

Intégration des citoyens dans la stratégie touristique

Phase 1b – Fiches actions



**Ardenne Tourisme Responsable
pour Tous :**

Faire de l'Ardenne une destination
de slow-tourisme accessible et
résiliente

Interreg



Cofinancé par
l'Union Européenne
Medegefinancierd door
de Europese Unie

France – Wallonie – Vlaanderen



Ardenne Transition Durable
Ardenne Tourisme Responsable Pour Tous

INCIDENCE



NOV'ARDENNE
GROUPE D'ACTION LOCALE

explore **me**
us
e



VISIT
Wallonia
.be



Interreg



Cofinancé par
l'Union Européenne
Medegefinancierd door
de Europese Unie

France – Wallonie – Vlaanderen



Ardenne Transition Durable
Ardenne Tourisme Responsable Pour Tous

INCIDENCE
FROM RESEARCH TO STRATEGY

Sommaire

Axe 1 — Sensibilisation des habitants au tourisme

- S1 : Rendre visibles les bénéfices et impacts concrets du tourisme
- S2 : Installer une rubrique « tourisme » dans les outils de communication locale
- S3 : Mettre en place une communication multicanale adaptée aux habitants
- S4 : Créer ou consolider un agenda centralisé des événements et initiatives locales
- S5 : Créer ou consolider un kit ou livret d'accueil des habitants et nouveaux habitants
- S6 : Faire découvrir le territoire aux habitants

Axe 2 — Participation à la vie touristique

- P9 : Créer / développer un réseau d'habitants ambassadeurs / Greeters
- P10 : Lancer un appel aux talents et savoir-faire locaux
- P11 : Créer des expériences de transmission intergénérationnelle
- P12 : Proposer des missions citoyennes ponctuelles lors d'événements
- P13 : Organiser des journées citoyennes d'embellissement et d'entretien
- P14 : Créer / valoriser des moments et lieux de rencontre entre habitants et visiteurs
- P15 : Développer des activités/équipements utiles aux habitants et accessibles aux visiteurs
- P16 : Accompagner les habitants et associations vers une activité touristique encadrée
- P17 : Développer les circuits courts entre producteurs, artisans, commerces et visiteurs
- P23 : Renforcer et valoriser les structures associatives et citoyennes existantes

Axe 3 — Gouvernance partagée

- G18 : Mettre en place des consultations citoyennes régulières, locales et conviviales
- G19 : Mettre en place un canal permanent de propositions citoyennes avec retour
- G20 : Donner une place formelle aux habitants dans la gouvernance touristique
- G21 : Mettre en place un budget citoyen pour soutenir des initiatives locales
- G22 : Reconnaître et fidéliser les habitants déjà engagés



Fiche S1 - Sensibilisation

Rendre visibles les bénéfices du tourisme et impacts concrets du tourisme



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Faible à moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants de comprendre concrètement ce que le tourisme produit sur leur territoire et dans leur quotidien, afin de réduire la méconnaissance du secteur, rendre visibles les bénéfices collectifs et locaux et créer un socle favorable à une implication citoyenne plus éclairée



Public concerné

Ensemble des habitants du territoire, avec une attention particulière aux habitants peu familiers du secteur touristique et aux publics qui ne fréquentent ou consultent pas spontanément les outils de communication touristique.



Type d'action

Sensibilisation / information



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Mettre en place une communication régulière, simple et très locale montrant ce que le tourisme apporte concrètement au territoire, mais aussi les adaptations ou coûts qu'il peut occasionner. L'objectif n'est pas de faire de la promotion touristique auprès des habitants, mais de rendre le phénomène touristique compréhensible à partir d'exemples directement reliés à leur quotidien. La communication peut notamment montrer comment la fréquentation contribue à l'activité des commerces et services locaux, au maintien ou au développement d'équipements, à la mobilité, à certains aménagements ou à l'activité associative et événementielle. Les habitants doivent pouvoir faire le lien entre une réalité touristique parfois abstraite et des effets qu'ils observent effectivement sur leur territoire.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Disposer de quelques données fiables, récentes et compréhensibles sur le tourisme local**, adaptées à la réalité du territoire : fréquentation, nuitées, usages d'un équipement, participation à un événement, etc.
2. **Pouvoir relier ces données à des effets concrets pour les habitants**, par exemple le maintien d'un commerce ou d'un service, l'utilisation partagée d'une infrastructure, l'activité générée autour d'un événement ou l'amélioration d'un aménagement.
3. **Associer les acteurs qui détiennent les informations nécessaires** : commune/intercommunalité, office ou maison du tourisme, opérateurs touristiques, hébergeurs, associations, commerces ou organisateurs d'événements.
4. **Rester prudent dans l'interprétation des effets** : lorsqu'un lien direct ne peut pas être démontré, parler de contribution du tourisme plutôt que de lui attribuer entièrement une réalisation ou un bénéfice.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1** : Sélectionner les informations à valoriser. Choisir quelques données ou exemples locaux significatifs : fréquentation, nuitées, événements, équipements, usages partagés.
- **Étape 2** : Traduire les données en messages concrets. Transformer les chiffres en informations simples et directement compréhensibles.
- **Étape 3** : Créer des contenus courts et visuels. Chiffres clés, infographies, témoignages ou courts articles.
- **Étape 4** : Diffuser via les canaux existants. Bulletin communal, affichage, site internet, réseaux sociaux, relais associatifs, etc. Voir S2 et S3.
- **Étape 5** : Actualiser régulièrement. Prévoir une mise à jour annuelle ou semestrielle pour maintenir les contenus à jour.



Porteur principal

Commune ou intercommunalité



Partenaires possibles

Offices et maisons du tourisme, structures touristiques, services communaux, associations locales, organisateurs d'événements, commerces et autres acteurs disposant d'informations permettant d'illustrer les retombées locales.



Durée/délais

Déploiement : 3 à 6 mois
Action ensuite récurrente, avec actualisation au minimum annuelle



Indicateurs de réalisation

- Nombre de contenus produits
- Nombre de supports/canaux utilisés
- Fréquence de diffusion
- Nombre d'exemples locaux documentés



Impacts attendus

- Meilleure compréhension du tourisme et de son fonctionnement
- Meilleure visibilité de ses retombées locales
- Diminution du sentiment que le tourisme ne concerne que les visiteurs ou les professionnels
- Discussion plus informée sur les avantages et contraintes du tourisme
- Création d'un socle préalable aux actions de découverte, de participation et de gouvernance citoyenne.



Indicateurs d'impact

Enquête courte avant/après ou question intégrée à une enquête citoyenne :

- Part des habitants capables de citer au moins un bénéfice local du tourisme
- Evolution de la compréhension des impacts du tourisme ; niveau d'accord avec l'affirmation « le tourisme apporte aussi des bénéfices aux habitants » ;
- Consultation/lecture des contenus lorsqu'elle peut être mesurée.

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Montrer les retombées et créer un contexte favorable à de nouvelles initiatives

Consolider

Améliorer ce qui existe



Permettre aux habitants de mieux comprendre ce que l'activité existante apporte au territoire

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Fournir une information équilibrée sur les bénéfices mais également sur les coûts et contraintes afin d'éclairer les choix futurs.



Fiches actions liées

S2 - Rubrique tourisme : pour communiquer les infos de S1

S3 - Communication multicanale : constituent les principaux canaux de diffusion de S1.

S6 - Faire découvrir le territoire aux habitants : peut prolonger cette première sensibilisation par une expérience concrète.



Fiche S2 - Sensibilisation

Installer une rubrique « tourisme » dans les outils de communication locale



Priorité

Elevée



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Créer un espace d'information régulier destiné spécifiquement aux habitants afin de mieux faire connaître l'actualité, l'offre, les projets et les enjeux touristiques de leur territoire, et de rapprocher progressivement le tourisme de leur quotidien.



Public concerné

Ensemble des habitants du territoire, avec une attention particulière aux habitants peu familiers du secteur touristique et aux publics qui ne fréquentent ou consultent pas spontanément les outils de communication touristique.



Type d'action

Sensibilisation / information



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Intégrer de manière récurrente une rubrique consacrée au tourisme dans les supports d'information déjà consultés par les habitants : bulletin communal ou municipal, journal local, newsletter, site internet de la commune ou autre support existant. Cette rubrique ne doit pas être conçue comme une publicité pour la destination, mais comme une information adressée spécifiquement aux résidents.

La rubrique peut alterner plusieurs types de contenus : actualité et projets touristiques, événements à venir, présentation d'un équipement ou d'une activité locale, chiffres ou impacts concrets du tourisme, explication d'un projet ou d'un aménagement, témoignage d'un acteur ou d'un habitant, opportunités de participation citoyenne, découverte d'un lieu méconnu, informations sur les mobilités ou services utiles aux habitants et visiteurs.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Identifier un outil déjà consulté par les habitants** : bulletin communal, newsletter, site internet, magazine local, etc.
2. **Définir une ligne éditoriale réellement destinée aux habitants**, distincte d'une simple promotion touristique.
3. **Prévoir une alimentation régulière de la rubrique** par les acteurs concernés : commune, office ou maison du tourisme, associations, opérateurs, etc.
4. **Adapter la fréquence à l'outil utilisé** et aux informations disponibles afin de maintenir une présence suffisamment régulière.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1** : Identifier le support existant le plus pertinent. Privilégier un outil déjà connu des habitants plutôt que créer immédiatement un nouveau média.
- **Étape 2** : Définir une rubrique identifiable. Lui donner un titre et une place régulière.
- **Étape 3** : Construire un calendrier éditorial. Alternier informations pratiques, impacts du tourisme, projets, découverte du territoire et possibilités d'implication.
- **Étape 4** : Organiser la collecte d'informations. Commune, office du tourisme, associations et acteurs locaux peuvent alimenter la rubrique. Voir S1
- **Étape 5** : Publier et actualiser. Maintenir la rubrique dans la durée et adapter son contenu aux enjeux du territoire.



Porteur principal

Commune, via son service communication ou la personne chargée du bulletin communal.



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, intercommunalité, associations locales, organisateurs d'événements, acteurs culturels, professionnels du tourisme et autres services communaux.



Durée/délais

Déploiement à très court terme : 1 à 3 mois
Action récurrente, intégrée au calendrier habituel des supports de communication



Indicateurs de réalisation

- Mise en place effective de la rubrique
- Nombre de publications réalisées
- Fréquence de publication
- Nombre et diversité des sujets traités
- Nombre d'acteurs locaux contribuant aux contenus



Impacts attendus

- Meilleure connaissance de l'activité touristique locale
- Meilleure visibilité des projets, événements et possibilités de découverte
- Rapprochement entre acteurs touristiques et habitants
- Diminution du sentiment que l'information touristique est uniquement destinée aux visiteurs
- Création d'un canal régulier pour diffuser les contenus de sensibilisation
- Préparation progressive des habitants à des formes d'implication plus concrètes



Indicateurs d'impact

Enquête courte avant/après ou question intégrée à une enquête citoyenne :

- Part des habitants connaissant l'existence de la rubrique
- Consultation ou lecture des contenus lorsqu'elle peut être mesurée
- Evolution de la connaissance de l'offre et des projets touristiques locaux ;
- Part des habitants estimant être suffisamment informés sur ce qui concerne le tourisme dans leur territoire

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Informar sur les projets, activités et possibilités d'implication liées au développement

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux faire connaître ce qui existe et renforcer l'appropriation locale sans nécessairement attirer davantage de visiteurs

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Informar régulièrement sur les enjeux, pressions et mesures mises en place pour préserver le cadre de vie, et rendre visibles les possibilités de dialogue ou de participation.



Fiches actions liées

- S1 - Rendre visibles les bénéfices et impacts concrets du tourisme via la rubrique
- S3 - Communication multicanale : elle complète S2 pour toucher les habitants qui consultent peu ou pas le support dans lequel la rubrique est reprise
- S4 - Agenda centralisé : peut alimenter régulièrement la rubrique avec les événements et initiatives locales .
- S6 - Faire découvrir le territoire aux habitants : permet de transformer l'information diffusée en expérience concrète de découverte du territoire
- G18/G19 - Participation citoyenne : dont les opportunités peuvent être relayées dans la rubrique



Fiche S3 - Sensibilisation

Mettre en place une communication multicanale adaptée aux habitants



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre à tous les profils d'habitants d'accéder facilement aux informations liées au tourisme en combinant des canaux adaptés à leurs habitudes, afin d'améliorer la portée de la communication et d'éviter qu'une partie de la population reste à l'écart.



Public concerné

Ensemble des habitants, avec une adaptation des canaux selon les publics.

L'objectif n'est pas d'associer mécaniquement un canal à un âge, mais de diversifier suffisamment la diffusion pour ne pas dépendre d'un seul moyen de communication.



Type d'action

Sensibilisation / information



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Mettre en place une stratégie de communication combinant plusieurs canaux complémentaires, choisis en fonction des caractéristiques du territoire et des habitudes de ses habitants.

Il ne s'agit pas de diffuser systématiquement toutes les informations sur tous les supports, mais de déterminer quel canal est le plus pertinent pour quel public et quel type de message.

