

# **Action Pilote pour la réalisation de la table de gouvernance transfrontalière du projet INTENSE – proposée par le projet EPICAH (Interreg Europe)**

**Report des living lab 2 & 3 | 28 janvier et 24 février 2021 et proposition d'actions pour le futur**

## Objectif des réunions:

- I. Définir les règles de fonctionnement et les outils d'une table de gouvernance transfrontalière pour assurer le maintien de l'itinéraire INTENSE dans le temps.
- II. Validez les actions que la table technique INTENSE devrait entreprendre pour faire démarrer ses travaux.
- III. Discuter de la mise en place du processus de validation politique.
- IV. Promouvoir la table de gouvernance pour qu'elle devienne un outil de gouvernance également pour d'autres actions de coopération territoriale, dans les secteurs du tourisme et de la promotion du patrimoine artistique et culturel (capitalisation horizontale).
- V. Proposer une première stratégie de marketing et d'éventuelles actions de promotion conjointe de l'itinéraire (sachant qu'elles seront soumises à la mise en œuvre effective et à la validation du produit touristique et de la table de gouvernance).

Pour faciliter la discussion, on a posé aux participants une batterie de questions qui pouvaient être regroupées autour des cinq points décrits ci-dessus:

- ✓ Quelles devraient être les actions et outils de gestion unifiés à appliquer sur tous les territoires pour maintenir l'itinéraire dans le temps (ex: accords par domaines, plans intégrés ...) (point I)
- ✓ Quelles actions spécifiques doivent être dédiées à la gestion unitaire des services touristiques liés à la piste cyclable INTENSE? (point II)
- ✓ Une fois ces actions de gestion unitaires définies, comment proposez-vous de mettre en place leur processus de validation «politique» à travers des accords interrégionaux / internationaux efficaces? (point III)
- ✓ Quels devraient être les mécanismes d'engagement des parties prenantes pertinents pour soutenir la table permanente ? (points II et IV)
- ✓ Quelles devraient être les stratégies de marketing et les actions de promotion conjointes possibles de l'itinéraire ? (point V)
- ✓ Quelles sont les tâches de la phase de démarrage de la Table technique transfrontalière Intense ? (points II et III)

## PROPOSITIONS ÉMERGENTES au sein des Living Lab

### I. Actions et outils de gestion unitaire à appliquer à tous les territoires pour le maintien de l'itinéraire dans le temps

Étant donné qu'il est considéré comme fondamental et préparatoire :

A) la définition d'une **ontologie partagée** qui crée un langage commun

B) l'utilisation d'un **écosystème numérique capable de partager des informations et des expériences**, ouvert aux acteurs publics et privés (par exemple : l'écosystème numérique de VisiTuscany, qui a MAKE dans son back-office, une plateforme collaborative à travers laquelle les acteurs locaux peuvent publier des contenus, promouvoir offres, etc. Make définit policy et lignes guides pour le partage des informations qui sont ensuite téléchargées directement par les acteurs concernés).

On met en évidence les propositions suivantes qui ont émergé au cours des réunions :

#### 1.

Mettre en œuvre une série d'actions qui **permettent de retenir l'attention des organismes qui gèrent les itinéraires** au-delà du projet fondateur :

- Inviter les parties prenantes qui peuvent apporter un financement après le projet ;
- Construire dès le départ, un ou plusieurs plans dédiés à la promotion et à la valorisation ;
- Obtenir un label. Cela donnerait une plus grande dimension et une reconnaissance internationale, sensibilisant les politiques publiques à maintenir un intérêt

#### 2.

S'assurer à ce que la table dispose de **données de suivi approfondies**, identifiant une structure de suivi et de gestion du projet, qui reçoit au moins une fois par an des données des Régions et Départements concernés, d'où devrait émerger les points de force et de faiblesse de l'itinéraire et du système relatif d'offre touristique.

