

## ACCOMPAGNER LES DESTINATIONS A RÉ-INVENTER L'OFFRE TOURISTIQUE EN OCCITANIE APRÈS 2020

L'année 2020 a été un révélateur, parfois un accélérateur dans la prise de conscience du lien entre la pratique du tourisme et son impact positif ou négatif sur l'environnement, l'économie, le bien-vivre des habitants, etc.

Les attentes ont fortement évolué et l'offre touristique se trouve face à des défis multiples :

- de réactivité face aux crises, sanitaire, économique, climatique...
- de valeurs et de sens au regard d'enjeux d'écologie, d'équité, de citoyenneté, de bien-être...
- de ré-invention du voyage, expérientiel, transformationnel, aventure humaine...

Elles se traduisent par des changements d'art de vivre avec des comportements plus ecoresponsables, une accessibilité plus inclusive des loisirs et des vacances, une recherche d'équilibres à trouver dans les bénéfices entre population locale et visiteurs, entre les territoires fréquentés et ceux plus préservés.

Pour les habitants comme pour les visiteurs, la pratique d'un tourisme vertueux est une exigence revendiquée majoritairement mais qui a du mal à se concrétiser. Les récentes enquêtes et concertations ont également montré que les acteurs du tourisme y sont favorables mais manquent de moyens, de solutions et d'accompagnement.

**Le Pôle Ingénierie de l'Offre a pour mission d'accompagner les territoires et les professionnels dans le développement d'une offre novatrice et attractive, dans la qualification des destinations, et plus globalement dans cette transition vers un tourisme durable et responsable.**

## UN GRAND CHANTIER TRANSVERSAL

### TRANSITION VERS LE TOURISME DURABLE

**OBJECTIF :** Réussir la mutation de l'offre dans toutes ses dimensions (économique, environnementale et sociétale), avec et au bénéfice des territoires, des entreprises et des usagers.

### DEUX PROGRAMMES OPÉRATIONNELS :

#### DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

**OBJECTIF :** Renouveler largement l'offre touristique régionale, et particulièrement l'hébergement marchand, dans toute sa chaîne des fonctions (accueil, équipement, service...) à l'appui d'une filière performante, d'acteurs (c)réactifs, d'entreprises rentables.

#### QUALIFICATION DES DESTINATIONS

**OBJECTIF :** L'Occitanie comme l'agrégation de destinations d'excellence selon des enjeux d'attractivité ciblés par thème ou par univers de consommation.



# CHANTIER TRANSVERSAL VERS LE TOURISME DURABLE

Accompagner la relance de l'économie du tourisme sans aggraver l'impact environnemental et social

Réduire les impacts du transport et de la mobilité liés au tourisme

Accompagner, former et outiller les acteurs dans leur transition

Décloisonner le secteur du tourisme, le rendre plus agile et diversifié, voire reconverter une partie de l'offre

Faire évoluer la manière de consommer le tourisme (saisonnalité, typologie d'offres,...)

**01**

## CRÉER UN RÉSEAU RÉGIONAL D'ACTEURS ENGAGÉS EN APPUI AU CRTL

En lien avec l'action régionale et le plan de transformation du Green New Deal, le CRTL Occitanie et ses partenaires sont unanimes sur la nécessité d'engager une profonde mutation de l'offre touristique et qui passera par un engagement massif de tous les acteurs. La crise de la COVID19 n'a fait que renforcer le besoin de tendre vers une croissance durable et productrice d'impacts positifs pour l'homme, l'environnement et les territoires.

• Montage financier pour la création de postes d'animateurs tourisme durable dans les territoires ou CDT en partenariat avec l'Ademe

DATE : 2021

PARTENAIRES : ADEME / CDT/ADT / Territoires

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

• Journées d'animations de réseaux

DATE : à définir en 2021

LIEU : territoires

PARTENAIRES : CDT/OT

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr

**02**

## DÉPLOYER DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS VERS UNE OFFRE TOURISTIQUE MOINS CARBONÉE

L'accompagnement des filières professionnelles du tourisme sera lancée en 2021 avec des formations par filières en matière de tourisme durable, de mise à disposition d'outils pratiques. Le CRTL souhaite développer l'affichage environnemental qui vise à réduire les coûts de fonctionnement des structures touristiques et les engager ainsi vers une offre plus respectueuse de l'environnement. L'appui aux labels et classements déjà engagé depuis longtemps auprès des professionnels et des destinations restera quant à lui un axe important de travail.

