

Pôle Ingénierie de l'offre

UNE STRATEGIE EN FAVEUR D'UNE OFFRE TOURISTIQUE QUI CONTRIBUE A LA COMPETITIVITE DES TERRITOIRES

La compétitivité des territoires touristiques est directement connotée à la qualité de leur cadre de vie autant que du cadre de vacances, à leur capacité à valoriser leurs ressources locales, à faire s'implanter des entreprises et des talents, à la disponibilité de services et en particulier d'accueil et de transport, à favoriser une répartition équilibrée des flux de visiteurs et des retombées économiques, environnementaux et sociaux...

Tous ces facteurs sont parties prenantes des évolutions attendues du tourisme à l'avenir et leur permettront de se différencier, de se singulariser au sein de la concurrence des destinations, d'offrir un cadre de performance à leurs socio-professionnels. Ils s'inscrivent dans les objectifs du Pacte Vert Occitanie, feuille de route qui guide l'action régionale pour concilier économie et environnement, et rechercher, non pas une décroissance, mais une croissance à impact positif.

Ces défis font écho aux exigences actuelles vis-à-vis du tourisme et amènent la filière à prendre en compte, à sa mesure, des enjeux sociétaux majeurs tels que ceux de la mobilité, de l'accessibilité et de l'écologie. Une partie de la réponse réside dans une offre de tourisme responsable, positif et inclusif :

>>RESPONSABLE : « valoriser sans dénaturer »

Préserver l'environnement et la biodiversité des espaces, favoriser des solutions de mobilités alternatives pour agir sur le bilan carbone de l'activité, adapter les pratiques aux sites et non l'inverse...

>>POSITIF : « incarner Les voyages qui font grandir »

Assurer une vraie découverte participative, des ter-

ritoires, de leurs habitants, des savoir-faire, des patrimoines... proposer une expérience à vivre et faire repartir le visiteur transformé

>>INCLUSIF : « l'Occitanie, terre d'accueil et de liens ouverte à tous »

Construire la place de l'habitant dans l'activité touristique et assurer en lien avec les professionnels une offre plus authentique et des retombées plus justes, développer le lien habitant/visiteur pour une meilleure acceptabilité du tourisme, favoriser l'accessibilité à tous.

Pour le voyageur, excursionniste, pratiquant : une liberté maîtrisée et une découverte enrichie

Pour l'accueillant, le pro, l'acteur : une activité équilibrée et à retombées bénéfiques et partagées

En 2022, le Pôle Ingénierie de l'offre favorisera la contribution de l'offre touristique à la compétitivité de nos territoires en intervenant à différentes échelles : celle de la destination régionale, celle des destinations infra qui la composent et enfin celle de destinations cibles, collectivités ou territoires composés, parfois thématiques, faisant ou non l'objet de contractualisation de partenaires.
Les 4 missions du pôle Ingénierie de l'Offre, Transition vers le tourisme

durable, Parcs naturels, Qualification de l'offre et Développement de l'hébergement marchand agiront de façon croisée pour poursuivre ces objectifs en complémentarité des acteurs territoriaux et OGD (OT, ADT/CDT, Parcs, CCI...).

Ils s'appuieront de façon transversale sur les pôles régionaux de compétences complémentaires : au sein du CRTL (pôles 3D, Communication, Marketing, Ressources), au sein des directions de la Région dédiées à l'environnement, au transport, à la mer... ainsi que sur les organisations régionales (Ad'Occ, OTL, etc.) et sur des partenaires experts (certificateurs de qualification, réseaux nationaux, etc.).

LE PLAN D'ACTIONS 2022

- Réussir la transition du tourisme dans une région Occitanie qui réadapte son offre pour des marchés plus proches
- Faire émerger des territoires pilotes, sinon exemplaires, du moins engagés avec toutes leurs parties prenantes, habitants, visiteurs, acteurs professionnels
- Accentuer la reconnaissance d'une « région Qualité » orientée vers les valeurs du développement durable en traitant toutes les strates de l'offre : prestations, espaces ouverts aux publics, destination dans sa globalité
- Intégrer au maximum une part de création : nouvelles pratiques, nouveaux services, nouvelles solutions...

