



Envoi au contrôle de légalité le : 6 avril 2023

Publication électronique le : 6 avril 2023

**DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS**

**DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL**

REUNION DU 27 MARS 2023

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

**Secrétaire** : Mme Carole DUBOIS

**Étaient présents** : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, M. Daniel MACIEJASZ, Mme Valérie CUVILLIER, Mme Blandine DRAIN, Mme Maryse CAUWET, M. Ludovic LOQUET, M. Jean-Claude DISSAUX, Mme Laurence LOUCHAERT, M. Laurent DUPORGE, Mme Karine GAUTHIER, M. Alain MEQUIGNON, Mme Evelyne NACHEL, Mme Florence WOZNY, M. Jean-Jacques COTTEL, Mme Caroline MATRAT, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. André KUHCINSKI, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH, M. Pierre GEORGET, Mme Carole DUBOIS, Mme Zohra OUAGUEF, Mme Maryse DELASSUS, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie GUISELAIN, Mme Emmanuelle LAPOUILLE, M. Alexandre MALFAIT, Mme Sylvie MEYFROIDT, M. Frédéric MELCHIOR, M. Marc SARPAUX, Mme Marie-Line PLOUVIEZ, Mme Anouk BRETON, Mme Nicole CHEVALIER, M. Jean-Louis COTTIGNY, Mme Audrey DESMARAI, Mme Delphine DUWICQUET, Mme Ingrid GAILLARD, M. Raymond GAQUERE, Mme Séverine GOSELIN, Mme Aline GUILLUY, M. Guy HEDDEBAUX, M. René HOCQ, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMEZ, M. Daniel KRUSZKA, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, M. Michel MATHISSART, M. Philippe MIGNONET, Mme Sandra MILLE, M. Jean-Pascal SCALONE, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Françoise VASSEUR, M. François VIAL.

**Excusé(s)** : Mme Bénédicte MESSEANNE-GROBELNY, M. Ludovic PAJOT, Mme Brigitte BOURGUIGNON, M. Alain DE CARRION, M. Sébastien HENQUENET, Mme Maryse POULAIN.

**Absent(s)** : M. François LEMAIRE, M. Olivier BARBARIN, M. Etienne PERIN, M. Claude BACHELET, Mme Maïté MULOT-FRIS COURT, M. Philippe FAIT, Mme Brigitte PASSEBOSC, M. Steeve BRIOIS, M. Michel DAGBERT, M. Jean-Luc DUBAËLE, M. Philippe DUQUESNOY, Mme Marine LE PEN, M. Bertrand PETIT, M. Benoît ROUSSEL, Mme Cécile YOSBERGUE.

**AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ET DE RÉSERVATION TOURISTIQUES DU PAS-DE-CALAIS (ADRT) "AGENCE PAS-DE-CALAIS TOURISME" - CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE PARTENARIAT 2023-2027 - DEMANDE DE PARTICIPATION 2023**

(N°2023-136)

Le Conseil départemental du Pas-de-Calais,

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales et, notamment, ses articles L.3121-14 et L.3211-1 ;

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales et, notamment, son article L.1111-4 ;

**Vu** le Code du Tourisme et, notamment, ses articles L.132-1 à L.132-6 ;

**Vu** la délibération n°2022-316 du Conseil départemental en date du 26/09/2023 « Pacte des solidarités territoriales "Agir avec vous pour bien vivre dans le Pas-de-Calais" » ;

**Vu** le Règlement Intérieur du Conseil départemental du Pas-de-Calais et notamment ses articles 18 et 20 ;

**Vu** le rapport du Président du Conseil départemental, ci-annexé ;

**Vu** l'avis de la 1<sup>ère</sup> commission « Attractivité départementale et emploi » rendu lors de sa réunion du 06/03/2023 ;

Messieurs Philippe DUQUESNOY, Bertrand PETIT, Jean-Luc DUBAELE, François LEMAIRE, Olivier BARBARIN, Benoît ROUSSEL, Etienne PERIN et Steeve BRIOIS, ainsi que Mesdames Cécile YOSBERGUE, Brigitte PASSEBOSC et Maïté MULOT-FRISCOURT, intéressés à l'affaire, sont sortis de la salle avant la mise en discussion du rapport. Ils n'ont donc pris part ni au débat, ni au vote.

Messieurs Philippe FAIT et Claude BACHELET, intéressés à l'affaire et excusés, n'ont pas donné de délégation de vote pour ce rapport.

Après en avoir délibéré,

**DECIDE :**

**Article 1 :**

D'autoriser le Président du Conseil départemental à signer, au nom et pour le compte du Département, la convention d'objectifs et de partenariat 2023-2027 avec l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques - agence « Pas-de-Calais Tourisme », dans les termes du projet joint à la présente délibération.

**Article 2 :**

D'attribuer, à l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques – agence « Pas-de-Calais Tourisme », une participation d'un montant de 1 950 000 €, au titre de l'année 2023, dans le cadre de la mise en place du plan d'actions joint à la présente délibération.

**Article 3 :**

La dépense versée en application de l'article 2 de la présente délibération est imputée sur le budget départemental comme suit :

Code opération	Imputation budgétaire	Libellé opération	CP €	Dépense €
C01-947A01	6568//93633	Participation au fonctionnement de l'ADRT	2 600 000,00	1 950 000,00

Dans les conditions de vote ci-dessous :

<p>Pour : 63 voix (Groupe Socialiste, Républicain et Citoyen ; Groupe Communiste et Républicain ; Groupe Union pour le Pas-de-Calais ; Groupe Rassemblement National ; Non-inscrits) Contre : 0 voix Absents sans délégation de vote : 15 (Groupe Socialiste, Républicain et Citoyen ; Groupe Communiste et Républicain ; Groupe Union pour le Pas-de-Calais ; Groupe Rassemblement National)</p>
---

**(Adopté)**

.....  
LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL,

Jean-Claude LEROY

ARRAS, le 27 mars 2023

Pour le Président du Conseil départemental,  
La Directrice Générale des Services,

Signé

Maryline VINCLAIRE

Pôle aménagement et développement territorial

Direction du développement, de l'aménagement et de l'environnement

## ..... CONVENTION

**Objet : convention d'objectifs et de partenariat 2023-2027 entre le Département du Pas-de-Calais et l'agence de développement et de réservation touristiques - agence Pas-de-Calais Tourisme**

**Entre le Département du Pas-de-Calais**, dont le siège est en l'hôtel du Département, rue Ferdinand Buisson – 62018 Arras Cedex 9, représenté par Monsieur Jean-Claude LEROY, Président du Conseil départemental, dûment autorisé par la délibération de la Commission Permanente du 27 février 2023,

ci-après désigné par « le Département »

d'une part,

Et

**L'agence de développement et de réservation touristiques du Pas-de-Calais**, dont le siège est situé route de la Trésorerie – 62126 Wimille, représentée par Monsieur Philippe DUQUESNOY, son Président,

Ci-après désignée par « l'agence Pas-de-Calais Tourisme »

d'autre part,

---

**Vu** : l'article L1111- 4 du Code général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** : la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'Économie Sociale et Solidaire ;

**Vu** : la création du Conseil départemental de l'Économie Sociale et Solidaire le 17 janvier 2013 ;

**Vu** : le code du tourisme et notamment ses articles L. 132-1 à L. 132-6 ;

**Vu** : les statuts du Comité Départemental du Tourisme du Pas-de-Calais, dénommé agence de développement et de réservation touristiques du Pas-de-Calais « agence Pas-de-Calais Tourisme » ;

**Vu** : le Pacte des solidarités territoriales adopté lors de la réunion du Conseil départemental du 26 septembre 2022 ;

**Vu** : le Pacte des réussites citoyennes adopté lors de la réunion du Conseil départemental du 21 novembre 2022 ;

**Vu** : le Pacte des solidarités humaines adopté lors de la réunion du Conseil départemental du 12 décembre 2022 ;

**Vu** : la délibération du Conseil d'administration de l'agence Pas-de-Calais Tourisme en date du 27 janvier 2023 ;

**Vu** : la délibération du Conseil départemental en date du 30 janvier 2023 portant vote du budget primitif 2023.

Préambule :

Le Département du Pas-de-Calais a impulsé une ambitieuse démarche de concertation dès le début d'année 2022. L'objectif de cette démarche était d'interpeller et de mobiliser l'ensemble des acteurs, interlocuteurs et habitants du territoire afin de tracer, pour les années à venir, la feuille de route départementale en matière de développement.

L'ensemble des contributions des différents acteurs a ainsi permis d'alimenter et d'enrichir le contenu du projet départemental. Un élément saillant ressort de ces concertations : le Département, en tant que partenaire du quotidien de chacun des habitants du Pas-de-Calais, est attendu pour créer du lien entre tous, pour agir en proximité et accompagner les acteurs qui font les territoires.

Fruit d'une large concertation avec les acteurs locaux, les territoires, les citoyens, le Pacte des solidarités territoriales « Agir avec vous pour bien vivre dans le Pas-de-Calais », validé en assemblée départementale du 26 septembre 2022 réaffirme, au travers de priorités et d'ambitions, l'engagement du Département pour que tous puissent vivre dans un cadre de vie attractif et agréable.

Le développement touristique s'inscrit dans ce Pacte des solidarités territoriales, au sein du défi 3 « Valoriser les atouts de notre territoire exceptionnel » et plus particulièrement au travers de l'ambition 11 qui est de « soutenir le tourisme comme levier d'attractivité des territoires ».

En effet, le tourisme est un levier d'attractivité indéniable pour le Pas-de-Calais qui dispose d'atouts exceptionnels pour favoriser son développement. Le soutien à l'ingénierie des territoires et des acteurs est essentiel pour accompagner les projets et impulser une dynamique touristique attractive pour le département.

Les visiteurs sont à la recherche de convivialité, de découverte, d'expériences, d'émerveillement, de rencontres avec les habitants. Ils portent aussi un intérêt croissant aux enjeux du développement durable et intègrent la qualité de l'environnement comme facteur d'attractivité.

