

APPEL à PROJET REGIONAL

NOUVELLE ORGANISATION TOURISTIQUE DES TERRITOIRES

Contexte

Vers une nouvelle politique touristique des territoires

Le bilan réalisé par la Mission des Offices de Tourisme de la Nouvelle-Aquitaine (MONA) fait apparaître, ces dernières années, une poursuite de la transformation du secteur des Offices de Tourisme, marquée par le passage de 432 OTSI en 2009 à 278 en 2016. Ces évolutions sont le résultat du regroupement des OT par la prise de compétence Tourisme à l'échelle intercommunale, accentuée par la mise en œuvre de la loi NOTRe dès le 1^{er} janvier 2017. Dans ce cadre, la projection du nombre d'Offices de Tourisme pour 2017, sur l'ensemble de la Nouvelle-Aquitaine, se situerait entre 130 et 170 structures.

Enfin, il est constaté une augmentation régulière du nombre de personnels qui atteint en 2016, 1 387 Equivalents Temps Plein.

Concernant la prise en compte de ces enjeux par les politiques régionales, une première initiative portant sur des projets de structuration touristique des territoires a été lancée dès 2014 en ex-Région Aquitaine sur la base d'appel à projet territorial, retenant ainsi 15 territoires au sein de ce dispositif. Pour les ex-Régions Poitou-Charentes et Limousin, les dispositifs proposés favorisaient l'organisation des territoires en Offices de Tourisme de Pôle et soutenaient les contractualisations territoriales en faveur de l'emploi et de la formation.

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 et se généraliser pour aboutir, en premier lieu, **au renforcement des compétences des acteurs du tourisme**. C'est en particulier par **la co-construction d'un programme de professionnalisation ajusté en fonction des besoins** que les territoires pourront se démarquer de destinations concurrentes et engendrer des effets positifs en termes économiques et d'emplois.

Par ailleurs, en réponse aux évolutions constantes de la demande, à l'amélioration de la qualité des prestations, à l'anticipation de nouvelles formes d'organisation du tourisme, la Région Nouvelle-Aquitaine souhaite soutenir des **projets partagés à l'échelle de territoire touristique pertinent, doté d'une maîtrise collective des compétences Tourisme**. Cette ligne directrice représente, pour la Région, une garantie de la **volonté des territoires d'élaborer des stratégies communes de développement, de mutualiser les moyens, de progresser collectivement** sur les enjeux du tourisme.

Les objectifs de l'appel à projet

Dans le cadre **des compétences exercées par les Régions**, la Nouvelle-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 Nouvelle-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.

Les orientations majeures de l'appel à projet

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. Le processus de professionnalisation, animé et coordonné à l'échelle d'un territoire de projet, constitue la ligne directrice du dispositif d'organisation des territoires.
- **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, dans leur politique d'amélioration de l'accueil des clientèles, dans le suivi de l'observation et **dans l'optimisation de leurs ressources.**

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 la définition d'un diagnostic territorial partagé**, sur l'expertise de la MONA et sur l'ensemble des outils de la professionnalisation : actions de sensibilisation, accompagnements collectifs, formation, démarches collectives portant sur la qualité.
Ce programme permettra de conforter les dynamiques engagées à l'échelle régionale en matière de formation et de professionnalisation des acteurs du tourisme.
Le diagnostic et le programme de professionnalisation constitueront le fil rouge de l'appel à projet.
- **la définition d'une stratégie numérique partagée du territoire** élaborée en liaison avec le positionnement et le programme de professionnalisation. En 2015, 77% des français partis ont préparé en ligne leurs séjours de loisirs. Aujourd'hui, le numérique touche aussi bien l'avant-séjour, le séjour lui-même que l'après-séjour. Cela nécessite une adaptation permanente des outils devant être en capacité de répondre à des attentes 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 (construit sur la base d'outils d'évaluation : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information, Schéma Numérique de Territoire...) et le Programme Local de Professionnalisation.

- **l'optimisation des moyens financiers des Offices de Tourisme** permettant aux Offices de Tourisme de conduire de manière efficace l'ensemble de leurs missions, via l'instauration et la perception de la taxe de séjour, la mise en place de régies publicitaires ou bien la gestion d'équipements...
- **l'observation locale et prospective** qui résulte de 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 des données, en partenariat avec l'Observatoire Régional du Tourisme et les observatoires départementaux.
- **la modernisation des structures d'accueil touristique** qui améliore les conditions d'accueil des visiteurs. Du simple bureau d'information, ces lieux évoluent et 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, partagée et globale portant sur l'accueil est requise sur les bases des résultats du SADI.