ACCOMPAGNER LES ACTEURS DU TOURISME DANS LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE



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

« Le programme opérationnel de Tourisme durable a vu le jour au 2ème semestre 2020, suite à une vaste concertation de l'ensemble des parties prenantes : OT/CDT/ADT, socio-pros, habitants. Co-

construit avec la Région Occitanie et ses partenaires, sur bases des 17 ODD, il est composé de 5 axes et 33 fiches-actions :

- 1. Un CRTL engagé
- 2. Des territoires touristiques agiles, compétents et coordonnés
- 3. Accompagner les prestataires dans leur transition
- 4. Une relation positive entre les habitants et les acteurs du tourisme
- 5. La mobilité douce pour tous et partout

Élaboré pour une mise en œuvre sur deux ans (2021-2022), le programme opérationnel de tourisme durable se poursuit en 2022

1 POURSUIVRE LA SENSIBILISATION ET FORMATIONS AU TOURISME DURABLE

• **Faire monter en compétence les acteurs du tourisme** sur le sujet pour amorcer massivement le changement des pratiques ; des formations générales et plus ciblées par métiers d'une journée : initiation au Tourisme durable, s'engager dans la transition écologique, les démarches environnementales pour les hébergeurs, la restauration durable, la communication responsable et la pollution numérique, les mobilités douces, initiation à la RSE, etc. Ces formations seront complétées par des webinaires thématiques tout au long de l'année

Dates :
toutes l'année cf PRUF / site pro

Partenaires :
AFDAS, CNFPT

Cibles :
professionnels du tourisme
ODD : 4 et 11

• **Renforcer les appui-conseils sur la RSE;**
en partenariat avec l'AFDAS le CRTL souhaite poursuivre et développer les accompagnements dans des démarches RSE des OT et CDT/ADT. L'appui-conseil d'une totalité de 5 jours permet d'élaborer un plan d'actions adapté à chaque structure et pour son périmètre de compétence.

Dates :
sur demandes et dossier AFDAS

Partenaires :
AFDAS
Cibles :
OT, CDT/ADT
ODD : 4, 16

• **Poursuite des formations « devenir acteur de la transition sur son territoire » :** l'objectif est de mailler un réseau de référents tourisme durable sur les territoires d'Occitanie. D'une durée de 5 jours, cette formation aborde les sujets principaux du tourisme durable : enjeux, RSE, élaboration de stratégies, plan d'actions, communication responsable, mobilités douces.

Dates :
2 sessions en 2022

Partenaires :
AFDAS, CNFPT

Cibles :
ADT/CDT et OT

ODD : 4, 11, 17

Contact : Sophie Pirkin
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



2 DEVELOPPER LE CENTRE DE RESSOURCES ET LES OUTILS AU SERVICE DES PROFESSIONNELS

• **Déploiement d'un centre de ressources / boîte à outils** à destination des professionnels pour mettre en œuvre leur stratégie de transition : fiches techniques par sujets : ex mobilités douces, achats responsables, développement du kit de communication responsable, recensement des aides, annuaire d'acteurs, démarches et labels écoresponsables, RSE, accès enquêtes, études, etc Animations avec les RT et OT pour le déploiement de ces outils et leur évolution

• **Valorisation de retours d'expérience "ils l'ont fait"** - valoriser les bonnes initiatives en matière de développement durable dans les structures touristiques pour rendre plus accessible et compréhensible les actions possibles par type d'activité.

Partenaires :
ADEME

Cibles :
tous les professionnels du tourisme

ODD :
4, 11, 12, 17

Contact : Sophie Pirkin
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



3 ENGAGER LES PROFESSIONNELS DU TOURISME DANS DES DEMARCHES DE PROGRES ET DE RÉDUCTION D'EXTERNALITÉS

« Déployer des outils d'accompagnement des professionnels vers une offre touristique plus sobre »

• **En partenariat avec l'ADEME, déploiement d'une opération collective d'étiquette environnementale** sur 40 hôtels et 5 centres thermaux (recrutement, communication, animation, suivi) et suivi de l'étiquette sur la filière HPA
• **Mesurer l'évolution de l'offre écoresponsable** en Occitanie par la mise en place d'un observatoire de tourisme durable (nouveaux indicateurs)
• **Poursuite de l'accompagnement personnalisé pour les territoires et les professionnels :** aide sur la stratégie et à la mise en œuvre d'actions en faveur d'un tourisme plus responsable, aides techniques. Le CRTL est relais des outils de financements notamment ceux de la Région Occitanie.

Partenaires :
ADEME, Région Occitanie, CCI, AD'OCC, ADT/CDT, OT

Cibles :
institutionnels du tourisme, hôtels, centres thermaux, hôtellerie de plein air

ODD : 11, 12, 13, 15, 16, 17

Contact : Sophie Pirkin
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



4 FEDERER AUTOUR D'EVENEMENTIELS SUR LE TOURISME DURABLE

• **Organisation des Universités du Tourisme durable** les 6 et 7 octobre 2022 à Montpellier. Événement national et international, il est co-construit avec nos partenaires (ATD, Région Occitanie, ADT34, 3M, ADEME, OTL, etc)