• Déploiement et animation du Passeport vert régional

DATE : année 2021

LIEU : OT et ADT/CDT

PARTENAIRES OT / ADT/CDT / Butterfly Tourism

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

• Déploiement de l'Affichage Environnemental dans les entreprises touristiques

DATE : 2021

LIEU : auprès des socio-pros

PARTENAIRES : OT / ADT/CDT / socio-pros

CIBLES : socio-pros

Cout de participation à partir de 350€ (à confirmer)

• Mise en place du 1er Observatoire en France sur la transition vers le Tourisme Durable et adoption de nouveaux indicateurs pour mesurer l'évolution de l'offre

DATE : 2021

LIEU : CRTL

PARTENAIRES : OT / ADT/CDT / Région

• Soutien au déploiement des énergies renouvelables auprès des socio professionnels

• Lancement de programmes de compensation carbone de l'activité touristique

• Aide aux achats locaux

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



Développer des marchés de proximité et des activités de loisirs pour tous

Mieux distribuer les flux de visiteurs, et rééquibrer les flux dans l'espace et le temps

Faire évoluer la gouvernance du tourisme avec l'ensemble des acteurs des territoires

Rendre les habitants acteurs du tourisme et de leur territoire

Transformer une offre en manque de capacité financière

03

### ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES PERSONNELS DES OT, ADT / CDT, POUR UN TOURISME PLUS VERTUEUX

Le changement doit être accompagné et c'est pourquoi le CRTL Occitanie va proposer des parcours de formation au Tourisme durable aux acteurs du tourisme qui sont à l'interface des touristes, des socio professionnels, des habitants.

- Création d'outils dynamiques et cycles de formations par filières professionnelles

DATE : 2021

LIEU : en ligne (webinaires, MOOC) + formations sur territoires via PRUF

PARTENAIRES : formateurs, développeurs, PPC

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

- Accompagnement des OT sur leur démarche de tourisme durable

- Création d'un centre de ressources dédié au Tourisme Durable sur le site internet Pro du CRTL,

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr

04

### FAVORISER LA MOBILITÉ DOUCE EN OCCITANIE POUR LES VISITEURS

96% des visiteurs qui viennent et se déplacent dans notre région dans le cadre de leurs vacances, le font en voiture. Le CRTL travaille, avec ses partenaires, au développement des mobilités douces par différents leviers : ingénierie sur le maillage des intermodalités, incitation, développement d'offres.

- Faire émerger et valoriser des offres de mobilités douces vers les sites touristiques

DATE : 2021

LIEU : sites touristiques d'Occitanie

PARTENAIRES : Région, SNCF, LIO, ADEME, privés

CIBLES : habitants et touristes

COUT DE PARTICIPATION : à définir

- Appui au développement de stations de mobilités (villes moyennes et sites touristiques), ingénierie financière

DATE : 2021

LIEU : communes + prestataires touristiques Occitanie

PARTENAIRES : ADEME, communes, OT, prestataires touristiques, Région

CIBLES : habitants et touristes

COUT DE PARTICIPATION : en cours d'étude

- Déploiement d'un portail numérique de mobilités douces en Occitanie (agrégation

BDD touristiques / BDD Transports en commun)

DATE : 2021

LIEU : Occitanie

PARTENAIRES : Région, LIO, SNCF, CDT

CIBLES : habitants et touristes

COUT DE PARTICIPATION : en cours d'étude

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr





# CHANTIER TRANSVERSAL VERS LE TOURISME DURABLE

05

## COMMUNIQUER POUR FAVORISER LE DÉPLOIEMENT DU TOURISME DURABLE ET LA VISIBILITÉ DES OFFRES ÉCORESPONSABLES D'OCCITANIE

Il est essentiel de valoriser les atouts régionaux et les offres éco-responsables en Occitanie. Le CRTL lance sa campagne de communication basée sur 3 piliers : Occitalité, Diversité et Responsabilité. Des outils seront développés et mise à disposition des professionnels pour les aider en termes de communication et de sensibilisation de leurs publics.