Il est nécessaire d'adapter les structures et les services pour répondre aux attentes des touristes et, ainsi, permettre le développement d'un tourisme pour tous, durable et de qualité.

C'est toute la promesse du positionnement travaillé par l'agence Pas-de-Calais Tourisme, au travers de sa stratégie « Grandir Ensemble ».

Si l'on devait résumer en une phrase la stratégie « Grandir Ensemble » : Faire du tourisme en Pas-de-Calais une expérience inoubliable. Cette stratégie est le socle de la prochaine convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat conclue entre le Département et l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

La convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat 2023-2027 intègre ainsi pleinement ces différentes notions et est en parfaite symbiose avec les ambitions du Pacte des solidarités territoriales.

Il a été convenu ce qui suit,

## **Article 1 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention définit le cadre général et les modalités essentielles du soutien apporté par le Département à l'agence Pas-de-Calais Tourisme pour la mise en œuvre, au cours de la période 2023-2027, de la politique touristique sur le territoire départemental et de ses destinations.

## **Article 2 : ENGAGEMENTS DES PARTIES**

### **2.1 : les engagements de l'agence Pas-de-Calais Tourisme**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme s'engage à :

- suivre et mettre en œuvre les projets relevant des orientations du Pacte des solidarités territoriales ;
- participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des opérations tourisme des contrats signés entre le Département et ses partenaires ;

- élaborer, à l'intention du Département, un rapport d'activités permettant l'évaluation des actions décrites autour des trois objectifs stratégiques de la présente convention et de son annexe ;

Il sera adressé au Département, chaque année, avant le 30 juin de l'année suivante accompagné des comptes certifiés.

- présenter et mettre en valeur les atouts touristiques du Pas-de-Calais dans le cadre éventuel de colloques, forums, salons ou stands divers... ;
- alimenter régulièrement le Département en communiquant les documents et les données nécessaires à cette évaluation.

La convention est ainsi déclinée en 3 objectifs stratégiques :

### **1. Objectif stratégique 1**

Promouvoir les 3 destinations : Grande Côte d'Opale ; Campagne & Marais ; Autour du Louvre-Lens en déclinant la stratégie de tourisme durable GRANDIR ENSEMBLE

### **2. Objectif stratégique 2**

Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des territoires en faveur de leur développement touristique durable

### **3. Objectif stratégique 3**

Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des porteurs de projets en faveur d'un tourisme durable

## **2.2 : les engagements du Département**

Pour la mise en œuvre des objectifs stratégiques décrits à l'article 2.1, le Département attribue à l'agence Pas-de-Calais Tourisme une participation annuelle de fonctionnement et met à sa disposition des moyens (personnel, bâtiments détaillés dans des conventions spécifiques) pour son fonctionnement.

Pour l'année 2023, le montant de la participation départementale s'élève à 2 600 000 € dans le cadre du plan d'actions 2023 de l'agence Pas-de-Calais Tourisme, repris en annexe. Une première convention attributive a accordé une participation départementale d'un montant de 650 000 € au titre du 1<sup>er</sup> trimestre 2023, portant la participation restante à un montant de 1 950 000 €.

S'agissant des exercices 2024 et suivants, la participation départementale sera versée sur la base d'un avenant annuel comprenant le plan d'actions de l'année.

## **Article 3 : LA DUREE**

La présente convention est conclue pour une durée de cinq ans (2023-2027) à compter de sa signature par les parties.

Elle pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée six mois avant la date de l'échéance annuelle.

En cas de non-respect des engagements souscrits par les cocontractants, elle pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties, à l'expiration d'un délai de six mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

#### **Article 4 : MODALITES DE VERSEMENT DE L'AIDE DEPARTEMENTALE**

En vis-à-vis des plans d'actions annuels, l'aide départementale pour les années 2023 et suivantes sera versée selon les modalités suivantes :

- un premier acompte de 90 % du montant de participation sollicitée, après le vote du budget du Département, et après la signature de l'avenant annuel,
- le solde après la production des documents demandés dans l'article 2.1.

La participation départementale sera :

- exécutée au 6568/93633, imputation comptable 6568 du budget départemental au sous-programme C01-947A01 « participation au fonctionnement de l'ADRT » : 1 950 000 €
- versée par Madame la payeuse départementale du Pas-de-Calais sur le compte [REDACTED]

#### **Article 5 : RECOURS AUX AVENANTS**

Au-delà des avenants annuels de versement de la participation financière, les engagements pris dans le cadre de cette convention pourront faire l'objet d'aménagements ultérieurs nécessitant l'établissement d'un avenant soumis à la signature des cocontractants.

#### **Article 6 : OBLIGATIONS ET CONTREPARTIES EN MATIERE DE COMMUNICATION / CHARTE GRAPHIQUE**

La structure s'engage à respecter la charte à l'intention des partenaires bénéficiant d'une aide ou d'un soutien du Conseil départemental du Pas-de-Calais, intitulée « obligations et contreparties en matière de communication », consultable sur le site internet du Département à l'adresse suivante : <https://www.pasdecalais.fr/Partenaires/Contreparties-communication> ainsi que la charte graphique dédiée.

Dans cette charte à l'intention des partenaires, la structure s'engage notamment à :

- promouvoir l'image du Conseil départemental, en rappelant le soutien du Département et en faisant apparaître son logo sur les différents supports de communication utilisés (plaques inaugurales, affiches, insertions publicitaires, supports dématérialisés (web et réseaux sociaux), dossards et sur tous les supports de promotion utilisés lors de la manifestation, communiqués et dossiers de presse).
- associer le Département aux différents points presse et présentations officielles qui seraient organisés dans le cadre du contrat de partenariat. Le choix des dates retenues devra s'effectuer impérativement dans les conditions arrêtées d'un commun accord entre la structure et le Département.
- permettre au Département d'installer des supports de communication sur l'ensemble des sites où se dérouleront les manifestations et autres opérations de promotion (flammes, calicots, looks and roll, popup...). Ainsi, la visibilité de l'institution devra être clairement identifiée durant l'événement.

#### **Article 7 : PHOTOGRAPHIES ET DIFFUSION**

##### **7.1 : Photographies et captations visuelles**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme autorise gracieusement le Département du Pas-de-Calais à procéder à la captation sonore, photographique et audiovisuelle des réalisations objets de la présente convention, sur tout support, soit avec ses moyens propres, soit avec ceux mis en œuvre par un prestataire choisi et rémunéré par le Département, soit par des professionnels de l'information.

## **7.2 : Diffusion**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme autorise la diffusion de ces documents, ou d'un montage de ceux-ci, dans les conditions suivantes :

- Pour les captations audiovisuelles ;
- A des fins d'archivage des activités subventionnées par le Département ;
- A des fins de promotion de projet et des activités du département, dans le cadre d'émissions radiophoniques, télévisées ou internet, et dans les outils promotionnels réalisés par le Département ;
- A des fins de promotion du projet et des activités du département sur tout support, y compris dans la presse écrite et électronique.

## **Article 8 : OBLIGATIONS**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme s'engage par ailleurs à :

- Faire figurer dans les annexes comptables fournies au Département les éléments permettant d'identifier l'origine, le montant et la nature de l'ensemble des aides financières reçues toutes provenances confondues ;
- Tenir une comptabilité conforme au dernier Plan Comptable Général ;
- Nommer un commissaire aux comptes titulaire et un suppléant, dès lors qu'elle perçoit des personnes publiques (État, Région, Département, Commune et intercommunalité), des subventions égales ou supérieures à 153 000 € ;
- S'interdire la distribution (assimilable à une subvention, c'est-à-dire sans contrepartie véritable et conforme à son objet statutaire) de fonds publics à des associations, collectivités privées et œuvres, comme le précisent l'article L1611-4 du CGCT et l'article 15 du décret-loi du 2 mai 1938 ainsi que tout prêt ou avance à des personnes physiques ou morales ;
- Remplir ses obligations sociales et fiscales ;
- Respecter les règles de la commande publique en matière de passation et d'exécution des marchés, et de procéder à la publication des données essentielles des marchés (art. R2196-1 du code de la commande publique).

## **Article 9 : DIALOGUE DE GESTION**

Au cours de l'année, Pas-de-Calais Tourisme s'engage à communiquer auprès des services du Département les documents de nature juridique, sociale, comptable et fiscale de la structure.

Dans ce cadre, l'adresse [EPOA@pasdecalais.fr](mailto:EPOA@pasdecalais.fr) est référencée pour la communication :

- Des éléments juridiques, tels que :
  - o Les dossiers préparatoires des organes de directions (conseils d'administration, assemblées générales) : calendrier prévisionnel des instances, convocation et ordre du jour, dossier préparatoire ;
  - o Les procès-verbaux desdits organes (cf. supra) ;
  - o Lors de changement : le règlement intérieur, les statuts, l'extrait Kbis, la liste des représentants, le règlement de la commande publique (si applicable) ;
  - o Les projets de convention avec un tiers et à communiquer les conventions et annexes signées.
- Des éléments financiers, tels que :
  - o Le Rapport d'Orientation Budgétaire, le Budget Primitif, le(s) Budget Supplémentaire et Décision(s) Modificative(s) ;
  - o Le Plan Pluriannuel d'Investissements et ses actualisations régulières ;
  - o Le Plan Pluriannuel de Fonctionnement, le cas échéant ;
  - o Le prévisionnel d'atterrissage budgétaire dans le mois précédant la fin de l'exercice ;
  - o Les comptes annuels (compte de résultats, bilan financier et annexes) certifiés ;
  - o La balance générale (au format Excel) ;



- Les rapports du Commissaire aux comptes (rapport sur les comptes annuels, et rapport sur les conventions réglementées) ;
- Le rapport de gestion et le rapport d'activité ;
- Le rapport d'intervention des organismes de contrôle ;
- Les actions en matière d'analyse des procédures, et des processus de contrôle interne (notamment en présence d'un commissaire aux comptes) ;
- Les attestations URSSAF, Pôle Emploi, ..., permettant d'apprécier que la structure remplit ses obligations sociales.