La communication peut combiner :

- Outils institutionnels : bulletin communal, site internet, newsletter
- Outils numériques : réseaux sociaux, e-mails, contenus vidéo
- Outils de proximité : affichage, panneaux, toute-boîte
- Relais humains : associations, mouvements de jeunesse, commerces, événements ou rencontres locales



Conditions de mise en oeuvre

1. **Réaliser un inventaire** des outils de communication déjà existants avant d'en créer de nouveaux
2. **Identifier les principaux publics et leurs habitudes d'information** : âge, usages numériques, habitudes locales, participation associative, etc.
3. **Combiner au minimum un canal numérique et un canal de proximité ou papier**, afin de limiter l'exclusion de certains publics.
4. **Éviter la multiplication incontrôlée des outils** : mieux vaut quelques canaux régulièrement alimentés qu'une multitude de supports incomplets ou peu actualisés.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Cartographier les canaux existants.** Recenser bulletin communal, affichage, réseaux sociaux, newsletters, médias locaux, associations, panneaux, commerces, etc.
- **Étape 2 : Identifier les publics.** Déterminer quels canaux touchent les jeunes, familles, seniors, habitants des villages périphériques ou autres groupes.
- **Étape 3 : Définir un mix de communication.** Sélectionner quelques canaux complémentaires en fonction du territoire.
- **Étape 4 : Organiser la circulation de l'information.** Prévoir un point de coordination entre commune, office du tourisme et partenaires locaux.
- **Étape 5 : Adapter le format.** Une même information peut être détaillée dans le bulletin, résumée sur une affiche et transformée en contenu court sur les réseaux sociaux.

Porteur principal

Commune / intercommunalité, en coordination avec l'office ou la maison du tourisme : La coordination opérationnelle peut être assurée par l'office ou la maison du tourisme lorsque ceux-ci disposent déjà des outils et compétences de communication.

Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, services communaux, associations, mouvements de jeunesse, établissements scolaires ou culturels, commerces, hébergeurs, organisateurs d'événements, médias locaux.

Durée/délais

Court terme : **3 à 6 mois** pour réaliser l'état des lieux et mettre en place une première stratégie coordonnée.

Action ensuite permanente avec ajustements réguliers.

Indicateurs de réalisation

- Nombre de canaux mobilisés
- Diversité des types de supports utilisés
- Nombre de structures relais impliquées
- Nombre d'informations diffusées de manière coordonnée sur plusieurs canaux
- Fréquence des communications

Impacts attendus

- Meilleure accessibilité de l'information touristique pour l'ensemble des habitants
- Augmentation de la visibilité des projets, activités et événements locaux ;
- Réduction des écarts d'information entre profils d'habitants ;
- Augmentation des possibilités de participation ou de découverte ;
- Renforcement de la capacité des habitants à renseigner spontanément les visiteurs.

Indicateurs d'impact

Enquête courte avant/après ou question intégrée à une enquête citoyenne :

- Part des habitants déclarant avoir reçu ou vu des informations liées au tourisme
- Canal par lequel ils les ont reçues
- Capacité à atteindre différentes tranches d'âge
- Evolution de la participation à une activité ou consultation après communication
- Part d'habitants déclarant se sentir suffisamment informés.

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Faire connaître plus largement l'offre, les nouveaux projets et les opportunités locales, et toucher des habitants encore peu sensibilisés au tourisme.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Améliorer la visibilité et la cohérence d'une offre déjà existante, éviter la dispersion de l'information et renforcer les liens entre habitants et acteurs touristiques.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Garantir une information accessible et équilibrée sur les enjeux, contraintes, mesures de gestion et possibilités de participation, sans transformer la communication en promotion du développement touristique.

Fiches actions liées

- S1 - Rendre visibles les bénéfices et impacts concrets du tourisme : S3 constitue l'un des principaux moyens de diffusion des contenus produits dans S1.
- S2 - Rubrique "Tourisme" : S2 fournit un rendez-vous éditorial régulier et S3 permet d'en élargir la diffusion au-delà du seul support communal.
- S4 - Agenda centralisé : dont les événements et initiatives peuvent être relayés via S3
- G18/G19 - Participation citoyenne : dont les opportunités peuvent être relayées via S3



Fiche S4 - Sensibilisation

Créer ou consolider un agenda centralisé des événements et initiatives locales



Priorité

Elevée



Impact

Moyen



Effort

Moyen



Catégorie

B



Objectif stratégique

Faciliter l'accès des habitants à une information complète, anticipée et centralisée sur ce qui se passe sur leur territoire, afin d'améliorer la connaissance de l'offre locale, la participation aux événements et la circulation de l'information entre communes, associations, acteurs culturels et touristiques.



Public concerné

Habitants, associations, organisateurs d'événements, acteurs culturels et touristiques, commerces et, secondairement, visiteurs.



Type d'action

Sensibilisation / information



Niveau de gouvernance

Communal ou intercommunal, selon l'échelle pertinente du bassin de vie et de l'offre événementielle.



Description

Mettre à disposition des habitants un agenda de référence regroupant les principaux événements, activités et initiatives locales : événements culturels, événements sportifs, festivités et événements associatifs, activités touristiques ponctuelles, marchés et événements locaux, portes ouvertes, animations citoyennes, activités organisées dans les villages ou quartiers, initiatives accessibles conjointement aux habitants et aux visiteurs.

L'action ne suppose pas nécessairement de créer une nouvelle plateforme. Il convient d'abord d'identifier les agendas et outils existants et, lorsque c'est possible, de les coordonner, les compléter ou mieux les rendre visibles. L'enjeu est que l'habitant sache où trouver une information suffisamment complète et à jour, même lorsque les événements sont organisés par des acteurs différents.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Identifier les agendas et sources d'information déjà existants** avant de créer un nouvel outil : commune, office de tourisme, centre culturel, associations, etc.
2. **Définir un point de référence et un responsable de la coordination**, afin d'éviter les informations dispersées ou contradictoires.
3. **Organiser la remontée régulière des informations par les acteurs locaux**, avec des règles simples : informations attendues, format et délai de transmission.
4. **Garantir une information suffisamment anticipée et actualisée** pour permettre aux habitants de s'organiser ; par exemple, annoncer un événement plusieurs semaines à l'avance plutôt qu'à l'approche immédiate de celui-ci.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Recenser l'existant.** Identifier les calendriers, pages, newsletters et bases déjà utilisées.
- **Étape 2 : Choisir une source centrale.** Adapter de préférence un outil existant plutôt que créer automatiquement une nouvelle plateforme.
- **Étape 3 : Organiser la remontée des informations.** Mettre en place un formulaire ou une procédure très simple à destination des organisateurs.
- **Étape 4 : Harmoniser les données.** Pour chaque activité : titre, date, horaire, lieu, public, prix éventuel, organisateur, contact et lien d'information.
- **Étape 5 : Publier suffisamment tôt.** Prévoir une programmation glissante couvrant plusieurs semaines ou plusieurs mois.
- **Étape 6 : Rediffuser.** Alimenter automatiquement ou manuellement les différents canaux prévus dans S2 et S3.



Porteur principal

Commune, intercommunalité ou structure touristique locale, selon l'organisation existante.



Partenaires possibles

Tout organisme organisant ou centralisant les événements



Durée/délais

Court terme : **3 à 6 mois**

Prévoir ensuite une gestion permanente et une actualisation régulière.



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'événements et initiatives repris
- Nombre d'acteurs contribuant à l'agenda
- Fréquence d'actualisation
- Régularité des informations transmises
- Nombre de canaux relayant l'agenda



Impacts attendus

- Meilleure visibilité des événements et initiatives locales
- Réduction de la dispersion de l'information
- meilleure connaissance du territoire par ses habitants
- Augmentation des possibilités de participation aux activités locales
- Renforcement des liens entre acteurs touristiques, culturels, associatifs et communaux
- Meilleure capacité des habitants à informer spontanément leurs proches ou les visiteurs



Indicateurs d'impact

- Part des habitants connaissant l'existence de l'agenda
- Consultation de l'agenda lorsqu'elle peut être mesurée
- Part des habitants estimant trouver facilement les informations sur les activités locales
- Evolution de la connaissance et de la participation aux événements
- Satisfaction des acteurs contribuant à l'outil

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Rendre plus visible une offre encore dispersée ou insuffisamment connue et favoriser la fréquentation des activités, événements et acteurs locaux.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux coordonner et valoriser une offre déjà riche, en facilitant l'accès à l'information plutôt qu'en multipliant de nouvelles activités.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Mieux informer sur les activités existantes, répartir la fréquentation dans le temps ou sur le territoire et valoriser des propositions compatibles avec le cadre de vie local.



Fiches actions liées

- S2 - Rubrique "Tourisme" : La rubrique peut présenter régulièrement une sélection des événements repris dans l'agenda.
- S3 - Communication multicanale : Permet de faire circuler l'information de l'agenda auprès des différents profils d'habitants plutôt que d'attendre qu'ils viennent spontanément le consulter.
- S6 - Faire découvrir le territoire aux habitants : Les activités proposées peuvent y être relayées.
- P12 - Missions citoyennes lors des événements : les besoins en bénévoles peuvent également être signalés dans l'agenda
- G18/G19 - Participation citoyenne, dont les opportunités peuvent être relayées dans l'agenda



Fiche S5 - Sensibilisation

Créer ou consolider un kit ou livret d'accueil des habitants et nouveaux habitants



Priorité

Moyenne



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Faciliter l'intégration des nouveaux habitants et leur appropriation du territoire en leur donnant, dès leur arrivée, une information pratique sur la vie locale, les activités, les acteurs et les possibilités de découverte du territoire.



Public concerné

En priorité les nouveaux habitants du territoire, mais le support peut également être mis à disposition de l'ensemble de la population, notamment des habitants souhaitant mieux connaître leur commune.



Type d'action

Sensibilisation / information / accueil



Niveau de gouvernance

Principalement communal, avec possibilité de mutualiser certains contenus à l'échelle intercommunale.



Description

Créer ou enrichir un kit d'accueil destiné aux nouveaux habitants, présentant de manière simple les principales ressources permettant de vivre, découvrir et participer à la vie du territoire.

Il peut notamment reprendre :

- Les principales activités de loisirs et de découverte
- Les associations et initiatives citoyennes
- Les événements récurrents
- Les itinéraires de promenade et équipements accessibles
- Les solutions de mobilité
- Les principaux acteurs et points d'information locaux



Conditions de mise en oeuvre

1. **Vérifier les dispositifs d'accueil déjà existants** afin de compléter un support ou une démarche existante plutôt que d'en créer systématiquement une nouvelle.
2. **Sélectionner des informations directement utiles aux habitants** : loisirs, associations, mobilité, événements, services ou lieux à découvrir.
3. **Associer les acteurs disposant des informations nécessaires** : commune, acteurs touristiques, associations, services de mobilité, structures culturelles, etc.
4. **Prévoir une actualisation simple et régulière**, en privilégiant les informations stables et des renvois vers les sources actualisées pour les contenus évolutifs.
5. **Garder une échelle territoriale cohérente avec les usages réels des habitants**, qui dépassent souvent les limites strictes d'une commune.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Recenser l'information existante.** Rassembler les contenus déjà produits par communes, offices de tourisme, associations et opérateurs de mobilité.
- **Étape 2 : Sélectionner les informations utiles au résident.** Écarter les contenus promotionnels trop détaillés au profit d'informations pratiques.
- **Étape 3 : Concevoir le kit.** Organiser le contenu autour de quelques rubriques simples : découvrir, bouger, participer, comprendre, s'impliquer.
- **Étape 4 : Organiser sa distribution.** Identifier les moments et lieux de contact avec les nouveaux habitants.
- **Étape 5 : Actualiser.** Prévoir une révision annuelle et des renvois numériques vers les informations évolutives.



Porteur principal

Commune



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, associations locales, centres culturels, services communaux, acteurs de la mobilité, structures sportives et de loisirs, commerces et autres acteurs locaux.



Durée/délais

Création ou adaptation : **2 à 4 mois**

Actualisation annuelle, avec mises à jour ponctuelles des informations importantes



Indicateurs de réalisation

- Nombre de kits ou livrets diffusés
- Part des nouveaux habitants ayant reçu le support
- Nombre d'informations / structures locales référencées
- Nombre de partenaires ayant contribué
- Fréquence de mise à jour



Impacts attendus

- Meilleure connaissance du territoire par les nouveaux habitants
- Intégration plus rapide à la vie locale
- Meilleure visibilité des associations, activités et équipements existants
- Augmentation des possibilités de découverte du territoire
- Renforcement du sentiment d'appartenance
- Création d'un premier socle pouvant favoriser ensuite une implication plus active



Indicateurs d'impact

- Part des nouveaux habitants estimant disposer d'informations suffisantes sur leur territoire
- Connaissance des principales activités, associations et ressources locales
- Utilisation ou consultation du kit
- Participation à une activité ou un événement découvert grâce au support
- Satisfaction des nouveaux habitants vis-à-vis des informations reçues

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Renforcer la connaissance du territoire et créer progressivement une culture locale de l'accueil.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux faire connaître une offre déjà présente et renforcer les liens entre les différents acteurs

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Mieux informer les habitants sur les ressources existantes, les pratiques responsables et les possibilités de participation sans rechercher directement une hausse de fréquentation.



Fiches actions liées

- S4 – Agenda centralisé : Le kit peut renvoyer vers l'agenda de référence
- S6 – Faire découvrir le territoire aux habitants : C'est le prolongement le plus naturel de S5 : le kit informe, S6 permet d'expérimenter concrètement le territoire.
- P23 – Renforcer et valoriser les structures associatives et citoyennes existantes : Le kit constitue un moyen simple de rendre visibles les associations et structures dans lesquelles les nouveaux habitants peuvent s'investir.
- P9 – Ambassadeurs / Greeters : une meilleure connaissance du territoire peut constituer une première étape avant de devenir ambassadeur.



