

APPEL À PROJETS RÉGIONAL

« STRUCTURATION
TOURISTIQUE DES
TERRITOIRES
AQUITAINS »



RÉGION
AQUITAINE

Direction
Tourisme

1.1 VERS UNE NOUVELLE POLITIQUE TOURISTIQUE DES TERRITOIRES

Le règlement d'intervention 2007-2013 proposait la mise en œuvre d'un dispositif contractuel ouvert à tous les Pays (*loi Voynet*) souhaitant s'engager dans une convention d'organisation et de développement touristique des territoires, articulée autour de deux axes : la structuration touristique et la valorisation de filières majeures et prioritaires du territoire. Cette politique s'est concrétisée par l'engagement de 26 conventions ayant bénéficié d'une aide régionale de 7,7 M€, dont plus d'un million d'euros consacré à la structuration des territoires.

Cette procédure, souple mais aux résultats inégaux, n'a pas généré les effets escomptés notamment en matière de mutualisation des moyens alloués au tourisme et de développement de démarches et de stratégies collectives, la part des aides ne représentant que 11% des aides totales versées sur la période.

Concernant l'évolution des structures touristiques aquitaines (OTSI), le bilan réalisé par la Mission des Offices de Tourisme et Pays Touristiques d'Aquitaine (MOPA) fait apparaître, ces dernières années, une poursuite de la transformation du secteur des Offices de Tourisme aussi bien en nombre de structures – passage de 251 OTSI en 2007 à 197 en 2012 – que de salariés (de 684 en 2007 à 732 en 2012). Ces évolutions sont le résultat du regroupement des Offices de Tourisme à travers la prise de compétence Tourisme à l'échelle intercommunale d'une part et d'autre part induit par l'apparition de nouveaux métiers, souvent en lien avec le numérique ou de nouvelles missions attribuées aux OT (gestion d'équipements notamment).

Pour 2015, l'objectif affiché est d'atteindre 150 Offices de Tourisme professionnalisés en Aquitaine.

1.2 LES ENJEUX LIÉS À L'ÉVOLUTION DE L'ÉCONOMIE TOURISTIQUE ET À LA COMPÉTENCE TOURISME

Face à une concurrence accrue, les acteurs institutionnels du tourisme ont progressivement initié des partenariats entre les sphères publiques (collectivités, Offices de Tourisme,...) et privées (prestataires), destinés à s'adapter aux attentes du marché et à améliorer la qualité de l'accueil et des services. Ce lien doit encore s'amplifier dans les prochaines années et se généraliser pour aboutir, dans un premier temps, à la co-construction d'un programme de professionnalisation ajusté en fonction des besoins et des orientations stratégiques du territoire. En effet, c'est en particulier par le renforcement des compétences des acteurs du tourisme, que les territoires se démarqueront de destinations concurrentes, générant des retombées en termes économiques et d'emplois.

Par ailleurs, en réponse aux évolutions constantes de la demande – d'améliorer la qualité des prestations proposées au public touristique, d'anticiper les nouvelles formes d'organisation collective du tourisme, notamment via les projets de loi portant sur la décentralisation – la Région Aquitaine souhaite soutenir des projets partagés à l'échelle de territoire touristique pertinent, doté d'une maîtrise complète des compétences Tourisme engendrant la mutualisation de moyens appropriés et l'élaboration de stratégies communes de développement. Cette ligne directrice représente, pour la Région, une garantie de la volonté des territoires de travailler et de progresser collectivement sur les problématiques touristiques.

2/ LES OBJECTIFS DE L'APPEL À PROJET

Dans le cadre de la Clause Générale de Compétence et des compétences exercées par les Régions, l'Aquitaine souhaite afficher ses priorités via les actions de professionnalisation-formation, d'innovation et de e-tourisme, d'observation économique et touristique.