L'objet de la surveillance sera :

- entretien des sections d'infrastructure existantes ;
- planification des interventions infrastructurelles (appels d'offres, projets, financements et réalisations);
- les services de transports publics pouvant être utilisés par les cyclistes ;
- les services pour l'utilisation des attractions du territoire ;
- les services bike-friendly, l'hébergement, la détente, l'utilisation des vélos et des équipements ;

#### 3.

Sur la base de ces données de suivi et des lignes contenues dans le Plan d'action et dans le Modèle de gouvernance, la structure identifiée pour le suivi et la gestion du projet devrait opérer **pour la mise en œuvre du projet en accord avec les parties prenantes**. Des exemples

de modèle de gestion unitaire entre Régions et organismes territoriales qui pourraient être envisagés sont des **Protocoles d'Entente**, sans engagement financier, entre la Région Toscane, les Provinces, les Communes, les Autorités du Parc et les Autorités Portuaires. Les objectifs des protocoles concernent la planification et la construction de la piste cyclable de manière coordonnée, la mise en valeur et la promotion. Au-delà d'un accord "institutionnel", il serait important d'inclure comme objectif de la table, la réalisation **d'accords avec les parties prenantes**, telles que les associations professionnelles, les associations sportives et bénévoles (celles de valeur régionale) - par exemple, les accords locaux avec les sujets compétents pour l'entretien, et pour sa valorisation touristique, qui à son tour prévoit l'implication de prestataires de services privés.

#### 4.

**Diviser l'itinéraire en étapes**, en confiant chacune d'elles aux sujets qui insistent sur le territoire concerné, en les rendant officiellement responsables des actions à mener. Les individus devront se rapporter, régulièrement, avec la gouvernance du projet sur les activités réalisées et faire rapport sur les questions critiques et les propositions.

#### 5.

Accorder une importance particulière à la question de l'**entretien** : un accord contraignant entre les administrations est indispensable, qui prévoit la définition d'un plan d'intervention pluriannuel, des modalités pour définir les actions à mener année par année et pour effectuer les contrôles nécessaires (ceci est lié au point 3, car il pourrait déjà être prévu par un large Protocole d'Entente).

#### 6.

Comme il n'est pas possible d'introduire des sanctions en cas de non-conformité, il pourrait être intéressant et utile d'envisager des **actions d'information extraordinaires**, pour promouvoir les sections les mieux gérées.

#### 7.

Dans la définition du Plan d'action commun et du Modèle de gouvernance transfrontalière, il est nécessaire de se demander quels outils de gestion unitaire utiliser sur tous les territoires **conformément aux orientations européennes**. Dans le Projet Intense, la première hypothèse formulée était la signature d'un Accord conformément à l'art. 15 L. 241/1990 (pour l'Italie), mais cette hypothèse n'a pas obtenu le consentement de tous les signataires.

Cependant, il faudrait faire un "saut qualitatif" vers un accord entre les régions et les autres administrations, bien que l'hypothèse n'ait pas été incorporée dans le Projet Intense qui a préféré adopter des "Lignes guides »

## II . Actions dédiées à la gestion unitaire des services touristiques liés à la piste cyclable INTENSE

*Les propositions suivantes émergés au cours des réunions doivent être mises en évidence – on précise que les actions proposées et convenablement discutées doivent être directement incluses dans le plan d'action conjoint :*

**1.**

Prévoir **le suivi** de la mise en œuvre (itinéraire INTENSE) selon des standards partagés.

**2.**

Partage et **mettre à système le patrimoine informatique** détenus par les organismes publics (il doit donc y avoir une implication active et continue des organismes concernés) sur le sujet, notamment les informations relatives aux infrastructures existantes et les investissements réalisés et envisagés.

**3.**

Identifier les **services standard** qui peuvent être mis en œuvre et disponibles tout au long de l'itinéraire, en particulier, par exemple, en relation avec la formation du personnel des hôtel et des opérateurs du vélo

**4.**

Allouer des ressources aux opérateurs qui réalisent des investissements cohérents avec l'intervention publique esquissée

**5.**

Inclure dans le « circuit promotionnel » régional les actions menées par les agences de promotion pour faire connaître l'itinéraire et ses services.

**6.**

Développer des propositions de projets spécifiques pour obtenir des financements des propositions de projets à financer dans le cadre du Programme Maritime 2021-2027.

**7.**

Organiser **des événements transfrontaliers** pour renforcer le réseau

Plus précisément, en ce qui concerne les actions liées au projet INTENSE, on propose :

**1.**

Application et suivi **des standard de référence nationales et européennes** (directives techniques et normes approuvées, référence à EuroVelo ...)