Fiche S6 - Sensibilisation

Faire découvrir le territoire aux habitants



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants de mieux connaître et expérimenter l'offre de leur propre territoire afin de renforcer leur appropriation locale, de rendre plus concrète la réalité touristique et de favoriser, sans obligation, leur capacité à en parler et à la recommander.



Public concerné

Ensemble des habitants du territoire, avec une attention particulière aux habitants connaissant peu l'offre locale, aux nouveaux habitants et aux publics qui fréquentent peu spontanément les sites, activités ou événements locaux.



Type d'action

Sensibilisation / découverte / appropriation du territoire



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Organiser ou valoriser des occasions simples permettant aux habitants de découvrir concrètement leur territoire et les activités qui y existent. Cela peut prendre différentes formes :

- Journées ou week-ends découverte
- Portes ouvertes de sites ou structures locales
- Visites des coulisses d'un équipement ou d'un acteur touristique
- Balades ou visites guidées
- Découverte d'activités culturelles, patrimoniales, naturelles ou de loisirs

L'action doit être pensée d'abord comme une opportunité offerte aux habitants, et non comme une demande d'implication dans le tourisme. Le fait qu'ils deviennent ensuite de meilleurs relais ou ambassadeurs informels constitue un bénéfice possible, mais pas une obligation.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Identifier ce que les habitants connaissent encore peu**, en fonction du diagnostic : sites, promenades, patrimoine, activités, équipements ou acteurs locaux.
2. **S'appuyer sur l'offre et les initiatives existantes**, plutôt que créer systématiquement de nouvelles activités.
3. **Associer les acteurs capables d'ouvrir ou de faire découvrir leur activité** : office de tourisme, associations, sites, producteurs, acteurs culturels, etc.
4. **Proposer des formats simples et accessibles**, compatibles avec les disponibilités des habitants et sans obligation d'engagement ultérieur.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier les découvertes pertinentes.** Sélectionner quelques lieux, activités ou initiatives encore peu connus des habitants.
- **Étape 2 : Mobiliser les acteurs locaux.** Identifier ceux qui peuvent proposer une visite, une démonstration, une balade ou une porte ouverte.
- **Étape 3 : Construire un format simple.** Journée découverte, parcours, visites ponctuelles ou programmation répartie dans l'année.
- **Étape 4 : Communiquer auprès des habitants.** Utiliser S2, S3 et S4 pour présenter clairement l'activité comme une occasion de découvrir son territoire.
- **Étape 5 : Renouveler et diversifier.** Faire évoluer les propositions selon la participation et les éléments du territoire restant peu connus.



Porteur principal

Commune, intercommunalité ou structure touristique locale



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, associations, structures culturelles, sites touristiques, producteurs et artisans, organisateurs d'événements, acteurs du patrimoine, de la nature et des loisirs.



Durée/délais

Préparation : **2 à 4 mois**

Action ponctuelle ou récurrente, par exemple une à plusieurs opérations de découverte par an.



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'activités ou visites proposées
- Nombre de structures participantes
- Nombre d'habitants participants
- Diversité des lieux et activités présentés
- Fréquence des opérations



Impacts attendus

- Meilleure connaissance de l'offre et du territoire par les habitants
- Renforcement du sentiment d'appartenance et de l'appropriation locale
- Augmentation de la fréquentation des activités locales par les habitants eux-mêmes
- Rapprochement entre habitants et acteurs touristiques
- Développement naturel de recommandations auprès des proches ou visiteurs



Indicateurs d'impact

- Part des participants ayant découvert au moins une offre qu'ils ne connaissaient pas
- Satisfaction vis-à-vis des activités proposées
- Intention de refaire ou de recommander une activité découverte
- Evolution de la connaissance de l'offre locale
- Part des participants déclarant mieux connaître leur territoire

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Faire découvrir une offre encore émergente ou insuffisamment connue, développer sa fréquentation locale et créer des relais naturels auprès des habitants.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux faire connaître et utiliser une offre déjà riche, notamment lorsque le diagnostic montre qu'elle reste méconnue des habitants.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Favoriser la découverte d'activités compatibles avec les équilibres du territoire et renforcer l'appropriation du patrimoine, de la nature et des ressources locales, sans chercher à augmenter systématiquement la fréquentation.



Fiches actions liées

- S1 - Rendre visibles les bénéfices et impacts concrets du tourisme : S6 permet de passer de l'information à l'expérience
- S4 - Agenda centralisé : Permet d'annoncer et de rendre visibles les journées, visites et activités de découverte.
- S5 - Kit / livret d'accueil : Le kit peut orienter les habitants vers les activités et occasions de découverte proposées en S6.
- P9 - Ambassadeurs / Greeters : S6 peut constituer une première étape, sans engagement : un habitant qui connaît et expérimente davantage son territoire peut ensuite choisir de devenir relais ou ambassadeur
- P15 - Activités et équipements d'abord utiles aux habitants : S6 peut valoriser auprès des habitants des activités et équipements dont ils peuvent eux-mêmes profiter.



Fiche P9 - Participation

Créer / développer un réseau d'habitants ambassadeurs / Greeters



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants qui le souhaitent de contribuer à l'accueil et à la découverte du territoire, selon différents niveaux d'implication, en valorisant leur connaissance locale sans leur imposer un rôle professionnel ou trop contraignant.



Type d'action

Participation / accueil / valorisation du territoire



Public concerné

Habitants volontaires :

- Personnes attachées à leur territoire, souhaitant le faire découvrir
- Habitants déjà actifs dans la vie associative ou locale
- Personnes disposant d'une connaissance, d'une passion ou d'un savoir particulier
- Habitants souhaitant contribuer ponctuellement, sans nécessairement intégrer un dispositif permanent



Description

Créer ou renforcer un dispositif permettant aux habitants de contribuer volontairement et selon le niveau d'engagement qui leur convient à l'accueil et à la découverte du territoire.

Plusieurs niveaux peuvent coexister :

- Accueil informel : renseigner spontanément un visiteur, recommander une activité ou un lieu
- Relais local : partager des informations, coups de cœur, photos ou bonnes adresses
- Mission ponctuelle : participer à un événement, parrainer une promenade ou contribuer à une action précise
- Rôle structuré : devenir ambassadeur ou Greeter et proposer, dans un cadre défini, une découverte du territoire



Conditions de mise en oeuvre

1. **Identifier les formes d'ambassade déjà présentes** et le niveau d'implication réellement souhaité par les habitants.
2. **Prévoir plusieurs niveaux d'engagement**, de la recommandation informelle à un rôle plus structuré.
3. **Limitier les contraintes et formalités au strict nécessaire** : une charte trop lourde peut décourager les volontaires.
4. **Définir clairement la frontière avec les activités professionnelles** et prévoir, si nécessaire, formation, assurance ou accompagnement.
5. **Assurer un suivi réel des volontaires** : une personne qui manifeste son intérêt doit recevoir une réponse et savoir concrètement comment participer.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier l'existant.** Repérer les habitants déjà actifs, les pratiques informelles et les anciens dispositifs.
- **Étape 2 : Définir plusieurs formes d'engagement.** Accueil informel, relais d'information, mission ponctuelle ou ambassadeur structuré.
- **Étape 3 : Lancer un appel à volontaires ciblé.** Présenter clairement les missions, le temps demandé et le caractère volontaire.
- **Étape 4 : Accompagner les participants.** Fournir les informations, contacts et, si nécessaire, formations ou cadre adapté.
- **Étape 5 : Animer et reconnaître le réseau.** Maintenir le lien, proposer des missions et valoriser les contributions. Voir G22.



Porteur principal

Office / maison du tourisme ou structure touristique locale, en collaboration avec la commune ou l'intercommunalité.



Partenaires possibles

Commune, associations locales, structures culturelles et patrimoniales, acteurs touristiques, organisateurs d'événements, producteurs, artisans et habitants déjà impliqués dans la vie locale.



Durée/délais

Mise en place : **3 à 6 mois**

Animation continue, avec possibilité d'intégrer de nouveaux volontaires progressivement



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'habitants volontaires
- Nombre et diversité des formes d'engagement proposées
- Nombre de missions ou actions réalisées



Impacts attendus

- Renforcement de l'accueil et de la dimension humaine du territoire
- Meilleure valorisation des connaissances et recommandations locales
- Implication citoyenne adaptée aux envies et disponibilités de chacun
- Rapprochement entre habitants et acteurs touristiques
- Meilleure diffusion de l'offre locale par le bouche-à-oreille
- Valorisation des habitants déjà engagés spontanément
- Développement progressif d'un réseau de relais locaux



Indicateurs d'impact

- Part des participants souhaitant poursuivre leur implication
- Satisfaction des habitants engagés
- Satisfaction des visiteurs lorsqu'une interaction organisée peut être évaluée
- Nombre d'habitants passant d'une implication ponctuelle à une implication plus régulière
- Evolution du sentiment de reconnaissance des habitants engagés

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Mobiliser progressivement des habitants pour faire connaître une offre encore peu visible et apporter une dimension humaine complémentaire à son développement.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Structurer ou renforcer les pratiques d'accueil et de recommandation déjà existantes, en facilitant la mise en relation entre habitants et acteurs touristiques.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Privilégier une implication légère et volontaire, centrée sur la transmission des usages, du patrimoine et des particularités locales, sans chercher à transformer les habitants en promoteurs du développement touristique.



Fiches actions liées

- S6 – Faire découvrir le territoire aux habitants : Il est plus facile de recommander ou faire découvrir ce que l'on connaît.
- P10 – Appel aux talents et savoir-faire locaux : Permet d'identifier des habitants disposant de connaissances ou passions pouvant alimenter le réseau.
- P16 – Accompagner les habitants vers une activité touristique encadrée : Lorsqu'un habitant souhaite aller au-delà du bénévolat ou d'une mission ponctuelle, P16 permet de l'accompagner vers un cadre plus professionnel.
- G22 – Reconnaître et fidéliser les habitants déjà engagés : Permet de maintenir la motivation et de reconnaître les contributions dans la durée.



Fiche P10 - Participation

Lancer un appel aux talents et savoir-faire locaux



Priorité

Elevée



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Identifier et mobiliser les habitants disposant de compétences, passions, connaissances ou savoir-faire qu'ils souhaiteraient ponctuellement partager ou mettre au service d'initiatives locales, afin d'élargir progressivement les possibilités de participation citoyenne.



Type d'action

Participation / mobilisation / valorisation des compétences locales



Public concerné

Habitants volontaires :

- Artisans, artistes, producteurs ou créateurs
- Passionnés de patrimoine, de nature, d'histoire ou de photographie
- Personnes disposant de connaissances locales particulières
- Habitants déjà actifs dans une association ou une initiative locale ;
- Citoyens souhaitant transmettre un savoir-faire ou contribuer ponctuellement à un projet.



Description

Organiser périodiquement un appel ouvert aux habitants afin d'identifier les talents, passions, savoir-faire ou connaissances qu'ils seraient prêts à partager dans le cadre d'une initiative locale.

Il ne s'agit pas nécessairement de demander immédiatement aux habitants de créer une activité touristique. L'appel permet d'abord de constituer un vivier de personnes et de compétences pouvant ensuite être mobilisé selon les projets :

- Partager une connaissance du patrimoine ou de l'histoire locale
- Présenter un métier ou un savoir-faire
- Participer à un événement
- Contribuer à une balade ou une animation
- Transmettre une pratique ou une passion
- Fournir des contenus, témoignages ou photographies.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Formuler l'appel de manière ouverte et concrète**, sans exiger que les habitants se considèrent comme des « acteurs touristiques ».
2. **S'appuyer sur les associations et réseaux locaux** existants pour identifier des profils qui ne répondraient pas spontanément à un appel public.
3. **Donner une suite concrète aux candidatures**, même lorsque la compétence identifiée ne peut pas être mobilisée immédiatement.
4. **Clarifier le cadre lorsque la contribution évolue vers une activité régulière ou rémunérée** : responsabilités, assurance, formation ou statut éventuel.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Définir les besoins et possibilités.** Identifier les types de contributions pouvant être utiles sur le territoire.
- **Étape 2 : Lancer l'appel.** Diffuser une invitation simple : « Quel talent, passion ou savoir-faire aimeriez-vous partager ? »
- **Étape 3 : Identifier les profils.** Recueillir les compétences, envies et disponibilités des volontaires.
- **Étape 4 : Mettre en relation.** Orienter les habitants vers des projets, associations ou acteurs susceptibles de mobiliser leur contribution.
- **Étape 5 : Maintenir le contact.** Actualiser le vivier et proposer progressivement de nouvelles occasions de participation.



Porteur principal

Commune, intercommunalité ou structure touristique locale



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, associations, centres culturels, structures patrimoniales, producteurs et artisans, organisateurs d'événements, écoles, bibliothèques et autres réseaux locaux.



Durée/délais

Lancement : **1 à 3 mois**

Action ponctuelle ou récurrente, par exemple un appel annuel complété par une possibilité permanente de manifester son intérêt.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de personnes ayant répondu à l'appel
- Nombre et diversité des talents ou compétences identifiés
- Nombre de mises en relation réalisées
- Nombre de contributions effectivement intégrées à une initiative locale



Impacts attendus

- Meilleure connaissance des compétences présentes sur le territoire
- Valorisation des habitants et de leurs savoir-faire
- Diversification des formes de participation possibles
- Emergence de nouvelles initiatives locales
- Renforcement des liens entre habitants, associations et acteurs touristiques
- Constitution d'un vivier pouvant alimenter progressivement d'autres actions du plan



Indicateurs d'impact

- Part des volontaires ayant effectivement participé à au moins une initiative
- Satisfaction des habitants mobilisés
- Part souhaitant renouveler leur participation
- Nombre de nouvelles initiatives ayant émergées grâce à l'appel
- Diversité des profils effectivement impliqués

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Identifier des compétences et passions permettant d'enrichir ou de diversifier l'offre, de créer des expériences locales et de faire émerger de nouvelles initiatives.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mobiliser des habitants pour compléter et améliorer ce qui existe déjà, apporter de nouveaux contenus ou renforcer les projets et acteurs locaux.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Mettre l'accent sur les savoir-faire, l'histoire, le patrimoine et les pratiques locales afin de préserver et transmettre l'identité du territoire, sans nécessairement chercher à augmenter les volumes de fréquentation.



Fiches actions liées

- P9 – Réseau d'habitants ambassadeurs / Greeters : P10 peut permettre d'identifier des personnes souhaitant ensuite jouer ponctuellement ou durablement un rôle de relais ou d'ambassadeur.
- P11 – Expériences de transmission intergénérationnelle : Les personnes identifiées peuvent transmettre une pratique, une histoire ou un savoir-faire à d'autres générations.
- P12 – Missions citoyennes ponctuelles : Un appel aux talents peut déboucher sur des contributions très concrètes lors d'un événement ou d'une action limitée dans le temps.
- P16 – Accompagner les habitants vers une activité touristique encadrée : C'est la suite logique lorsqu'un talent identifié souhaite passer d'une pratique personnelle ou associative à une activité proposée régulièrement au public.
- P17 – Circuits courts producteurs / artisans / commerces – visiteurs : Les artisans, producteurs ou créateurs identifiés peuvent rejoindre des démarches de valorisation économique locale.



Fiche P11 - Participation

Créer des expériences de transmission intergénérationnelle



Priorité

Moyenne



Impact

Moyen



Effort

Moyen



Catégorie

B



Objectif stratégique

Favoriser la transmission entre générations des savoir-faire, pratiques, histoires et connaissances liés au territoire, afin de préserver ce patrimoine local, de renforcer les liens entre habitants et, lorsque cela est pertinent, de le faire découvrir aux visiteurs.



Public concerné

- Habitants disposant d'un savoir-faire ou d'une connaissance locale
- Seniors et anciens professionnels
- Jeunes habitants, familles et associations de jeunesse
- Associations patrimoniales, culturelles ou locales
- Ecoles et structures jeunesse



Type d'action

Participation / Transmission



Niveau de gouvernance

Communal, action locale



Description

Identifier des connaissances, pratiques ou savoir-faire susceptibles d'être transmis entre habitants de différentes générations, puis créer des occasions concrètes pour les partager. Cela peut concerner par exemple :

- Anciens métiers et techniques artisanales
- Pratiques agricoles et forestières
- Recettes et productions locales
- Histoire et mémoire des villages
- Contes, expressions ou traditions locales
- Connaissance de la nature et des paysages
- Restauration ou utilisation d'anciens outils et machines.

Les formats peuvent rester très simples : atelier, démonstration, journée thématique, activité associative, témoignage, balade commentée, participation à une fête locale...



Conditions de mise en oeuvre

1. Partir de pratiques ou connaissances réellement présentes sur le territoire
2. Identifier des habitants ayant envie de transmettre, sans créer d'obligation
3. Associer autant que possible des structures locales déjà actives
4. Conserver une dimension conviviale et accessible
5. Adapter les contraintes d'organisation, de sécurité et d'assurance à l'activité proposée
6. Veiller à ce que l'action ne repose pas durablement sur quelques bénévoles sursollicités



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Repérer les savoir-faire.** S'appuyer notamment sur P10, les associations et les connaissances locales.
- **Étape 2 : Identifier les personnes souhaitant transmettre.**
- **Étape 3 : Associer un public ou partenaire.** Jeunes, école, association, habitants intéressés, etc.
- **Étape 4 : Choisir un format simple.** Atelier, démonstration, activité lors d'un événement ou rencontre ponctuelle.
- **Étape 5 : Tester l'activité.**
- **Étape 6 : Pérenniser ou ouvrir aux visiteurs** uniquement lorsque le format fonctionne et que les participants le souhaitent.



Porteur principal

Association locale, commune ou structure culturelle/patrimoniale



Partenaires possibles

Associations, clubs de jeunes, écoles, seniors, artisans, agriculteurs, anciens professionnels, structures patrimoniales et culturelles, offices ou maisons du tourisme.



Durée/délais

Première expérimentation : **2 à 4 mois**

Activité ponctuelle ou récurrente selon l'intérêt des participants.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de savoir-faire ou pratiques identifiés
- Nombre d'habitants transmetteurs impliqués
- Nombre d'activités organisées
- Nombre de participants



Impacts attendus

- Préservation et transmission de savoir-faire locaux
- Renforcement des liens entre générations
- Valorisation des habitants détenteurs de connaissances
- Meilleure connaissance du territoire par les jeunes générations
- Renforcement du sentiment d'appartenance
- Maintien d'un patrimoine vivant
- Création éventuelle d'expériences authentiques accessibles aux visiteurs



Indicateurs d'impact

- Satisfaction des participants et transmetteurs
- Volonté de renouveler l'activité
- Part des participants déclarant avoir découvert une pratique ou une histoire locale
- Nombre d'activités reproduites après une première expérimentation
- Maintien de la pratique ou du savoir-faire dans le temps

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Peut enrichir l'offre avec des expériences originales fortement liées à l'identité du territoire.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Permet de renforcer l'identité et la qualité de l'offre existante sans nécessairement rechercher davantage de fréquentation.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Très pertinente pour préserver le patrimoine immatériel, renforcer l'appropriation locale et développer un tourisme davantage ancré dans la vie du territoire.



Fiches actions liées

- P10 – Appel aux talents et savoir-faire locaux : P10 permet d'identifier les personnes et compétences qui peuvent ensuite être valorisées dans P11.
- P16 – Accompagner vers une activité touristique encadrée : Si un transmetteur souhaite ensuite proposer régulièrement son activité aux visiteurs, P16 permet de franchir cette étape.
- P14 – Moments de rencontre habitants-visiteurs : Certaines activités de transmission peuvent devenir des occasions de rencontre lorsque les visiteurs y sont également conviés.
- P23 – Renforcer les structures existantes : Les associations locales constituent souvent le meilleur support pour organiser et pérenniser ces transmissions.



Fiche P12 - Participation

Proposer des missions citoyennes ponctuelles lors d'événements



Priorité

Elevée



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants de contribuer concrètement à la vie locale et à l'accueil des visiteurs à travers des missions simples, limitées dans le temps et sans engagement durable.



Public concerné

Habitants volontaires :

- Personnes souhaitant s'impliquer ponctuellement
- Habitants peu disponibles pour un engagement régulier
- Nouveaux volontaires souhaitant tester une première forme de participation
- Membres d'associations ou collectifs locaux.



Type d'action

Participation / Bénévolat ponctuel



Description

Proposer aux habitants des missions courtes et clairement définies lors d'événements accueillant des visiteurs ou générant une fréquentation du territoire.

Les contributions peuvent par exemple concerner :

- L'accueil et l'orientation
- L'aide logistique
- La tenue d'un point d'information ou d'un stand
- L'accompagnement d'une animation
- L'accueil ponctuel d'artistes ou participants

L'action constitue une première forme d'implication particulièrement accessible, notamment pour les personnes qui souhaitent participer mais ne veulent pas intégrer une structure ou assumer un rôle permanent.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Définir des missions simples, concrètes et limitées dans le temps**, avec une durée et des attentes clairement annoncées.
2. **Adapter les missions aux disponibilités des habitants**, en évitant de transformer une contribution ponctuelle en engagement implicite à long terme.
3. **Ne pas substituer les bénévoles aux professionnels**, notamment pour les fonctions nécessitant des compétences particulières.
4. **Prévoir un encadrement suffisant** : personne de contact, consignes, sécurité, assurance si nécessaire.
5. **S'appuyer sur les associations et réseaux existants** pour identifier et mobiliser les volontaires.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier les besoins.** Repérer, pour chaque événement, quelques missions accessibles aux habitants.
- **Étape 2 : Formaliser les missions.** Préciser tâche, durée, horaire et personne de contact.
- **Étape 3 : Appeler des volontaires.** Diffuser des propositions concrètes plutôt qu'un appel général au bénévolat.
- **Étape 4 : Accueillir et accompagner.** Prévoir un briefing court et les ressources nécessaires.
- **Étape 5 : Remercier et maintenir le lien.** Recueillir le retour des participants et proposer, sans obligation, d'autres possibilités d'engagement.



Porteur principal

Organisateur de l'événement, avec l'appui éventuel de la commune ou de la structure touristique locale.



Partenaires possibles

Associations, commune, office ou maison du tourisme, clubs sportifs, structures culturelles, comités locaux, mouvements de jeunesse et autres organisateurs d'événements.



Durée/délais

Préparation : quelques semaines à 2 mois avant l'événement

Missions ponctuelles, limitées à l'événement ou à une période déterminée.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de missions proposées
- Nombre de volontaires mobilisés
- Nombre d'événements concernés
- Part de nouveaux participants



Impacts attendus

- Ouverture de la participation à des habitants peu disponibles
- Augmentation du nombre d'habitants contribuant concrètement à la vie locale
- Meilleure connaissance des événements et de leur fonctionnement
- Renforcement des liens entre habitants, associations et organisateurs
- Création d'une première expérience pouvant donner envie de participer à nouveau



Indicateurs d'impact

- Satisfaction des habitants participants
- Part souhaitant renouveler l'expérience
- Part de volontaires participant pour la première fois
- Satisfaction des organisateurs
- Nombre de participants évoluant ensuite vers une autre forme d'engagement

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Mobiliser les habitants autour d'événements capables de renforcer l'attractivité du territoire et d'améliorer l'accueil des visiteurs.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Renforcer des événements et initiatives déjà existants grâce à une mobilisation locale souple, tout en rapprochant davantage habitants et acteurs du territoire.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Associer les habitants à des événements compatibles avec les équilibres locaux et à des missions contribuant à un accueil mieux organisé, sans chercher nécessairement à augmenter la fréquentation.



Fiches actions liées

- P10 – Appel aux talents et savoir-faire locaux : Peut permettre d'identifier des habitants disponibles pour certaines missions spécifiques.
- P9 – Réseau d'habitants ambassadeurs : Une mission ponctuelle peut constituer une première expérience avant une implication plus régulière.
- P13 – Journées citoyennes d'embellissement et d'entretien : Repose sur une logique proche de participation concrète et limitée dans le temps, mais appliquée au cadre de vie plutôt qu'à un événement.
- P14 – Moments et lieux de rencontre habitants-visiteurs : Les événements et les missions d'accueil peuvent créer naturellement des occasions de rencontre.
- G22 – Reconnaître et fidéliser les habitants déjà engagés : Permet de remercier les volontaires et de maintenir le lien avec ceux qui souhaitent participer à nouveau.

Interreg

France - Wallonie - Vlaanderen



INCIDENCE

Ardenne Transition Durable
Ardenne Tourisme Responsable Pour Tous



Fiche P13 - Participation

Organiser des journées citoyennes d'embellissement et d'entretien



Priorité

Moyenne



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Mobiliser ponctuellement les habitants autour d'actions concrètes améliorant leur cadre de vie et la qualité des espaces partagés, tout en contribuant à un territoire agréable et accueillant pour les visiteurs.



Public concerné

Ensemble des habitants volontaires, notamment les citoyens, associations, comités de quartier ou de village et groupes déjà actifs dans l'entretien ou l'animation du cadre de vie.



Type d'action

Participation / cadre de vie / action collective



Niveau de gouvernance

Communal



Description

Organiser ponctuellement des journées collectives permettant aux habitants d'améliorer ou d'entretenir certains espaces de leur territoire.

Les actions peuvent notamment concerner :

- Nettoyage d'un espace public ou d'un village
- Entretien léger ou remise en valeur d'un sentier
- Plantations ou fleurissement
- Petits travaux d'embellissement
- Mise en valeur d'un lieu partagé

Le principe doit rester clair : l'amélioration du cadre de vie constitue la finalité première et le bénéfice touristique est complémentaire.



Conditions de mise en oeuvre

1. **Choisir des interventions présentant un bénéfice visible pour les habitants**, et pas uniquement pour l'image touristique du territoire.
2. **Définir clairement ce qui peut être réalisé par des volontaires**, en fonction de la sécurité, des compétences nécessaires et des responsabilités.
3. **Ne pas substituer les citoyens aux services publics ou professionnels** : la participation doit compléter l'entretien habituel et non remplacer des missions structurelles.
4. **Prévoir le matériel, l'encadrement et la logistique nécessaires**, ainsi qu'un moment convivial favorisant la participation.
5. **S'appuyer sur les associations et collectifs existants** lorsque des initiatives similaires fonctionnent déjà.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier un besoin concret.** Sélectionner un espace, un sentier ou une intervention présentant un intérêt local.
- **Étape 2 : Définir les travaux réalisables.** Préciser les missions accessibles aux volontaires et celles devant rester professionnelles.
- **Étape 3 : Mobiliser les habitants.** Communiquer sur une action concrète, une durée courte et le bénéfice attendu pour le quartier ou le village.
- **Étape 4 : Organiser la journée.** Fournir matériel, encadrement et répartition claire des tâches.
- **Étape 5 : Organiser la journée.** Fournir matériel, encadrement et répartition claire des tâches.



Porteur principal

Commune



Partenaires possibles

Associations, comités de village ou de quartier, office ou maison du tourisme, services techniques communaux, structures environnementales, écoles, mouvements de jeunesse et autres collectifs locaux.



Durée/délais

Préparation : quelques semaines à 2 mois avant l'évènement

Action ponctuelle ou récurrente, par exemple une ou plusieurs journées par an selon les besoins.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de journées organisées
- Nombre de participants
- Nombre de sites ou espaces concernés



Impacts attendus

- Amélioration visible du cadre de vie
- Renforcement de l'appropriation des espaces communs
- Création de moments conviviaux entre habitants
- Développement d'une participation citoyenne concrète et accessible
- Renforcement des liens entre habitants, associations et commune
- Amélioration indirecte de l'accueil et de l'image du territoire
- Sensibilisation au respect des espaces partagés



Indicateurs d'impact

- Satisfaction des participants
- Part souhaitant participer à une nouvelle action
- Perception de l'amélioration du lieu concerné
- Evolution de l'état ou de l'usage du site après l'intervention
- Nombre de nouvelles personnes mobilisées lors des éditions suivantes

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Contribuer à rendre les espaces publics, villages ou itinéraires plus attractifs et agréables, en accompagnement d'un développement touristique plus large.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Améliorer et entretenir les espaces et itinéraires déjà fréquentés, tout en renforçant leur appropriation par les habitants.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Mobiliser habitants et acteurs locaux autour de la préservation du cadre de vie, des paysages et des espaces partagés, tout en encourageant des usages respectueux.



Fiches actions liées

- P12 – Missions citoyennes ponctuelles lors d'événements : Logique d'engagement court et concret, un habitant peut commencer par une journée d'action sans rejoindre une structure permanente.
- P15 – Activités et équipements d'abord utiles aux habitants : Les interventions de P13 peuvent contribuer à améliorer des espaces dont les habitants sont les premiers usagers.
- P23 – Renforcer les structures associatives et citoyennes existantes : Les associations et collectifs locaux peuvent être les meilleurs relais pour organiser ces journées sans créer une nouvelle structure.
- G22 – Reconnaître et fidéliser les habitants engagés : Permet de remercier et de maintenir le lien avec les personnes qui participent régulièrement.



Fiche P14 - Participation

Créer / valoriser des moments et lieux de rencontre entre habitants et visiteurs



Priorité

Moyenne



Impact

Moyen



Effort

Moyen



Catégorie

B



Objectif stratégique

Favoriser des rencontres simples et spontanées entre habitants et visiteurs à travers des activités, événements ou lieux de la vie locale, afin de renforcer la dimension humaine de l'accueil sans imposer aux habitants un rôle touristique formel.



Public concerné

Habitants et visiteurs présents sur le territoire :

- Habitants participant déjà à la vie locale
- Visiteurs intéressés par une expérience plus locale
- Associations et collectifs organisant des activités ouvertes
- Acteurs disposant déjà de lieux propices aux échanges.



Type d'action

Participation / Rencontre / Convivialité



Niveau de gouvernance

Local ou communal



Description

Créer ou surtout identifier et valoriser des occasions de rencontre qui s'intègrent naturellement à la vie locale : événement, marché, apéro, activité associative, animation culturelle, lieu de convivialité, porte ouverte ou autre moment partagé.

L'action peut prendre plusieurs formes :

- Ouvrir davantage certaines activités locales aux visiteurs
- Intégrer un moment convivial dans un événement
- Proposer des activités accueillant simultanément habitants et visiteurs
- Utiliser ponctuellement un lieu existant comme espace de rencontre
- Faire connaître aux visiteurs les rendez-vous locaux auxquels ils peuvent participer



Conditions de mise en oeuvre

1. **Privilégier les lieux, activités et événements existants**, plutôt que créer systématiquement une nouvelle structure dédiée.
2. **Favoriser des rencontres naturelles et volontaires**, sans demander aux habitants de tenir un rôle d'accueil permanent.
3. **Choisir des formats correspondant réellement à la vie locale**, afin que les habitants aient eux-mêmes envie d'y participer.
4. **Veiller à la réciprocité de la rencontre** : le visiteur doit également respecter les usages, les lieux et les personnes qui l'accueillent.
5. **Éviter les dispositifs permanents difficiles à animer lorsque les visiteurs se renouvellent rapidement** ; privilégier alors des rendez-vous ponctuels.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier l'existant.** Repérer les lieux, activités et événements déjà propices aux rencontres.
- **Étape 2 : Sélectionner quelques occasions adaptées.** Choisir celles auxquelles habitants et visiteurs peuvent réellement participer ensemble.
- **Étape 3 : Adapter légèrement le format si nécessaire.** Ajouter un temps convivial, une animation ou une ouverture spécifique.
- **Étape 4 : Informer habitants et visiteurs.** Relayer ces occasions via les supports locaux et touristiques.
- **Étape 5 : Tester et ajuster.** Observer la participation et conserver les formats où les échanges se produisent naturellement.



Porteur principal

Association, commune, organisateur d'événement ou structure touristique locale, selon le dispositif choisi



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, associations, centres culturels, cafés et commerces, producteurs, organisateurs d'événements, hébergeurs et autres lieux de convivialité.



Durée/délais

Mise en place : 1 à 3 mois lorsqu'elle s'appuie sur une activité existante.

Action ponctuelle ou récurrente, selon les événements et opportunités du territoire.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de moments ou activités ouverts simultanément aux habitants et visiteurs
- Nombre de structures participantes
- Fréquence des rencontres proposées
- Nombre approximatif de participants



Impacts attendus

- Renforcement de la dimension humaine et conviviale de l'accueil
- Meilleure connaissance mutuelle entre habitants et visiteurs
- Rapprochement entre tourisme et quotidien des habitants
- Amélioration de la perception de la présence touristique lorsqu'elle donne lieu à des échanges positifs
- Création de formes d'implication ne nécessitant pas de devenir ambassadeur ou bénévole régulier



Indicateurs d'impact

- Satisfaction des habitants et visiteurs participants
- Part des participants déclarant avoir échangé avec des personnes qu'ils ne connaissaient pas
- Volonté de participer à nouveau
- Perception de la convivialité et de l'accueil du territoire
- Pérennisation des formats ayant rencontré un intérêt

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Créer une expérience plus humaine et différenciante, renforcer l'accueil et donner davantage accès à la vie locale aux visiteurs.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux connecter une activité touristique déjà présente à la vie locale et renforcer les liens entre habitants, visiteurs et acteurs

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Favoriser un tourisme mieux intégré au territoire, reposant davantage sur le respect, la compréhension des usages locaux et la qualité des relations que sur l'augmentation de la fréquentation.



Fiches actions liées

- S4 – Agenda centralisé : Peut rendre visibles les activités auxquelles les visiteurs sont également les bienvenus.
- S6 – Faire découvrir le territoire aux habitants : Certaines activités de découverte peuvent ensuite être ouvertes aux visiteurs et devenir des occasions naturelles de rencontre.
- P9 – Réseau d'habitants ambassadeurs / Greeters : Les habitants souhaitant aller plus loin peuvent passer d'une rencontre informelle à une forme d'accueil plus structurée.
- P12 – Missions citoyennes ponctuelles lors d'événements : Un événement associant habitants et visiteurs peut également proposer des petites missions aux volontaires.
- P15 – Activités et équipements d'abord utiles aux habitants : Lien particulièrement fort : une activité pensée d'abord pour les habitants peut aussi devenir un espace naturel de rencontre lorsqu'elle est accessible aux visiteurs.



Fiche P15 - Participation

Développer des activités/équipements utiles aux habitants et accessibles aux visiteurs



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Privilégier des activités, services et aménagements qui répondent d'abord à des besoins locaux tout en améliorant également l'expérience des visiteurs, afin que le développement touristique produise des bénéfices directement perceptibles pour les habitants.



Public concerné

Ensemble des habitants et usagers du territoire, avec une attention particulière aux besoins exprimés localement.

Les visiteurs constituent ici un public complémentaire, et non le point de départ systématique de l'action.



Type d'action

Participation / Cadre de vie / Bénéfice partagé



Niveau de gouvernance

Local ou communal



Description

Lors de la création ou de l'amélioration d'une activité, d'un service ou d'un équipement pouvant avoir une dimension touristique, intégrer systématiquement la question : « En quoi ce projet est-il également utile aux habitants ? »

Il peut par exemple s'agir :

- de promenades et itinéraires cyclables
- d'espaces de repos ou de convivialité
- d'aires de jeux
- de places ou espaces publics
- d'équipements culturels ou de loisirs
- de services de mobilité
- d'activités et animations locales accessibles aussi aux visiteurs



Conditions de mise en oeuvre

1. **Partir d'un besoin local réel**, et pas uniquement d'un objectif d'attractivité touristique.
2. **Identifier les usages possibles par les habitants et par les visiteurs** dès la conception du projet.
3. **Associer les habitants lorsque plusieurs options d'aménagement ou d'usage sont possibles**, afin d'éviter de présumer de leurs besoins.
4. **Veiller à ce que l'usage touristique ne réduise pas l'accès ou le confort des habitants**, notamment en période de forte fréquentation.
5. **Privilégier lorsque c'est possible l'amélioration ou la diversification d'équipements existants**, plutôt que la création systématique d'infrastructures spécifiques au tourisme.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier le besoin local.** Partir d'un besoin en matière de loisirs, mobilité, espace public, culture, nature ou services.
- **Étape 2 : Examiner le potentiel de bénéfice partagé.** Vérifier si le projet peut également améliorer l'accueil ou l'expérience des visiteurs.
- **Étape 3 : Consulter les usagers concernés.** Recueillir les besoins et contraintes avant de figer le projet lorsque cela est pertinent.
- **Étape 4 : Concevoir l'activité ou l'équipement.** Préserver en priorité l'utilité et l'accessibilité pour les habitants.
- **Étape 5 : Suivre les usages.** Vérifier après mise en oeuvre que l'équilibre habitants-visiteurs fonctionne réellement.



Porteur principal

Commune ou intercommunalité



Partenaires possibles

Habitants et usagers concernés, associations, services communaux, office ou maison du tourisme, structures culturelles et sportives, acteurs de la mobilité, opérateurs touristiques et gestionnaires d'espaces naturels.



Durée/délais

Variable selon le projet.

Une adaptation légère d'une activité existante peut être mise en œuvre en quelques mois ; un nouvel aménagement ou équipement nécessitera un calendrier plus long.



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'activités, services ou équipements intégrant explicitement un usage habitant-visiteur
- Nombre de projets adaptés à partir d'un besoin local identifié
- Nombre de consultations ou démarches d'association des usagers



Impacts attendus

- Bénéfices du tourisme plus visibles dans le quotidien des habitants
- Amélioration du cadre de vie et des services locaux
- Meilleure acceptabilité des projets à dimension touristique
- Renforcement de l'appropriation locale des équipements
- Réduction de la perception d'un tourisme développé uniquement pour les visiteurs
- Amélioration simultanée de l'expérience des visiteurs
- Renforcement de la logique de réciprocité entre territoire, habitants et tourisme



Indicateurs d'impact

- Part des habitants utilisant l'activité ou l'équipement
- Satisfaction des habitants vis-à-vis du projet
- Satisfaction des visiteurs lorsqu'elle peut être mesurée
- Perception du bénéfice du projet pour la population locale
- Evolution de la fréquentation par les habitants
- Eventuels conflits ou difficultés liés au partage des usages

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Développer de nouvelles activités ou infrastructures capables d'améliorer l'attractivité touristique tout en apportant une valeur directe aux habitants

Consolider

Améliorer ce qui existe



Améliorer les services, équipements et activités existants pour mieux répondre simultanément aux usages locaux et touristiques.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Faire du cadre de vie et du bénéfice pour les habitants un critère central des projets, et n'accepter l'usage touristique que lorsqu'il reste compatible avec les équilibres locaux.



Fiches actions liées

- P13 – Journées citoyennes d'embellissement et d'entretien : Certaines actions collectives peuvent contribuer à améliorer des espaces ensuite utilisés à la fois par les habitants et les visiteurs.
- P14 – Moments et lieux de rencontre habitants-visiteurs : Un équipement ou une activité partagée peut devenir naturellement un lieu de rencontre, sans devoir créer un dispositif spécifique.
- G18 – Consultations citoyennes régulières : Identifier les besoins locaux avant de développer ou adapter certains projets.
- G19 – Canal permanent de propositions citoyennes : Peut faire émerger des besoins ou idées de services et d'aménagements présentant un intérêt partagé.
- G21 – Enveloppe / budget citoyen : Peut financer des projets améliorant d'abord le cadre de vie, mais présentant également un intérêt pour l'accueil des visiteurs.



Fiche P16 - Participation

Accompagner les habitants et associations vers une activité touristique encadrée



Priorité

Moyenne



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Accompagner les habitants et associations qui souhaitent transformer une passion, un savoir-faire ou une initiative locale en une activité accessible aux visiteurs, en leur apportant le cadre, les compétences et les relais nécessaires.