• **Programmation d'interventions sur le tourisme durable avec nos partenaires sur les territoires et auprès des filières :** Région Occitanie, AD'OCC, ADEME, ADT, CCI, fédérations, territoires, etc. Organisation de webinaires thématiques d'information sur le tourisme durable et économie circulaire avec nos partenaires

Cibles :
tous les professionnels du tourisme
ODD :
12, 17

Contact : Sophie Pirkin
sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



RÉDUIRE LES EXTERNALITÉS LIÉES AUX MOBILITÉS TOURISTIQUES EN FAVORISANT LA MOBILITÉ DOUCE EN OCCITANIE POUR LES VISITEURS

« Faire émerger et valoriser des offres de mobilités douces vers les sites touristiques en contribuant à l'élaboration de la stratégie sur la mobilité touristique durable, dans le cadre de la révision du Schéma Régional du Tourisme et des Loisirs, portée par la Région Occitanie »

• **Identifier les manques et besoins** pour faire de l'Occitanie une possible destination touristique sans voiture

• **Travailler, en complémentarité avec les partenaires régionaux** des mobilités (Région, ADEME, SNCF, ...), sur l'offre de déplacement touristique

• **Proposer un programme d'actions**, porté par le CRTL, pour améliorer et promouvoir une mobilité touristique durable

• **Animer, sensibiliser et conseiller les OGD, Agences de Développement Touristique, Offices de Tourisme et Parcs naturels** sur la mobilité touristique durable (enjeux, acteurs, offre régionale, recensement et valorisation bonnes pratiques)

• **Favoriser le développement et le déploiement de nouveaux services**, et de nouvelles offres touristiques alternatives à la voiture

• **Proposer des actions de communication spécifiques** sur le sujet de la mobilité touristique durable

Partenaires :

ADEME, Région Occitanie, SNCF, prestataires de services liés aux transports

Cibles :

sites touristiques d'Occitanie

ODD :

7, 9, 11, 12, 13

Contact : **Sophie Pirkin**

sophie.pirkin@crtoccitanie.fr



PARTENARIAT AVEC LE RÉSEAU DES PARCS NATURELS

LES PARCS : RAPPORT À LA NATURE, RAPPORT À L'HABITANT, RAPPORT AU TEMPS

L'Occitanie est riche de 11 Parcs naturels, 8 Parcs Naturels Régionaux, 2 Parcs Nationaux et un Parc Naturel Marin qui couvrent plus du tiers de sa surface et sont représentatifs de 3 de ses univers de consommation touristique : la campagne, la montagne et la mer. Ces territoires ont été plébiscités lors d'une enquête réalisée en 2021 auprès de leurs visiteurs pour la très grande qualité de préservation de leurs environnements, la richesse de leur bio-diversité et de leurs patrimoines naturels, culturels et bâtis, leurs valeurs de ressourcement loin du tourisme de masse. A contrario, des constats plus lacunaires nous permettent d'identifier les grands chantiers à mener en matière de mise en tourisme de ces destinations : un manque d'offre originale et de services différenciant, une attente insatisfaite en termes d'offre écotouristique, un leadership à affirmer concernant le tourisme durable.

Aujourd'hui, ce réseau des parcs est engagé aux côtés du CRTL et de la Région Occitanie à travers une convention de partenariat visant à faire de ces espaces naturels protégés des destinations d'excellence et d'innovation en matière d'offre de tourisme durable et de créer au regard de leur Haute Qualité Environnementale, une offre de Haute Qualité de Vacances. Les partenaires souhaitent œuvrer conjointement pour un tourisme responsable, harmonieux, respectueux de leur environnement, un développement touristique qualitatif, accessible et équitable.

Des domaines de coopération spécifiques ont été définis :

- Intégration des parcs naturels à la gouvernance du tourisme

- Connaissance des offres et des attentes des clientèles
- Territoires pilotes d'offres écotouristiques identitaires
- Déploiement des marques et qualifications
- Des temps forts organisés autour d'enjeux partagés,
- Harmonisation du vivre ensemble habitant / visiteur

Co-construction d'un Plan d'actions partagé Parcs naturels / CRTL / Région Occitanie

- **Une AMO animée par Maîtres du Rêve**

Novembre 2021 > Mars 2022

Phase 1 > Identifier les singularités des parcs dans l'offre touristique

Phase 2 > Définir une stratégie collective et des axes prioritaires des travail

Phase 3 > Co-construire un programme opérationnel et un plan d'actions mutualisées

- **Des pistes de réflexion pour définir un programme pluri annuel 2022/2023**

2 thématiques régionales : ciel étoilé et géologie

Des chantiers prioritaires :

- Gestion de la répartition des flux de visiteurs
- Organisation de mobilités alternatives
- Développement d'offres touristiques originales au regard de la culture des territoires (expérientielles, transformationnelles, voire participatives)



