

Visites d'étude achevées

Cher lecteur,

A un peu plus de la moitié de la durée du projet, les partenaires ont achevé comme prévu la première grande partie des activités d'ICER, à savoir l'identification des bonnes pratiques. L'année écoulée était principalement dédiée aux visites de terrain, dont la dernière s'est déroulée fin juin dans la région du Chef de File, l'Auvergne.

Ce numéro de notre lettre d'information donne un aperçu des pratiques et outils qui ont été observés pendant cette visite.

(Plus d'information sur ce projet sur www.icerproject.eu)



Nattitude: Stratégie de développement de l'hébergement durable de la Région Auvergne

Du 7 au 9 juin 2011, le Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne a organisé une visite de terrain à destination des partenaires du projet ICER. Ceux-ci se sont vus présenter différents



Durée du projet :

01/01/2010 - 31/12/2012

Budget: 1.799.250,00 EUR

Dont FEDER: 1.410.572,50 EUR

Collaboration:

7 partenaires de 7 pays européens

Partenaires du projet:

Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne (Chef de file) (FR)

Agence de Développement de Shannon (IE)

Agence Régionale de Développement de la Transdanubie du Sud (HU)

Gouvernement provincial de Valladolid (ES)

Service Environnement de la région de Lahti, Département Technique et Environnement, Ville de Lahti (FI)

Ministère de Gozo (MT)

Agence Régionale de Développement Mura (SI)

hébergements impliqués dans la démarche régionale appelée Nattitude : Le « Central Hôtel » a Vichy, la chambre d'hôtes « Le Jardin des Thévenets » a Espinasse Vozelle, l'hôtel restaurant « La Bougnate » a Blesle, le « Domaine Saint-Roch » a Salzuit, le camping « La Rochelambert » a Saint Paulien, l'écologie « Instants d'Absolu » a Chavagnac, la chambre d'hôtes « La Ferme des Prades » a Landeyrat, et le meublé « Fortunies 1864 » a Dienne.

La démarche Nattitude

Créée pour mettre en relief le caractère insolite et naturel de l'Auvergne, la démarche Nattitude s'est donnée pour objectif principal de proposer des lieux de séjours atypiques, éco-responsables et hautement qualitatifs à tous ceux qui souhaitent s'imprégner de la région et se ressourcer. Pour y parvenir, un véritable processus de sélection et de soutien dans lequel tous les partenaires (CDT, CCI, PNR...) ont été impliqués a été mis en place. La sélection des établissements s'effectue autour des 6 points principaux (plus de 150 critères évalués au cours de la visite d'évaluation) :

- Qualité du lieu d'implantation : site préservé de toute forme de pollution.
- Qualité du bâti et de l'aménagement intérieur : aménagement intérieur/extérieur soigné et de qualité, valorisation des matériaux nobles, locaux et d'éco-construction.
- Bien-être : bien-être naturel lié à l'implantation et/ou équipements spécifiques et/ou prestations adaptées (massages, sophrologie...), valorisation des démarches environnementales en matière de bien-être.
- Management environnemental : valorisation des produits locaux (filiales courtes) et bios pour la restauration; gestion responsable des énergies, des déchets ; sensibilisation de la clientèle ; activités spécifiques...
- Qualité de services : prestations adaptées, activités en lien avec le potentiel du territoire (randonnée, sports d'eaux, raquettes/ski, parapente...), atypiques (ateliers créatifs, culturels...), volonté d'engendrer du développement économique local et de favoriser une meilleure intégration au territoire.
- Savoir-faire du prestataire : connaissance du territoire, relation client.



Cette action collective, permettant de mutualiser les moyens et les forces vives, va dans le sens de « l'état d'esprit Nattitude » et en fait la force depuis sa création. Ainsi, depuis début 2009, pas moins de 220 établissements auvergnats presentis comme pouvant potentiellement répondre au niveau d'exigence minimum fixé ont été évalués. Parmi eux, 107 ont pu intégrer le groupe des hébergements Nattitude et 113 se sont vus proposer une démarche d'accompagnement devant leur permettre d'améliorer suffisamment leur offre pour, a terme, intégrer le groupe Nattitude. L'ensemble de ces établissements (Nattitude et accompagnés) et des porteurs de projet intéressés par la démarche bénéficient d'une aide financière et technique. Pour ce faire, divers outils ont été développés :

- Le cahier d'idées : c'est l'outil principal permettant aux prestataires d'orienter leur projet en s'inspirant des 250 idées ressources caractéristiques de « l'esprit » Nattitude tout en exprimant leur personnalité. Il permet ainsi de fixer un cadre suffisamment souple pour dépasser l'écueil d'une standardisation de l'offre.