• Création d'outils et mise à disposition de ressources pour les professionnels : Site Pro du CRTL et Kit de communication Tourisme durable par filières

DATE : 2021

LIEU : CRTL

PARTENAIRES : organismes contributeurs (Région, ADEME, Agence de l'Eau, ARB, etc), sociétés de

communication pour création des outils

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

• Communication multi canal envers grand public, professionnels, agences de voyage, TO, CE

DATE : 2021

LIEU : CRTL

CIBLES : Grand public et pros

• Appui au développement des offres en ailes de saison et la consommation de loisirs en Occitanie par le programme Occ'ygène

• Intégration des offres d'Occitanie aux Comités d'Entreprises de la région

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



06

## RELIER L'ACTION DU CRTL À DES DISPOSITIFS RÉGIONAUX, NATIONAUX ET INTERNATIONAUX PERTINENTS – INTERVENTIONS – MANIFESTATIONS

Les différents échanges avec les professionnels ont montré que la majorité souhaitait engager des actions en matière de tourisme durable par conviction pour l'écologie, pour répondre aux attentes des consommateurs mais aussi pour limiter leurs coûts de fonctionnement. Pour cela le CRTL va flécher les différents dispositifs d'accompagnement technique, financier (aides, subventions, appels à projets) ou les partenariats pertinents pour chaque acteur.

Le CRTL a un rôle à jouer dans un large écosystème d'acteurs et travaille avec des institutions partenaires sur le développement durable : ONU environnement, UNESCO, Grands Sites, PNR, associations, institutions régionales et nationales, Ministère de la Transition Écologique, etc.

DATE : 2021

LIEUX : à définir

PARTENAIRES : Région, GSDF, ONU, PNR, Parcs nationaux, AREC, associations, etc

CIBLES : OT / ADT/CDT /socio-pros

Contact : Sophie Pirkin  
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



# PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

Renforcer les types offres insuffisants pour équilibrer gammes et territoires

Développer de nouveaux formats peu ou pas représentés

Renforcer l'attractivité régionale par une offre spécifique et innovante

Aider les destinations dans leur structuration

LIEUX : Occitanie

THÉMATIQUE : Hébergement touristique

CIBLES : collectivités locales et OGD, porteurs de projets, investisseurs et exploitants, entreprises touristiques du secteur de l'hébergement marchand

Dans un rôle de projection des perspectives après-crise, le CRTL Occitanie souhaite participer, dès 2021, à la transformation de l'offre d'hébergement marchand pour en faire un élément d'attractivité de l'Occitanie, vers des typologies plus en accord avec les attentes des clientèles (offres nature et développement durable, renouvellement des offres en univers campagne, etc.). Ce plan d'actions s'adresse à la fois aux destinations, aux entreprises déjà présentes qui souhaitent transformer leur offre, et aux porteurs de nouveaux projets.

Ce programme opérationnel, qui a vocation à être mené en partenariat avec l'ensemble des acteurs territoriaux du tourisme et du développement économique (OT, ADT, Parc Naturels Régionaux, CCI, Agences d'attractivité et de développement économique) se décline en trois axes :

07

## PROGRAMME IMPLANTATION

### STRUCTURER UN RÉSEAU INVEST OCCITALITÉ

- Rassembler autour d'un objectif de transmission d'information, de prospection en direction d'investisseurs et porteurs de projets, et de retours d'expériences, les acteurs des secteurs touristiques et
- Mise en place d'outils et d'instances de partage d'informations (modèles de fiches sites / fiches prospects et comité technique de revues de projets).

**PARTENAIRES :** organismes de développement économiques et touristiques (CDT/ADT, chambres consulaires, AD'OCC, Région Occitanie, SAFER)

**Contact :** Pascal Dupuy  
pascal.dupuy@crtoccitanie.fr

08

## PROGRAMME DESTINATION

### ACCOMPAGNER LES DESTINATIONS DANS LEUR STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DE LEUR OFFRE D'HÉBERGEMENT

- Réalisation de diagnostics flash pour les territoires et destinations concernant les forces et faiblesses de leur offre d'hébergement marchand, missions de conseil sur des stratégies d'attractivité et de positionnement.
- Mise en place d'outils d'aide à la décision : veille stratégique, webinaires, etc.