Au titre de l'article L 1611-4 du Code général des Collectivités Territoriales, le Département se réserve la faculté de pouvoir exercer un contrôle sur pièces ou, sur place. Dans ce cadre, l'agence Pas-de-Calais Tourisme s'engage à faciliter le contrôle, tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif au moyen de la mise à disposition de la documentation, et par sa disponibilité durant la période de contrôle.

Ce contrôle n'est pas exclusif de celui qui peut être opéré par les services de l'État dans l'exercice de leurs propres compétences.

Enfin, l'agence Pas-de-Calais Tourisme rendra compte régulièrement au Département de ses actions au titre de la présente convention. Ces actions feront l'objet d'une évaluation par le Département.

Au titre de l'article 10 de la loi du 12 avril 2000, le Département s'engage en outre à communiquer à toute personne qui en fait la demande, les budgets et comptes de la structure subventionnée, la présente convention ainsi que le compte-rendu financier.

#### **Article 10 : PARAPHE DU PRESIDENT DE LA STRUCTURE**

Tout document (rapport d'activités, comptes annuels, etc...) transmis au Département devra être revêtu du paraphe du Président, représentant légal de l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

#### **Article 11 : ASSURANCES**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme exerce ses activités sous sa responsabilité exclusive. La structure s'engage à souscrire toutes les polices d'assurance nécessaires pour garantir sa responsabilité et pour que la responsabilité du Département ne puisse être recherchée.

#### **Article 12 : LITIGE – VOIE DE RECOURS**

En cas de différend concernant l'application de la présente convention, les parties tenteront un règlement amiable. À défaut le litige sera porté devant le Tribunal administratif de Lille.

A Arras, le

En deux exemplaires originaux

Pour le Département du Pas-de-Calais,

Pour l'agence de développement et de réservation  
touristiques du Pas-de-Calais,  
agence Pas-de-Calais Tourisme,

Le Président du Conseil départemental,

Le Président,

**Jean-Claude LEROY**

**Philippe DUQUESNOY**



**INGENIERIE – ACCOMPAGNEMENT – MARKETING**

**ANNEXE 1 : PLAN D' ACTIONS 2023-2027**

Priorité ciblée de l'agence Pas-de-Calais Tourisme : Participer à l'attractivité du Département en faisant du tourisme en Pas-de-Calais une expérience inoubliable.

La convention d'objectifs et de partenariat est déclinée en 3 objectifs stratégiques :

**1. Objectif stratégique 1**

**Promouvoir les 3 destinations : Grande Côte d'Opale ; Campagne & Marais ; Autour du Louvre-Lens en déclinant la stratégie de tourisme durable GRANDIR ENSEMBLE**

**2. Objectif stratégique 2**

**Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des territoires en faveur de leur développement touristique durable**

**3. Objectif stratégique 3**

**Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des porteurs de projets en faveur d'un tourisme durable**

## **La rencontre entre le Pacte des solidarités territoriales du Département et la stratégie « Grandir Ensemble » de l'agence Pas-de-Calais Tourisme**

Le Département du Pas-de-Calais a impulsé une ambitieuse démarche de concertation dès le début d'année 2022. L'objectif de cette démarche était d'interpeller et de mobiliser l'ensemble des acteurs, interlocuteurs et habitants du territoire afin de tracer, pour les années à venir, la feuille de route départementale en matière de développement.

L'ensemble des contributions des différents acteurs a ainsi permis d'alimenter et d'enrichir le contenu du projet départemental. Un élément saillant ressort de ces concertations : le Département, en tant que partenaire du quotidien de chacun des habitants du Pas-de-Calais, est attendu pour créer du lien entre tous, pour agir en proximité et accompagner les acteurs qui font les territoires.

Fruit d'une large concertation avec les acteurs locaux, les territoires, les citoyens, le Pacte des solidarités territoriales « Agir avec vous pour bien vivre dans le Pas-de-Calais », validé en assemblée départementale du 26 septembre 2022 réaffirme, au travers de priorités et d'ambitions, l'engagement du Département pour que tous puissent vivre dans un cadre de vie attractif et agréable.

Le développement touristique s'inscrit dans ce Pacte des solidarités territoriales, au sein du défi 3 « Valoriser les atouts de notre territoire exceptionnel » et plus particulièrement au travers de l'ambition 11 qui est de « soutenir le tourisme comme levier d'attractivité des territoires ».

En effet, le tourisme est un levier d'attractivité indéniable pour le Pas-de-Calais qui dispose d'atouts exceptionnels pour favoriser son développement. Le soutien à l'ingénierie des territoires et des acteurs est essentiel pour accompagner les projets et impulser une dynamique touristique attractive pour le département.

Les visiteurs sont à la recherche de convivialité, de découverte, d'expériences, d'émerveillement, de rencontres avec les habitants. Ils portent aussi un intérêt croissant aux enjeux du développement durable et intègrent la qualité de l'environnement comme facteur d'attractivité.

Il est nécessaire d'adapter les structures et les services pour répondre aux attentes des touristes et, ainsi, permettre le développement d'un tourisme pour tous, durable et de qualité.

C'est toute la promesse du positionnement travaillé par l'agence Pas-de-Calais Tourisme, au travers de sa stratégie « Grandir Ensemble ».

Si l'on devait résumer en une phrase la stratégie « Grandir Ensemble » : Faire du tourisme en Pas-de-Calais une expérience inoubliable. Cette stratégie est le socle de la prochaine convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat conclue entre le Département et l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

La convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat 2023-2027 intègre ainsi pleinement ces différentes notions et est en parfaite symbiose avec les ambitions du Pacte des solidarités territoriales.

## **Objectif stratégique 1**

### **Promouvoir les 3 destinations Grande Côte d'Opale ; Campagne & Marais ; Autour du Louvre-Lens en déclinant la stratégie de tourisme durable GRANDIR ENSEMBLE**

Dans les trois destinations infra-départementales, il s'agira de privilégier une promotion touristique spécifique à celles-ci, dont le fil conducteur sera construit à partir de la stratégie GRANDIR ENSEMBLE. Cette dernière répond aux nouvelles exigences de l'activité du tourisme :

- Répondre aux tendances du marché en faisant vivre de véritables expériences riches d'émotions et de rencontres
- Préserver l'équilibre des fréquentations dans l'année
- Créer les conditions d'une meilleure gestion des flux à l'échelle des territoires et des espaces dans les territoires en tension touristique
- Engendrer des comportements susceptibles de limiter les impacts sur l'environnement.

### **Objectif opérationnel N ° 1 : Mettre en œuvre la stratégie GRANDIR ENSEMBLE**

L'organisation interne de l'agence Pas-de-Calais Tourisme doit incarner la nouvelle approche stratégique GRANDIR ENSEMBLE dans le champ de l'offre touristique. Pour ce faire, elle sera mobilisée à la construction des réseaux de prestataires « Sélection » à travers la production d'offres expérientielles sur chacune des trois destinations.

Si l'année 2023 sera consacrée à la réorganisation de l'agence Pas-de-Calais Tourisme pour répondre à ces nouvelles orientations (mise en place des 4 bureaux « tendances ; animateurs de réseaux ; éditorial ; légendes »), les objectifs recherchés seront de :

- Enrichir l'expérience touristique proposée aux visiteurs des trois destinations
- Etendre la période de fréquentation jusqu'à créer une véritable saison automne – hiver
- Savoir recommander les offres à proximité de chaque « SELECTION GRANDIR ENSEMBLE » et ainsi
- Construire un réseau de prestataires porteurs de mêmes valeurs et promesses

### **Objectif opérationnel N ° 2 : Amplifier la visibilité du département et des 3 destinations sur les marchés prioritaires en s'appuyant résolument sur les acteurs « Sélection »**

L'attractivité et la visibilité touristiques du département doivent être mesurées au regard des destinations, notamment françaises qui sont positionnées sur des valeurs proches. Il s'agit d'adapter la communication et de garder un avantage concurrentiel grâce à un positionnement marketing différenciant reposant sur la qualité du contenu des offres enrichies. Cette fonction suppose de poursuivre la qualification technique des métiers du marketing pour une communication multicanale.

Les actions de cet objectif opérationnel sont de plusieurs ordres, et en particulier :

- Créer les outils des offres GRANDIR ENSEMBLE
- Réaliser des campagnes de communication et de promotion poussant les réseaux SELECTION GRANDIR ENSEMBLE
- Accueillir la presse et les influenceurs en mettant en avant les offres porteuses des valeurs GRANDIR ENSEMBLE correspondantes aux attentes des clientèles

### **Objectif opérationnel N ° 3 : Proposer une offre de services aux prestataires GRANDIR ENSEMBLE**

Les entreprises et les prestations sélectionnées pour la constitution des réseaux GRANDIR ENSEMBLE devront répondre à des critères. En effet, le tourisme expérientiel repose sur des entreprises déjà sensibles à la qualité de l'expérience-client, plutôt hors très-haute saison. Cela suppose un niveau de maturité déjà fort dans la volonté d'innover dans ce type d'offres touristiques.

L'offre d'accompagnement des prestataires installés est de deux ordres :

1. Les entreprises Sélection, en capacité de construire un réseau GRANDIR ENSEMBLE

Il s'agira d'organiser un accompagnement d'amélioration de leur niveau d'engagement :

- Sur la qualité
- Sur l'éco-responsabilité
- Sur le repositionnement de l'entreprise vers une offre slow tourisme mise en réseau.

2. Les entreprises volontaires pour être Sélection, mais dont le niveau qualité et éco-responsabilité n'est pas suffisant

Il leur sera proposé un parcours de progrès permettant de passer d'une offre banale à une offre autour de l'expérience-client incluant les principes du tourisme durable. Cet accompagnement de progrès prendra la forme d'un programme de formation qui sera élaboré de façon continue en interrogeant un panel d'entreprises et de prestataires. Un budget spécifique devra être consacré à ces formations qui prendront différents formats : académies du tourisme durable, coaching individuel, ateliers de créativité autour d'offres expérientielles...