Pour cela, la Région Aquitaine soutient, sous la forme d'un appel à projet, les territoires candidats souhaitant s'engager dans une volonté d'amélioration de l'organisation générale de la filière touristique et dans un processus :

- de consolidation des actions de professionnalisation,
- de déploiement collectif et partagé d'opérations destinées à développer la qualité des services, notamment par l'engagement de démarches collectives, l'évolution des outils numériques, le suivi de l'observation, l'amélioration du fonctionnement et des lieux d'information touristique.

Dans ce cadre, l'engagement d'un processus de professionnalisation, animé et coordonné à l'échelle d'un territoire de projet, constitue une des clés de réussite du dispositif d'organisation des territoires.

2.1 LES ORIENTATIONS MAJEURES DE L'APPEL À PROJET

Pour rendre plus cohérente et lisible la politique d'intervention touristique de la Région sur les territoires aquitains, l'appel à projet a pour objet de :

- professionnaliser les personnels des institutions publiques du tourisme (EPCI, offices de tourisme,...) et les prestataires touristiques au regard des besoins définis par le territoire.
- qualifier l'offre touristique des territoires.
- définir une stratégie numérique partagée du territoire en relation avec son positionnement et son programme de formation.
- soutenir les offices de tourisme dans les évolutions de leurs missions et dans leur politique d'amélioration de l'accueil des clientèles.

2.2 LA TYPOLOGIE DES ACTIONS S'INSCRIVANT DANS L'APPEL À PROJET

Afin de mutualiser les moyens humains et financiers, l'appel à projet comprend différents volets :

- un programme de professionnalisation ajusté aux besoins de chaque territoire en s'appuyant sur l'expertise de la MOPA et sur l'ensemble des outils de la professionnalisation : actions de sensibilisation, accompagnement collectif, formation. Ce programme permettra de conforter la 1^{ère} place de la Région Aquitaine en matière de formation et de professionnalisation des acteurs du tourisme (2,67 jours de formation par salarié dans le secteur du tourisme en moyenne par année contre un jour au niveau national – *sources bilan RIT*).

La définition du programme de professionnalisation bénéficiera au préalable d'un nouveau dispositif d'accompagnement spécifique à la détection des besoins de professionnalisation du territoire, mené en cohérence avec les orientations du contrat d'objectif des métiers de l'hôtellerie-restauration et du tourisme.

Cet outil, au service du développement économique du territoire et de la qualité de la destination, constitue l'enjeu incontournable de cet appel à projet territorial régional ; enjeux et programmes dont découleront les actions ci-dessous.

- la définition d'une stratégie numérique partagée du territoire élaborée en liaison avec le positionnement et le programme de professionnalisation. En 2012, le e-tourisme représente le 1^{er} poste du e-commerce en France et 60% des français (*Guy Raffour – 9^{ème} Rencontres nationales du e-tourisme*) étant partis en vacances en 2012 ont préparé ou réservé leur voyage par internet. Aujourd'hui, le numérique touche aussi bien l'avant-séjour que le séjour lui-même et la période d'après-séjour nécessitant une adaptation permanente capable de répondre à des attentes de plus en plus exigeantes portant sur la qualité, la rapidité et la fiabilité de l'information.

C'est pourquoi une adaptation réussie ne peut se faire que par la construction d'une véritable stratégie numérique, établie en cohérence avec le diagnostic du territoire, le Programme Local de Professionnalisation et tenant compte notamment de différents thèmes : présence web, réseaux sociaux, mobilité, Internet de séjours, mise en marché, accompagnement, e-réputation....

