

DISPOSITIF DEPARTEMENTAL D'ACCOMPAGNEMENT A L'OFFICE DE TOURISME DU FUTUR

- **Finalité de l'aide et modalités de financement**
- **Contacts**
- **Contenu d'une demande subvention**

LA FINALITE

Dans le cadre de sa politique d'aménagement et de développement du territoire adoptée le 12 avril 2016 et de sa délibération cadre tourisme adoptée le 22 mai 2017, le Département du Nord soutient les Offices de Tourisme (OT) par un dispositif d'accompagnement à « **l'Office de Tourisme du Futur** ».

LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT

OBJET

Ce dispositif d'accompagnement concerne :

- **un parcours d'accompagnement technique spécifique à chaque projet réalisé par les équipes du Service Tourisme, Espaces Sites et Itinéraires du Département et de ses partenaires** : Offices de Tourisme du Nord-Relais Territorial, l'ADRT Nord (Agence de Développement et de Réservation Touristiques), l'APF France Handicap (Association des Paralysés de France) et la Mission Attractivité – CRTC (Comité Régional de Tourisme et des Congrès) Hauts-de-France pour un appui technique.

Cet accompagnement technique peut se traduire par :

- une aide au montage du projet,
- un conseil gratuit pour la mise en accessibilité,
- un accompagnement technique dans l'aménagement à réaliser.

Cet accompagnement technique peut être réalisé « au fil de l'eau » en amont de la date limite de dépôt des candidatures à l'Appel à Projets.

- **Une aide financière pour les investissements et les études à réaliser préalablement** s'agissant de démarches d'innovation, missions de coaching ou d'expertise dans le management de projets, études et travaux (lieux et outils) à l'échelle de territoires de destination touristique dotés d'une stratégie globale.

Les études préalables d'opportunité ou de faisabilité (en fonction de la maturité du projet) sont obligatoires et devront être réalisées par un tiers.

Les dépenses liées au fonctionnement courant de la structure, que ce soit en termes de charges ou d'actions, ainsi que les projets qui ne répondent pas aux tendances ou ne démontrent pas de caractère innovant, ne sont pas éligibles au dispositif départemental.

BENEFICIAIRES

- Offices de Tourisme ayant délégation de la compétence tourisme par leur collectivité de tutelle,
- Regroupements ou associations d'Offices de Tourisme,
- Collectivités ayant la tutelle d'un Office de Tourisme.

Toute demande présentée par un autre porteur souhaitant bénéficier de cette aide sera soumise à l'approbation du Conseil départemental.

Les porteurs de projets peuvent présenter des projets de manière individuelle ou collective.

CRITERES D'ELIGIBILITE

Le projet qui fera l'objet d'un accompagnement départemental devra découler de la stratégie globale d'accueil de la structure à l'échelle de sa destination touristique et démontrer sa faisabilité.

Ce préalable est requis pour tout dépôt de candidature à l'Appel à Projets Office de Tourisme du Futur.

De plus, tout projet devra :

- Servir l'expérience client : quelle plus-value apportée aux besoins du client ?
- Intégrer à minima les tendances actuelles ou futures du secteur (lieux hybrides, déclinaison sensorielle et utilisation des différents sens, expérience client, marketing prédictif ...) déjà développées actuellement par les OT régionaux ou observées au niveau national, tout en apportant un caractère d'innovation : quelle est l'adéquation entre le projet et les tendances du secteur, quelles sont les éléments d'innovation ?
- Intégrer dès sa genèse, une démarche d'évaluation : quels sont les indicateurs de résultat mis en place ?

Les démarches d'innovation étant encouragées, les projets démontrant un caractère d'innovation avéré, bénéficieront d'une aide majorée.

Afin de guider le porteur dans l'élaboration de son projet de création ou d'évolution des lieux d'accueil de l'OT, un cahier de recommandations spécifique a été conçu, prenant en compte les différentes thématiques relatives à l'évolution des Offices de tourisme (nouveaux services aux visiteurs, intégration du numérique, développement durable, accessibilité, hors les murs, ...) dans tous les espaces dédiés à l'accueil du public (accueil, conseil et information, boutique, billetterie, vente, porte d'entrée de la destination/espace d'interprétation, espace de détente/convivialité, bagagerie/consigne, ...). Un extrait de ce cahier de recommandations figure à la fin de la présente fiche.