**PARTENAIRES POTENTIELS :** Caisse des Dépôts et Consignations, Région Occitanie

**CIBLES :** OGD et EPCI

**Contact :**  
Pascal Dupuy  
pascal.dupuy@crtoccitanie.fr

09

## PROGRAMME ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS

- Accompagnement au développement de nouveaux formats d'hébergement marchand à caractère innovant et durable.

**PARTENAIRES POTENTIELS :** Région Occitanie, AD'OCC, groupes privés

**CIBLES :** porteurs de projets publics ou privés

**Contact :** Pascal Dupuy  
pascal.dupuy@crtoccitanie.fr



# PROGRAMME QUALIFICATION DES DESTINATIONS

Développer la qualification de l'offre touristique sur l'ensemble du territoire régional

Améliorer l'attractivité des destinations tant pour les habitants que pour les visiteurs

Obtenir un positionnement d'excellence pour nos filières thématiques prioritaires

L'objectif du CRTL est d'engager les territoires d'Occitanie dans des démarches de progrès et de qualité afin de développer un positionnement différenciant et d'accompagner l'émergence de ses destinations d'excellence.

Le CRTL accompagnera les destinations volontaires pour s'engager dans une qualification de l'offre globale. Ce programme s'adressera à des sites qui envisagent de qualifier leur offre sur un périmètre élargi associant leur cœur d'attractivité et son territoire d'influence. Une exigence visera à prendre en compte sur ces zones touristiques toutes les composantes de l'offre : prestations, espaces publics, mobilités, services et commerces, accueil, etc.

En 2021, deux enjeux d'attractivité majeurs constituent les piliers de cette démarche : l'accessibilité pour tous et le tourisme durable. Ces 2 axes ont en commun de relier les bénéfices habitants et visiteurs et de concilier leurs attentes.

10

## APPEL À PROJET ET ACCOMPAGNEMENT À LA QUALIFICATION DE DESTINATIONS

Le cadre méthodologique est basé sur le principe d'appel à projet permettant d'identifier les destinations volontaires. L'équipe du Pôle Ingénierie de l'Offre viendra en appui aux destinations selon chaque étape :

- > Expertise/diagnostic de leurs enjeux, potentiels, composante de l'offre, environnement...
- > Co-production d'un plan d'amélioration spécifique ainsi qu'un calendrier d'objectifs
- > Accompagnement du territoire à s'engager et à engager ses acteurs dans des démarches
- > Mobilisation d'acteurs territoriaux, départementaux, régionaux, de partenariats de compétences, de dispositifs d'aide...
- > Accès à des outils de suivi, gestion et de management.

Pour le soutien au déploiement de démarches de qualification par thématique ou univers de consommation touristique, pourront être abordés notamment :

- > Label Pavillon Bleu des ports et plages (atelier de sensibilisation, action collective, webinaires...)
- > Marque Destination pour Tous (séminaire régional de sensibilisation, ateliers d'échanges de bonnes pratiques, hackathon...)
- > Sites Remarquables du Goût (actions régionales de sensibilisation, ateliers...)

DATE : 2021

LIEU : région Occitanie

CIBLE(S) : destinations à forte notoriété, réseau des 40 GSO...

PARTENARIATS : certificateurs, experts, institutionnels, associations, etc.

Contact : Marion Saint-Martin  
marion.saint-martin@crtoccitanie.fr

11

## RELANCE DU LABEL « VILLES & VILLAGES FLEURIS » EN OCCITANIE

Le CRTL Occitanie a pour objectif de poursuivre le déploiement du Label « Villes et Villages Fleuris » sur l'ensemble du territoire régional en favorisant une politique de valorisation de l'offre touristique et de destination axée sur l'environnement et le cadre de vie.

- > Mise en place d'une gouvernance régionale partagée et création du réseau de partenaires
- > Campagne mutualisée de labellisation
- > Assises régionales du Cadre de Vie / Palmarès 2021

DATE : 2021

LIEU : région Occitanie

CIBLE(S) : collectivités, départements, membres des jurys, organismes techniques...