### **Objectif opérationnel N ° 4 : Commercialiser des séjours**

Les prestataires qui le souhaitent bénéficieront d'une assistance à la mise en marché. Cela pourra aller jusqu'à la commercialisation via Résa62, avec notamment des offres sur-mesure à destination des groupes seniors et scolaires.

L'accompagnement à la mise en marché passera par :

- Tester les prototypes : tests immersifs par l'équipe de l'agence Pas-de-Calais Tourisme, questionnaires de satisfaction auprès des clientèles-cibles
- Amplifier les actions en BtoB : prospection de groupes, prospection de tour-opérateurs en s'appuyant sur l'expertise du club « groupes » d'ADN TOURISME et des événements organisés pour conquérir de nouveaux marchés.

## **Objectif stratégique 2**

### **Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des territoires en faveur de leur développement touristique durable**

L'accompagnement des territoires est au cœur du rôle de l'agence Pas-de-Calais Tourisme. L'idée est d'accompagner, non seulement les organismes gestionnaires de destination (les offices de tourisme), mais aussi et plus directement les intercommunalités dans la définition de leur stratégie touristique. Cette idée ne constitue pas à proprement parler une rupture, mais plutôt une suite logique aux nouveaux besoins qui s'expriment pour adapter les politiques publiques du tourisme.

Cet accompagnement des territoires développé par l'agence Pas-de-Calais Tourisme, peut être aujourd'hui proposé comme une nouvelle offre de service. Il constitue une bonne façon pour le Département d'être pleinement associé, partie prenante de cette démarche compatible avec la contractualisation. Ainsi, cet accompagnement des territoires repose sur :

- Des objectifs partagés avec le territoire intercommunal, en cohérence avec la stratégie GRANDIR ENSEMBLE
- Une méthode d'accompagnement reposant sur un travail de cocréation entre les acteurs publics et privés du tourisme.

### **Objectif opérationnel N° 1 : Accompagner les intercommunalités dans la définition et la mise en œuvre de leur stratégie de développement et de promotion touristiques**

Annuellement, ce sont 2 à 3 nouveaux territoires intercommunaux qui pourraient bénéficier d'un accompagnement, selon la méthode définie dans l'offre de service « GRANDIR ENSEMBLE : Pas-de-Calais Tourisme & les intercommunalités ».

Le process d'accompagnement est le suivant :

- Partager avec le territoire, la méthode de construction de sa stratégie touristique
- Coconstruire les outils d'accompagnement en partenariat avec l'office de tourisme concerné. Ces outils sont développés dans le cadre de la fédération nationale des organismes institutionnels ADN TOURISME
- Coproduire une matrice Atouts / Faiblesses / Opportunités / Menaces
- Coproduire la stratégie touristique territoriale et un plan d'actions.

A la suite de cette première phase, une feuille de route est proposée par l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

Dans le cadre de ces accompagnements, une attention toute particulière sera portée sur deux aspects, compte-tenu de l'engagement du Département dans ces domaines :

- L'itinérance douce. L'intervention de l'agence Pas-de-Calais Tourisme qui se fera en coordination avec les services du Département et les territoires sera principalement axée sur la mise en tourisme des itinéraires pédestres, cyclables, équestres.
- Les sports de nature. L'agence Pas-de-Calais Tourisme aura un rôle pro-actif, en lien avec les chargés de sport des territoires afin de mieux accompagner les services du Département dans le développement et la promotion des sports de nature, le Plan Départemental des Espaces, Sites et Itinéraires restant le véhicule opérationnel pertinent.

## **Objectif opérationnel N° 2 : Accompagner les territoires et les sites à enjeux spécifiques**

La liste des territoires et des sites à « enjeux spécifiques » est élaborée conjointement par le Département et l'agence Pas-de-Calais Tourisme. Elle est donc revue régulièrement, et au moins une fois par an.

En début de période de la présente convention, la liste est la suivante :

- Grand Site de France Les Deux-Caps, dont les enjeux sont d'amplifier l'animation de la destination Grand Site de France Les Deux-Caps : appropriation des démarches du tourisme durable vers les prestataires, impulser une dynamique autour du slow tourisme, réflexion sur les phénomènes émergents de surtourisme, adaptation d'une communication adaptée.
- Canal Seine-Nord Europe, dont les enjeux sont d'accompagner les territoires impactés par l'arrivée du Canal Seine-Nord Europe.
- GEOPARK, dont les enjeux sont d'accompagner le Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale dans la définition d'une stratégie touristique en cohérence avec la démarche GEOPARK.

## **Objectif opérationnel N° 3 : Accompagner les territoires du Pas-de-Calais dans le cadre de la politique Tourisme de la Région Hauts-de-France**

La Région Hauts-de-France a une compétence d'aides financières directes aux entreprises constituées sous la forme de sociétés, associations, établissements et organismes publics, aux EPCI et communes... dans le cadre de dispositifs dédiés. Ces dispositifs d'accompagnement des entreprises sont associés à la définition de stratégies touristiques territoriales sur un ensemble de plusieurs intercommunalités.

Dans ce cadre, l'agence Pas-de-Calais Tourisme :

- Participe à la réflexion sur les stratégies touristiques intercommunautaires
- Identifie et suit les projets de création d'entreprises touristiques susceptibles de pouvoir émerger aux dispositifs de la Région Hauts-de-France
- Coordonne les actions des contrats de rayonnement avec les actions portées par l'agence Pas-de-Calais Tourisme, le cas échéant en convergence avec les opérations contenues dans la contractualisation entre le Département et les territoires.

Cet accompagnement des entreprises touristiques vers les dispositifs régionaux peut être enrichi d'autres dispositifs de type Appel à Manifestation d'Intérêt lancés au niveau national, par exemple dans le cadre du Plan Destination France 2030 au service d'investissements allant dans le sens de la transition écologique.

## **Objectif opérationnel N° 4 : Poursuivre la transformation écologique Fleurir le Pas-de-Calais**

Depuis de nombreuses années le Département confie à l'agence Pas-de-Calais Tourisme, le soin d'organiser l'opération annuelle « Fleurir le Pas-de-Calais », et chaque année, le nombre de communes participantes augmente. A ce titre, l'agence Pas-de-Calais Tourisme :

- Mobilise de nouvelles communes pour participer au concours
- Organise les formations des agents techniques des espaces verts des communes aux enjeux écologiques et de préservation de la biodiversité
- Anime le jury départemental
- Organise annuellement la cérémonie de remise des prix « Villes et villages fleuris ».



### **Objectif stratégique 3**

#### **Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des porteurs de projets en faveur d'un tourisme durable**

Les expertises-métiers de l'agence Pas-de-Calais Tourisme à mobiliser seront celles autour de l'ingénierie en accompagnement des porteurs de projets et des prestataires pour développer et qualifier l'offre.

Une attention toute particulière sera portée afin de favoriser et valoriser l'émergence de projets touristiques innovants dans les territoires, notamment les projets de l'Economie Sociale et Solidaire. Pour ce faire, l'agence Pas-de-Calais Tourisme sera autant que faire se peut pro-active lors des manifestations autour de l'innovation dans les offres, services et produits des loisirs et du tourisme.

#### **Objectif opérationnel N° 1 : Accompagner les porteurs de projets touristiques privés, selon le niveau de maturité de leur projet**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme apporte son expertise à chaque étape d'un projet touristique. Chaque année, ce sont une cinquantaine de nouveaux porteurs de projet qui s'adressent à l'agence Pas-de-Calais Tourisme, notamment dans le domaine de l'hébergement pour lequel l'agence Pas-de-Calais Tourisme a développé une véritable expertise.

L'offre de services d'ingénierie « porteur de projet » est largement développée sur la plateforme : [www.pro-tourisme62.com](http://www.pro-tourisme62.com). L'offre de services de l'agence Pas-de-Calais Tourisme doit entrer dans un processus d'amélioration, dont les principales actions seront les suivantes :

- Concevoir une collection de guides à destination des acteurs producteurs d'offres enrichies
- Concevoir un accompagnement complet (cycle de conférences, séances de formation, ateliers de créativité...) autour de l'idée : « Concevoir son équipement pour entrer directement dans SELECTION GRANDIR ENSEMBLE »...

L'offre d'un accompagnement personnalisé des entreprises touristiques, par l'équipe de l'agence Pas-de-Calais Tourisme, est un objectif organisationnel à atteindre.

#### **Objectif opérationnel N° 2 : Accompagner les porteurs de projets publics, selon le niveau de maturité de leur offre**

Accompagner les porteurs de projet publics n'est pas si différent que d'accompagner les porteurs de projet privés, à cette différence près que le Département peut accompagner ces premiers sur le plan financier.

L'agence Pas-de-Calais Tourisme aura un rôle tout particulier auprès du Département afin de :

- Soutenir les hébergements touristiques de portage public, en privilégiant une plus-value thématique sur des filières identifiées : itinérance, sports de nature, mémoire..., sur la qualité, sur l'accessibilité
- Proposer un accompagnement au porteur de projet public cohérent avec sa stratégie de développement touristique territorial, en vue de bénéficier du dispositif de soutien à l'investissement en faveur de l'innovation touristique.

Pour mettre en œuvre les 3 pactes (solidarités territoriales, solidarités humaines, réussites citoyennes) et repenser les dispositifs touristiques départementaux, l'agence Pas-de-Calais Tourisme pourra accompagner les services du Département, à leur demande.

### **Objectif opérationnel N° 3 : Qualifier les hébergements et les équipements touristiques**

- Classement des meublés de tourisme et Chambres d'hôte Référence™

Le processus de qualification des hébergements touristiques est largement éprouvé par l'équipe de l'agence Pas-de-Calais Tourisme. Aussi, l'objectif de cet accompagnement est d'élargir la source d'identification des entreprises volontaires pour sélection GRANDIR ENSEMBLE.

Un objectif de classement / reclassement des meublés de tourisme peut être donné à titre d'illustration : ce sont environ 200 meublés de tourisme par an qui pourraient être concernés. L'agence Pas-de-Calais Tourisme est agréée pour cette mission jusqu'au 19 mai 2026.

Il en sera de même avec la reconnaissance « Chambre d'hôte référence », qu'il s'agira de relancer en partenariat avec les offices de tourisme. Cette reconnaissance est, en effet le prérequis pour l'attribution de la marque Accueil Vélo.

- Tourisme & Handicap

Tourisme & Handicap est une marque nationale déployée avec l'Association des Paralysés de France (APF). L'enjeu est de poursuivre l'effort entrepris depuis 2020, pour l'attribution de la marque dans le cadre du partenariat entre le Département, l'APF et l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

- Accueil des clientèles itinérantes : visiteurs à vélo, randonneurs pédestres, cavaliers...

Accueil Vélo est la marque nationale référente des visiteurs à vélo. L'enjeu est de faire un lien avec les itinéraires cyclables prioritaires définis avec le Département et les territoires engagés dans une politique affirmée d'écomobilités touristiques. Un objectif annuel d'une quinzaine de prestataires et de sites touristiques marqués peut être potentiellement atteint, soit environ 50 nouveaux équipements et sites marqués en fin de période.

Accueil des randonneurs pédestres : s'il existe bien un nouvel enjeu d'accueil des visiteurs en itinérance pédestre en Pas-de-Calais, le niveau de maturité et d'organisation de la qualité envers ces visiteurs n'est pas le même que pour les cyclotouristes. Aussi, est-il utile de proposer une feuille de route afin de se donner un objectif atteignable et définir une collection d'offres expérientielles sur l'itinérance en Pas-de-Calais. Il s'agira de décliner les recommandations de l'étude TRACES TPI sur les itinéraires pédestres retenus en partenariat avec le Département.

Quant aux itinéraires équestres, il s'agira d'analyser les possibilités de développement de cette itinérance en lien avec les pistes pour cavaliers inscrites par le Département, et en appui des intercommunalités engagées dans une stratégie de développement de l'écomobilité touristique.

### **Objectif opérationnel N° 4 : Affirmer le positionnement des filières touristiques traditionnelles dans une démarche d'innovation**

Il s'agit de filières touristiques généralement très concurrentielles entre régions et départements de France, mais très porteuses en terme d'attractivité touristique à l'international :

- La Mémoire

Depuis de nombreuses années, l'agence Pas-de-Calais Tourisme accompagne le Département et les territoires concernés dans le développement et la promotion des sites de mémoire de la Première Guerre Mondiale. Un enjeu de découverte des sites de mémoire vers un public plus jeune par l'utilisation de moyens de médiation adaptés est aujourd'hui bien identifié.

- La gastronomie

La gastronomie est inscrite dans les actions de la Plateforme des Organismes de Tourisme Hauts-de-France (POT'). L'agence Pas-de-Calais Tourisme est particulièrement active dans le domaine stratégique d'activité : « Amplifier les projets partagés à l'échelle de la POT' », dont la gastronomie. Un lien pourra être fait avec les interventions des territoires dans le cadre de leur Projet Alimentaire Territorial (PAT) et la volonté du Département de favoriser une alimentation durable, enjeu d'innovation de la filière.

- Le golf

Ces deux dernières années, parce que la part de clientèle britannique s'est réduite, les parcours de golf du Pas-de-Calais se sont repositionnés sur les marchés français et belge. Au-delà de ces aspects marketing, les enjeux stratégiques de l'activité golfique s'articulent autour de plusieurs axes :

- Poursuivre la réduction des consommations d'eau
- Adopter le zéro phyto qui devra être mis en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2025
- Sauvegarder la biodiversité
- Communiquer auprès des équipes et des clients.

L'agence Pas-de-Calais Tourisme, partenaire des parcours de golf du département poursuivra son accompagnement dans le cadre de ces 4 axes stratégiques de la filière.

**INGENIERIE – ACCOMPAGNEMENT – MARKETING**  
**ANNEXE 2 : PLAN D’ACTIONS 2023**

**INTRODUCTION**

*RAISON D’ETRE DE L’ENGAGEMENT DE L’AGENCE PAS-DE-CALAIS TOURISME  
GRANDIR TOUS ENSEMBLE*

Dans le cadre du déploiement d’un modèle de gouvernance constitutionnel, ensemble cohérent d’outils de management et de self-management qui aide à la responsabilisation de celui qui fait et à la coopération de tous autour de règles du jeu communes, le tout au service de la raison d’être de l’entreprise, le Conseil d’administration de l’agence Pas-de-Calais Tourisme, réuni à deux reprises, au cours de l’année 2022, a adopté la raison d’être suivante :

*« Nous sommes un collectif d’hommes et de femmes riches d’une diversité de savoir-faire. Nous souhaitons révéler le meilleur de nous-mêmes et de nos partenaires pour réinventer un tourisme durable empreint d’humanité.*

*Nous sommes adeptes de la co-construction et de la co-créativité. Nous créons un terreau fertile pour implanter des projets innovants sources d’inspiration pour la filière et d’émotions pour les visiteurs.*

*Nous valorisons une image départementale à la fois vraie et contemporaine, et plaçons les aspirations de l’habitant comme du voyageur au cœur du développement touristique. Nous sommes un acteur majeur de l’attractivité départementale et régionale.*

*Nous souhaitons partager notre conviction, les valeurs de nos trois grands territoires, avec une large communauté d’acteurs touristiques pour exceller dans l’accueil de nos clients et satisfaire leurs envies d’expériences inoubliables.*

*Pour parfaire nos ambitions et répondre aux objectifs, nous nous engageons vers un nouveau modèle de gouvernance partagée ».*

Le plan d’actions prévisionnel pour l’année 2023, est ainsi le reflet de cet engagement.

Objectif stratégique 1 :  
Promouvoir les 3 destinations  
Grande Côte d'Opale – Campagne & Marais – Autour du Louvre-Lens  
en déclinant la stratégie de tourisme durable SELECTION GRANDIR ENSEMBLE

## **1. Objectif opérationnel N° 1 : Mettre en œuvre la stratégie SELECTION GRANDIR ENSEMBLE**

La mise en œuvre de la stratégie SELECTION GRANDIR ENSEMBLE sera effective à partir de 2023. Pour donner suite aux différents parcours de formation de l'équipe de l'agence Pas-de-Calais Tourisme en 2020 et 2021, 2023 sera consacrée aux recrutements des prestataires (hébergements, restaurants, sites touristiques), à leur mise en réseau, à l'accompagnement, à la création d'expériences, à la communication et la promotion des réseaux et des expériences.

### Les moyens de la mise en œuvre de cette stratégie :

- Recrutement des prestataires pour le déploiement du réseau « Sélection » par destination : objectif de 100 prestataires recrutés
- Accompagnements personnalisés des membres du réseau : individuel selon les besoins, en groupes à l'occasion d'organisation de 2 rencontres annuelles
- Création des expériences : sourcing des prestations, rédaction des expériences, édition d'un catalogue : objectif de 250 expériences
- Communication du réseau GRANDIR ENSEMBLE et des expériences à travers 3 campagnes de communication numérique :
  - En France : « En vrai c'est dans le Pas-de-Calais »
  - En Grande-Bretagne : « Real France, Real Close »
  - Aux Pays-Bas et en Belgique : « Pas-de-Calais, kortweg genieten in Noord-Frankrijk ».

## **2. Objectif opérationnel N° 2 : Amplifier la visibilité du département et des 3 destinations sur les marchés prioritaires**

Pour déployer la stratégie GRANDIR ENSEMBLE, l'équipe de Pas-de-Calais Tourisme accompagnera les prestataires sélectionnés des 3 destinations dans les domaines suivants :

- L'intégration du réseau dans leurs propres outils de communication numérique
- La sensibilisation au champ lexical et aux valeurs de la destination à laquelle ils adhèrent :
  - GRANDE COTE D'OPALE : une grande Côte d'Opale très naturelle et très humaine
  - CAMPAGNE & MARAIS : Rupture / Escapades / Hédonisme / Authenticité
  - AUTOUR DU LOUVRE : Emotions brutes.
- La sensibilisation aux visuels en phase avec les valeurs de la destination
- Le développement d'offres expérientielles dans le respect des valeurs de la destination.

**Au cours du premier trimestre 2023 deux campagnes de communication d'envergure seront menées :**

- **La première sur le marché français autour des expériences à vivre hors-saison : « EN VRAI C'EST DANS LE PAS-DE-CALAIS »**
- **La seconde visera à redynamiser le marché anglais autour du slogan : « REAL FRANCE REAL CLOSE ».**

**En 2023, les actions de promotion grand-public de l'Agence Pas-de-Calais Tourisme s'organiseront autour des relations presse et du numérique sur les 3 marchés :**

- **Promouvoir les richesses des destinations infra-départementales auprès des médias et des digital-influenceurs :**

En accompagnement avec des agences spécialisées sur la France, la Belgique et les Pays-Bas ; l'objectif étant de continuer à développer la notoriété du Pas-de-Calais à travers l'élaboration de dossiers de presse, l'organisation de voyages de presse, l'envoi de communiqués, la participation à des workshops.

- **Réorganiser la stratégie numérique par :**
  - **La mise en ligne de 3 nouveaux sites en français, en néerlandais et en anglais. Chacun de ces 3 sites sera adapté à chaque marché :**

[www.pas-de-calais-tourisme.com](http://www.pas-de-calais-tourisme.com)

[www.visit-pas-de-calais.com](http://www.visit-pas-de-calais.com)

[www.pas-de-calais-toerisme.com](http://www.pas-de-calais-toerisme.com)

Ces sites feront l'objet d'opérations de webmarketing pour accroître leur visibilité et améliorer leur positionnement sur les moteurs de recherche.

- La refonte des newsletters pro et grand-public pour répondre à la nouvelle stratégie et aux attentes des abonnés

Grand-Public : France : bimensuelle ; Néerlandais : trimestrielle  
Lettre Pro à destination des professionnels du Pas-de-Calais : mensuelle

- La stratégie des réseaux sociaux sera entièrement repensée, chaque plateforme ayant un public spécifique avec des habitudes et des attentes.

Linkedin : 1 page  
Facebook : 3 pages en français, néerlandais, anglais  
Instagram : 1 page internationale  
Twitter : 1 compte

Ce repositionnement sera efficace en y associant des campagnes publicitaires sur les différentes plateformes pour y développer la visibilité des contenus et s'adresser à des cibles qualifiées.

- L'animation et le développement de la base de données Datatourisme62

Cette plateforme regroupe une très grande partie de l'offre touristique du département, en open data. Elle permet la gestion, la qualification et l'ouverture des données touristiques pour faciliter leur réutilisation par le plus grand nombre.

Cette base de données ouverte est alimentée par les offices de tourisme et l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

A ce jour, Datatourisme62, ce sont :

- 1 jeu de données global et 15 jeux de données thématiques
- 19 305 fiches renseignées
- Le tout traduit en 2 langues : anglais et néerlandais

Le site [www.datatourisme62.com](http://www.datatourisme62.com) permet aux organismes publics de tourisme, aux prestataires touristiques, aux entreprises, associations, particuliers... de consulter ou télécharger l'ensemble ou partie des jeux de données disponibles : hébergements, restauration, manifestations, activités de loisirs, patrimoine culturel... pour leurs besoins propres et le développement d'usages à valeur ajoutée. Cette diffusion élargie de la donnée touristique partagée permet d'étendre la visibilité du Pas-de-Calais sur internet.

Les données du département du Pas-de-Calais sont ensuite intégrées à la plateforme nationale [www.datatourisme.fr](http://www.datatourisme.fr), pilotée par ADN TOURISME.

La plateforme départementale alimente également le système d'information du Comité Régional du Tourisme Hauts-de-France Tourisme, ainsi que la nouvelle application départementale des sports de nature : [www.escapade62.fr](http://www.escapade62.fr).

**Des développements seront mis en place en 2023 pour une plus grande efficacité du système.**

- **Repenser la stratégie de promotion de la destination AUTOUR DU LOUVRE-LENS :**

Dans le domaine de la promotion de la destination, deux actions seront engagées :

- La mise en œuvre d'une nouvelle conception d'organisation de la plate-forme collaborative des offices de tourisme : le collectif ALL BLACK. Cette nouvelle organisation dans le management de la destination doit permettre une mise en œuvre plus efficiente de la stratégie partagée. Elle doit renforcer la coopération déjà engagée depuis plusieurs années avec la plateforme collaborative des offices de tourisme et son plan marketing. Cela passe par une répartition des rôles et des responsabilités entre les acteurs du tourisme dans un esprit collaboratif. La répartition des tâches s'appuie sur une feuille de route annuelle.
- La création d'expériences touristiques « Emotions brutes » avec un plan de communication dédié. Cette opération est en lien avec la candidature à l'appel à projet national « Destination France » et la stratégie Grandir Ensemble. Notre adhésion au réseau international de tourisme créatif viendra enrichir les contenus et la promotion des expériences.

### **3. Objectif opérationnel N° 3 : Proposer une offre de services aux prestataires GRANDIR ENSEMBLE**

Le recrutement par dossier de candidature des prestataires SELECTION GRANDIR ENSEMBLE permet de mieux identifier les besoins et attentes des prestataires.

Aussi, l'offre de services sera constamment mise à jour en fonction de la remontée de ces besoins et attentes.

Les dossiers de candidature sont basés sur 3 facteurs-clés de succès :

- La qualité
- L'éco-responsabilité
- L'offre en réseau dans l'objectif d'enrichir le parcours-client.

**En 2023, l'accent sera mis sur l'amélioration de la e-réputation de l'entreprise, les notions d'engagement de type Responsabilité Sociétale des Entreprises, sur l'amélioration des expériences au cours du séjour.**

**Sur le numérique, l'agence Pas-de-Calais Tourisme accompagnera à la demande des prestataires la réalisation d'un audit de leur site web autour de 5 axes : la valorisation de l'offre, la relation-client, l'ergonomie et le graphisme, le référencement, les médias sociaux :**

- **En recherchant des mots-clés qualifiés pour optimiser efficacement leurs actions en marketing digital**
- **En identifiant les forces et les faiblesses du site audité**
- **En posant des recommandations d'actions correctives ou d'amélioration pour chaque axe**

**L'outil d'analyse qui sera utilisé est : [www.diag62.com/](http://www.diag62.com/). Les séminaires des prestataires SELECTION GRANDIR ENSEMBLE proposeront un éclairage particulier sur les nouvelles tendances en matière de visibilité numérique.**

#### **4. Objectif opérationnel N° 4 : Commercialiser des séjours**

Les actions de promotion-communication ont permis en 2022 d'accroître la notoriété de la destination PAS-DE-CALAIS en tant que nouvelle destination attractive pour les groupes.

Le désengagement de certains offices de tourisme sur cette clientèle, l'absence de réceptif dans le Pas-de-Calais et la réputation de notre centrale de réservation ont produit un surcroît de sollicitations pour des journées et des séjours de groupes adultes et scolaires.

**Plusieurs axes de promotion seront à suivre en 2023 pour accroître le chiffre d'affaires de la centrale :**

- **La participation à des workshops autocaristes et à certains salons grand-public**
- **La poursuite de l'adhésion au club Destination Groupes de ADN Tourisme**
- **L'élaboration de nouveaux séjours scolaires**
- **L'évolution du site internet Resa62, avec l'aide à la mise en marché des prestataires Grandir Ensemble**
- **L'accompagnement par une agence spécialisée dans la prospection de nouveaux clients**



## Objectif stratégique 2 :

Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des territoires en faveur de leur développement touristique durable

### **1. Objectif opérationnel N° 1 : Accompagner les intercommunalités dans la définition et la mise en œuvre de leur stratégie de développement et de promotion touristiques**

Finis le temps des accompagnements simples des offices de tourisme (aide au classement), et de leur réseau départemental (séminaires, commission d'animation des offices de tourisme, formation) : ces missions étant désormais mutualisées au sein de la plateforme régionale des organismes de tourisme. Même si l'agence Pas-de-Calais Tourisme continue à avoir un rôle dans certaines de ces missions (classement, obtention de la marque Qualité Tourisme), le temps est à l'évaluation des organismes de tourisme et à l'accompagnement des territoires, notamment intercommunaux.

Il s'agit de mettre en œuvre l'offre de services « GRANDIR ENSEMBLE : Pas-de-Calais Tourisme & les intercommunalités », largement démarrée lors de l'année 2022, auprès de 2 territoires, le Montreuillois (Communauté d'agglomération des 2 Baies en Montreuillois) et du territoire intercommunautaire 7 Vallées – Ternois. Ce dernier sera redimensionné autour de la seule communauté de communes des 7 Vallées, pour cause de dissolution de l'office de tourisme intercommunautaire. En 2023, ces deux territoires seront accompagnés jusqu'au terme de la démarche proposée par l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

Pour rappel, le processus est le suivant :

- Partager avec le territoire intercommunal, la méthode de construction de sa stratégie touristique
- Produire les 2 outils d'accompagnement en partenariat avec l'office de tourisme concerné : PILOT (mesure de la performance de l'économie touristique du territoire et des indicateurs de performance de l'office de tourisme) et Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) (connaissance du parcours-client et définition de la stratégie d'accueil)
- Produire collectivement une matrice Atouts / Faiblesses / Opportunités / Menaces
- Co-produire une stratégie touristique territoriale et un plan d'actions.

**Au moins deux autres territoires intercommunaux pourront être accompagnés en 2023, les outils PILOT et SADI étant quasiment réalisés pour tous les offices de tourisme du département.**

En annexe, l'état de réalisation des 2 outils PILOT & SADI et les perspectives d'élaboration d'une feuille de route : « stratégie territoriale de développement touristique durable ».

**Déclinaisons opérationnelles des Schémas d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) : les personae à travailler avec les territoires, en 2023 :**

- SADI Grand Site de France Les Deux-Caps, avec le SADI Boulonnais Côte d'Opale : la cible des camping-caristes (objectif : mieux accueillir et mieux diffuser les flux des camping-cars)

- SADI Montreuillois en Côte d'Opale : en lien avec le positionnement art de vivre, conforter la filière gastronomie auprès des personae suivants : les promeneurs chaleureux, les retraités aisés, les résidents secondaires comme à la maison
- Plusieurs SADI font remonter des problématiques autour de l'itinérance vélo et pédestre : quels services réinventer pour mieux répondre aux attentes clients ?

## **2. Objectif opérationnel N° 2 : Accompagner les territoires et les sites à enjeux spécifiques**

**Pour l'année 2023, il est convenu entre le Département et l'agence Pas-de-Calais Tourisme de retenir 4 territoires à enjeux spécifiques :**

### **AUTOUR DU LOUVRE-LENS**

Les fondamentaux de la stratégie de développement touristique de la destination Autour du Louvre-Lens étant désormais partagés dans le document réalisé conjointement par la Mission Bassin Minier et l'agence Pas-de-Calais Tourisme, la problématique réside dans l'ambition de fédérer les partenaires publics et privés autour de la mise en œuvre de cette stratégie.