Les dossiers seront instruits par le Service Tourisme, Espaces, Sites et Itinéraires du Département en s'appuyant, selon la nature du projet, sur l'expertise de ses partenaires :

- en tout premier lieu, l'Association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial,
- l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Nord,
- la Région (Comité Régional du Tourisme et des Congrès Hauts-de-France et Mission ingénierie touristique et attractivité du Conseil Régional Hauts-de-France),
- l'Association APF - France Handicap.

L'analyse des projets reçus reposera notamment sur :

- l'existence d'une stratégie d'accueil cohérente et opérationnelle,
- la plus-value apportée par le projet aux besoins identifiés du client,
- l'adéquation du projet avec les tendances du secteur du tourisme et des loisirs,
- le caractère innovant du projet, qu'il s'agisse d'innovation technologique, de marché, de services, d'organisation et l'intensité de l'innovation,
- la mise en place d'indicateurs d'évaluation,
- dans le cas d'un projet de création ou d'évolution d'un lieu d'accueil, la cohérence du projet en réponse aux critères et indicateurs du cahier de recommandations.

MONTANT DE L'AIDE (en Euros TTC)

Pour les projets répondant aux tendances du secteur (tendances développées actuellement par les OT régionaux ou observées au niveau national, ...)

	<i>Plafond des dépenses subventionnables (TTC)</i>	<i>Taux d'intervention</i>	<i>Montant max. de la subvention</i>
Etudes préalables	30 000 €	30 %	9 000 €
Outils	50 000 €	30 %	15 000 €
Travaux	200 000 €	30 %	60 000 €

Pour les projets présentant un caractère avéré d'innovation

	<i>Plafond des dépenses subventionnables (TTC)</i>	<i>Taux d'intervention</i>	<i>Montant max. de la subvention</i>
Etudes préalables	30 000 €	50 %	15 000 €
Outils	50 000 €	50 %	25 000 €
Travaux	200 000 €	50 %	100 000 €

S'agissant des travaux, les projets seront examinés dès lors que les dépenses à engager excèdent 5 000 € TTC.

MODALITES DIVERSES

Au titre de cette politique, une même structure ne peut bénéficier en 3 ans d'un montant global de subvention excédant **100 000 €** dans la limite des plafonds disponibles.

Dans la limite des plafonds de dépenses subventionnables, la subvention n'est pas renouvelable avant 3 ans.

La structure financée devra valoriser l'aide départementale dont elle a bénéficié (apposition du logo du Département du Nord sur le support indiquant l'obtention d'un financement départemental) et devra associer le Département lors de toutes manifestations liées à cette aide.

OU S'ADRESSER ?

Département du Nord

Direction Générale Adjointe du Développement Territorial
Direction des Solidarités Territoriales et du Développement Local
Direction Adjointe de l'Aménagement Territorial
Service Tourisme Espaces, Sites et Itinéraires
51, rue Gustave Delory
59047 LILLE Cedex
Tél. : 03.59.73.58.07
E-mail : tourisme@lenord.fr

QUEL EST LE CONTENU DU DOSSIER DE DEMANDE DE SUBVENTION ?

Ce dispositif est mis en œuvre dans le cadre d'un appel à projets annuel dont les modalités de réponse font l'objet d'un document spécifique « dossier de candidature » disponible sur simple demande auprès du Service Tourisme du Département du Nord. Les pièces à joindre sont mentionnées dans ce dossier de candidature.

Préalablement au dépôt de candidature dans le cadre de l'appel à projets, une lettre d'intention devra parvenir au Département dans les délais qui seront précisés lors du lancement de chaque appel à projets annuel.

1- Les études préalables

Critères	Indicateurs
1- Etude de faisabilité / programmation	Définition des conditions de réussite du projet et notamment les différents espaces et fonctions de l'OT au regard des attentes des clientèles.
2- Etudes d'accessibilité	Diagnostic préalable pour une prise en compte optimale de l'accessibilité des lieux.
3- Etudes techniques	Missions particulières et/ou additionnelles : <ul style="list-style-type: none"> - stratégie d'accueil numérique, - scénographie, - outils d'interprétation, - aménagement ergonomique des locaux, - analyse environnementale/recherche de solutions (eau, énergie, bruit & acoustique, matériaux, ...), - étude thermique, diagnostic de performance énergétique, - étude paysagère,...