Public concerné

Habitants, collectifs et associations déjà porteurs d'une idée ou d'un savoir-faire qu'ils souhaitent ouvrir au public, par exemple :

- Artisans et créateurs
- Passionnés de patrimoine, d'histoire ou de nature
- Associations de randonnée ou de loisirs
- Producteurs locaux
- Artistes



Type d'action

Participation / Accompagnement / Développement d'activité



Description

Mettre en place un parcours d'accompagnement destiné aux habitants ou associations qui disposent déjà d'une idée, d'une compétence ou d'une activité locale et souhaitent la proposer de manière plus structurée à des visiteurs.

L'accompagnement peut concerner :

- La définition de l'expérience proposée
- L'identification du public visé
- Le cadre associatif ou professionnel approprié
- Les éventuelles compétences ou formations nécessaires
- Les questions d'assurance et de responsabilité
- La tarification lorsqu'elle est pertinente
- La réservation, la communication et la mise en réseau avec les acteurs touristiques



Conditions de mise en oeuvre

1. **Partir d'une envie réelle du porteur**, et non chercher à transformer artificiellement chaque passion ou initiative en produit touristique.
2. **Évaluer le niveau d'encadrement** nécessaire selon l'activité, les publics concernés et les éventuels risques.
3. **Orienter vers les organismes compétents** pour les questions de statut, qualification, assurance ou réglementation, celles-ci pouvant varier selon le pays et le type d'activité.
4. **Associer les professionnels du tourisme** afin d'aider à rendre l'offre compréhensible, accessible et cohérente avec l'offre existante.
5. **Veiller à la complémentarité avec les professionnels déjà actifs**



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier les porteurs intéressés.** S'appuyer notamment sur P10, les associations et les réseaux locaux.
- **Étape 2 : Réaliser un diagnostic individuel.** Clarifier l'idée, le niveau d'engagement souhaité, les publics visés et les besoins d'accompagnement.
- **Étape 3 : Construire le cadre approprié.** Identifier formations, assurances, responsabilités et partenaires nécessaires.
- **Étape 4 : Tester l'activité.** Organiser une première expérimentation auprès d'un petit groupe afin d'ajuster contenu, durée et organisation.
- **Étape 5 : Intégrer l'offre.** Lorsque l'expérience est suffisamment structurée, la relayer dans les circuits de communication et de réservation adaptés.



Porteur principal

Office / maison du tourisme ou structure de développement touristique, éventuellement avec une structure de développement économique ou associatif



Partenaires possibles

Communes, agences de développement local, organismes de formation, associations, fédérations professionnelles, opérateurs touristiques, producteurs, artisans, acteurs culturels et structures compétentes en matière de création d'activité.



Durée/délais

Accompagnement initial : **3 à 6 mois**, selon la maturité du projet.

Suivi ponctuel lors du lancement et des premières expérimentations.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de porteurs accompagnés
- Nombre de diagnostics réalisés
- Nombre de participants orientés vers une formation ou un organisme spécialisé
- Nombre d'activités testées
- Nombre d'activités intégrées à l'offre locale



Impacts attendus

- Transformation de compétences locales en expériences structurées
- Diversification de l'offre à partir des ressources propres au territoire
- Meilleure valorisation des savoir-faire et connaissances locales
- Création éventuelle de revenus complémentaires
- Professionnalisation et sécurisation d'initiatives existantes
- Rapprochement entre habitants, associations et professionnels du tourisme



Indicateurs d'impact

- Nombre d'activités encore actives après une première saison ou année
- Satisfaction des porteurs accompagnés
- nombre de participants / visiteurs accueillis
- Eventuelles recettes ou retombées générées lorsque l'activité est commercialisée
- Part des porteurs estimant avoir acquis les compétences nécessaires pour poursuivre leur activité

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Très pertinent pour faire émerger de nouvelles activités et expériences locales, diversifier l'offre et générer davantage de retombées sur le territoire

Consolider

Améliorer ce qui existe



Permet de compléter une offre existante et de mieux structurer des initiatives qui existent déjà de manière informelle

Maîtriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Peut favoriser un tourisme à petite échelle, ancré dans le territoire et maîtrisé localement, à condition de sélectionner des activités compatibles avec le cadre de vie et les capacités d'accueil



Fiches actions liées

- P10 – Appel aux talents et savoir-faire locaux : Principal point d'entrée car P10 identifie les personnes et les idées et P16 accompagne celles qui souhaitent aller plus loin.
- P9 – Réseau d'habitants ambassadeurs / Greeters : Un ambassadeur ou Greeter peut souhaiter évoluer vers une activité plus structurée nécessitant alors un accompagnement spécifique.
- P17 – Circuits courts producteurs / artisans / commerces – visiteurs : Une fois structurée, l'activité peut être intégrée à des circuits et collaborations permettant de générer davantage de retombées locales.
- P23 – Renforcer les structures associatives et citoyennes existantes : Les associations peuvent à la fois identifier des porteurs de projets et constituer le cadre pertinent pour certaines activités.



Fiche P17 - Participation

Développer les circuits courts entre producteurs, artisans, commerces et visiteurs



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Renforcer les retombées locales du tourisme en facilitant la rencontre entre les visiteurs et les producteurs, artisans, commerçants et services du territoire, tout en valorisant des circuits économiques également utiles aux habitants.



Type d'action

Participation / Economie locale / Mise en réseau



Public concerné

En priorité :

- Producteurs locaux
- Artisans et créateurs
- Commerces de proximité
- Restaurateurs
- Hébergeurs
- Visiteurs

Les habitants sont également bénéficiaires des dispositifs lorsque ceux-ci renforcent une offre locale qu'ils utilisent eux-mêmes.



Description

Créer ou renforcer des passerelles simples entre les flux touristiques et l'offre économique locale, afin que les visiteurs identifient facilement où acheter, consommer ou découvrir des produits et savoir-faire du territoire.

Elle peut prendre la forme de :

- Mise en avant de produits locaux dans les hébergements, sites touristiques ou offices de tourisme
- Casiers ou points de vente situés sur des lieux de passage
- Marchés de producteurs et artisans
- Cartes ou sélections de producteurs et commerces
- Parcours reliant différentes adresses
- Partenariats entre hébergeurs, restaurateurs, commerces et producteurs
- Avantages ou pass associant sites touristiques et commerces locaux



Conditions de mise en oeuvre

1. **Cartographier l'offre déjà existante avant de créer un nouveau dispositif** : producteurs, artisans, commerces, marchés, casiers, points de vente, etc.
2. **Identifier les principaux lieux de passage et de séjour des visiteurs** afin de rapprocher réellement offre locale et fréquentation touristique.
3. **Vérifier la volonté et la capacité des producteurs à fournir davantage** : tous ne souhaitent pas ou ne peuvent pas augmenter leur production.
4. **Ne pas fragiliser l'accès des habitants aux produits locaux** en réorientant toute l'offre vers le tourisme.
5. **Privilégier des dispositifs simples**, faciles à gérer et compatibles avec l'organisation quotidienne des professionnels.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Cartographier l'offre et les flux.** Identifier producteurs, artisans, commerces et principaux lieux touristiques.
- **Étape 2 : Identifier les connexions manquantes.** Repérer où les visiteurs passent sans avoir facilement accès à l'offre locale.
- **Étape 3 : Mobiliser les professionnels intéressés.** Identifier leurs capacités, contraintes et envies.
- **Étape 4 : Tester quelques partenariats simples.** Casiers, paniers, produits en dépôt, marchés, recommandations croisées ou parcours.
- **Étape 5 : Rendre l'offre visible.** Intégrer les partenaires aux supports touristiques et aux relais des hébergeurs.
- **Étape 6 : Évaluer et élargir.** Développer le dispositif uniquement lorsque l'offre et la demande le permettent.



Porteur principal

Structure touristique locale, intercommunalité ou structure de développement économique local



Partenaires possibles

Producteurs, artisans, commerçants, associations de commerçants, restaurateurs, hébergeurs, marchés locaux, offices ou maisons du tourisme, ADL et communes



Durée/délais

Diagnostic et premiers partenariats : **3 à 6 mois**

Déploiement progressif, selon la capacité et l'intérêt des acteurs locaux.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de producteurs, artisans et commerces participants
- Nombre de partenariats entre les acteurs
- Nombre de points de vente accessibles aux visiteurs
- Nombre de sites touristiques ou hébergements relayant l'offre locale



Impacts attendus

- Augmentation de la part des dépenses touristiques restant sur le territoire
- Meilleure visibilité des producteurs, artisans et commerces locaux
- Diversification des débouchés pour les professionnels intéressés
- Renforcement des liens entre économie locale et secteur touristique
- Valorisation de l'identité et des productions du territoire
- Maintien ou renforcement d'une offre commerciale également utile aux habitants



Indicateurs d'impact

- Évolution des ventes attribuables au dispositif lorsqu'elle peut être suivie
- Chiffre d'affaires ou volume de ventes généré auprès des visiteurs lorsque les acteurs peuvent le mesurer
- Satisfaction des professionnels participants
- Part souhaitant poursuivre le partenariat
- Proportion de visiteurs utilisant ou achetant auprès des acteurs référencés
- Evolution du nombre de collaborations entre acteurs touristiques et économie locale

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Enrichir l'offre locale et donner davantage de raisons aux visiteurs de consommer, découvrir et éventuellement rester sur le territoire.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Transformer les flux existants en retombées pour l'économie locale, plutôt que simplement chercher davantage de visiteurs.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Augmenter la valeur locale générée par chaque visiteur plutôt que le volume de fréquentation, tout en soutenant des productions et commerces ancrés dans le territoire



Fiches actions liées

- P16 – Accompagner vers une activité touristique encadrée : Un producteur ou artisan accompagné dans P16 peut ensuite intégrer les réseaux et circuits développés dans P17.
- P10 – Appel aux talents et savoir-faire locaux : Peut permettre d'identifier des producteurs, artisans ou créateurs encore peu connectés aux acteurs touristiques.
- P15 – Activités et équipements d'abord utiles aux habitants : les circuits courts doivent idéalement rester utiles aux habitants tout en devenant plus accessibles aux visiteurs.
- S1 – Rendre visibles les bénéfices et impacts du tourisme : P17 produit des exemples très concrets de retombées locales pouvant ensuite être valorisés dans la communication auprès des habitants.



Fiche P23 - Participation

Renforcer et valoriser les structures associatives et citoyennes existantes



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

S'appuyer en priorité sur les associations, collectifs et structures locales déjà actifs pour informer, mobiliser et associer les habitants au développement touristique, plutôt que créer systématiquement de nouveaux dispositifs.



Type d'action

Participation / Coordination / Soutien à l'existant



Public concerné

Structures et collectifs déjà actifs sur le territoire :

- Associations locales
- Comités de village ou de quartier
- Agences de développement local
- Associations de commerçants
- Structures culturelles, patrimoniales ou sportives
- Collectifs citoyens
- Réseaux informels d'habitants



Description

Avant de créer une nouvelle instance, plateforme ou réseau pour associer les habitants au tourisme, réaliser un état des lieux des structures locales déjà capables de remplir tout ou partie de cette fonction. Elles peuvent notamment :

- Transmettre les informations aux habitants
- Faire remonter des besoins ou difficultés
- Identifier des personnes volontaires
- Repérer des talents et savoir-faire
- Organiser des événements ou activités
- Porter des projets
- Participer à l'accueil ou à la découverte du territoire
- Créer des liens entre habitants, professionnels et collectivités



Conditions de mise en oeuvre

1. **Cartographier l'existant avant de créer une nouvelle structure.**
2. **Identifier les missions**, publics, compétences et moyens réels de chaque acteur.
3. **Ne pas supposer qu'une association représente l'ensemble des habitants** : elle constitue un relais parmi d'autres.
4. **Éviter de solliciter toujours les mêmes personnes**, notamment lorsque le tissu associatif repose sur un petit nombre de bénévoles très engagés.
5. **Clarifier ce qui relève de la structure locale**, de la commune et des professionnels du tourisme.
6. **Prévoir un soutien proportionné** lorsque de nouvelles tâches sont confiées à une structure.
7. Conserver des possibilités de participation pour les habitants qui **ne sont membres d'aucune association**.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Cartographier les structures.** Identifier associations, collectifs, comités, réseaux économiques, culturels, sportifs et touristiques.
- **Étape 2 : Identifier ce qu'elles font déjà.** Publics touchés, activités, moyens, compétences et difficultés.
- **Étape 3 : Repérer les complémentarités.** Relier chaque structure aux actions du plan auxquelles elle peut contribuer.
- **Étape 4 : Proposer des collaborations concrètes.** Éviter les partenariats généraux sans rôle défini.
- **Étape 5 : Renforcer si nécessaire.** Apporter visibilité, outils, mise en réseau, accompagnement ou petites ressources matérielles.
- **Étape 6 : Coordonner et suivre.** Maintenir des échanges simples et réguliers entre les acteurs.
- **Étape 7 : Créer une nouvelle structure uniquement lorsqu'un manque réel subsiste.**



Porteur principal

Commune ou intercommunalité, en collaboration avec la structure touristique locale.



Partenaires possibles

Associations locales, syndicats d'initiative, ADL, offices et maisons du tourisme, centres culturels, associations de commerçants, comités de village, clubs sportifs, structures patrimoniales et collectifs citoyens.