- l'optimisation des moyens financiers des Offices de Tourisme. Afin de conduire de manière efficace l'ensemble de leurs missions, les Offices de Tourisme ont nécessité d'optimiser leurs ressources financières via la taxe de séjour, la régie publicitaire, la gestion d'équipements,... Des accompagnements (consultants, experts,...) sont à disposition pour atteindre ces différents objectifs.
- l'observation locale et prospective. Étant donné la nécessité de bénéficier de données statistiques fiables, une attention particulière sera portée sur l'amélioration de la veille, de la collecte et de la transmission de ces données, en partenariat avec l'Observatoire Régional du Tourisme et les observatoires départementaux.
- la modernisation des structures d'accueil touristique. Les conditions d'accueil du visiteur évoluent : du simple bureau d'information, ces lieux se transforment en de véritables espaces de conseils en séjours, de convivialité, d'animation tout en garantissant la mission de service public, notamment une information disponible et gratuite. Pour assurer une harmonisation et une cohérence des aménagements, une réflexion préalable et globale sur l'accueil à l'échelle du territoire de ces structures est requise.
- la réalisation de démarches collectives de qualité, propres à renforcer la cohérence des acteurs du territoire autour d'un positionnement et d'un programme de professionnalisation partagés.

3.1 LES CRITÈRES DE SÉLECTION

La sélection des candidats à l'appel à projet « Structuration touristique des territoires » est constituée d'une série de critères permettant d'apprécier la qualité de la candidature (diagnostic du territoire, équipe projet, mode de gouvernance), la pertinence du périmètre, la volonté du territoire de s'engager au sein de ce dispositif, la mutualisation des actions en faveur de la filière touristique.

Dans ce cadre, les critères de sélection s'appuient sur :

- l'effectivité de la compétence Tourisme intégrant le bloc Office de Tourisme (accueil, information, promotion, coordination) et le développement touristique. Cette compétence doit s'exercer *a minima* à l'échelle d'une intercommunalité. Le regroupement de plusieurs EPCI, ayant chacun la compétence Tourisme, est encouragé afin de constituer des unités territoriales touristiques pertinentes en terme d'offre. Ce sont le ou les EPCI qui porte(nt) la candidature du territoire.
- la présence d'un Office de Tourisme de catégorie I ou II.
- la nomination d'un référent et la constitution d'une équipe projet.

Le référent assurera la coordination et l'animation générale du dispositif. Pour cela, il aura notamment pour tâche d'être l'interlocuteur entre le territoire de projet et la collectivité régionale pour l'organisation des comités techniques et de pilotage, de préparer les dossiers de demande de subvention (issus du programme d'actions) ainsi que d'être le coordinateur de l'équipe projet.

L'équipe projet sera constituée au regard des thématiques prioritaires affichées dans l'appel à projet (professionnalisation, numérique, fonctionnement des Offices de Tourisme et observation ou démarche qualité). Pour chaque thématique, une personne ressource sera désignée pour assurer l'animation et le suivi. Une personne ressource ou le référent pourra animer une ou plusieurs thématique(s).

Pour une candidature regroupant plusieurs EPCI, il s'agira, dans la mesure du possible, que chaque territoire soit représenté au sein de l'équipe projet.

- le mode de gouvernance du projet territorial est ouvert. Néanmoins, il devra comporter la structuration d'un comité de pilotage (avec désignation obligatoire d'un élu référent, des membres et une périodicité minimum d'une fois par an) et d'un comité technique (avec désignation des membres avec périodicité minimum de deux fois par an).
- la pertinence territoriale.
Le dossier comporte une présentation du territoire permettant à la Commission Tourisme (cf. 4.2) de juger de la pertinence de la candidature au regard de sa capacité d'accueil et de son offre, de la taille de son réseau et de son potentiel de prestataires, de son positionnement, de la qualité de son organisation. Ces critères contribuent à examiner la pertinence du territoire candidat et le cas échéant, de proposer des regroupements susceptibles d'optimiser les actions de mutualisation : professionnalisation, observatoire, démarches collectives portant sur la qualité, numérique, l'accueil...

3.2 LE DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier de candidature comporte :

- la présentation du diagnostic du territoire.