PARTENARIATS : acteurs régionaux de l'environnement et du cadre de vie

Contact : Maryse Boy  
maryse.boy@crtoccitanie.fr





## PARTENARIAT AVEC LE RÉSEAU DES PARCS NATURELS

12

### DÉVELOPPER UNE FILIÈRE D'OFFRE SPECIFIQUE EN MATIÈRE DE TOURISME DE NATURE

Accompagner le réseau régional des 10 parcs naturels d'Occitanie dans le cadre d'une convention de partenariat entre le CRTL et les parcs naturels, avec un objectif partagé : développer une filière d'offre spécifique en matière de Tourisme de nature en s'appuyant sur des territoires pilotes

#### MISE EN OEUVRE D'UN PLAN OPÉRATIONNEL ANNUEL CO-CONSTRUIT VI-SANT À :

- Créer un réseau d'acteurs et une dynamique de tourisme de nature spécifique aux espaces naturels protégés, intégré à l'écosystème touristique régional

- Développer sur des territoires pilotes, une offre écotouristique novatrice et révélatrice de l'identité des territoires



- Initier de nouveaux services et organisations collectives, liées aux circuits de proximité et à la valorisation des productions locales, au bénéfice des visiteurs et des habitants

- Contribuer au déploiement et à la valorisation des marques de qualité des parcs naturels, Charte Européenne du Tourisme Durable, Marque Esprit Parc National, Marque Valeurs du Parc Régional

DATE : 2021

LIEU : région Occitanie

PARTENAIRES : les Parcs Naturels Régionaux, les Parcs Nationaux, le Parc Marin, et les organismes et services de la Région concernés par l'environnement et la biodiversité

CIBLES : animateurs des territoires, socio-professionnels, visiteurs, habitants...

Contact : Sophie Mercier  
sophie.mercier@crtoccitanie.fr

## DÉMARCHE DE PROGRÈS

13

### OFFICE DE TOURISME D'OCCITANIE

60 Offices de Tourisme en Occitanie affichent la marque Qualité Tourisme et le label Qualité Occitanie Sud de France soit 45% des OT d'Occitanie.

L'action du CRTL en faveur des OT d'Occitanie membres du CRTL engagés dans des démarches de progrès en 2021 s'articule autour des 2 axes suivants :

- un accompagnement pour les Offices de Tourisme qui en font la demande avec des actions d'amélioration continue,
- un appui au déploiement du label « Qualité Tourisme Occitanie Sud de France » (convention de partenariat CRTL/Ad'Occ/OT).

#### ACCOMPAGNEMENT POUR LES OFFICES DE TOURISME QUI EN FONT LA DEMANDE :

##### Traduction opérationnelle :

- Dans le cadre de la démarche PILOT, mise en place d'un observatoire régional des données stratégiques des OT,
- Aide à la préparation des audits blancs complets/visiteur mystère, constitution d'équipe d'auditeurs RT/CDT/OT/CRTL pour partage d'expériences, évaluation et mise en place d'actions correctives à partir du référentiel QT,
- Identification des consultants agréés et appui technique pour la constitution du dossier de candidature à la marque MQT,
- Programmation et organisation d'un rendez-vous annuel : Les Rencontres Qualité des OT Marqués d'Occitanie. (La date pour 2021 n'est pas encore stabilisée).
- Mise en place d'un espace emploi / stages / formation sur le site pro du CRTL, et liens renforcés avec les universités.



#### L'APPUI AU DÉPLOIEMENT DU LABEL « QUALITÉ TOURISME OCCITANIE - SUD DE FRANCE »

##### Traduction opérationnelle :

- Réalisation de webinaires mensuels à partir de janvier 2021 : « 60 minutes chrono ». Ex : les OT et le label Qualité Tourisme Sud de France : les actions proposées, démo des outils, déclinaison des items du référentiel (écoute client, reformulation, élargissement de la demande) etc...
- Organisation de rencontres par départements : Ad'Occ/CRTL/OTmarqués/RT
- Formation - mise en œuvre de modules dédiés à la démarche de progrès. Ex : valorisation du label afin que les OT puissent relayer la démarche régionale auprès des entreprises.

DATE : 2021

LIEU : région Occitanie

CIBLE(S) : Office de Tourisme classé  
PARTENAIRES : les Relais Territoriaux, CDT/ADT La direction du Tourisme - Conseil Régional, Ad'Occ

Contact : Véronique Mercadier  
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr