

## Contrat de destination Voyage dans les Alpes

# Comité de pilotage

30 mai 2017 – Valence TGV



### Compte-rendu de réunion

#### Présents (20) :

- Annie ADREANI, Région Provence Alpes Côte d'Azur
- Romain ALLARD, Savoie Mont-Blanc Tourisme
- Hugues BEESAU, CRT Auvergne Rhône-Alpes
- Jean BERTHIER, ATOUT France
- Véronique BRESSON, Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme
- Jean CAPELLA, Chambre de Commerce et d'Industrie des Hautes-Alpes
- Françoise CARPENTIER, Région Provence Alpes Côte d'Azur
- Muriel FAURE, GTA
- Francis FIESINGER, Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Isère
- Dominique GIARD, CGET
- Marina GIARDINA, Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes-Maritimes
- André JOLY, Département de la Savoie
- Didier LE GALL, Région Provence Alpes Côte d'Azur
- Yannick LE MAGADURE, CRT Provence Alpes Côte d'Azur
- Christine MIDY, DIRECCTE Auvergne-Rhône-Alpes
- Nadine MORDANT, CGET
- Pierrick NAVIZET, Parc national des Ecrins
- Anne RINJONNEAU, Conseil Départemental des Alpes de Haute-Provence
- Virginie ROCHETTE, GTA
- Anne SARLES, Agence touristique départementale de la Drôme

#### Excusés (6) :

- Patricia CARVAILLO, Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale Auvergne Rhône-Alpes
- Christel PASCAL, Chambre de Commerce et d'Industrie de Savoie
- Fabienne PAUL, Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence
- Naima RIBEROLLES, Département de l'Isère
- Gwénaél SABA, Parc naturel régional du Verdon
- Corinne SARDOU, Chambre de Commerce et d'Industrie Régionale Provence Alpes Côte d'Azur

## Introduction

Muriel Faure explique en préambule que l'année 2017 constitue une année charnière pour le contrat de destination Voyage dans les Alpes (VDA), marquant en effet, la fin de la période initiale entre 2015 et 2017, sur laquelle s'est engagé l'ensemble des partenaires signataires en décembre 2014, et d'autre part, le début d'une prolongation, comme l'exprime Mathias Fekl, ancien Secrétaire d'Etat au tourisme, dans un courrier qui confirme

la possibilité pour le contrat de destination Voyage dans les Alpes de "bénéficier de deux années supplémentaires nécessaires à sa bonne réalisation".

A ce titre, Christine Midy précise que la DGE a réalisé un questionnaire d'évaluation qui sera administré par la DIRECCTE courant juin pour évaluer l'impact du contrat de destination sur la coopération des acteurs touristiques qu'il fédère et sur l'attractivité de la destination qu'il a pour objet de renforcer. Cet exercice s'inscrit dans le contexte de la prise de fonctions de nouveaux ministres et de leurs collaborateurs.

Nadine Mordant rappelle ensuite que VDA a pour ambition de structurer l'offre d'itinérance, la faire monter en gamme et lui donner une visibilité auprès des clientèles internationales, en précisant que contrairement à d'autres contrats de destination où l'offre était déjà structurée, VDA se place dans une démarche structurante, en amont de la promotion.

Elle poursuit en exposant que le groupe de travail tourisme du comité de massif des Alpes qui s'est réuni le 12 mai dernier à Embrun, a rappelé les enjeux du contrat et a renouvelé son intérêt pour la démarche. Il a souligné par ailleurs la nécessité de créer un outil qui permettrait de piloter le projet de manière plus pérenne et plus efficiente.

Dominique Giard souligne que VDA mobilise des financements et des compétences sur l'ensemble du Massif ainsi que la variété des partenaires. Il explique en détail le processus conduit à l'échelle du Massif (cf. : présentation ci-jointe).

## **Compte-rendu d'activité et programme d'actions 2017 par volet opérationnel**

(cf. : présentation ci-jointe)

### Volet 1 - Présentation par Hugues Beesau, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Hugues Beesau rappelle l'ambition marketing poursuivie par le volet Ingénierie et explique d'ailleurs qu'il ne s'agit pas seulement de qualifier des séjours « itinérants » mais bien des séjours VDA, dont la valeur ajoutée de la marque est forte et différenciante. Il insiste aussi sur la démarche de progrès définie et inhérente à la structuration de l'offre VDA. A ce jour, 8 produits séjours sont estampillés ; et d'autres sont à venir.

Nadine Mordant recommande que l'ensemble des offres de séjours itinérants soit présenté à la prochaine commission permanente du comité de massif ; en précisant leur valeur ajoutée par rapport à d'autres produits.

Jean Berthier s'interroge sur la manière dont les porteurs d'offre de séjour itinérant sont informés que leur produit est « estampillé » VDA. Selon Hugues Beesau, c'est au territoire « référent » d'informer le « porteur » du produit mais il semble pour l'assemblée que ce processus manque de formalisme. Il est donc décidé de manière collective que, pour les premiers produits marqués et en attendant de définir plus précisément la gouvernance et le portage de la marque VDA, la GTA va envoyer au porteur de produit estampillé (après demande du territoire référent) un courrier signé des 2 co-présidents du comité de massif, adossé à la charte VDA pour entériner le marquage VDA. Par ailleurs, le comité de pilotage souligne la nécessité de valoriser les produits estampillés dès qu'ils le sont, sur le site grand public et mettre à la disposition des porteurs une boîte à outils dans le site pro où ils pourront se procurer les outils nécessaires à une mise en valeur de VDA (visuels, logo, charte...).

### Volet 2 - Présentation par Francis Fiesinger (CCI Isère) et Jean Capella (CCI Hautes-Alpes)

Francis Fiesinger explique qu'il y a une vraie appétence et mobilisation des professionnels en faveur du tourisme itinérant et qu'il est important de les satisfaire à travers un dispositif simple, clair et compréhensible. Il rappelle que l'objectif principal des professionnels est d'augmenter leur taux de fréquentation et qu'à ce titre, le lien entre le volet 1 et le volet 2 doit être renforcé, pour que les formations répondent bien aux feuilles de route définies par le volet 1 et que le dispositif soit cohérent sur toute la chaîne afin de faire système.

Muriel Faure rappelle de la même manière qu'il faut veiller à constituer une démarche inclusive, non déceptive, tout en maintenant les critères d'excellence nécessaires à la satisfaction des clientèles internationales.

Francis Fiesinger rappelle que l'enjeu est de monter en volume le nombre d'offres, afin de proposer un catalogue attractif pour les clientèles, sans déroger à l'exigence de qualité, et qu'il s'agirait pour ce faire d'étendre la marque VDA à l'ensemble des prestataires impliqués dans les offres de séjour, comme des prestataires « engagé/partenaires de VDA ». Muriel Faure explique par ailleurs qu'il est important de les identifier, de les « marquer » afin de démontrer la dynamique du territoire, réelle et prégnante. Le comité de pilotage demande au volet 2 de faire de proposition en ce sens.

### Volet 3 - Présentation par Yannick Le Magadure, Comité Régional du Tourisme Provence Alpes Côte d'Azur

Jean Capella souligne que les professionnels souhaiteraient être destinataires des supports de promotion réalisés. Yannick Le Magadure explique qu'ils sont à leur disposition auprès des ADT qui ont toutes été destinataires d'importants stocks de documentation touristique VDA.

André Joly explique par ailleurs que les professionnels se sont engagés dans la démarche, afin de proposer une offre de séjour structurée et en adéquation avec les critères de VDA et qu'à ce titre, il est important et nécessaire qu'ils puissent dès à présent bénéficier des actions de communication, notamment par une valorisation des produits « estampillés » dans l'ensemble des supports de communication. Il craint que les opérateurs sur le terrain se désinvestissent.

Yannick Le Magadure répond que pour le numéro de juin de Alpes Loisirs (34 000 cartes seront encartées), les délais sont trop courts mais que ce sera le cas pour celui de septembre et que par ailleurs, les produits seront mis en valeur sur le site grand public [www.voyagedanslesalpes.com](http://www.voyagedanslesalpes.com) et dans la version actualisée du support de promotion. Il prend par ailleurs en compte cette remarque pour d'autres actions à venir (accueil presse, éductour, clip vidéo...) et rappelle que c'est aussi le rôle des organismes de promotion de relayer les offres VDA, sur leurs supports de promotion.

Romain Allard explique que si les séjours sont entrés dans APIDAE, ils seront valorisés au travers des outils de promotion de Savoie Mont Blanc Tourisme et qu'il en va de même pour les autres structures de promotion. Il s'agirait donc de créer un critère VDA commun, comme cela a été fait pour Via Rhôna (séjours packagés dans un premier temps et ensuite étendre aux hébergements, services...). C'est le CRT AURA qui semblerait le mieux à même de gérer cette requête. Visiblement, il suffit de faire remonter la requête auprès de APIDAE via les ADT et le critère sera ajouté. Anne Sarles précise que la Drôme a ajouté un critère interne VDA et qu'elle a saisi les offres de séjours packagés VDA de cette manière.