L'objectif du diagnostic est d'identifier les enjeux et la pertinence du territoire dans le domaine du tourisme, comprenant :

- un jeu de cartographie : localisation du (des) territoire(s), les OT, l'offre touristique...
- le poids économique et social du tourisme.
- l'état des lieux de l'offre (les filières du territoire, les activités/équipements, les hébergements touristiques).
- l'état des lieux de la demande (fréquentation, typologie et origine de la clientèle).
- le positionnement touristique actuel du territoire (cibles de clientèles, positionnement vis-à-vis d'autres territoires, plan d'actions engagé).
- l'organisation touristique : les compétences de la(les) EPCI et les ressources mobilisées (moyens humains et financiers), les autres acteurs économiques et touristiques du territoire, les démarches de labellisation, de professionnalisation et les relations avec les professionnels.
- la stratégie touristique envisagée du territoire.
- la présentation d'indicateurs d'évaluation aux regards des objectifs affichés.

Le territoire peut s'appuyer sur un guide méthodologique (téléchargeable sur le site de la Région) pour construire son diagnostic.

- la description de la motivation de la candidature (texte libre) et du mode de gouvernance envisagée (organigramme fonctionnel).
- l'organigramme de l'équipe projet mentionnant les personnes impliquées dont le référent de l'appel à projet et les référents « spécialisés ». Sur chaque personne ressource, il est décrit : ses compétences, sa structure administrative de rattachement, ses missions et son rôle dans le projet territorial, le temps estimé à l'animation du projet territorial. Dans ce cadre, le territoire démontrera sa capacité de prise en charge de l'ingénierie.
- la(les) délibération(s) des EPCI candidats mentionnant la compétence en matière de Tourisme ainsi que les statuts de(s) l'Office(s) de Tourisme, notamment celui de catégorie I ou II.

4/ LA MISE EN ŒUVRE DE L'APPEL À PROJET

4.1 LE CALENDRIER



L'échéancier indiqué ci-dessus concerne le lancement du premier appel à projet. La Région prévoit l'organisation de quatre nouvelles sessions d'appels à projet, réparties entre 2015 et 2016.

4.2 LA COMMISSION TOURISME

La Commission Tourisme aura pour objet, au regard de l'ensemble des informations délivrées dans le dossier de candidature, d'appréhender au mieux le projet de(s) la collectivité(s), d'apprécier la motivation et la qualité de la démarche proposée ainsi que son intérêt en terme de mutualisation et de pertinence territoriale.

4.3 LA VALIDATION DÉFINITIVE

La validation définitive des candidatures intervient lors de la séance plénière suivant la Commission Tourisme. La période d'engagement entre le(s) candidat(s) et la Région Aquitaine pour la réalisation du programme est de 5 ans maximum, avec une clôture au 31/12/2020. Les programmes d'actions des territoires sélectionnés seront présentés annuellement en commission permanente de la Région Aquitaine.

4.4 LES MODALITÉS DE PARTENARIAT ET LES OUTILS MIS À DISPOSITION DES TERRITOIRES

Afin de préparer l'appel à projet dans les meilleures conditions pour les territoires candidats, la Direction du Tourisme de la Région Aquitaine et la MOPA proposent :

- des réunions préalables d'information en janvier et février 2014 pour la première session d'appel à projet,
- l'organisation d'une formation portant sur le montage d'un projet de développement touristique (cf. dates et contenu auprès de la MOPA),
- la mise à disposition d'un système d'accompagnement à la formalisation de la candidature (guide méthodologique téléchargeable).

Ces différents outils permettront aux territoires candidats de vérifier l'opportunité de la candidature vis-à-vis des attentes de la Région, de présenter un diagnostic de territoire, d'anticiper les éléments complémentaires à produire, et de nouer éventuellement des partenariats de pertinence territoriale.

Voir les modalités de soutien de la Région Aquitaine concernant cet appel à projets dans le [Guide des Aides](#).

PARTENAIRES ASSOCIÉS

