

Vers une organisation en « territoires touristiques »

1) Rappel des éléments de contexte

Depuis 2012 et conformément aux orientations inscrites au schéma départemental du tourisme 2010/2016, le Conseil général a souhaité mener une réflexion sur la réorganisation et la mutation des offices de tourisme du territoire départemental.

Cette action visait à :

- améliorer la fonction accueil sur le territoire ;
- identifier les fonctions à mutualiser (communication, internet, promotion....) ;
- identifier les besoins de formation ;
- améliorer les organisations des offices de tourisme.

Une première étape de cette action a consisté à réaliser un diagnostic qualité de chaque OTSI du territoire départemental, ce qui a permis d'élaborer un plan d'actions individuel identifiant les actions à conduire par chaque OTSI pour s'engager dans l'obtention du nouveau classement (classement en catégories).

Au-delà de la question du classement, gage d'un engagement en terme de qualité d'accueil et de services proposés par les OTSI, le Conseil général a également choisi de travailler sur une logique de territoires, qui repose sur une meilleure organisation et structuration de ces "espaces touristiques" et un repositionnement des offices de tourisme au coeur de la démarche.

Il s'agit :

- d'améliorer l'attractivité globale du territoire et sa lisibilité pour les touristes mais aussi les entreprises, les futurs résidents...;
- de fédérer les acteurs autour d'une même identité afin de déployer des actions collectives cohérentes;
- de faire évoluer la perception d'un territoire et le positionner clairement;
- de mieux structurer et organiser la gouvernance touristique;
- de faciliter les partenariats avec les échelons supra-territoriaux;
- de renforcer le travail en réseau entre les acteurs d'un même territoire;
- de professionnaliser les acteurs et les structures touristiques (OTSI).

26/11/2014

Les quatre espaces touristiques identifiés sont ceux des « régions naturelles » sur lesquelles reposent les actions marketing menées depuis de nombreuses années par Lozère Tourisme, à savoir :

- l'Aubrac
- la Margeride
- les Gorges du Tarn/Causses
- les Cévennes/Mont-Lozère

2) Une organisation en « territoires touristiques » : pourquoi cette approche? Quels enjeux?

Il s'agit donc de travailler à des échelles de territoires plus pertinentes et plus « lisibles » et qui passeront donc par une meilleure structuration et un repositionnement des offices de tourisme au cœur de cette démarche.

Il s'agit d'une approche de nouvelle organisation territoriale prenant appui sur les offices de tourisme et non une seule approche de la problématique de « promotion touristique ».

L'objectif est de pouvoir accompagner les structures d'accueil touristique dans des logiques de travail collectives

3) Un engagement partenarial via un contrat d'objectifs tripartite : office de tourisme/ Lozère Tourisme et Conseil général

Un contrat est signé avec chaque office de tourisme.

Ce contrat définit les axes de travail prioritaires que va mener l'office de tourisme/syndicat d'initiative dans les deux ans à venir.

Il se traduit en deux volets :

- un premier volet qui concerne les actions individuelles que l'OTSI s'engagera à mener dans le cadre de la démarche de classement étant précisé que l'objectif sera d'atteindre ce nouveau classement d'ici fin 2016, sauf cas de force majeure;
- un deuxième volet qui constitue le plan d'actions commun à tous les OTSI du territoire d'organisation touristique choisi.

Même si les OTSI ont choisi de travailler prioritairement sur le plan d'actions d'un seul territoire, ils pourront bien entendu travailler sur les actions que les autres territoires sont amenés à mettre en œuvre.

4) Un accompagnement technique et financier des OT qui s'engagent dans cette démarche

Modalités financières

Afin de soutenir cette approche, une aide financière est accordée par le Conseil général de la Lozère :

- à titre individuel à chaque office de tourisme et syndicat d'initiative,
- et à titre collectif, à toute action transversale favorisant les conditions d'émergence d'un projet de territoire et incitant les offices de tourisme et syndicats d'initiative à travailler à une nouvelle échelle de réflexion et d'organisation touristique.

Lors de la CP du 24 novembre 2014, une enveloppe totale de 92 500 € a été dédiée à cette opération, en faveur de 17 offices de tourisme

Les aides aux actions collectives conduites par chaque territoire seront proposées au vote en 2015.

Modalités d'accompagnement technique via Lozère Tourisme et le Conseil général

Un travail d'animation, de mise en réseau et de conseils des OTSI, un accompagnement :

- dans leur démarche de classement;
 - au développement des démarches qualité;
 - dans leurs démarches de formation et de professionnalisation;
 - dans le déploiement d'outils numériques;
- à conduire les actions de promotion relatives à la valorisation du territoire auprès des publics extérieurs au département, à travers le plan d'actions marketing annuel et élaboré conjointement avec le Conseil général de la Lozère;
- dans la mise en œuvre du contrat et du suivi des actions qui y sont inscrites.

5) Des engagements à respecter par les offices du tourisme

- en terme de classement;
- en terme de mise en œuvre des actions définies au contrat;
- en terme de formations et de professionnalisation;
- en terme de promotion du territoire dans le cadre de la démarche Attractivité du territoire "Lozère Nouvelle Vie" initiée par le Conseil général.