- Création de services attendus au regard de la sensibilisation des clientèles au tourisme durable

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Partenaires :

les Parcs Naturels Régionaux, les Parcs Nationaux, le Parc Naturel Marin, et les organisations régionales et services de la Région concernées par le tourisme, l'environnement et la biodiversité

Cibles :

collectivités, socio-pros et acteurs du tourisme, publics acquis, visiteurs à sensibiliser, habitants

Contact : **Sophie Mercier**

sophie.mercier@crtoccitanie.fr

QUALIFICATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

L'Occitanie est un territoire reconnu pour la qualité intrinsèque de sa « matière première touristique » : ses paysages, ses patrimoines, sa biodiversité, sa culture de convivialité et d'hospitalité, la qualité de ses produits agroalimentaires, de ses productions viticoles, etc.

A cette reconnaissance s'ajoute une forte représentativité des marques de distinction en matière de qualification où la région se situe au premier rang dans bien des domaines.

D'une part, ces marques, labels, classements, représentent pour les Organismes Gestionnaires de Destination, les collectivités et les entreprises, des outils de gestion économique, environnementale et sociétale de leur territoire et de leur offre. D'autre part, ils ont vocation pour partie à apporter des repères à des publics, usagers, consommateurs, de plus en plus sensibilisés à l'impact de leurs pratiques touristiques.

Nombre d'acteurs touristiques se posent la question du choix d'une stratégie de qualification propre à répondre à leur positionnement, leurs enjeux, leurs activités, leurs atouts.

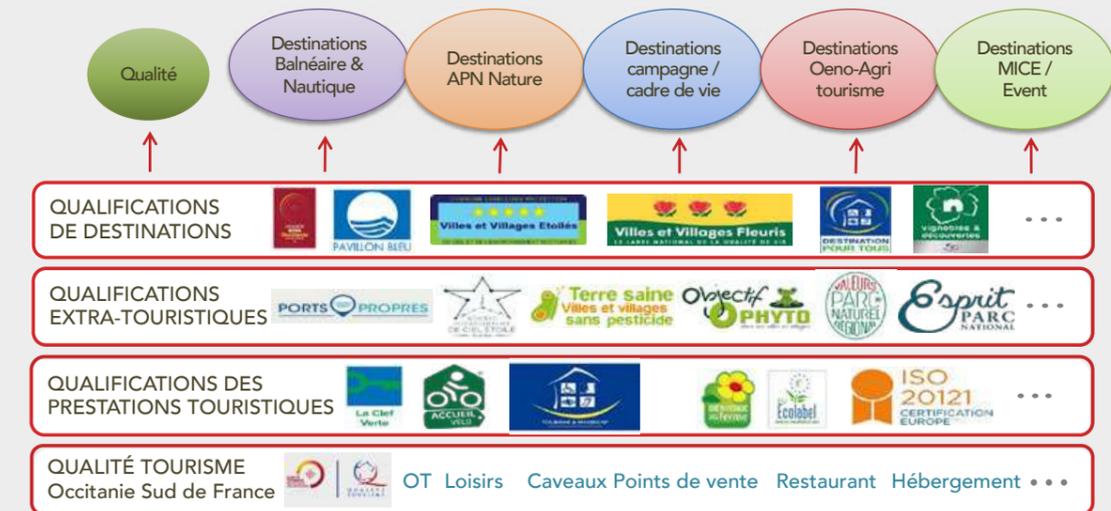
Dans le domaine de la qualification de l'offre touristique, le travail du Pôle Ingénierie de l'offre propose d'apporter des outils d'aide à la décision aux territoires et aux professionnels :

- « Guide des labels du tourisme » ayant vocation à informer, guider, proposer des critères de décision aux collec-

tivités et aux entreprises. Mis en place en 2021 et en permanence mise à jour, le CRTL contribue à des groupes de travail à l'échelle nationale pour des extensions de contenu et d'usage, avec ADN Tourisme, et ATD.

- Recueil de données d'impacts de ces qualifications, d'une part par le suivi des parcs labellisés aux échelles nationale et régionale, mais également par un projet d'enquête auprès des gestionnaires et des consommateurs de la région.

Par ailleurs, il proposera aux destinations un programme d'accompagnement global prenant en compte les 4 strates des démarches dédiées à la qualité de l'offre et l'ensemble des acteurs et des dispositifs existants dans les territoires



Au-delà d'un effet de classement, le résultat attendu est un positionnement différenciant pour la destination régionale et ses destinations infra, contribuant à leur compétitivité au sein de l'offre touristique des régions concurrentes.