2- La définition du projet**A – Un OT préservant et mettant en valeur le patrimoine**

Critères	Indicateurs
4 - Signalétique	L'OT est immédiatement identifiable par une signalétique extérieure de qualité et conforme : mention « Office de Tourisme » et logo d'Offices de Tourisme de France – Fédération Nationale obligatoires.
5 - Qualité des extérieurs	L'OT est parfaitement intégré dans son environnement immédiat.
6 - Transport / accès à l'office	Dans le cas d'une création, l'accessibilité du site est déterminante dans le choix du lieu d'implantation : facilité d'accès et de stationnement, pas de rupture entre les différents modes de déplacement... Les visites à partir de l'OT se font en priorité grâce aux liaisons douces. Un espace est aménagé aux abords de l'OT pour les vélos. Les cheminements extérieurs sont parfaitement accessibles à tous.

B- Un OT offrant confort, ergonomie et sécurité pour tous

Critères	Indicateurs
7 - Définition des espaces	L'organisation globale du projet et les choix de positionnement des espaces sont en adéquation avec le cadrage préalable effectué au regard du parcours client et de ses besoins. Les différents espaces de l'OT sont clairement identifiables (utilisation contrastes couleurs, cheminement, signalétique...).
8 - Accessibilité	En rénovation, l'APF réalise un entretien et une visite préalables. En création, une étude du projet est réalisée par l'APF. Dans le cadre d'une rénovation, l'OT s'engage dans une démarche de labellisation « Tourisme & Handicap » pour au moins 2 déficiences qu'il s'agisse du bâti, des aménagements et équipements intérieurs ou des outils (notamment numériques). Dans le cadre d'une création, l'OT s'engage dans une démarche de labellisation « Tourisme & Handicap » pour les 4 déficiences qu'il s'agisse du bâti, des aménagements et équipements intérieurs ou des outils (notamment numériques).

Critères	Indicateurs
9 - Ergonomie	<p>Les formes arrondies sont à privilégier au maximum (éviter les angles droits et les formes rectangulaires) pour le mobilier d'accueil.</p> <p>Les écrans tactiles sont inclinés (et non disposés à plat).</p> <p>Les espaces d'accueil et de travail respectent les exigences réglementaires.</p> <p>La conception du mobilier est adaptée à la fonction de l'espace dans lequel il se trouve.</p> <p>Les postures contraignantes régulières (du personnel de l'OT) sont identifiées et des solutions d'amélioration sont mises en œuvre.</p> <p>Les éventuels postes de travail sont disposés perpendiculairement aux fenêtres.</p>
10 - Eclairage	<p>L'éclairage naturel est favorisé dans tous les cas, mais maîtrisé, de manière à éviter tout éblouissement.</p> <p>Les ouvertures sont étudiées en relation avec la qualité des vues, l'adéquation aux fonctions et le respect du site.</p> <p>L'éclairage artificiel des espaces de travail est adapté pour procurer confort visuel et ambiance spécifique. Il concilie durabilité et consommation en énergie. Il est modulable en intensité et en nombre.</p> <p>L'éclairage extérieur est coupé automatiquement à 23h, excepté celui indispensable aux besoins de sécurité.</p>
11 - Sécurité	<p>Les aménagements et les équipements facilitent l'accueil de tous les publics et du personnel et les prémunissent au maximum des accidents et des risques.</p>
12 - Confort acoustique	<p>Les éventuelles sources de bruits externes et internes sont identifiées et des dispositions (techniques, aménagement, organisation...) sont prises pour réduire les bruits les plus gênants pour les visiteurs et le personnel de l'OT.</p> <p>Les éventuels outils de promotion, d'information ou d'interprétation sonores sont équipés de dispositifs permettant d'assurer un meilleur confort acoustique (ex : casques, bulles immersives, ...).</p>
13 - Qualité de l'air	<p>La qualité de l'air fait l'objet d'une attention particulière afin de garantir le confort et la santé du personnel de l'OT et des visiteurs.</p>

