



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Plan de croissance de l'économie touristique



Schéma Régional de Développement Touristique 2017-2022

Extrait livret 2 : programme SMART destinations

Mise à jour octobre 2019 pour la période 2020 à 2022

Programme n° 2 – SMART Destinations

Du territoire à la destination, de la destination à la marque de destination

Périmètre et objectifs du programme	Liens avec la stratégie du SRDT (Livret 1)
<p>6 destinations infrarégionales ont émergé depuis 2017 et définissent actuellement leur stratégie et plan d'actions marketing et digital.</p> <p>L'ambition de ce programme est de poursuivre le maillage de la région autour de territoires touristiques connectés, exemplaires, adossés aux trois grandes marques monde, proposant une offre riche, diversifiée, visible, performante et répondant aux enjeux du Plan Climat.</p> <p>Smart Destination ambitionne également de favoriser les mobilités durables et intelligentes tant pour accéder aux destinations que pour faciliter les déplacements en leur sein.</p>	<p>1.1 : Conforter une stratégie de marques de destinations, Provence, Alpes et Côte d'Azur.</p> <p>1.2 : Proposer un cadre de management et de gouvernance innovant pour chaque marque de destination.</p> <p>1.3 : Permettre l'émergence de territoires mieux structurés et de marques infrarégionales.</p> <p>1.5 : Accompagner la croissance des filières prioritaires.</p> <p>1.6 : Mettre en adéquation le système de mobilité avec l'attractivité et la performance touristique</p> <p>1.7 : Accompagner le maillage de territoires connectés et « intelligents »</p> <p>1.8 : Etendre la couverture Très Haut Débit (THD) et mobile</p>
Objectifs cibles pour 2022	Liens avec les autres programmes du SRDT (Livret 2)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jouer la complémentarité des territoires pour renforcer l'attractivité globale et la performance économique de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. ➤ Encourager le développement de filières spécifiques à chaque destination ➤ Inscrire les territoires dans une démarche de développement durable ➤ Développer de nouveaux services et de nouvelles relations clients à partir d'outils et de plateformes de gestion de données structurées autour de la base de données Apidae ➤ Développer le tourisme de proximité auprès des habitants de la région ➤ Encourager l'usage des transports en commun plus respectueux du développement durable et résoudre la problématique du dernier kilomètre 	<p>Programmes MARK, FORM, ALTITUDE et NEXT</p>
	Liens avec le SRDE-II
	<p>Développer l'attractivité régionale</p>

<p>➤ Améliorer l'attractivité des territoires et gérer la surfréquentation des sites touristiques renommés ou fragiles en régulant la circulation automobile individuelle.</p>	
---	--

La structuration et l'état d'avancement du programme pour 2019-2022

Les actions et dispositifs terminés

- *Emergence de territoires touristiques structurés*
 - 10 intercommunalités accompagnées en lien avec la loi NOTRe ; pour répondre à l'évolution des besoins un nouveau dispositif est créé
- *Construire l'office de tourisme de demain :*
 - Identification de 47 actions/missions créatrices de valeur
 - Déclinaison des valeurs autour de 6 métiers : développement, marketing, vente/distribution, animation, communication/promotion, accueil
 - 3 nouveaux métiers mis en avant : coach d'expérience de séjour, data miner, développeur networking
- *Animation locale des territoires*

Les actions et dispositifs en cours

- 1/ Destinations infrarégionales
- 2/ Poursuivre le déploiement du système d'information touristique Apidae
- 3/ Très Haut Débit (THD) et couverture mobile

Les actions et dispositifs nouveaux

- 4/ Territoires Touristiques Exemplaires 
- 5/ Accompagner le déploiement de l'office de tourisme de demain
- 6/ Transport collectif multimodal régional 
- 7/ Encouragement à la sauvegarde et au développement d'une offre de train desservant les principales villes et destinations touristiques régionales 
- 8/ Gestion raisonnée des flux touristiques 
- 9/ Appel à projets « Solutions alternatives mobilité en zones peu denses » 

Dispositif 1	<i>Destinations infrarégionales</i>
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encourager les collectivités locales à se regrouper à des échelles géo touristiques pertinentes et à définir une stratégie de développement et de diversification touristique. - Faire rayonner le territoire régional en s'appuyant sur des destinations disposant d'une certaine notoriété (Luberon, Verdon, Mercantour, Camargue, Serre-Ponçon...) <p>Descriptif :</p> <p>Soutenir l'émergence de destinations infrarégionales en les accompagnant dans la définition de leur stratégie marketing et numérique et sa déclinaison en plan d'actions.</p>	
Priorités 2019-2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poursuivre la structuration des destinations infrarégionales (gouvernance, stratégie, plan d'actions, plateforme de marque).

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Soutenir l'émergence de deux nouvelles destinations telles que les Ecrins. ➤ Articuler Espaces Valléens et programme Smart Destinations ➤ Mettre en œuvre le pacte des destinations afin de favoriser l'articulation marques monde et marques infra régionales
Pilote opérationnel	Région (Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	Région (services montagne et massifs alpins, biodiversité parcs et territoires ruraux, mer et littoral), CRT, ADT, offices de tourisme, collectivités, PNR, organisations professionnelles, FROT, associations ayant une action touristique structurante, entreprises, habitants
Ressources	Soutien financier régional pour l'élaboration de la stratégie et la mise en œuvre des actions Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour accompagner la Région et les territoires
Indicateurs	Nombre de destinations infrarégionales validées Nombre de stratégies et plans d'actions validés Nombre d'intercommunalités fédérées autour des destinations infra
Calendrier	2019-2022

Action 2	<i>Poursuivre le déploiement du système d'information touristique Apidae</i>
<p>Objectifs :</p> <p>Alors que leur déploiement se poursuit sur le territoire régional, le système d'information touristique interrégional Apidae ainsi que les outils qui lui sont liés tels qu'Avizi ou Fairguest doivent permettre de disposer en région d'une véritable plateforme de « data management » et faciliter la prise en compte des évolutions technologiques et des nouvelles exigences de la clientèle. C'est pourquoi, l'ambition de la Région est d'accompagner au mieux les territoires dans l'atteinte de cet objectif et par là même les acteurs du tourisme (institutionnels et socio-professionnels) tout au long de cette transition qui devient vitale.</p> <p>L'objectif est de tendre vers un maillage de territoires connectés et intelligents.</p>	
Priorités 2019-2022	<p>Les actions prévues en 2019-2022 sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement plus étroit des offices de tourisme au moyen d'un suivi régulier ; ➤ Finalisation du déploiement du Système d'Information Touristique (SIT) Apidae en région Provence-Alpes-Côte d'Azur ; ➤ Panier d'outils au service des territoires et des offices de tourisme (Avizi, Fairguest, outil de mise à jour, outil de réservation de meublés...) ; ➤ Démarche commune de Gestion de la Relation Client (GRC) au service des destinations avec mise en place de campagnes marketing suite au partage des données client ;

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégration de données extra- touristiques afin de créer un « data lake » le plus exhaustif et le plus efficient possible ; ➤ Interfaçage avec les données transport afin de pouvoir disposer du calculateur d'itinéraires en marque blanche et le mettre à disposition de nos partenaires et inversement, présence des données touristiques sur le calculateur dès lors qu'une recherche d'itinéraire est en cours ; ➤ Répartition de saisie entre les Parcs Nationaux (PN), les Parcs Naturels Régionaux (PNR) et les offices de tourisme pour les activités de pleine nature et passerelle entre Geotrek et Apidae.
Pilote opérationnel	Région (service Attractivité et Tourisme)
Cibles	Les Entreprises de Service Numérique (ESN) et les territoires
Partenaires	ADT, CRT et offices de tourisme Fédération Régionale des Offices de Tourisme (FROT) Socio-professionnels
Ressources	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour accompagner à la fois la Région et les territoires (notamment les élus locaux). Soutien financier lors de l'acquisition éventuelle ou la reconduction de licences d'exploitation (outil GRC, outil de mise à jour) et aide à la construction de passerelles. Marché avec prestataire technique pour le calculateur d'itinéraire
Indicateurs	Nombre d'offices de tourisme présents sur Apidae Nombre d'outils mis en place au service des territoires Nombre de place de marchés interfacées avec Avizi et Apidae Volume de données extra-touristiques présentes dans le Data lake Interfaçage avec Geotrek
Calendrier	2019-2022

Action 3	<i>Très Haut Débit et couverture mobile</i>
<p>Objectifs : Permettre à tous les usagers en mobilité de bénéficier d'un accès aux services numériques.</p> <p>Descriptif : Le déploiement des infrastructures de télécommunication, et plus particulièrement en matière de THD et de téléphonie mobile, est un prérequis au développement d'usages et de services innovants garant de l'attractivité et de l'économie de nos territoires.</p>	

Aujourd'hui, s'agissant du THD, l'ensemble du territoire régional est en ordre de marche tant du point de vue d'initiative publique que privée. Les Départements des Alpes-Maritimes, du Var et de Vaucluse ont confiés leur RIP dans le cadre de DSP, respectivement au SICTIAM, à Sud THD et à Vaucluse Numérique. Dans le cadre d'une évolution réglementaire (appels à manifestation d'engagements locaux dits « AMEL »), les Départements des Alpes de Hautes-Provence, des Hautes-Alpes et des Bouches-du-Rhône, après avoir réinterrogé l'initiative privée, ont conclu un accord avec un opérateur de télécommunications pour qu'il investisse sur fonds propres sur leurs RIP.

Au-delà, la Région porte un projet de WIFI régional avec pour objectif le déploiement à moyen terme de plusieurs centaines de sites.

Si la téléphonie mobile reste un enjeu majeur pour l'utilisateur en mobilité, son déploiement relève de l'initiative privée et localement des territoires concernés. Néanmoins, la Région soutient cette démarche et proposera en octobre 2019, une délibération pour accompagner le déploiement de la 5G.

La Région fédère l'ensemble des actions nécessaires à cet ambitieux projet dans le cadre de sa Stratégie Commune d'aménagement numérique (SCANT) pour laquelle des conventions de mise en œuvre sont en cours d'élaboration avec chacun des Départements.

Cibles :

Déploiement du Très Haut Débit (THD) par la puissance publique : il s'inscrit à l'échelle régionale au travers **des Réseaux d'Initiative Publique (RIP)** là où l'initiative privée n'agit pas : **Zone de basse et de moyenne densité de population** et tous usagers confondus (citoyens, entreprises, administrations...).

Couverture téléphonie mobile : **centres-bourgs et sites stratégiques (ZAE, sites touristiques...).**

Pilote opérationnel	Région (service Smart Région)
Cibles	Les territoires : offices de tourisme et lieux de forte fréquentation
Partenaires	Syndicat Mixte Ouvert (SMO) Sud THD, SICTIAM, les Départements/EPCI, Etat, Opérateurs de télécommunications
Ressources	SMO Sud THD / SICTIAM / VAUCLUSE NUMERIQUE. Financement à hauteur de 60 M€ par la Région pour les infrastructures de communication (THD, tel mobile, Wifi, technologie alternative...)
Indicateurs	THD : nombre de prises FTTh (fibre jusqu'à l'utilisateur) construites Wifi : nombre de sites couverts. Téléphonie mobile : pourcentage couverture (étude de couverture régionale en cours)
Calendrier	100 % du THD à horizon 2022-2023 - Wifi : déploiement de 6 sites démonstrateurs à horizon 2020-2021 préfigurant le déploiement à moyen terme de plus de 400 sites Délibération sur la 5G : Octobre 2019.