### Volet 4 - Présentation par Jean Berthier, Atout France

Jean Berthier précise que le dispositif présenté permettra, à terme, d'observer et de partager sur des réseaux sociaux les expériences clients. Il rappelle qu'il s'agit d'un dispositif expérimental, qui relève de la recherche et développement, et qui sera amené à évoluer en fonction des besoins et moyens disponibles.

### Animation – coordination - Présentation par Virginie Rochette, GTA

Virginie Rochette rappelle que le séminaire VDA organisé en janvier 2017 a réuni près de 150 participants et a permis une réelle sensibilisation des acteurs du massif. Elle ajoute qu'un clip vidéo a été réalisé à cette occasion, recueillant les témoignages des principaux acteurs de VDA et mettant ainsi en valeur les enjeux et ambitions partagées à l'échelle du contrat. Cette vidéo est en ligne sur le site pro VDA ou en suivant le lien : <https://vimeo.com/212247468>

Par ailleurs, elle explique que le site [www.voyage-dans-les-alpes.com](http://www.voyage-dans-les-alpes.com) a été entièrement refondu et organisé comme un site « back office » à destination des professionnels.

## **Plan d'actions 2018/2019 (cf. : présentation ci-jointe)**

Plusieurs freins ont été identifiés par le comité de pilotage pour la prolongation du contrat de destination :

- Manque de lisibilité budgétaire ; au-delà de 2017, quel modèle économique pourrait être mis en place tenant en compte que l'Etat ne pourra plus financer le contrat à la même hauteur que durant les 3 années écoulées ?
- Aucun portage viable à ce jour ; quelle gouvernance et quel portage de la marque au-delà de 2017 pour une mise en œuvre efficace du dispositif ?
- Nécessité de se fixer des objectifs de résultats clairs, atteignables et à forte valeur ajoutée ; quelle ambition pour le contrat de destination au-delà de 2017 ?
- Besoin de poursuivre le travail engagé, en restant inclusif et sans réinventer un contrat qui a fait le consensus en 2015.

Au regard de ces freins opérationnels et stratégiques, le comité de pilotage a défini différentes préconisations, comme la nécessité de construire un plan de financement pérenne et une gouvernance solide pour mener à bien les objectifs fixés dans le cadre du contrat. A ce titre, le comité de pilotage estime que le regard extérieur d'un cabinet conseil pourrait permettre de définir différents scénarios ou scénarii et ainsi aider à la mise en place d'une gouvernance ad hoc et permettre la pérennité de la démarche.

Françoise Carpentier pense qu'avant d'aller plus loin, il s'agit de communiquer sur ce qui a été fait (actions et dépenses) et sur les axes de travail à venir, de manière à convaincre les élus du bien-fondé de la démarche, de son utilité et de son efficacité.

Jean Berthier interroge sur la manière dont VDA est intégré dans les schémas touristiques des CRT et donc des Régions. A ce jour, il n'y a aucune ligne dédiée.

Yannick Le Magadure estime qu'un co-portage par les CRT peut être envisagé car cela correspond aux pistes de développement des CRT mais selon lui, le véritable enjeu est bien le « tour de table » financier sans lequel aucune prolongation de VDA n'est envisageable. Bon nombre de membres présents rejoignent son point de vue.

Nadine Mordant confirme que si l'ensemble des partenaires ne participe pas financièrement à la réalisation du plan d'actions 2018/2019, le contrat ne pourra perdurer mais elle rappelle que l'enjeu est également politique.

Ainsi, il est décidé que le comité des pilotes va travailler sur un courrier établi par le CGET sur la base du bilan de la première phase de VDA, à destination des instances politiques du massif (les 2 co-présidents du comité de massif) en demandant à ce qu'elles sollicitent tous les partenaires signataires de VDA, pour mettre en évidence la nécessité de poursuivre le contrat de destination, avec un engagement d'un financement partagé de l'ensemble des partenaires signataires.

Le comité des pilotes prévoit donc de se réunir courant juin pour entériner le courrier ainsi que le principe du cahier des charges pour réaliser une étude prospective quant à la prolongation de VDA, sachant que - pour la commissaire de massif - le véritable enjeu est d'identifier le porteur de VDA. Nadine Mordant précise par ailleurs que le CGET va chercher un financement pour mener à bien la mission.