Durée/délais

Cartographie et premières mises en relation : **2 à 4 mois**

Coordination continue, idéalement intégrée dans les relations et réunions déjà existantes.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de structures identifiées et rencontrées
- Nombre de structures impliquées dans au moins une action du plan
- Nombre de collaborations créées ou renforcées
- Nombre d'actions s'appuyant sur une structure existante
- Fréquence des échanges entre acteurs



Impacts attendus

- Meilleure utilisation des ressources présentes sur le territoire
- Renforcement des structures locales existantes
- Meilleure coordination entre initiatives
- Mobilisation plus facile d'habitants déjà engagés
- Amélioration de la circulation de l'information
- Réduction de la création de structures ou dispositifs redondants
- Amélioration de la continuité et pérennité des actions
- Rapprochement entre monde associatif, habitants et acteurs touristiques



Indicateurs d'impact

- Satisfaction des structures partenaires
- Part des structures souhaitant poursuivre leur implication
- Perception d'une meilleure coordination entre acteurs
- Nombre d'habitants mobilisés via les structures partenaires
- Nombre d'initiatives pérennisées
- Evolution de la capacité des structures à travailler ensemble

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Mobiliser rapidement les forces locales déjà présentes pour accompagner de nouvelles initiatives et soutenir la montée en puissance du tourisme.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Mieux organiser, coordonner et soutenir ce qui existe déjà, plutôt que multiplier les structures.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



S'appuyer sur des acteurs fortement ancrés dans le territoire pour faire remonter les enjeux locaux, préserver les spécificités du territoire et faciliter un développement plus intégré.



Fiches actions liées

- P23 constitue un socle transversal pour l'ensemble du plan d'actions.
- Avant de mettre en place une nouvelle action, il est recommandé d'identifier les associations, collectifs, structures citoyennes ou acteurs locaux déjà présents et de vérifier dans quelle mesure ils peuvent être associés à sa mise en œuvre.
- L'objectif est de s'appuyer sur les dynamiques existantes, d'éviter la multiplication de dispositifs parallèles et de renforcer les structures locales lorsqu'elles peuvent jouer un rôle pertinent.



Fiche G18 - Gouvernance

Mettre en place des consultations citoyennes régulières, locales et conviviales



Priorité

Elevée



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants d'exprimer régulièrement leurs besoins, préoccupations et propositions sur des projets ou enjeux touristiques concrets, suffisamment en amont pour que leurs contributions puissent réellement éclairer ou faire évoluer les décisions.



Type d'action

Gouvernance / Consultation / Dialogue citoyen



Public concerné

Ensemble des habitants concernés par le sujet traité, avec une attention particulière :

- aux riverains directement concernés par un projet
- aux habitants peu présents dans les dispositifs participatifs habituels
- aux jeunes, familles et actifs
- aux associations et collectifs locaux
- aux habitants ayant une expérience concrète du lieu ou de la problématique concernée



Description

Organiser régulièrement des temps permettant aux habitants de réagir à des sujets touristiques précis, par exemple :

- Création ou évolution d'un équipement
- Aménagement d'un site ou d'un itinéraire
- Organisation d'un événement important
- Mobilité ou stationnement
- Gestion d'une fréquentation importante
- Développement de nouveaux hébergements ou activités
- Evolution d'un espace partagé habitants-visiteurs

La régularité ne signifie pas nécessairement organiser une réunion tous les mois. Une consultation annuelle complétée par des consultations liées aux projets importants peut suffire.



Conditions de mise en oeuvre

La consultation doit porter sur un sujet laissant une réelle marge de décision ou d'adaptation. Les participants doivent disposer des informations nécessaires pour comprendre les enjeux et contraintes, sans être considérés comme représentatifs de l'ensemble des habitants. La consultation éclaire la décision politique ou technique, sans s'y substituer.

En pratique :

- Annoncer clairement ce qui peut encore évoluer et ce qui ne peut plus l'être
- Utiliser plusieurs moyens de mobilisation pour éviter de retrouver systématiquement les mêmes participants
- Privilégier un horaire et un lieu accessibles
- Prévoir systématiquement un **retour après la consultation** expliquant ce qui a été retenu, adapté ou non retenu, et pourquoi



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Choisir un sujet concret.** Identifier un projet ou enjeu sur lequel une contribution citoyenne peut réellement être utile.
- **Étape 2 : Définir la marge de discussion.** Clarifier ce qui est ouvert à adaptation et les contraintes.
- **Étape 3 : Informer avant de consulter.** Fournir quelques éléments simples : contexte, objectifs, contraintes, options envisagées.
- **Étape 4 : Mobiliser les publics concernés.**
- **Étape 5 : Organiser la rencontre.** Privilégier un format local, participatif et convivial : atelier, réunion de village, table de discussion, visite de terrain, etc.
- **Étape 6 : Synthétiser les contributions.** Identifier les points de convergence, désaccords, propositions et points de vigilance.
- **Étape 7 : Faire un retour.** Communiquer la décision finale et montrer comment les contributions ont été prises en compte.



Porteur principal

Commune ou intercommunalité



Partenaires possibles

Offices et maisons du tourisme, services communaux, associations et structures citoyennes identifiées via P23, acteurs touristiques, porteurs de projets, gestionnaires de sites et éventuellement animateur externe.



Durée/délais

Préparation : **1 à 2 mois par consultation**

Une consultation annuelle et/ou des consultations déclenchées par les projets significatifs du territoire.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de consultations organisées
- Nombre et diversité des participants
- Nombre de projets soumis à consultation
- Nombre de contributions ou propositions recueillies
- Proportion des consultations ayant donné lieu à un retour formalisé aux participants



Impacts attendus

- Meilleure prise en compte des usages et préoccupations locales
- Identification plus précoce des risques de tension ou d'incompréhension
- Amélioration des projets grâce à l'expérience des citoyens
- Dialogue plus régulier entre citoyens, élus et acteurs touristiques
- Décisions mieux comprises, y compris lorsque toutes les demandes ne peuvent pas être retenues
- Diminution du sentiment que les habitants découvrent les projets une fois ceux-ci déjà décidés



Indicateurs d'impact

- Part des participants estimant avoir pu exprimer leur point de vue
- Part estimant comprendre la décision finale
- Nombre de projets modifiés ou ajustés à la suite des consultations
- Proportion des contributions ayant reçu une réponse
- Volonté des participants de prendre part à une nouvelle consultation

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Associer les habitants suffisamment tôt aux nouveaux projets afin d'identifier les besoins locaux, d'améliorer leur intégration et d'anticiper les éventuelles difficultés.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Faire évoluer l'offre et les pratiques existantes à partir des usages, difficultés et propositions concrètes des habitants.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Particulièrement pertinente pour identifier les limites acceptables, les lieux sensibles et les éléments du cadre de vie à préserver avant de poursuivre ou d'adapter le développement touristique.



Fiches actions liées

- G19 – Canal permanent de propositions citoyennes : Complète les consultations ponctuelles en permettant aux habitants de faire remonter une idée ou un problème entre deux rencontres.
- G20 – Donner une place formelle aux habitants dans la gouvernance touristique : Peut constituer une étape supplémentaire lorsqu'un territoire souhaite passer d'une consultation ponctuelle à un dialogue citoyen permanent.
- G21 – Enveloppe / budget citoyen : Peut permettre de transformer certaines propositions issues des consultations en projets effectivement financés.



Fiche G19 - Gouvernance

Mettre en place un canal permanent de propositions citoyennes avec retour



Priorité

Elevée



Impact

Moyen



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants de faire remonter à tout moment une idée, une proposition ou une difficulté liée au tourisme, sans devoir attendre l'organisation d'une consultation, et garantir un retour sur les suites données. L'objectif est de créer un point d'entrée simple et identifiable entre les habitants et les acteurs responsables du développement touristique.



Public concerné

Ensemble des habitants, y compris ceux qui ne souhaitent pas participer à des réunions ou dispositifs réguliers de concertation.



Type d'action

Gouvernance / Proposition citoyenne / Dialogue continu



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Mettre à disposition un moyen simple permettant aux habitants de :

- Proposer une idée
- Signaler une difficulté
- Suggérer une amélioration
- Attirer l'attention sur un usage ou un lieu particulier
- Proposer un sujet à discuter lors d'une future consultation

Le canal peut prendre différentes formes : formulaire en ligne, adresse e-mail identifiée, boîte à idées, permanence, dispositif participatif communal existant ou relais associatif.

Le point essentiel n'est donc pas de créer une nouvelle plateforme numérique, mais de garantir qu'il existe un moyen permanent, visible et suivi pour faire remonter une proposition.



Conditions de mise en oeuvre

Avant de créer une plateforme spécifique, identifier les canaux déjà utilisés par les habitants : permanences, outils participatifs communaux, formulaires, associations, budget participatif ou autres dispositifs existants. Le numérique doit compléter ces canaux plutôt que remplacer les possibilités d'échange direct.

En pratique :

- Désigner clairement qui reçoit et traite les propositions
- Prévoir un délai ou une procédure de réponse
- Rendre visible le devenir des propositions
- Distinguer proposition citoyenne, plainte et demande administrative classique
- Proposer plusieurs voies d'accès lorsque les publics ont des usages différents
- Eviter de créer un outil supplémentaire s'il existe déjà un canal adapté



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Recenser les canaux existants.** Identifier ce que les habitants utilisent déjà pour contacter la commune ou proposer des projets.
- **Étape 2 : Choisir un point d'entrée clair.** Réutiliser un dispositif existant ou créer un canal simple si nécessaire.
- **Étape 3 : Définir le traitement.** Qui reçoit, analyse, transmet et répond ?
- **Étape 4 : Communiquer.** Expliquer clairement où et comment soumettre une proposition.
- **Étape 5 : Répondre.** Informer l'habitant de la suite donnée : étudiée, transmise, intégrée, non retenue ou à approfondir.
- **Étape 6 : Valoriser les suites.** Présenter régulièrement quelques propositions ayant conduit à une action ou à une discussion.



Porteur principal

Commune ou intercommunalité



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, services communaux, associations et structures locales identifiées via P23, acteurs touristiques et éventuellement gestionnaires des outils participatifs existants.



Durée/délais

Mise en place : **1 à 3 mois** lorsque des outils existent déjà.

Canal permanent, avec suivi régulier des propositions reçues.



Indicateurs de réalisation

- Nombre de propositions reçues
- Nombre de réponses apportées
- Délai moyen de réponse
- Part des propositions bénéficiant d'un retour explicite



Impacts attendus

- Possibilité pour les habitants de contribuer sans engagement régulier
- Remontée plus rapide des besoins, difficultés et idées locales
- Diminution du sentiment de ne pouvoir intervenir qu'au moment d'un problème
- Amélioration du dialogue entre habitants et acteurs publics
- Emergence de sujets à traiter dans G18
- Meilleure visibilité des suites données aux contributions citoyennes



Indicateurs d'impact

- Part des propositions ayant reçu une réponse
- Nombre de propositions ayant entraîné une adaptation, une étude ou une action
- Satisfaction des habitants ayant utilisé le canal
- Perception de la facilité à faire remonter une idée
- Evolution de la confiance dans la prise en compte des contributions

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Faire émerger des idées locales susceptibles d'enrichir l'offre ou d'identifier de nouvelles opportunités.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Repérer plus facilement les améliorations à apporter à l'offre, aux services et aux pratiques existantes.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Permettre aux habitants de signaler rapidement des tensions, nuisances ou usages problématiques et de proposer des adaptations.



Fiches actions liées

- G18 – Consultations citoyennes régulières : Les deux actions sont très complémentaires, G19 fait remonter les sujets en continu → G18 permet d'en discuter collectivement lorsqu'un enjeu mérite une concertation plus large.
- G20 – Place formelle des habitants dans la gouvernance : Les propositions récurrentes ou structurantes peuvent être discutées dans une instance permanente lorsqu'elle existe.
- G21 – Enveloppe / budget citoyen : Certaines idées déposées via G19 peuvent devenir des projets susceptibles d'être financés.



Fiche G20 - Gouvernance

Donner une place formelle aux habitants dans la gouvernance touristique



Priorité

Moyenne



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Associer durablement un groupe d'habitants aux réflexions et projets touristiques du territoire, afin que leur regard puisse être intégré régulièrement aux côtés de celui des élus, professionnels et acteurs locaux. L'objectif est de passer d'une participation ponctuelle à une représentation citoyenne plus structurée, sans transférer aux habitants la responsabilité de la décision publique.



Public concerné

Habitants volontaires souhaitant s'impliquer dans la durée, en veillant à diversifier les profils selon les lieux de résidence, les âges et situations, les personnes directement ou non liées au tourisme, les profils favorables, critiques ou plus neutres vis-à-vis du développement touristique.



Type d'action

Gouvernance / Représentation citoyenne / Co-construction



Niveau de gouvernance

Communal et/ou intercommunal



Description

Une instance permanente n'est pertinente que s'il existe suffisamment de sujets touristiques à traiter régulièrement et une réelle volonté de dialogue entre habitants, élus et acteurs touristiques. Lorsque l'implication informelle fonctionne déjà ou que le tourisme est peu structuré, il peut être préférable de renforcer d'abord les dispositifs existants.

