

# Restitution de la conférence et des ateliers

« L'organisation des territoires touristiques  
après les lois MAPTAM et NOTRe »

le 23 novembre 2015 à Fontainebleau  
pour les offices de tourisme de Seine et Marne

7, rue Edouard Branly  
63400 Chamalières  
Tél. 04 73 35 17 10 / 06 22 78 28 05  
Contact : Emilie ANDRE  
[e.andre@eatourisme.com](mailto:e.andre@eatourisme.com)  
[www.eatourisme.com](http://www.eatourisme.com)



**PARIS  
REGION**  
COMITÉ RÉGIONAL  
DU TOURISME



## Rappel du contexte et des enjeux de la conférence et des ateliers

La commission mixte paritaire entre nos deux assemblées législatives nationales a trouvé cet été un accord sur le texte très attendu de la loi NOTRe, complétant celui de la loi Maptam de 2014. Le projet final est assez « tiède » au regard des ambitions initiales du gouvernement et des projets de l'Assemblée nationale.

Néanmoins, les grands changements pour le tourisme se situent à l'échelle des communautés de communes, d'agglomération et urbaines qui devront impérativement prendre la compétence « tourisme » au plus tard au 1er janvier 2017. Les communes n'interviendraient donc plus sur le champ du tourisme ...

De plus, en 15 ans, l'apparition d'Internet, la prise de pouvoir du consommateur, la concurrence touristique au niveau national et international, ... ont fait évoluer de façon considérable les pratiques et les métiers du tourisme et des Offices de Tourisme en particulier. Par ailleurs l'engagement financier des collectivités territoriales à hauteur des besoins, n'est pas garanti pour les années à venir. L'autofinancement des OT devra croître et se diversifier.

Ainsi, l'organisation territoriale du tourisme va en être modifiée en termes de gouvernance, stratégie, ressources humaines, financements, ... Ces évolutions, à fort impact économique et humain doivent être anticipées de façon professionnelle par les élus responsables des collectivités et des Offices de tourisme afin d'en assurer la réussite au bénéfice du territoire et de ses habitants.

Malgré ces évolutions et les inquiétudes engendrées, cette prise de compétence est une aubaine pour le tourisme ! En effet ces territoires élargis permettent d'atteindre un meilleur niveau stratégique, de réaliser des économies d'échelle, de mutualiser et d'adapter les compétences des personnels aux nouvelles attentes et aux évolutions du comportement des touristes (en lien avec les outils numériques, la mise en scène des territoires, l'accompagnement des prestataires, ...).

## Deux intervenants aux apports complémentaires

- **Emilie ANDRE**, consultante-formatrice spécialiste en organisation touristique territoriale depuis 16 ans, a travaillé 5 ans à Offices de Tourisme de France, 2 ans à la FDOTSI de la Drôme et 5 ans au CRDT Auvergne. Elle est titulaire d'un DESS en tourisme et développement.

- **Gilles LALUQUE**, consultant, Maire depuis 14 ans, vice-président d'une communauté de commune en charge notamment du tourisme, Fondateur et président pendant 5 ans de la structure touristique partagée à l'échelle d'un Parc Naturel Livradois Forez (190 communes – 15 CC et 15 OTSI), ...

## Une journée de conférence-débat et des ateliers de travail

Environ 140 présidents, administrateurs, directeurs et responsables d'offices de tourisme, quelques élus (locaux, départementaux et régionaux) et des représentants techniques des départements étaient présents sur l'ensemble des 5 conférences données sur l'île de France entre les 23 et 25 novembre derniers.

## Accueil de la journée

Par Florence BRUAUX, directrice de Seine et Marne Tourisme, Chantal JAMET, Vice-Présidente de l'UDOTSI et Pierre-Yves HUDAULT, directeur qualité au CRT Paris-île de France, à l'initiative de ces rencontres.