Les actions qui seront déployées en 2023 sont les suivantes :

- Organiser un temps de restitution de l'évaluation touristique (impacts/image/qualité d'expérience) de la destination ALL et du Louvre-Lens auprès des acteurs touristiques et culturels dans la continuité des évaluations de 2013, 2015, 2017. Des temps complémentaires de partage de cette évaluation seront organisés sur l'année 2023
- L'intégration des valeurs de la destination et de l'évaluation 2022 dans les différents supports liés à l'attractivité des territoires du bassin minier et de l'Artois
- Organiser deux conférences : « Tourisme et tech post-Covid » et « Qualification - Attractivité Métiers ». Des événements qui s'inscrivent dans un esprit prospectif, en cohérence avec la stratégie et dans le cadre de la suite des événements du 10<sup>e</sup> anniversaire du Louvre-Lens et de l'inscription du bassin minier par l'UNESCO
- Démarrer le partenariat Louvre-Lens Vallée / ALL Pas-de-Calais Tourisme : « Ensemble pour accompagner l'innovation touristique régionale ». Une candidature conjointe a été formulée au Conseil Régional pour être le référent de l'innovation touristique en région (cf. hub d'Innovation Touristique Régional). La complémentarité entre les deux structures en matière de compétences et de process d'accompagnement (cf. la démarche design) permettra le renforcement de l'innovation et les expérimentations touristiques à différentes échelles territoriales. Le binôme ainsi créé fait l'objet d'une demande d'adhésion au France Tourisme Lab, réseau national d'incubateurs et d'accélérateurs du tourisme
- Le lancement d'une promotion « tourisme et innovation » pour accompagner les start-up et les porteurs de projets touristiques en collaboration avec Louvre-Lens Vallée
- Le déploiement d'ateliers de cocréation sur les domaines jugés prioritaires inscrits dans la stratégie touristique ALL : culinaire, durabilité, gamification, objets souvenirs
- Continuer l'accompagnement des porteurs de projets dans le cadre du dispositif design pour repositionner et adapter les offres de la destination aux nouvelles attentes des clientèles

- Valoriser le patrimoine post-industriel en associant les jeunes habitants éloignés de l'emploi par des techniques de co-créativité dans le cadre du projet INTERREG EUROPE CREATIVE : « Storytooling », avec un objectif de 5 prototypes. Ce projet associera les organismes en charge de l'emploi et de l'insertion des jeunes, des professionnels du patrimoine et des designers
- Le pilotage de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « plateforme d'appui à l'innovation et à l'expérimentation touristique 2022 - 2024 » pour le déploiement d'une solution d'écomobilité à l'échelle de la destination. L'objectif étant d'accompagner les professionnels pour faire évoluer l'offre et leur pratique vers un tourisme durable (slow tourisme).

#### - **GRAND SITE DE FRANCE – LES DEUX-CAPS**

Une problématique très particulière à certains secteurs du littoral du Montreuillois et du Grand Site de France Les Deux-Caps devra être résolument abordée, celle de l'évolution de la fréquentation, de l'impact sur l'immobilier, du changement de sociologie des territoires, des pics de fréquentation observés, du coût du foncier, des difficultés pour les résidents et les saisonniers, les besoins en mobilité, les effets sur l'arrière-pays.

**Dans cette perspective, en janvier 2023, un second séminaire rassemblant les élus et gestionnaires des terrains de camping municipaux des communes du Grand Site de France permettra de faire un état d'avancement sur le positionnement des terrains de camping dans le domaine du tourisme durable (équipements, produits écotouristiques...). Un plan d'actions sera proposé, incluant l'organisation d'une réunion de sensibilisation auprès des gérants des 7 terrains de camping privés du futur périmètre du Grand Site de France.**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme démarrera un travail de réflexion sur le volet « Tourisme » dans le cadre du renouvellement du label Grand Site de France. Outre la problématique d'accompagnement à la transformation durable des entreprises touristiques et aux aspects de « surtourisme », des actions autour de l'accueil des camping-caristes en lien avec les exploitants agricoles pourront être proposées. De la même façon, un partenariat avec la chambre d'agriculture pourrait être lancé pour le déploiement de la marque ACCUEIL VELO, s'appuyant sur ces mêmes exploitants.

#### - **CANAL SEINE-NORD EUROPE**

Si la phase chantier de l'ouvrage ne démarrera pas avant 2024 pour la partie du tronçon dans le Pas-de-Calais, des travaux préparatoires seront engagés en partenariat avec les territoires concernés et en collaboration avec l'office de tourisme Arras – Pays d'Artois.

L'itinérance le long du canal sera une réflexion avec les départements du Nord, de la Somme, de l'Oise.

#### - **PARC NATUREL REGIONAL DES CAPS ET MARAIS D'OPALE, GEOPARK**

Les projets INTERREG EXPERIENCE et C-CARE ont mis en avant une problématique concernant la fréquentation des équipements et hébergements touristiques en hors saison, notamment en espace rural. Si l'été donne des taux d'occupation satisfaisants, le hors saison reste une période difficile en termes d'activité touristique générant des difficultés sur la viabilité des entreprises.

Cette problématique s'applique bien à la situation touristique de territoires entiers du Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale. Le projet GEOPARK peut, sans doute répondre

pour partie à enrichir le parcours-client. C'est dans ce cadre que la participation de l'agence Pas-de-Calais Tourisme est sollicitée. Ainsi, en 2022, l'agence Pas-de-Calais Tourisme a participé à plusieurs ateliers de recensement des sites possibles pour être valorisés : **en 2023, les travaux de mise en tourisme de ces sites sensibles devraient pouvoir être mis en œuvre.**

### **3. Objectif opérationnel N° 3 : Accompagner les territoires du Pas-de-Calais dans le cadre de la politique Tourisme de la Région Hauts-de-France**

Pas-de-Calais Tourisme est signataire des 4 contrats de rayonnement touristique suivants :

- Arras Pays d'Artois
- Montreuillois
- Pays de Saint-Omer
- 7 Vallées – Ternois

et porte celui Autour du Louvre-Lens pour le compte de 7 EPCI : Valenciennes Métropole, communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut, communauté de communes de Cœur d'Ostrevent, communauté d'agglomération du Douaisis, communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin, communauté d'agglomération de Lens-Liévin, communauté d'agglomération de Béthune Bruay Artois Lys Romane.

**Ces contrats sont prolongés sur l'année 2023. L'agence Pas-de-Calais Tourisme participera à la rédaction des stratégies touristiques territoriales pour la prochaine période. Pour rappel, un contrat de rayonnement touristique ne peut être conclu qu'en associant au moins 2 intercommunalités faisant sens de destination touristique reconnue par les visiteurs. Certaines de ces stratégies seront alimentées par le travail produit avec l'appui de l'agence Pas-de-Calais Tourisme par les offices de tourisme : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).**

### **4. Objectif opérationnel N° 4 : Poursuivre la transformation écologique de l'opération « Fleurir le Pas-de-Calais »**

Le cadre de vie est une notion très large, au cœur des préoccupations des communes de notre territoire, qui touche aujourd'hui au bien-être, au bien vivre ensemble, à la préservation de l'environnement mais aussi à la valorisation de l'identité communale ou à la place du végétal dans l'espace public.

L'opération « Fleurir le Pas-de-Calais » a remporté en 2022 un beau succès avec la participation de 203 communes (171 en 2021).

Parmi elles, 69 sont labellisées :

- 25 communes sont 1 Fleur
- 21 sont 2 Fleurs
- 15 sont 3 Fleurs
- 8 sont 4 Fleurs

Le jury départemental se compose de membres de l'agence Pas-de-Calais Tourisme, du CAUE du Pas-de-Calais, de responsables de services municipaux espaces verts, de chargés de mission développement durable du Département, du CPIE Villes de l'Artois, du

Conservatoire des Espaces Naturels Hauts-de-France. Chaque année, les tournées se déroulent en juin et juillet. Un roulement parmi le jury est mis en place : entre 4 à 5 personnes aux différentes compétences se déplacent pour chaque visite.

**La cérémonie des récompenses aura lieu fin février 2023, où entre 400 et 500 personnes sont attendues. C'est un vrai moment de fête : les jardiniers du Pas-de-Calais prennent plaisir à se retrouver et échanger.**

Un guide de sensibilisation illustré sur les « bonnes pratiques » à destination des élus et techniciens est en cours d'élaboration. Celui-ci est réalisé en collaboration avec le CAUE du Pas-de-Calais.

**Objectif stratégique 3 :**  
**Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme**  
**au service des porteurs de projets en faveur d'un tourisme durable**

En 2022 l'agence Pas-de-Calais Tourisme a poursuivi et amplifié son partenariat avec le Comité Régional du Tourisme et des Congrès Hauts-de-France et les 4 agences départementales de développement touristique sur la production de la donnée touristique, offre et fréquentation.

Les mêmes partenaires travailleront sur le suivi de l'activité des plateformes d'hébergements collaboratifs grâce à un outil proposé par LIKIBU, société française soutenue par bpifrance. Ce suivi alimentera le discours de performance économique des personnes en charge d'accompagner les porteurs de projets d'hébergement locatif, les questions liées à la fréquentation tout au long de l'année, aux tarifs pratiqués.

Ces données serviront à alimenter des guides de type : « Les chiffres-clés du tourisme en Pas-de-Calais », pour une diffusion large mais aussi des guides plus ciblés qui aideront les membres de l'équipe de Pas-de-Calais Tourisme dans leur accompagnement, comme par exemple, « les chiffres-clés par destination », « les chiffres-clés pour les meublés de tourisme », « les chiffres-clés pour créer mon projet touristique ».

Par ailleurs, des conventions avec les territoires sont, depuis l'année 2022, systématiquement passées entre Hauts-de-France Tourisme, l'agence Pas-de-Calais Tourisme et les offices de tourisme pour enrichir les données sur la demande touristique territorialisée.

Au-delà des outils d'observation qui seront améliorés, des parcours d'accompagnement des socio-professionnels seront élaborés dans les domaines prioritaires dont ont besoin les prestataires : le financement des investissements, la responsabilité sociétale des entreprises, la bonne pratique des réseaux sociaux, l'accessibilité réglementaire, la marque Tourisme & Handicap...

### **1. Objectif opérationnel N° 1 : Accompagner les porteurs de projets touristiques privés**

Sur une année, c'est une vingtaine de nouveaux porteurs de projets privés, qui est suivie par l'agence Pas-de-Calais Tourisme et environ une dizaine de l'année précédente qui est toujours en cours d'accompagnement : conseils sur les aménagements et services ; ingénierie à la mise en marché ; complétude des éléments de marché et de fréquentation en vue de finaliser le business-plan du projet d'entreprise.