APPUI A LA LABELLISATION DE DESTINATIONS ET FILIERES PRIORITAIRES

Parmi ses missions d'ingénierie de l'offre, le CRTL accompagne les territoires dans des démarches responsables, en particulier à travers des programmes de soutien collectifs à des réseaux de destinations contribuant à un positionnement régional dans leurs domaines d'excellence.

Dans ce cadre, 3 programmes sont poursuivis à l'échelle régionale pour répondre à des enjeux environnementaux, sociétaux, d'inclusion et de cadre de vie : le Label Pavillon Bleu (Occitanie 1ère région de France avec 120 sites labellisés en 2021), la marque Destination pour Tous (3 destinations labellisées en Occitanie sur 7 en France) et le label Villes et Villages Fleuris (plus de 221 communes labellisées en Occitanie).



1 LABEL PAVILLON BLEU EN OCCITANIE

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Teragir et du renouvellement de leur convention de coopération 2021/2023, le CRTL Occitanie anime le réseau régional Pavillon Bleu et met en place depuis 2017 des actions d'accompagnement des ports et des plages : accès à la labellisation, valorisation des initiatives des sites, opérations visant à mobiliser le grand public.

En 2022, deux grandes actions seront réalisées en complément d'une campagne de valorisation estivale sur les initiatives originales des labellisés :

- Atelier régional annuel Pavillon Bleu
Cette journée a pour objectif d'aider les sites qualifiés en 2021 à maintenir leur labellisation et d'accompagner les nouveaux sites candidats à son obtention. Les participants pourront découvrir des témoignages de sites, poser leurs questions sur les critères du label, échanger sur des retours d'expérience, s'inspirer de bonnes pratiques, partager des projets collectifs...

Dates :
octobre 2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
Maires / élus municipaux, responsables techniques ou administratifs des collectivités, gestionnaires de ports et organismes touristiques et institutionnels concernés

Partenaires et intervenants :
Teragir, Direction de la Mer, UVPO...

- Opération collective 2022 : déploiement du dispositif maplage.info sur les sites balnéaires d'Occitanie.

Cette solution permettra de collecter et diffuser les données liées aux plages et de valoriser les données liées aux plages via une plateforme grand public. Elle aura notamment pour objectif d'améliorer la répartition des flux en permettant aux utilisateurs d'avoir des informations sur l'affluence, la température de l'eau, la sécurité, la couleur du drap, les éventuelles alertes...

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
collectivités et OT des sites de baignade surveillés d'Occitanie, ADT/CDT...

Partenaires et intervenants :
Iris Interactive

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



2 TOURISME ACCESSIBLE EN OCCITANIE

Plus de 10 % de la population se trouve en situation de handicap, permanent ou temporaire. Ce constat porte à la fois un enjeu économique lié à la performance de l'offre touristique des territoires mais également un enjeu sociétal pour l'accès de ces personnes aux prestations et services.

Le CRTL souhaite favoriser le développement et l'adaptation de son offre touristique en accompagnant les démarches collectives qui prennent en compte les besoins et les attentes de cette clientèle à l'échelle d'une destination de vacances.

Dans ce cadre, le Pôle offre mettra en place 3 actions particulières afin de favoriser le développement d'une offre touristique pour tous au sein du territoire régional :

- 2ème année du programme d'accompagnement « Destination pour Tous ».
Initié en 2021, ce programme a pour objectif d'accompagner les territoires à l'obtention de la marque « Destination pour Tous » par le biais de temps d'échange sous forme de webinaires, événements en présentiel, au format mixte...

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
collectivités, OT, ADT/CDT

Partenaires :
DGE, DMA, Tourisme & Handicap



- Création d'un centre de ressources dédié au Tourisme Accessible sur le site pro du CRTL.

Cet espace permettra aux professionnels et aux territoires d'avoir toutes les clés en main afin de s'engager et développer une offre plus accessible. Il traitera notamment des items suivants : pourquoi s'engager ; labels, certifications et normes ; formations ; aides financières ; ressources documentaires ; réglementations ; applications collaboratives ; événements...

Dates :
2022

Cibles :
professionnels, collectivités, OT

Transversalité :
Pôle Communication

- Valorisation de l'offre accessible auprès du grand public.

En complément des actions à destination des professionnels, le CRTL valorisera les offres touristiques accessibles régionales par le biais d'actions de communication ciblées grand public (accueil presse influenceurs, Fabuleux Voyages accessibles...).

Transversalité :
Pôle Communication

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

3 VILLES ET VILLAGES FLEURIS

En Occitanie, un peu plus de 900 communes sont engagées dans une démarche de valorisation territoriale où la préservation de l'environnement, de la qualité de vie des habitants et des visiteurs sont essentiels.