Dispositif 4	<i>Territoires Touristiques Exemplaires</i>
---------------------	---

COP D'AVANCE

Objectif et enjeux :

Mailler la région de territoires visibles, connectés, centrés sur le client, exemplaires au niveau environnemental afin d'optimiser l'attractivité de la région et sa performance touristique.

Cela doit se traduire par :

- des stratégies digitales axées parcours client et se positionnant en complémentarité aux géants du net ;
- un développement équilibré de l'activité touristique sur l'ensemble du territoire régional, un meilleur étalement de la fréquentation dans le temps et l'espace, tout en prenant en compte les spécificités locales ;
- une prise en compte des attentes des clientèles

Ce dispositif s'inscrit dans la continuité des dispositifs « Destinations touristiques infrarégionales » et « Émergence de territoires touristiques structurés » auxquels il se substitue en prenant davantage en compte les enjeux du développement durable.

Descriptif :

Ce dispositif fait l'objet d'un cadre d'intervention et s'articule autour de deux types d'actions pour lesquels la région apporte un soutien financier et méthodologique :

- 1- Elaboration d'une stratégie partagée de développement touristique et organisation de la gouvernance
- 2- Déclinaison de la stratégie touristique définie par la mise en œuvre d'un plan d'actions marketing et numérique à l'échelle du territoire

Cibles :

Ce dispositif intervient à deux échelles : une échelle intercommunale et une échelle intercommunautaire pour les territoires qui souhaitent coopérer autour d'un objet commun (projet de filière, produit).

Pilote opérationnel	Région (Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	Région (services montagne et massifs alpins, biodiversité parcs et territoires ruraux, mer et littoral), ADT, CRT, offices de tourisme, EPCI, PNR, organisations professionnelles, FROT, associations ayant une action touristique structurante, structures consulaires, entreprises, habitants
Indicateurs	Nombre de territoires touristiques sur l'échelle intercommunale engagés Nombre de territoires touristiques sur l'échelle intracommunautaire engagés Nombre de stratégies et plans d'actions validés
Calendrier	Dès novembre 2019

Action 5	<i>Accompagner le déploiement de l'office de tourisme de demain</i>
-----------------	--

Objectifs et enjeux :

Il s'agit :

- de permettre aux Offices de tourisme de se positionner comme chefs d'orchestre de leur territoire ;
- d'accompagner leur adaptation aux enjeux de demain et aux nouvelles attentes des clientèles ;
- de repenser le modèle de fonctionnement, la structuration et l'organisation de l'Office de Tourisme afin d'anticiper l'impact économique et social qu'il va connaître.

Cette action s'inscrit dans la continuité du chantier « construire l'office de tourisme de demain » et participe d'une démarche nationale conduite avec Offices de Tourisme de France.

Descriptif :

L'accompagnement des acteurs sous forme d'actions, de conseil et de formation, porterait sur :

1/ L'évolution des métiers des Offices :

- Renforcement de la mission d'animation de l'écosystème touristique d'un territoire (individuels et associations de professionnels et d'habitants) ;
- Mutation du rôle de conseiller en séjour ;
- Intégration de nouveaux métiers tels que coach d'expérience de séjour, data miner, développeur networking

2/ L'évolution du modèle économique des Offices de Tourisme :

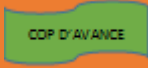
- Développer le marketing de service notamment les prestations BtoB ;
- Travailler le volet BtoC par des prestations d'aide au séjour et à la préparation de séjour, le développement de la capacité de commercialisation ou de prescription de l'offre ;
- Mutualiser entre structures des ressources techniques et humaines (community manager, producteurs de contenus et chargés des réservations, etc.)