C - Un OT écologique qui limite son impact

Critères	Indicateurs
14 - Eco-construction	<p>Les principes bioclimatiques sont pris en considération dans la conception du projet d'aménagement ou de construction.</p> <p>Les équipements, le mobilier et les éléments de décoration choisis par l'OT ont un faible impact sur l'environnement (filiale courte de transport...) et sur la qualité de l'air (choix d'équipement labellisés NF Env., EU ecolabel...).</p> <p>De préférence, et dans la mesure du possible, les matériaux employés sont d'origine naturelle, peu transformés, recyclés ou recyclables, et privilégient les ressources régionales.</p>
15 - Performance énergétique et Qualité thermique	<p>Dans tous les cas une étude thermique est à réaliser.</p> <p><i>Pour une rénovation :</i> Un diagnostic de performance énergétique préalable est établi avec l'appui d'un conseiller indépendant et spécialisé.</p> <p><i>Pour une création :</i> Le bâtiment atteint au minimum une performance énergétique inférieure de 10% à la R.T 2012.</p>
16 - Gestion de l'eau	<p>La qualité de l'eau est vérifiée au moins une fois par an.</p> <p>Le réseau de distribution est le plus court possible.</p> <p>La distribution de l'eau se fait par des systèmes économes.</p>
17 - Gestion des déchets	<p>Les déchets sont systématiquement triés.</p> <p>Les circuits de cheminements et de stockage sont identifiés et compréhensibles par tous.</p> <p>Les espaces de stockage sont dissimulés et bien isolés des lieux de travail.</p>

D – Un OT proposant une expérience à vivre aux visiteurs et répondant à leurs attentes

Critères	Indicateurs
18 - Identité territoriale et spatiale	L'espace d'accueil est résolument immersif. Il propose un aménagement tourné vers la découverte sensorielle et expérientielle du territoire. L'ensemble du lieu doit intégrer pleinement l'identité du territoire et en être une « vitrine vivante ».
19 - Interprétation et médiation interactives et ludiques du territoire	Centre d'interprétation, lieu « gamifié », l'espace d'accueil de l'OT est conçu afin de proposer une découverte multisensorielle du territoire et faciliter l'échange entre celui-ci et le visiteur. L'intégration des différents publics, l'aménagement d'un lieu ouvert et accueillant, sont privilégiés afin de faire de l'espace d'accueil un nouveau lieu de vie.
20 - Intégration d'outils numériques	En réponse à une stratégie d'accueil préalablement définie, ces outils proposent une diffusion de l'information multicanal via des supports adaptés à chaque client (hyper personnalisation). Ils accompagnent le conseil et l'échange direct proposé dans l'espace d'accueil ou d'autres lieux.
21 - Information hors les murs de l'OT	La stratégie d'accueil de l'Office de Tourisme se décline dans l'espace d'accueil mais également « hors les murs » (lieux d'évènements, portes d'entrée, sites touristiques, ...). Elle aborde nécessairement la mise à disposition permanente de l'information en ligne mais également celle délivrée via les relais d'information et de conseil que sont les prestataires et partenaires du territoire.
22 - Expérience diversifiée et hospitalité	L'OT peut expérimenter la création de lieux hybrides en mixant différents services et/ou accueillant différents publics.

3- La réalisation du projet

A - Un OT solidaire qui favorise l'économie locale

Critères	Indicateurs
23 - Economie locale	Pour les travaux, le choix du maître d'ouvrage se porte prioritairement vers des prestataires locaux. Les mobiliers, éléments de décoration et équipements valorisent un savoir-faire local ou sont produits localement. La boutique de l'OT valorise les produits locaux.
24 - Economie solidaire	Au minimum, une prestation et/ou un service utile à la réalisation et/ou au fonctionnement de l'OT, est externalisée auprès de prestataires choisis dans les réseaux d'insertion et/ou d'aide aux personnes handicapées. L'OT accepte les chèques vacances dans le cadre de la vente de ses prestations.

B - Un OT dont le chantier a un impact limité sur son environnement

Critères	Indicateurs
25 - Organisation	Le maître d'ouvrage ou le maître d'œuvre informe et sensibilise les entreprises sur ses exigences en matière de respect de l'environnement.
26 - Nuisances	Les déchets produits par le chantier sont triés puis éliminés de la manière la mieux adaptée : la valorisation matière est privilégiée et aucun déchet n'est brûlé. Des procédés et des produits adaptés sont utilisés pour éviter la pollution des sols. Une attention particulière est accordée aux nuisances sonores et des parades sont mises en place.