En pratique :

- Définir clairement le rôle consultatif ou contributif du groupe
- Rechercher une diversité de profils et éviter une surreprésentation des personnes directement liées au tourisme
- Prévoir un renouvellement périodique des membres
- Transmettre les informations nécessaires pour comprendre les dossiers
- Fixer un rythme raisonnable de réunions
- Privilégier l'intégration dans une structure existante lorsqu'elle est possible



Conditions de mise en oeuvre

Avant de créer une plateforme spécifique, identifier les canaux déjà utilisés par les habitants : permanences, outils participatifs communaux, formulaires, associations, budget participatif ou autres dispositifs existants. Le numérique doit compléter ces canaux plutôt que remplacer les possibilités d'échange direct.

En pratique :

- Désigner clairement qui reçoit et traite les propositions
- Prévoir un délai ou une procédure de réponse
- Rendre visible le devenir des propositions
- Distinguer proposition citoyenne, plainte et demande administrative classique
- Proposer plusieurs voies d'accès lorsque les publics ont des usages différents
- Eviter de créer un outil supplémentaire s'il existe déjà un canal adapté



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Vérifier le besoin.** Existe-t-il suffisamment de sujets pour justifier une instance permanente ?
- **Étape 2 : Identifier le meilleur format.** Nouvelle instance ou intégration d'habitants dans une structure existante.
- **Étape 3 : Définir les règles.** Missions, composition, durée des mandats, fréquence des réunions et articulation avec les décisions publiques.
- **Étape 4 : Constituer le groupe.** Appel à volontaires complété si nécessaire pour diversifier les profils.
- **Étape 5 : Organiser les échanges.** Prévoir généralement 2 à 4 rencontres par an autour de sujets concrets.
- **Étape 6 : Assurer le suivi.** Informer le groupe des suites données à ses avis et propositions.



Porteur principal

Commune, intercommunalité ou organisme touristique compétent



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, élus, services communaux, associations et structures de P23, acteurs touristiques, commerçants et représentants citoyens.



Durée/délais

Mise en place : **3 à 6 mois**

Dispositif permanent, avec généralement quelques rencontres par an.



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'habitants intégrés au dispositif
- Diversité des profils représentés
- Nombre de réunions organisées
- Taux de participation des membres
- Nombre de projets ou sujets examinés



Impacts attendus

- Intégration plus régulière du regard des habitants dans les projets touristiques
- Anticipation des préoccupations liées au cadre de vie
- Amélioration du dialogue entre citoyens, élus et professionnels
- Meilleure continuité entre consultation et décision
- Développement d'une culture de gouvernance partagée
- Meilleure compréhension réciproque des contraintes et attentes de chacun



Indicateurs d'impact

- Part des recommandations ayant reçu une réponse
- Nombre de projets ayant évolué après discussion avec le groupe
- Satisfaction des membres
- Perception de l'utilité de l'instance par les acteurs concernés
- Maintien de la diversité des profils dans le temps
- Volonté des habitants de poursuivre leur participation

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Permet d'intégrer le regard des habitants lors de la conception de nouveaux projets et d'anticiper leur insertion dans le territoire.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Très pertinent pour améliorer progressivement une activité touristique déjà présente grâce à un dialogue régulier.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Particulièrement adapté lorsqu'il faut suivre dans le temps les impacts du tourisme, identifier des limites et préserver le cadre de vie.



Fiches actions liées

- G18 – Consultations citoyennes régulières : Les deux actions sont très complémentaires, G19 fait remonter les sujets en continu → G18 permet d'en discuter collectivement lorsqu'un enjeu mérite une concertation plus large.
- G19 – Canal permanent de propositions : Le groupe peut examiner ou approfondir certains sujets remontés spontanément par les habitants.
- G21 – Enveloppe / budget citoyen : Certaines idées déposées via G19 peuvent devenir des projets susceptibles d'être financés.



Fiche G21 - Gouvernance

Mettre en place un budget citoyen pour soutenir des initiatives locales



Priorité

Moyenne



Impact

Elevé



Effort

Moyen



Catégorie

A



Objectif stratégique

Permettre aux habitants de proposer et de faire concrètement aboutir des projets améliorant leur territoire, en leur donnant accès à une enveloppe financière dédiée et à un cadre clair de sélection et de mise en œuvre.



Public concerné

Habitants, collectifs citoyens et associations locales, seuls ou en partenariat avec d'autres acteurs du territoire.



Type d'action

Gouvernance / initiative citoyenne



Niveau de gouvernance

Communal



Description

Réserver périodiquement une enveloppe permettant aux habitants de proposer, sélectionner et réaliser des initiatives locales. Les projets ne doivent pas nécessairement être explicitement présentés comme « touristiques ». Ils peuvent concerner : le cadre de vie, les espaces publics, le patrimoine, les loisirs, les promenades et itinéraires, la convivialité, la culture et les traditions, de petits équipements ou aménagements, des initiatives associatives.

L'intérêt pour le plan d'actions apparaît lorsqu'un projet répond d'abord à un besoin local tout en pouvant également améliorer l'accueil ou l'expérience des visiteurs.



Conditions de mise en oeuvre

- Définir une enveloppe financière réaliste et pérenne
- Etablir des critères simples et transparents d'éligibilité
- Vérifier la faisabilité technique, juridique et financière avant la sélection finale
- Préciser qui sera responsable de la réalisation et de l'entretien du projet
- Accompagner les habitants qui ont une bonne idée mais peu d'expérience dans le montage de projet
- Garantir un retour clair aux projets non retenus
- Privilégier les projets présentant un bénéfice collectif plutôt qu'un intérêt individuel



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Définir l'enveloppe et les critères.** Budget disponible, porteurs admissibles, types de dépenses, calendrier.
- **Étape 2 : Lancer l'appel à projets.** Communication simple, accompagnée d'exemples concrets.
- **Étape 3 : Accompagner les idées.** Aider les porteurs à vérifier le coût, la faisabilité et l'intérêt collectif.
- **Étape 4 : Vérifier l'admissibilité.** Écarter en amont les projets irréalisables.
- **Étape 5 : Sélectionner.** Vote des habitants, jury mixte ou combinaison des deux selon le dispositif.
- **Étape 6 : Réaliser.** Prévoir un accompagnement jusqu'à la concrétisation.
- **Étape 7 : Rendre compte.** Montrer les projets réalisés, leur coût et leurs usages.



Porteur principal

Commune ou intercommunalité



Partenaires possibles

Associations locales, structures citoyennes identifiées via P23, office ou maison du tourisme, services techniques, structures culturelles et patrimoniales, acteurs économiques locaux.



Durée/délais

Mise en place : **3 à 6 mois**

Appel à projets annuel ou bisannuel, selon les ressources disponibles.



Indicateurs de réalisation

- Montant de l'enveloppe mobilisée
- Nombre de projets proposés
- Nombre de porteurs accompagnés
- Nombre de projets sélectionnés
- Nombre de projets effectivement réalisés
- Nombre d'habitants participant au choix des projets



Impacts attendus

- Passage plus concret de la consultation à l'action
- Amélioration visible du cadre de vie
- Soutien à des initiatives directement issues du territoire
- Renforcement du sentiment d'utilité de la participation citoyenne
- Emergence de projets adaptés aux besoins locaux
- Bénéfices partagés entre habitants et visiteurs
- Valorisation de l'engagement associatif et citoyen
- Renforcement du sentiment d'appartenance au territoire



Indicateurs d'impact

- Part des projets réalisés parmi les projets sélectionnés
- Satisfaction des porteurs et habitants
- Nombre ou part de projets toujours utilisés après un an
- Fréquentation ou usage des réalisations
- Perception de l'utilité du dispositif
- Volonté de proposer ou soutenir de nouveaux projets
- Part des projets bénéficiant simultanément aux habitants et aux visiteurs

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Permet de faire émerger de nouvelles initiatives locales pouvant enrichir progressivement l'offre et l'attractivité du territoire.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Très adapté pour améliorer l'existant à partir des besoins et idées directement identifiés par les habitants.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Permet d'orienter une partie des investissements vers le cadre de vie, le patrimoine et les usages locaux, tout en renforçant la réciprocité entre tourisme et territoire.



Fiches actions liées

- G19 – Canal permanent de propositions citoyennes : Certaines idées remontées via G19 peuvent être transformées en projets candidats à l'enveloppe citoyenne.
- G18 – Consultations citoyennes : Les consultations peuvent faire émerger des besoins ou initiatives à développer ensuite.
- P15 – Activités et équipements d'abord utiles aux habitants : G21 constitue un outil particulièrement adapté pour financer de petits projets répondant à cette logique de bénéfice partagé.
- G20 – Place formelle des habitants dans la gouvernance : L'instance citoyenne peut éventuellement contribuer à définir les priorités ou les critères du dispositif, sans nécessairement sélectionner elle-même les projets.



Fiche G22 - Gouvernance

Reconnaître et fidéliser les habitants déjà engagés



Priorité

Moyenne



Impact

Moyen



Effort

Faible



Catégorie

A



Objectif stratégique

Reconnaître la contribution des habitants qui s'impliquent dans la vie touristique ou dans les actions du territoire, afin de valoriser leur engagement, de renforcer leur sentiment d'utilité et de favoriser leur participation dans la durée.



Type d'action

Gouvernance / Reconnaissance / Fidélisation



Public concerné

Habitants déjà engagés :

- Bénévoles et volontaires
- Ambassadeurs ou Greeters
- Habitants mobilisés lors d'événements
- Membres de groupes ou instances citoyennes
- Personnes contribuant régulièrement à des activités parcours ou projets locaux
- Associations et collectifs fortement impliqués



Description

Prévoir des formes simples de reconnaissance pour les habitants qui contribuent régulièrement aux actions du territoire. Cela peut prendre différentes formes :

- Remerciement personnel ou collectif
- Mise en valeur dans une communication locale
- Invitation à une visite, activité ou événement
- Moment convivial annuel
- Accès privilégié à certaines découvertes du territoire
- Pass ou avantages ponctuels lorsque cela est pertinent
- Valorisation d'un projet ou d'un parcours réalisé grâce aux habitants



Conditions de mise en oeuvre

- Adapter la reconnaissance au niveau réel d'implication
- Privilégier des formes simples et proportionnées
- Ne pas réduire la reconnaissance à un avantage financier
- Eviter de créer une hiérarchie excessive entre habitants engagés
- Respecter les personnes qui préfèrent rester discrètes
- Valoriser également les engagements moins visibles
- Ne pas utiliser la reconnaissance comme contrepartie implicite d'un bénévolat qui devrait relever d'un emploi professionnel
- Vérifier qu'un besoin existe réellement avant de créer un dispositif spécifique.



Modalités de mise en oeuvre

- **Étape 1 : Identifier les habitants engagés.** Repérer les personnes contribuant régulièrement aux différentes actions.
- **Étape 2 : Choisir une reconnaissance adaptée.** Symbolique, conviviale ou sous forme d'avantage ponctuel.
- **Étape 3 : Remercier au bon moment.** À la fin d'un événement, d'une saison ou d'un projet.
- **Étape 4 : Valoriser les contributions.** Montrer concrètement ce que l'engagement a permis de réaliser.
- **Étape 5 : Maintenir le lien.** Réinviter les personnes lors de nouvelles actions, sans présumer de leur disponibilité.
- **Étape 6 : Ajuster.** Vérifier si la reconnaissance est réellement appréciée par les personnes concernées.



Porteur principal

Commune, intercommunalité ou structure porteuse de l'action concernée



Partenaires possibles

Office ou maison du tourisme, associations, structures citoyennes, organisateurs d'événements, acteurs culturels, sites touristiques et partenaires locaux.



Durée/délais

Mise en place rapide : quelques semaines

Puis dispositif continu, avec éventuellement un temps de reconnaissance annuel.



Indicateurs de réalisation

- Nombre d'habitants ou collectifs reconnus
- Nombre d'actions de remerciement organisées
- Nombre de partenaires proposant un avantage ou une invitation
- Nombre de communications valorisant les contributions citoyennes



Impacts attendus

- Meilleure reconnaissance du temps consacré par les habitants
- Renforcement du sentiment d'utilité
- Fidélisation des volontaires
- Diminution de l'essoufflement de certains habitants très sollicités
- Renforcement du sentiment d'appartenance
- Meilleure visibilité de la contribution citoyenne au fonctionnement du territoire



Indicateurs d'impact

- Part des habitants souhaitant renouveler leur engagement
- Taux de retour des participants d'une action à l'autre
- Satisfaction vis-à-vis de la reconnaissance reçue
- Durée moyenne de l'engagement lorsque celle-ci peut être suivie
- Evolution du nombre d'habitants restant actifs dans le temps

Adéquation à la trajectoire touristique

Développer

Faire croître ou enrichir l'activité touristique



Soutient les habitants participant à l'enrichissement de l'offre, mais son effet sur le développement touristique reste indirect.

Consolider

Améliorer ce qui existe



Particulièrement utile pour maintenir dans le temps les habitants et bénévoles qui contribuent déjà au fonctionnement d'initiatives locales.

Maitriser/préserver

Décider collectivement jusqu'où aller et protéger ce qui compte



Permet de soutenir les formes d'engagement citoyen participant à la préservation du cadre de vie, du patrimoine et d'un tourisme mieux intégré au territoire.



Fiches actions liées

G22 peut compléter l'ensemble des actions faisant appel durablement ou régulièrement à l'engagement des habitants. Elle est particulièrement pertinente pour P9, P11, P12, P13, G18 et G20. L'objectif est de reconnaître l'engagement déjà réalisé et de favoriser l'envie de participer à nouveau, sans transformer cette reconnaissance en condition de participation.