## Contenu des échanges en 4 temps :

### 1. Compétence tourisme et réforme des collectivités Une nouvelle cartographie des territoires

- Vers une nouvelle cartographie des territoires : changement d'échelle et de façon de travailler
- Le sens des grands apports des lois MAPTAM et NOTRe pour les territoires « hors Paris »
- Les spécificités territoriales de la Métropole du Grand Paris (MGP)
- Compétence tourisme et nouveaux territoires
- Compétence tourisme et MGP
- Les imprécisions de la loi NOTRe
- Une compétence très partagée ... susceptible d'être déléguée... et re-déléguée

### 2. Des évolutions sectorielles impactent le rôle et les missions des OT : les six tendances lourdes du tourisme

- Une concurrence omniprésente et croissante
- Moins d'accueil physique, plus de numérique en lien avec l'évolution du comportement et des touristes
- L'OT encore plus légitime sur la qualité de l'information
- La promotion via internet a rendu celle des OT moins primordiale pour les prestataires et donc certains doutent de leur adhésion...
- La raréfaction des fonds publics
- L'exercice effectif de la compétence tourisme par les nouvelles collectivités agrandies
- ....Les conséquences pour les offices de tourisme

*Diaporama en annexe*

### **3. Intégrez ces orientations convergentes dans un projet touristique actualisé et partagé,**

- Un territoire touristique, c'est quoi ?
- Une destination c'est quoi ?
- Une destination est portée par un projet
- L'organisation touristique d'une destination
- Quel statut juridique pour le ou les OT ?
- Le fond avant la forme !
- Les exemples de 4 territoires

Conclusion : la roue vertueuse de la coopération territoriale

### **4. Vos avis – vos questions et des ateliers exploratoires**

#### **Ateliers exploratoires à visée pédagogique et de partage**

Afin d'intégrer une dimension participative à la réflexion et engager la dynamique collective, des temps de travail et d'échange entre les participants sont organisés sous forme d'ateliers de travail. Ils permettent de favoriser le partage, l'appropriation et la co-construction.

- Méthode et outils du travail collectif
- Choix des thèmes d'ateliers (3) par les participants et travail en sous-groupes
- Travail de chaque groupe pendant 45 minutes environ sur les thèmes suivants :
  - a. Atelier 1 : Quelles destinations sur votre territoire, quelles offres et sites identitaires, emblématiques ?
  - b. Atelier 2 : Quelle organisation pour l'accueil : combien d'OT, combien de lieux d'accueil pour les visiteurs ?
  - c. Atelier 3 : quelles actions et missions mutualiser, comment organiser la gouvernance ?

#### **Synthèse du travail des groupes et restitution collective des éléments principaux**

#### **Synthèse atelier 1 : Quelles destinations dans votre département, quelles offres et sites identitaires, emblématiques ?**

Définition d'une destination : « c'est un endroit où l'on s'arrête et où l'on ne dort pas forcément. Cela combine donc l'attrait, la notoriété et la facilité d'accès » :

- Fontainebleau et Barbizon bords de Seine : patrimoine, forêt – pour une clientèle internationale
- Marne la Vallée dont Disney mais pas seulement : loisirs et shopping

*Rapporteur :  
Madame GOULO*

- pour la clientèle familiale et clientèle d'affaires
- Provins : patrimoine classé par l'Unesco → clientèles internationales Ouest Européen, mais aussi activités de pleine nature en espace rural. Provins est aussi une porte d'Ile de France vers la Champagne
  - Vallée du Loing – Nemours, Montereau, bocage gâtinais : loisirs, nature, patrimoine, tourisme fluvial → clientèle familiale
  - Meaux : patrimoine, culture, histoire → clientèle familiale
  - Melun, Vaux le Vicomte Val d'Encoeur, ... : patrimoine, histoire, tourisme fluvial → clientèle d'affaires
  - La Brie : activités de pleine nature en espace rural → jeunes et familles

+ Le Brie : projet de site dédié à ce fromage. C'est un ambassadeur notoire de la Seine et Marne, une signature bien identifiée.