Depuis 2021, le CRTL Occitanie et ses

Partenaires :

HORTIS, FREDON Occitanie, CFAAH d'Auzeville, CAUE de l'Ariège, EPLEFPA de Castelnaudary et CAUE du Gers, sont engagés dans le dispositif de déploiement du Label « Villes et Villages Fleuris » sur l'ensemble du territoire. Au-delà des visites régionales de labellisation, l'objectif est d'accompagner les collectivités locales et les acteurs concernés vers une offre touristique et de destination axée sur l'environnement et le cadre de vie.

L'engagement de ces partenaires à nos côtés nous apporte expertise et compétences :

Les CAUE partagent une vision globale des territoires avec leurs spécificités locales... l'organisme FREDON apporte une expertise végétale sur la santé de l'environnement, l'engagement « zéro phyto »... les membres HORTIS analysent le patrimoine végétal, les techniques de gestion des espaces verts... le CFAAH d'Auzeville et l'EPLEFPA de Castelnaudary identifient la pertinence des actions de communication et pédagogiques... tout ce que le référentiel national précise dans les exigences requises pour

chaque niveau du label.

Plusieurs actions seront assurées dans le cadre de l'animation et de la promotion de la démarche « Villes et Villages Fleuris » :

- Animation du réseau départemental et régional (ADT, CDT, Conseils Départementaux, partenaires, membres des jurys...)
- pour coordonner et harmoniser la gestion du label aux échelles départementales et régionales
- Webinaires de sensibilisation relatifs aux critères du référentiel « Villes et Villages Fleuris » organisés avec les partenaires à l'attention des collectivités locales, OT, ADT, CDT, membres des jurys.

Deux temps forts dans l'année : - Campagne de labellisation :

- Lancement officiel de la campagne des visites régionales auprès des collectivités.

- Accompagnement et pré-visites des communes 4 Fleurs contrôlées par le jury national.

- Visites des communes candidates à la 1ère Fleur, contrôlées 2 et 3 Fleurs (1/3 des communes labellisées).

Dates :
Avril à Août

Lieu :
région Occitanie

Cible(s) :
Collectivités locales

Partenariats :
ADT/CDT/ Conseils départementaux/



Partenaires, HORTIS, FREDON, CAUE 32, CAUE 09, CFA Auzeville, EPLEFPA Castelnaudary, CNVVF

- 2èmes Assises régionales du cadre de vie / Palmarès régional des « Villes et Villages Fleuris » 2022

Organisées avec l'appui des partenaires sur des thèmes d'actualités en préambule de la cérémonie de remise des prix des « Villes et Villages Fleuris » édition 2022

Dates :
Novembre 2022

Lieu :
Région Occitanie

Cible(s) :
Collectivités locales, départements, membres des jurys, organismes techniques...

Partenariats :
HORTIS, FREDON, CAUE 32, CAUE 09, CFA Auzeville, EPLEFPA Castelnaudary, CNVVF, acteurs régionaux de l'environnement et du cadre de vie.

Contact : Maryse Boy
maryse.boy@crtoccitanie.fr

4 FILIÈRES THÉMATIQUES RÉGIONALES

La région Occitanie dispose d'un fort potentiel dans différents secteurs de l'offre touristique thématique. A titre d'exemple figurent les Activités de Peine Nature, les itinérances et en particulier le cyclotourisme (4 268 km d'itinéraires inscrits au schéma régional et 730 prestataires Accueil Vélo).

En fonction des priorités définies au niveau régional, en tenant compte des orientations qui seront données par le futur Schéma Régional de Développement du Tourisme et des loisirs, le CRTL Occitanie organisera en 2022, des temps forts dédiés à la sensibilisation et à la mobilisation des acteurs concernés à la qualification des destinations de filières thématiques, en complément des actions de soutien aux qualifications de l'offre déjà menées par les acteurs territoriaux.

Lors de ces journées, toutes les déclinaisons des strates de qualification seront abordées afin d'obtenir un positionnement et une visibilité à l'échelle des territoires, des itinéraires, de la région (ex. en matière de cyclotourisme : Territoire Vélo, Accueil Vélo, Qualité tourisme ...).

Ces séminaires feront la part de l'action des organismes régionaux, des organismes territoriaux et locaux (ADT/CDT, OT) et associeront les certificateurs et experts.

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
collectivités, socio-pros, OT, ADT/CDT...