**2.**

Partage de **produits touristiques transfrontaliers homogènes** (promotion d'itinéraires liés à l'itinéraire principal INTENSE, offres de produits touristiques pour les domaines conformes aux

orientations générales);

### 3.

Harmonisation du **marketing** d'itinéraire au-delà des frontières régionales ;

### 4.

**Qualification de l'offre de services** en fonction des besoins du tourisme durable (services d'hébergement et de restauration avec une référence particulière au vélo-friendly, services pour les cyclistes, services de promotion et d'information touristique ...)

## III. Processus pour la validation politique

*Au cours des 2 réunions, différentes propositions ont émergé qui sont résumées ici et doivent être lues comme un schéma possible d'étapes consécutives pour obtenir une validation politique de la Table de Gouvernance et de ses actions.*

Il existe deux niveaux possibles de « transition politique » :

- **Accord-cadre** entre les régions concernées, à mettre à jour annuellement ;
- **Accords opérationnels** entre les autorités locales impliquées ;

Les étapes proposées et jugées nécessaires sont :

### 1.

Agir en relation étroite avec les représentants politiques régionaux, en vérifiant la cohérence des activités de la Table avec les stratégies régionales énoncées dans les documents de planification, en proposant également des actions régionales pour accroître l'efficacité des actions du projet

### 2.

Pour le processus d'approbation, tenir compte des accords entre institutions conformément à l'art. 15 de la loi 241/90 et modifications suivantes "Nouvelles règles sur la procédure administrative et le droit d'accès aux documents administratifs".

### 3.

Étapes de mise en œuvre formelles aux niveaux interrégional et régional, telles que les accords entre les conseillers Régionaux, les Maires, etc. sont souhaitables pour des aspects spécifiques d'importance particulière compatibles avec le cadre transfrontalier (par exemple, accords régionaux pour la définition de la piste Cyclable Tirrenica conformément à la piste cyclable INTENSE, protocole d'accord entre les régions de la Ligurie, de la Toscane et du Latium pour la définition projets et pour le financement national de la piste Cyclable Tirrenica , des accords locaux pour la construction de tronçons de l'itinéraire et des services avec un financement

communautaire, régional et municipal).

#### 4.

Au niveau transfrontalier, la validation devrait se faire au travers des accords internationaux spécifiques, même en supposant une table technique permanente, seulement si les représentants techniques sont capables de travailler en relation étroite avec les représentants politico-institutionnels, qui à leur tour garantissent la définition des stratégies avec réunions institutionnelles transfrontalières spécifiques.

#### 5.

Au cours de ce processus, il serait nécessaire de promouvoir une initiative transfrontalière (conférence / événement), dans laquelle la question est abordée, en essayant de tracer le chemin qui mène à l'accord. Elle a été proposée la possibilité de profiter de l'événement final Smart Destination (qui offre également des éléments d'intégration intéressants à l'action pilote) ou d'un événement Gritaccess. \*

\* L'accord de gouvernance transfrontalière des itinéraires est l'un des principaux objectifs de GRITACCESS. En ce sens, les travaux ont démarré avec ce projet et avec une série de projets pour le patrimoine accessible (ITINERA ROMANICA +, RACINE). Nous souhaitons réaliser ce travail en coordination avec l'Autorité de Gestion, ainsi que tous les projets qui peuvent y être intégrés. Il serait souhaitable que cet accord soit formellement signé par les représentants politiques, il pourrait servir d'outil opérationnel pour la table de gouvernance INTENSE elle-même.

#### IV. Mécanismes d'implication des parties prenantes concernées pour soutenir la table permanente

*Étant donné que le « moteur » du processus sera la table technique dont les propositions doivent recevoir une validation politique adéquate pour être opérationnelles, on pense que l'implication, selon les phases et les besoins, d'une série d'acteurs collatéraux, soit fondamentale pour le bon fonctionnement de la table.*

Voici les propositions les plus pertinentes concernant l'implication des parties prenantes :

#### 1.

À partir de la (des) réunion (s) locale (s) (régional) avec les parties prenantes, puis en amenant le sujet à la table de gouvernance à une **échelle transfrontalière** ou internationale.

