

# Restitution de la conférence et des ateliers

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

le 25 novembre 2015 à Cergy-Pontoise  
pour les offices de tourisme du Val d'Oise

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 Fabrice COTTÉ, directeur de Val d'Oise Tourisme 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

*Voir 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 essentiels**

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

La question des destinations a été abordée par axe thématique, ou positionnement en lien avec les clientèles.

*Rapporteur :  
Agnès TELLIER*

Pour la clientèle internationale :

- Axe culturel/impressionnisme (Auvers, Pontoise : Pissaro, Mériel : J Gabin, Ecoeu, Villarceaux)
- Axe tourisme d'affaire (Roissy : aéroport + scopping)
- Axe Tourisme Loisirs/thermalisme (Enghin les bains : hypodrome, jeux, thermalisme, Vallée de l'Oise : Mériel, Pontoise, l'Isle-Adam)

Pour la clientèle régionale et locale :

- Axe Tourisme Loisirs/thermalisme (Enghin les bains : hypodrome, jeux, thermalisme, Vallée de l'Oise : Mériel, Pontoise, l'Isle-Adam)
- Axe nature (Vérin ? Pays de France)

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

La pertinence territoriale passe par le département du Val d'Oise (hors Verin), mais pas par la carte des intercommunalités d'aujourd'hui.

Les marques identifiées sur le Val d'Oise sont les suivantes :

- Label villes impériales (Saint-Leu, ..)
- Les impressionnistes (Auvers, ..)
- La Renaissance (Ecoeu,..)

Les actions prioritaires sur lesquelles travailler ensemble pour une solution à l'échelle de département.

- La question des réseaux de bus :
- Des études marketing
  - pour se déplacer sur des lieux, par thématiques, comme par exemple monter des produits, circuits reliant les marques entre elles
  - exploiter la ligne 100 existante

### **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 second atelier n'a pas eu lieu, faute de participants*

*Rapporteur : Monsieur AROULAY*

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 bien 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.