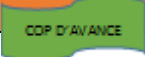
3/ L'enrichissement de l'offre :


- Enrichir l'offre de séjour en amont de la préparation du voyage et in situ pour réguler les flux, constituer des offres packagées ;
- Faire redécouvrir autrement les offres traditionnelles et les enrichir ;
- Aider les hébergeurs à être prescripteurs d'offres et de services de proximité ;
- Travailler le « pendant séjour » avec une vision client sur une offre ciblée (gestion de la relation client).

Cibles : Offices de Tourisme

Pilote opérationnel	Fédération Régionale des Offices de Tourisme
Partenaires	Région (Service Attractivité Tourisme), Offices de Tourisme, socio-professionnels, habitants, ADT, CRT
Ressources	Apidae, Avizi, Fairguest, formations, accompagnements, travaux nationaux
Indicateurs	Nombre d'Offices accompagnés sur ces problématiques
Calendrier	2019-2022

Dispositif 6	 Transport collectif multi-modal intra-régional
<p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encourager la mobilité des visiteurs sur place en région en simplifiant leur accès à tous les modes de transports collectifs régionaux (TER, LER, trains touristiques, transports collectifs urbains et inter-urbains) et en améliorant la lisibilité des services auprès des utilisateurs, fréquents comme ponctuels - Favoriser le « staycation » ou le tourisme de proximité pratiqué par les habitants de la région. - Limiter les déplacements motorisés afin de prendre en compte les enjeux du Plan Climat, et réduire leurs impacts négatifs pour la qualité de vie des visiteurs et des habitants (congestions routières, stationnements saturés ou anarchiques...). <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir le futur portail "Zou !", des transports régionaux, qui intégrera le calculateur d'itinéraires sans voiture en région. - Développer et donner de la visibilité aux Pass multimodaux métropolitains et des autres territoires - Encourager les jeunes détenteurs de la carte Zou! Etudes à vocation régionale à l'utiliser pour leurs déplacements touristiques - Étudier la faisabilité d'un Pass Transport tourisme multimodal et plus particulièrement son périmètre géographique le plus pertinent. - Etudier les possibilités de simplifier et rendre plus lisibles les services (cadences horaires, systématiser les traductions en langue étrangère, ...) <p>Cibles :</p> <p>Touristes extra-régionaux et intra-régionaux, excursionnistes, croisiéristes</p>	
Pilote opérationnel	Région (Direction des Trains Régionaux et de l'Intermodalité, Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	Métropoles, communautés d'agglomérations, communautés de communes, régies de transport, délégataires des services publics de transport, SNCF, offices de tourisme, CRT Provence Alpes Côte d'Azur, Agences de promotion et développement départementales, aéroports.
Indicateurs	Étude de faisabilité d'un Pass Transport Tourisme Couverture régionale Pass
Calendrier	2020-2022

Action 7	Encouragement à la sauvegarde et au développement d'une offre de train desservant les principales villes et destinations touristiques régionales
<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;"></div> <p>Objectifs :</p> <p>Favoriser l'accès aux destinations régionales en toute saison en limitant l'usage de l'avion et de la voiture en favorisant la sauvegarde et le développement de l'offre de train (train de jour de type « Intercités » et Train d'équilibre du territoire) desservant de jour ou de nuit les principales villes non reliées par des TER ou trains à grande vitesse.</p> <p>Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encourager les séjours notamment courts, - Répondre aux enjeux du Plan Climat, - Faciliter la mobilité des clientèles originaires de la région. <p>Descriptif :</p> <p>Initier un lobbying, notamment dans le cadre du renouvellement de la convention des Trains d'Équilibre du Territoire 2016-2020 entre l'État (autorité organisatrice de transport des TET) et la SNCF pour contribuer à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le maintien des trains de nuit Paris/Gap/Briançon et de jour Bordeaux/Toulouse/ Marseille, - Éventuellement identifier d'éventuelles autres lignes de nuit ou de jour à porter à la connaissance de l'État. <p>Cibles :</p> <p>Touristes extra et infra-régionaux</p>	
Pilote opérationnel	Pour le lobbying : Région (Direction des Trains Régionaux et de l'Intermodalité, Service Attractivité Tourisme)
Partenaires	En tant qu'autorité organisatrice de transport des TET : État SNCF, Régions de France, CRT, agences de développement ou de promotion, FROT
Indicateurs	Nombre de lignes Intercités Nombre de lignes Intercités de nuit Nombre de voyageurs fréquentant les Intercités Nombre de voyageurs fréquentant les Intercités de nuit
Calendrier	Dès 2019