#### 2.

Les parties prenantes doivent être invitées selon un **agenda prédéfini** et en fonction des besoins qui en résultent. Par exemple, sur des questions plus juridiques, avoir des parties prenantes compétentes pour assister et guider la gouvernance du réseau.

#### 3.

Impliquer les bénéficiaires potentiels (tour-opérateurs) et sensibiliser la population à travers

des rencontres (living labs) et des événements et à travers la mise en œuvre d'actions ayant des effets visibles et durables sur les territoires.

#### 4.

Prévoir la participation du système des **entreprises** qui gèrent les services essentiels à la réussite des itinéraires Il convient également d'impliquer les catégories d'entreprises et les Chambres de Commerce.

#### 5.

Élargir l'implication des parties intéressées à travers des **mécanismes de participation institutionnelle** déjà envisagés dans les différents territoires : par exemple, pour la Région Ligurie, la **Table de Concertation pour le Tourisme** qui voit toutes les catégories de voyageurs représentées. En Toscane, la loi régionale 86/16 prévoit l'établissement de **produits touristiques homogènes**. Le PTO BIKE devrait regrouper toutes les pistes cyclables de la Région et mettre en place un groupe de travail pour ces pistes, avec les représentants des zones concernées, des voyageurs, Région, des DOM régionales. Ce groupe de travail aurait pour tâche de coordonner les activités à la fois envers le PTO BIKE et envers les différents AATT impliqués.

#### 6.

Des porte-parole significatifs des parties prenantes doivent être identifiés dans chaque territoire, à travers une analyse plus approfondie des besoins contextualisés à la situation actuelle et aux résultats obtenus par le projet. Les porte-parole seront ensuite invités à des réunions spécifiques organisées régulièrement

#### 7.

Enfin, nous avons pu identifier :

→ des moments d'importance institutionnelle auxquels participent les représentants politico-institutionnels régionaux et municipaux avec les représentants techniques et les parties prenantes concernées sur des questions stratégiques;

→ les moments les plus opérationnels où les représentants techniques, avec les parties prenantes, collaborent pour suivre la gestion des actions et améliorer leur efficacité.

## V. Stratégies marketing et actions de promotion conjointes possibles pour l'itinéraire

*Si à ce stade il a été jugé prématuré de pouvoir définir une stratégie marketing, le soi-disant « Produit touristique homogène » étant toujours absent, il a été jugé opportun de collecter quelques propositions préparatoires pour mieux procéder dans une deuxième phase à un croisement. - stratégie de marketing transfrontalier, une fois la table de gouvernance formalisée.*

### Quelques considérations préliminaires:

Le plan de promotion transfrontalier deviendra lui-même un outil de gouvernance partagée, puisqu'il devra être géré à plusieurs niveaux : des actions très locales vers un public limité, jusqu'à l'élargissement à des actions homogènes au niveau transfrontalier. Les deux niveaux devront être



étroitement coordonnés. Ces actions doivent être à la fois locales et physiques. En ce sens, le travail réalisé par le projet GRITACCESS est considéré comme précieux et doit être pris en considération dans l'itinère.

Voici les principales observations qui ont émergé :

**1.**

Il faut être attentif aux besoins spécifiques des utilisateurs nationaux et internationaux et à leurs différents types (cyclistes, familles avec enfants, personnes à mobilité réduite, randonneurs).

**2.**

Il est nécessaire de viser la création (et la gestion) d'un itinéraire qualifié d'importance européenne, particulièrement attractif pour le tourisme durable, intégré au réseau d'infrastructures et aux services de transport ;

**3.**

Investir dans l'hospitalité et l'accueil avec le développement de services vélo-friendly, pour l'hébergement, la restauration, etc.

**4.**

Promouvoir et sensibiliser au tourisme durable, lent et expérientiel, avec un rôle fort des institutions ayant des fonctions touristiques (en Toscane avec la promotion de la Toscane, des zones territoriales touristiques homogènes, des municipalités) qui promeuvent des propositions de voyage qualifiées ;

**5.**

Fournir des pistes de co-conception pour la définition de propositions de produits touristiques intégrés élaborés en impliquant des institutions, des bureaux d'information et d'accueil touristiques, des experts, des opérateurs du secteur, des guides, des gestionnaires de structures d'hébergement, des gestionnaires de services de transport, des gestionnaires de vélos de services du secteur, associations intéressées.