- Le contrat de progres : remis de maniere individuelle aux établissements accompagnés, ce document fait le bilan de leur évaluation et leur propose des solutions pratiques (conseils, outils techniques, aides financières...) pour améliorer leur offre.

- Les subventions régionales: elles sont attribuées apres évaluation des dossiers aux projets qui s'inscrivent au mieux dans la démarche Nattitude (plus de 150 projets aidés depuis 2 ans).

- Les journées techniques : jouant sur le principe d'une « saine » émulation et de l'effet réseau, ces journées

thématiques (aménagement intérieur, bien-être responsable, filières courtes, écolabels...) réunissent l'ensemble des établissements (Nattitude et accompagnés). Cela permet d'une part d'insuffler au réseau de nouvelles idées (apportées par des « experts » externes) et d'autre part, d'enrichir les échanges par les bonnes pratiques internes au réseau (8 ont été organisées en 2010 et 9 sont prévues pour 2011).

- Les guides techniques : suite logique des journées techniques, ils sont les supports reprenant et complétant le contenu des différentes interventions.

- Le répertoire : fruit d'un travail collaboratif (entre les établissements, les partenaires institutionnels et les professionnels), il a pour fonction principale d'aider les prestataires dans leurs recherches de contacts professionnels partageant "l'esprit" Nattitude. Outre le soutien en terme d'ingénierie, les 107 Nattitude bénéficient en plus d'une plus grande visibilité en matière de promotion et d'une véritable plus-value commerciale:

- Création d'outils de promotion spécifiques : plaquettes prescripteurs, carte postale, film...

- Création d'une brochure spécifique en anglais et en français.

- Recherche de partenariats avec des sites affinitaires (Voyage pour la Planète, Beglob...).

- Référencement de l'offre sur des guides spécifiques (Guide Vert Michelin, Routard).

- Intégration prioritaire dans toutes les actions marketing du CRDTA en France et à l'étranger. Pour résumer, Nattitude n'a pas pour vocation de supplanter les démarches qualité, marques ou labels existants, mais au contraire, s'appuie sur ces dispositifs et les préconise. Démarche territoriale globale, elle se veut une réponse concrète et innovante en faveur d'une offre qualitative d'hébergements touristiques éco-responsables.



Identification des bonnes pratiques achevée : conclusion des visites d'étude

Depuis le début du projet, 7 visites d'étude ont eu lieu, une dans chaque région partenaire. Durant ces temps d'échange, 29 bonnes pratiques ont été identifiées, concernant 4 thématiques :

- Comment s'occuper des investisseurs potentiels ?
- Comment les conseiller, guider et influencer les investissements ?
- Comment soutenir les investissements ?
- Comment accompagner les entreprises touristiques dans leurs besoins quotidiens ? Les partenaires du projet ICER commencent à présent la rédaction d'un guide technique de recommandations à destination des décideurs publics et des acteurs du tourisme. Ce document, à paraître à l'été 2012, présentera en détail chacune de ces 29 pratiques identifiées, de sorte que les collectivités et les entreprises touristiques puissent reproduire les plus pertinentes au

regard des problématiques qui sont les leurs.

Dans notre prochain bulletin d'information, vous trouverez :

Qu'est-il ressorti de la conférence organisée à Ennis en Irlande sur les thématiques du projet ICER ?

Comment les partenaires s'y prennent-ils pour impliquer les acteurs du tourisme et les décideurs publics ?

Plus d'informations sur:

www.icerproject.eu

Contact:

M. Thomas Ducloutrier
Comité Régional de
Développement Touristique
d'Auvergne
Parc Technologique Clermont-
Ferrand La Pardieu
7, Allée Pierre de Fermat
63178 Aubière Cedex

Tél : 04 73 29 49 40,
e-mail : [thomas.ducloutrier@crdt-
auvergne.fr](mailto:thomas.ducloutrier@crdt-auvergne.fr)