Les conditions de l'appel à projet

Les critères de sélection

La sélection des candidats à l'appel à projet Nouvelle Organisation 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 :

- **la mise en œuvre de la compétence Tourisme** conformément aux dispositions de la loi NOTRe (loi n°2015-991 du 7 août 2015), notamment pour les EPCI, les articles 64 et 66 stipulant la compétence obligatoire « promotion du tourisme dont la création d'Offices de Tourisme ».
- Aussi, les attentes de la Région Nouvelle-Aquitaine s'articuleront autour de la présence **d'une organisation collective intercommunale** portée a minima par un EPCI unique et intégrant nécessairement la mutualisation des missions d'accueil/information, de promotion, de définition et de mise en œuvre de la stratégie de développement touristique du territoire.

Des actions collectives portant sur la commercialisation et/ou la mutualisation de la taxe de séjours à l'échelle de l'intercommunalité pourront enrichir le contenu de la candidature.

Le regroupement de plusieurs EPCI est encouragé afin de constituer des unités territoriales touristiques pertinentes en termes d'offre. **Ce sont le ou les EPCI qui porte(nt) la candidature du territoire.**

- **la présence** ou en cours de classement **d'un Office de Tourisme de catégorie I ou II**, voire à titre exceptionnel de catégorie III pour des territoires dont les missions d'accueil et d'information suffisent à proposer une organisation touristique efficace. Ce dernier critère sera laissé à l'appréciation du Comité de sélection examinant les candidatures.

- **la nomination d'un référent et la constitution d'une équipe projet.**

Le référent doit assurer 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). 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** et des membres avec 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** s'évaluera à partir du dossier de candidature qui comportera une présentation du territoire permettant au Comité de sélection de juger de la pertinence du territoire 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. Le Comité de sélection se réserve le droit, le cas échéant, de proposer des regroupements susceptibles d'optimiser les actions de mutualisation sur les thèmes de la professionnalisation, du numérique et/ou de l'accueil.

Le dossier de candidature

La candidature comporte :

1 - 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 du tourisme.
- l'état des lieux de d'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.

2 - la présentation d'un programme indicatif d'actions budgétées sur les périodes N et N+1.

3 - la présentation du mode de gouvernance envisagée.

4 - 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 son implication dans le projet territorial : ses compétences, sa structure administrative de rattachement, ses missions, son rôle, le temps estimé à l'animation.

5 - la(les) délibération(s) de l'EPCI ou des EPCI candidat(s) mentionnant la compétence en matière de Tourisme ainsi que les statuts de l'Office de Tourisme ou des OT.

6 – la présentation du volet optionnel « Inclusion sociale », permettant d'accompagner les territoires volontaires souhaitant prendre en compte à une échelle globale la thématique de l'accessibilité et de l'inclusion sociale. Quatre axes de travail sont attendus :

- la mise en œuvre de parcours touristiques adaptés.
- l'enrichissement de l'offre d'accueil et de services pour une meilleure accessibilité.
- la construction d'une offre innovante.
- l'animation de la thématique sur le territoire.

La mise en œuvre de l'appel à projet

Le calendrier

La Région prévoit l'organisation de sessions d'appels à projet NOTT entre l'automne 2017 et fin 2018.

Le Comité de sélection

Le Comité de sélection, composé d'élus régionaux et de membres associés, est consultatif et aura pour objet au regard de l'ensemble des informations délivrées dans le dossier de candidature d'appréhender au mieux le projet de la ou des collectivités, d'apprécier la motivation et la qualité de la démarche proposée ainsi que son intérêt en terme de mutualisation et de pertinence territoriale.

La validation définitive

La validation définitive des candidatures intervient lors d'une commission permanente suivant le Comité de sélection.

La période d'engagement entre le(s) candidat(s) et la Région Nouvelle-Aquitaine pour la réalisation du programme d'actions sera effective jusqu'au 31/12/2022.

Les programmes d'actions des territoires sélectionnés seront présentés annuellement en commission permanente de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Liens relatifs aux mesures d'accompagnement de l'appel à projet Nouvelle Organisation Touristique des Territoires par la Région Nouvelle-Aquitaine

- <http://les-aides.nouvelle-aquitaine.fr/fiche/organisation-touristique-des-territoires-programme-de-professionnalisation-des-acteurs-touristiques/>
- <http://les-aides.nouvelle-aquitaine.fr/fiche/organisation-touristique-des-territoires-strategie-numerique/>
- <http://les-aides.nouvelle-aquitaine.fr/fiche/organisation-touristique-des-territoires-modernisation-des-offices-de-tourisme/>
- <http://les-aides.nouvelle-aquitaine.fr/fiche/demarche-qualite/>
- <http://les-aides.nouvelle-aquitaine.fr/fiche/organisation-touristique-des-territoires-ingenierie/>

Concernant le volet optionnel « Inclusion sociale », la Direction du Tourisme de la Nouvelle-Aquitaine mettra à disposition un guide méthodologique à destination des territoires volontaires.