**6.**

Prévoir une participation conjointe aux foires internationales.

**7.**

Préparer des produits de promotion communs, tels que des vidéos promotionnelles à relancer sur les canaux sociaux de tous les acteurs impliqués.

**8.**

Organiser des événements partagés, comme la Semaine européenne de la mobilité durable ou des événements similaires sur les espaces protégés, la Semaine européenne des régions, etc.

**9.**

Les régions devraient inclure le produit interrégional dans leurs programmes de promotion respectifs, de manière à impliquer activement les opérateurs de leurs territoires et en même temps à se connecter afin de rendre les interventions plus efficaces

**10.**

Il est nécessaire d'identifier le budget disponible pour le plan marketing, ainsi que les objectifs spécifiques.

## 11.

Pour la construction de l'offre liée au produit cyclotouristique INTENSE, un Manuel avec les critères et les standards de qualité est nécessaire, qui doit être élaboré à partir des documents techniques (le « disciplinaire », également pour la promotion) déjà produits par le projet.

## 12.

En commençant par la promotion des caractéristiques suprarégionales / transfrontalières existantes (il est nécessaire de partager ces informations entre les Régions).

### V. Propositions d'actions pour le démarrage de la table technique

PROPOSITION DE CALENDRIER POUR LES PROCHAINES ACTIVITÉS	
1) Rédaction et adoption du règlement d'exploitation - la méthodologie du tableau ci-dessous a été suggérée comme proposition de fonctionnement.	Mai 2021
2) Identification du plan d'activités pour la première année (avec calendrier, plan de suivi et indicateurs de suivi, etc.) NB: nous espérons que le Plan d'Action abordera les problématiques de construction de produits, de partage d'informations, de marketing et de promotion de l'itinéraire, de sensibilisation des territoires concernés et de formation des voyageurs liés au vélo.	Juin/Juillet 2021
3) Identification des procédures de validation politique des décisions du tableau et identification d'un événement de comparaison lié à la gouvernance transfrontalière d'INTENSE (par exemple pour la signature de l'accord politique transfrontalier).	Juin/Juillet 2021
4) Approbation du plan d'activités (test des procédures de validation de la politique)	Septembre 2021
5) Mise en œuvre du plan d'activités et suivi des activités	Septembre 2021- Janvier 2022

PROPOSITION DE PROCESSUS POUR LA DÉFINITION DES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET DES ACTIONS
1) Définition conjointe par la table technique d'un premier projet de règles
2) Analyse approfondie avec les références politiques respectives
3) Elaboration d'une proposition consolidée par la Table
4) Transmission aux différentes parties intéressées (parties prenantes, collectivités locales, associations professionnelles) de la proposition de collecte de leurs contributions

5) Collecte et examen des contributions par la Table et vérification de chaque membre avec leurs représentants politiques régionaux

6) Approbation des règles de fonctionnement

## QUESTIONS OUVERTES

1.

### LIEN ENTRE LES SECTEURS DE LA MOBILITÉ ET DU TOURISME ET LA PROMOTION DES PME TOURISTIQUES

Définir en premier lieu à la fois le niveau optimal de gestion politico-institutionnelle (pour la partie italienne et française), et pour la connexion avec le système des entreprises chargées de la fourniture des services essentiels au fonctionnement des itinéraires.

Sur ce point, les participants ont d'abord été invités à répondre en remplissant un «**tableau des compétences**» qui aiderait à clarifier quels sont les différents secteurs / bureaux régionaux impliqués dans la question ainsi que les principales parties prenantes non institutionnelles.

**À ce jour, seules la TOSCANE et la LIGURIE ont rempli le tableau. Un retour des autres territoires est nécessaire de toute urgence.**

2.

### PROBLÈME D'INTEROPÉRABILITÉ DES DONNÉES

Pour la question des données, une comparaison est nécessaire entre Intense et Smart Destination sur le thème de l'interopérabilité des données et des modèles de données (le thème est d'avoir les données dans le même format et les bases de données interopérables entre elles, afin d'arriver à un numérique écosystème intégré avec des données d'intérêt touristique).

**Une rencontre entre les techniciens des 2 projets sera organisée prochainement sur ce point.**