Partenariats :
selon thématiques abordées + OGD (ADT/CDT, OT), Région, Ad'Occ

Transversalité :
Pôle Marketing

Contacts :
Véronique Mercadier
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr
Marion Saint-Martin
marion.saint-martin@crtoccitanie.fr



5 ACCOMPAGNEMENT DE DESTINATIONS À LEUR STRATÉGIE DE QUALIFICATION

Dans le cadre de ses missions d'ingénierie, le Pôle Offre du CRTL Occitanie accompagnera des destinations volontaires en recherche de stratégie de qualification par le biais d'une méthodologie en 3 phases :

- Diagnostic du niveau de qualification du territoire cible (services, espaces publics, composantes d'offre, nombre d'entreprises engagées, types de labels et durabilité des critères...)
- Analyse et scénarios stratégiques pour la destination au regard de son positionnement marketing (enjeux, objectifs visés, démarches identifiées, choix stratégiques, plan d'actions)
- Identification des besoins d'accompagnement, des outils et des dispositifs de soutien (ingénierie territoriale individualisée, appui technique...)

Cet accompagnement permettra d'aider les destinations à identifier les labels les plus pertinents pour leur territoire et aura pour objectif de les inciter à s'engager et à engager leurs acteurs dans la transition vers le tourisme durable.

Les 4 strates de la qualification seront prises en compte comme autant de leviers d'actions dans la démarche : classements Qualité Tourisme et Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, qualifications des prestations touristiques, qualifications

extra-touristiques (environnement, accessibilité, économie circulaire, qualités agroalimentaires, etc.) et qualifications des sites et destinations.

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
destinations individuelles (OT, EPCI...)

Partenaires :
Région Occitanie, certificateurs, experts...

Transversalité :
Pôle Marketing

Contacts :
Véronique Mercadier
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr
Marion Saint-Martin
marion.saint-martin@crtoccitanie.fr



6 UNE RÉGION QUALITÉ TOURISME : OFFICES DE TOURISME MARQUÉS D'OCCITANIE

Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations et s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique. Cette marque accompagne visiteurs et habitants pendant leurs pratiques : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme.

Le CRTL intervient en transversalité pour le déploiement du label QT sur la filière des Offices de Tourisme avec un dispositif pérenne et une dynamique régionale partagée : accompagnement personnalisé, atelier technique dans chaque département, journées de formation spécifiques, Web Qual, appui au déploiement du label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France auprès des entreprises. A ce jour 60 OT sont engagés dans la démarche. En 2022 le CRTL poursuivra des objectifs d'amélioration et de déploiement du label :

- Élargir la notion d'Accueil à celle d'Hospitalité en favorisant les échanges d'expériences et bonnes pratiques : « l'Occitalité » au cœur des stratégies d'accueil,

- Faciliter l'engagement des professionnels (11 filières) dans la démarche de labellisation Qualité Tourisme et contribuer à l'aide au déploiement du label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France,

- S'engager aux côtés d'ADN (commission Qualité) pour l'élaboration d'une charte d'accueil destinée aux visiteurs pour les inciter à avoir une démarche responsable,

- Favoriser et contribuer à l'évolution des outils pour garantir le renouvellement de la marque QT plus accessible.

Traduction opérationnelle en plan d'actions « Qualité/OT »

- Séminaire technique régional dédié à « Qualité Tourisme »,
- Modules spécifiques dans le plan régional de formation CRTL 2022,
- Eductours et ateliers réalisés en Office de Tourisme sur des thématiques spécifiques (ex : œnotourisme /maison des vins ; activités de pleine nature...),
- Préparations aux audits : webinaires mensuels avec intervenants, RT, OT,
- Interventions d'établissements de formation supérieure en tourisme pour le suivi du « visiteur mystère » des OT volontaires marqués QT (en complément de l'accompagnement réalisé par le « pool d'auditeurs » d'Occitanie),
- Travail collaboratif RT/OT pour faire évoluer le référentiel QT/OT notamment au regard de critères de tourisme durable et responsable, RSE.

Dates :
2022

Lieu :
région Occitanie

Cibles :
Offices de tourisme classés

Partenaires :
certificateurs, experts, 13 Relais Territoriaux, « Pool d'auditeurs OT/RT - Visiteur Mystère » d'Occitanie, École Supérieure de Tourisme : Grand Sud Formation - Toulouse, Direction du Tourisme - Conseil Régional, Ad'Occ

Transversalité :
Pôle 3D, Marketing, Communication

Contact : Véronique Mercadier
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr

L'Occitanie : 1ère région de France avec 1329 établissements marqués

Répartition en France en 2020 :

- 1 830 hébergements
- 940 hôtels-restaurants
- 950 restaurants et cafés, bars, brasseries
- 860 lieux de visites
- 600 offices de tourisme

Des clients plus satisfaits par rapport aux moyennes françaises et euro-méditerranéennes :

- sur le rapport qualité-prix : 66 % supérieure
- sur l'accueil du personnel : 50 % supérieure
- sur la qualité générale : 20 % supérieure
- sur l'intention de revisite : 12 % supérieure



Source : www.entreprises.gouv.fr au 15/10/2021

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT MARCHAND

L'offre d'hébergement marchand est reconnue comme un des piliers de la compétitivité des destinations. Une récente étude de l'IFOP pour l'Association Nationale des Élus Territoriaux montre que la qualité de l'offre d'hébergement est le premier critère de choix d'une destination par les clientèles touristiques (59% des répondants).