Action 8	Gestion raisonnée des flux touristiques 	
	<p>Objectifs :</p> <p>Prévenir et réguler les pics de fréquentation, tout en favorisant les retombées économiques sur les territoires.</p> <p>Favoriser une gestion raisonnée des sites renommés et fragiles</p> <p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer pour limiter la congestion - Étudier l'opportunité et la faisabilité de nouveaux services numériques aux clientèles, notamment aux automobilistes pour fluidifier le trafic routier et réguler la capacité de charges des sites renommés ou fragiles - Modéliser et expérimenter sur les espaces sur-fréquentés ou sensibles (opérations grand site...) un outil proposant des alternatives d'itinéraires et/ou de stationnement ainsi que des suggestions de visite. <p>Cibles :</p> <p>Touristes extra-régionaux et intra-régionaux, excursionnistes</p>	
Pilote opérationnel	Région (Service Attractivité Tourisme) et Comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur	
Partenaires	Territoires Parcs nationaux, Parcs naturels régionaux, EPCI, métropoles, CRT	
Indicateurs	Création d'un outil numérique Nombre de capteurs déployés Nombre de consultations de l'outil	
Calendrier	2020-2022	

Action 9	Appel à projets « Solutions alternatives mobilité en zones peu denses »
<div style="text-align: right; border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px; display: inline-block;">COP D'AVANCE</div> <p>Objectifs et enjeux :</p> <p>Décloisonner l'organisation des déplacements de personnes et ouvrir à de nouvelles pratiques de mobilité collaborative et connectée (autopartage, partage de flotte de véhicules, covoiturage, autostop organisé, etc.) dans des territoires à faible densité de population ne permettant pas une offre de transport public efficiente et dans les territoires ruraux et montagneux aux besoins spécifiques. Il s'agit de limiter et réduire le recours à la voiture individuelle et de lutter contre l'autosolisme (utilisation d'un véhicule par une seule personne).</p> <p>Cibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entreprises/startups développant une solution de mobilité innovante, seules ou en partenariat avec une commune ou un établissement public¹ 2. Communes ou Établissements Publics¹ développant une solution de mobilité innovante seule ou en partenariat avec un opérateur (entreprise, startup), 3. Associations de zone et/ou en charge d'un Plan de Mobilité Inter-entreprises (hors périmètre d'un Plan de Déplacements Urbains obligatoire) développant une solution de mobilité innovante seule ou en partenariat avec un opérateur (entreprise, startup) et/ou avec une Collectivité locale. <p>Descriptif :</p> <p>Le dispositif vise à l'émergence de projets locaux exemplaires et reproductibles sur différents espaces du territoire régional.</p>	
Pilote opérationnel	ADEME & Région (Direction des Trains régionaux et de l'intermodalité)
Partenaires	Commune ou établissement public ne relevant pas d'une Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable (AOMD) soumis à un Plan de Déplacements Urbains (PDU) obligatoire ou relevant d'une AOMD inférieure à 100.000 habitants, Parcs nationaux, Parcs naturels régionaux
Indicateurs	Nombre de projets retenus
Calendrier	2019 voire 2020 si renouvellement (Appel à projet qui s'inscrit dans le cadre de l'accord cadre État Région ADEME 2015-2020)

¹ (ne relevant pas d'une Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable (AOMD) soumis à un Plan de Déplacements Urbains (PDU) obligatoire ou relevant d'une AOMD inférieure à 100.000 habitants)