**Atelier 2 : Quelle organisation pour l'accueil : combien d'OT, combien de lieux d'accueil pour les visiteurs ?**

*Rapporteur :  
Samuel COQUIN*

Cette question est difficile à traiter aujourd'hui car elle est liée à la gouvernance, au maillage territorial. Le groupe s'est partagé en 3 sous-groupes en fonction des territoires représentés par les personnes présentes dans l'atelier :

- Sud Nemours
- Fontainebleau
- Nord du département

Les axes de travail prioritaires identifiés pour favoriser les flux de visiteurs sur le territoire sont les suivants :

- mieux exploiter la pénétration routière, ferroviaire (5 gares),
- et les flux de visiteurs émanant des sites touristiques et points d'attraction majeurs du territoire

Concernant le positionnement des points d'accueil, le groupe n'a travaillé que sur l'accueil physique. Pourtant, il identifie que la question de l'accueil et de l'information numérique est primordiale. Cette question majeure n'est pas évoquée ici faute de temps, mais nécessiterait du temps de réflexion.

- ➔ Sud Nemours : conserver les 5 points d'accueil existants et les 5 OT : Souppes, Egreville, ...
- ➔ Fontainebleau : 4 sites d'accueil existants correspondant aux locaux des 4 OT – Le groupe propose d'arrêter l'accueil sur un OT et deux SI
- ➔ Nord 77 : Sur ce grand territoire, le groupe propose 10 points d'accueil : Ferrières, coulommiers, Meaux, ferté sous Jouarre, Parc de félin et village nature, Crécy la Chapelle,

### **Atelier 3 : Quelles actions et missions mutualiser, comment organiser la gouvernance ?**

*Rapporteur : Jean François ROBIN*

Question compliquée ; Cela dépend du projet qui doit être défini en premier, seul ou accompagné.

Ce sont les missions confiées à l'OT qui vont définir le statut :

- Qualification de l'offre, mise en marché (finalité économique) => chiffre d'affaire
- Associer beaucoup de représentants du territoire, => pédagogie
- Quel support juridique choisir ?
  - L'EPIC rassure les élus
  - L'association permet aussi aux élus de garder la main

Dans tous les cas, il faut que les élus s'y intéressent car sinon rien ne fonctionne sans cela et leur permet de décider en connaissance.

Les portes sont ouvertes à la prise en compte des besoins locaux, mais dans une finalité économique.

#### **Conclusion**

Synthèse « à chaud » par les consultants des principaux éléments issus du travail des groupes.

#### ***Dans les grandes lignes...***

Les groupes ont travaillé de façon active et constructive. Les consultants d'éatourisme ont apporté des précisions à chacun des groupes dans leur production lorsque cela a été nécessaire.

Le choix des destinations possibles va nécessiter des arbitrages avec les partenaires puis de la constance dans la promotion pour développer la notoriété et la visibilité.

La finalité de travailler ensemble est partagée. Le nombre et la nature des étapes vers des OT Intercommunaux se préciseront en chemin.

Cette finalité de coopération se traduit aussi dans les grandes lignes posées de la future organisation : travail avec des prestataires, une organisation concertée et efficace, ...

#### **A l'issue de la demi-journée, les participants**

- Disposent d'une meilleure vision d'ensemble des changements d'échelle en cours dans l'organisation territoriale
- Appréhendent les évolutions du secteur du tourisme qui impactent

les missions et la nécessité de professionnaliser les personnels des OT

- Appréhendent mieux les conséquences et les enjeux de l'organisation touristique, en particulier dans la finalité de structuration en destinations pertinentes, professionnalisées et commercialisables, pour une mise en économie touristique réelle
- Appréhendent les premières étapes des changements nécessaires à engager pour une nouvelle dynamique collective.

#### **Synthèse de Seine et Marne Tourisme**

Garder à l'esprit l'intérêt du collectif départemental pour l'accompagnement, mutualiser et profiter des bonnes pratiques des uns et des autres → réorganiser la structure départementale pour avancer collectivement et en cohérence ; spécialiser des points d'accueil sur des missions pour l'intérêt collectif

#### **Synthèse du CRT**

Ile de France : il s'agit de construire, actualiser le schéma stratégique autour et en complément de la destination Paris ; Les acteurs ont déjà bien construit des choses, des outils partagés mais il est nécessaire d'aller plus loin.