D'un autre côté, le diagnostic mené par le CRTL Occitanie en 2020 a montré un certain nombre de forces (offre dans les métropoles et sur le littoral), mais également des faiblesses : qualité de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air en univers campagne, déficit de certaines typologies d'offres comme les auberges de jeunesse, nécessité de développer l'offre d'hébergement d'itinérance, etc.

Enfin, la première année de fonctionnement du réseau Invest'Occitanie, a montré une difficulté sur les territoires à proposer des lieux adaptés à l'implantation des porteurs de projets.

Le plan d'action 2022 du Pôle Ingénierie de l'Offre vise donc à participer au renouvellement de cette offre, autour de trois objectifs :

- Favoriser la mise en place d'un écosystème d'attractivité régionale en matière d'hébergement marchand
- Préparer la capacité des territoires à attirer des porteurs de projet à moyen et long terme
- Accompagner les opérateurs / investisseurs et exploitants sur le montage de leur projet.

1 AMÉLIORER LA CAPACITÉ TERRITORIALE À ACCUEILLIR DES PORTEURS DE PROJETS

L'enjeu de ces premières propositions d'action et de permettre aux territoires d'être en capacité à moyen et long terme d'accueillir des porteurs de projets. Il s'agit de fournir aux représentants des collectivités des outils d'aide à la décision leur permettant d'anticiper leurs futures stratégies de compétitivité touristique.

Action n°1 : Organisation de Rencontres régionales de l'ingénierie touristique (réseau Invest'Occitanie)

L'objectif est d'identifier les besoins d'ingénierie touristique sur le territoire et de mieux coordonner les interventions entre les différents acteurs territoriaux.

Dates :
2ème semestre 2022

Lieu :
Occitanie

Cibles :
Collectivités territoriales

Partenaires :
OGD, CCI, etc.

Action n°2 : Développement de la formation à destination des élus locaux et des techniciens (transversalité Pôle 3D)

Apport aux représentants des collectivités des outils leur permettant d'anticiper, dans leurs stratégies territoriales de développement touristique.

Dates :
2ème semestre 2022

Lieu :
Occitanie

Cibles :
Collectivités territoriales

Partenaires :
OGD, CCI, etc.

Action n°3 : renforcement des services à destination des territoires

- Diagnostics flash de l'offre d'hébergement marchand, en collaboration avec les ADT/CDT et le Pôle 3D du CRTL
- Des webinaires thématiques sur les marchés et les tendances
- Un guide méthodologique en direction des collectivités

Dates :
2ème semestre 2022

Lieu :
Occitanie

Cibles :
Collectivités territoriales

Partenaires :
OGD, CCI, etc.

Contact : Pascal Dupuy
pascal.dupuy@crtoccitanie.fr



2 DES ACTIONS ADAPTÉES À LA TYPOLOGIE DE PORTEURS DE PROJETS

Les porteurs de projets sont de typologies très diverses : collectivités territoriales, grands groupes ou personnes en reconversion. Chacun a des recherches et des besoins différents en fonction de la maturité de son projet et de ses capacités d'ingénierie. Il s'agit donc, en partenariat avec les acteurs territoriaux (ADT/CDT, CCI, etc.) de créer des outils et modes d'intervention adaptés à chacun des types de porteurs de projets.

Nous pouvons donner deux exemples :

- Une collectivité en déficit d'ingénierie peut souhaiter bénéficier d'un accompagnement technique croisé lui permettant de faire avancer son projet de développement.
- Un grand groupe qui souhaite s'implanter est davantage en recherche de sites, ce qui suppose l'identification de sites adaptés à leurs attentes sur les territoires.
- Une personne en reconversion a besoin de conseil et d'accompagnement dans la maturation de son projet et dans la connaissance de la filière touristique dans laquelle il souhaite s'engager.

La volonté du CRTL est de s'engager aux côtés des porteurs de projets, publics ou privés, en coordination avec les acteurs territoriaux, que sont les CCI, les agences de développement, les ADT/CDT, etc. ... pour favoriser le développement de la compétitivité des destinations.

Dates :
2022

Lieu :
Occitanie

Cibles :
porteurs de projets d'hébergement marchand publics ou privés

Partenaires :
Région Occitanie, AD'OCC, CCI, OGD, etc.

Contact : Pascal Dupuy
pascal.dupuy@crtoccitanie.fr