Le fonds tourisme durable animé par l'ADEME, démarré dans le cadre du plan de relance se poursuit au travers de DESTINATION FRANCE. Il a pour objectif de soutenir via des aides financières, les opérateurs du tourisme dans leur démarche vers un tourisme durable. Ce fonds concerne principalement 2 types d'activités : la restauration et les hébergements touristiques.

**En 2023, la convention avec l'ADEME sera renouvelée permettant à l'agence Pas-de-Calais Tourisme de réaliser diagnostic et plan d'actions sur des investissements ciblés « transition écologique ».**

Il s'agit d'accompagner financièrement (montant de l'aide entre 5 000 et 200 000 €), les hébergements touristiques et les restaurants (plutôt de type TPE, PME, micro-entreprises) dans leur mutation écoenvironnementale.

**En 2023, une priorité sera donnée à l'hôtellerie de plein air sur le territoire du Grand Site de France les Deux-Caps et autour du Montreuillois en Côte d'Opale. L'objectif est de réaliser une trentaine de diagnostics et de financer au moins une vingtaine de projets.**

- **Sur les zones prioritaires** : géographiquement, l'action de l'agence Pas-de-Calais Tourisme portera prioritairement (mais non exclusivement) sur les communes éligibles de 2 zones touristiquement denses : le périmètre du Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale, et singulièrement le périmètre élargi du Grand Site de France Les Deux-Caps ; et sur le périmètre élargi du Montreuillois, comprenant la communauté d'agglomération des 2 Baies en Montreuillois, les communautés de communes du Haut-Pays du Montreuillois, des 7 Vallées.
- **Sur les cibles prioritaires** : Il n'y a pas d'exclusive sur le profil des porteurs de projets, mais, les gestionnaires de terrains de camping se montrent très concernés par cette démarche. Cette cible est intéressante à double titre :
  - L'hôtellerie de plein-air constitue la première forme d'hébergement marchand en Pas-de-Calais : 71 200 lits sur un total de 93 700 lits
  - L'expérimentation conduite sur les terrains de camping municipaux dans le cadre du label Grand Site de France Les Deux-Caps est un élément de départ tangible : 10 terrains de camping privés identifiés.

**Les outils d'accompagnement des porteurs de projets sont proposés à partir du site PRO : <https://pro-tourisme62.com/>. Le site est régulièrement enrichi et mis à jour. Toutefois, des outils d'accompagnement plus complets de type « guides » sont réalisés, ainsi en début d'année 2023, le « guide de la location saisonnière : meublés de tourisme & chambres d'hôtes » sera proposé en téléchargement. Les outils produits par ADN TOURISME en 2021 et 2022, « Le manifeste du tourisme responsable », d'une part et le « guide des démarches de labellisation pour un tourisme durable », d'autre part feront l'objet d'une déclinaison auprès des territoires, des socio-professionnels et des responsables de filières touristiques.**

## **2. Objectif opérationnel N° 2 : Accompagner les porteurs de projets touristiques publics**

Ce sont quelques projets de portage public (rénovation de terrains de camping et création d'aires d'accueil de camping-cars, principalement dans le cadre du dispositif hébergements touristiques et point d'accueil et d'information touristique dans le cadre du dispositif de soutien à l'innovation touristique) qui sont financés chaque année par le Département.

L'agence Pas-de-Calais Tourisme continuera d'accompagner le Département pour l'instruction des dossiers dans le cadre de ces deux dispositifs, les demandes se faisant au fil de l'eau.

Si une déclinaison du Pacte des solidarités territoriales de l'ambition 11 : « Soutenir le tourisme comme levier d'attractivité des territoires », était engagée, l'agence Pas-de-Calais Tourisme viendrait en appui des services départementaux à leur demande, en favorisant la prise en compte du tourisme dans l'ensemble des politiques départementales et des 13 autres ambitions de ce même pacte : « Agir avec vous pour bien vivre dans le Pas-de-Calais ».

### **3. Objectif opérationnel N° 3 : Qualifier les hébergements et les équipements touristiques**

L'agence Pas-de-Calais Tourisme accompagne les intercommunalités qui ont mis en place des aides financières à la création d'hébergements touristiques. L'équipe chargée du classement des meublés de tourisme a la charge du suivi (visites-conseils) de ces projets. Le coup de pouce à ces investissements permet de booster cette activité sur des territoires où la création des hébergements est moins spontanée.

A titre d'illustration, sur le périmètre de la communauté d'agglomération de Saint-Omer, ce sont environ 3 visites par mois qui sont à prévoir (données 2022). Ce dispositif peut être complété par d'autres fonds : LEADER, Fonds Tourisme Durable, Priorités Régionales d'Intervention Touristique (PRIT), soutien aux actions des contrats de rayonnement touristique (CRTO).

- Le classement des meublés de tourisme

L'agence Pas-de-Calais Tourisme est agréée pour le contrôle des meublés de tourisme et prend ainsi la décision de classement de 1 à 5 étoiles des équipements visités et évalués. Cette activité occupe un équivalent temps-plein sur 2 postes pour un objectif annuel d'équipements classés de 200 à 250, Pas-de-Calais Tourisme ne souhaitant pas aller au-delà de cet objectif.

Dans le cadre d'un processus d'amélioration continue, un questionnaire de satisfaction sera produit et diffusé dès le début 2023. Ce questionnaire posera la question des besoins d'accompagnement de ces prestataires. Ce sont autant de candidats possibles à la stratégie SELECTION GRANDIR ENSEMBLE.

- La marque Tourisme & Handicap : un nouveau contexte, le soutien du Département à l'association APF - France Handicap

Outre les visites-conseils, l'agence Pas-de-Calais Tourisme évalue en partenariat avec un collaborateur de l'association des Paralysés de France – France Handicap, les primo-visites et les visites de renouvellement d'attribution de la marque Tourisme & Handicap.

Ce sont environ 25 visites qui sont ainsi à organiser annuellement :

- 10 visites-conseils préalables
- 15 visites en vue de l'attribution de la marque par la commission régionale (2 à 3 commissions annuelles, présidées par l'agence Pas-de-Calais Tourisme)
- La marque Accueil Vélo

La progression des équipements et hébergements marqués Accueil Vélo est manifeste depuis le démarrage de l'accompagnement des prestataires à l'obtention de la marque par l'agence Pas-de-Calais Tourisme :

- 2 en 2019
- 6 en 2020
- 8 en 2021
- 12 en 2022 (8 rendez-vous sont par ailleurs programmés pour fin 2022 – début 2023).



**Pour 2023, un objectif raisonnable est fixé à 25 nouveaux prestataires marqués Accueil Vélo.**

**4. Objectif opérationnel N° 4 : Affirmer le positionnement des filières touristiques traditionnelles dans une démarche d'innovation**

- Le tourisme de mémoire

L'agence Pas-de-Calais Tourisme réfléchira avec ses partenaires du Nord et de la Somme sur le développement de la Vélo-route de la Mémoire (V32) dans le contexte d'un nouveau projet INTERREG VI France Wallonie Vlaanderen.

**En 2023, ce travail sera coordonné avec les réflexions en cours de la Communauté urbaine d'Arras sur l'itinéraire. L'idée est de proposer un tracé plus en phase avec les sites de mémoire à visiter.**

- La gastronomie

La filière « gastronomie » s'est imposée comme une filière stratégique au sortir des périodes de confinement imposées par la crise sanitaire Covid-19. Au cours de l'année 2022, une collaboration est née entre les offices de tourisme, les agences départementales de tourisme et les restaurants prêts à s'engager. Ce partenariat poursuit plusieurs objectifs, dont les principaux sont :

- Créer et accompagner une communauté vertueuse de restaurateurs et leurs producteurs et artisans locaux, qui partagent et transmettent l'amour d'une cuisine authentique et chaleureuse, pour resserrer les liens humains et répondre aux nouvelles envies des clientèles
- Apporter l'expertise sur les tendances et changements des comportements de consommation pour évoluer ensemble vers la promotion et la mise en marché d'une gastronomie respectueuse et responsable
- Promouvoir, sublimer et valoriser le savoir-faire de la communauté dans toute sa diversité à l'échelle régionale, mondiale et européenne.

En 2022, l'agence Pas-de-Calais Tourisme a demandé à TCI RESEARCH de travailler sur le positionnement de la gastronomie pour le département du Pas-de-Calais. **Ce travail sera présenté aux offices de tourisme du département début 2023. A partir de là, une feuille de route doit être élaborée sur cette thématique en y associant quelques territoires bien placés, selon les points de force sur lesquels capitaliser et les points à améliorer pour faire levier. Ce travail doit prendre appui dans le contexte de la labellisation : « Hauts-de-France – Région Européenne de la Gastronomie ».**

**Pour la destination Autour du Louvre-Lens, l'événement UPERNOIR proposera une seconde édition de l'événement en juin 2023 centrée sur le volet culinaire « Upermiam ». Cela se traduira par la réalisation d'ateliers de design culinaire et un événement de valorisation des pratiques créatives de la filière et des offres créées pour l'occasion.**

- Le cyclotourisme

Le projet EUROCYCLO a permis de positionner le Pas-de-Calais sur la filière cyclotourisme avec le déploiement d'outils de communication adaptés aux attentes des clientèles. Pas-de-Calais Tourisme travaillera avec ses partenaires français et belges à la poursuite de ce projet

grâce au nouveau programme INTERREG VI France Wallonie Vlaanderen. L'ambition commune est de mettre en place une stratégie marketing pointue qui réponde aux spécificités des segments de clientèles accueillies prioritairement sur nos itinéraires cyclables. Cela passera par la ludification des expériences à vivre sur les itinéraires (micro-aventures, chasse aux trésors...)

- La randonnée pédestre

La mise en ligne d'un site dédié à la randonnée pédestre et au vélo a permis de développer un nouveau plan d'actions pour 2023 en collaboration avec le Comité départemental de la randonnée pédestre. Il consistera à la mise en ligne de nouveaux circuits et des reportages sur les sentiers : [www.velo-rando-pasdecals.com](http://www.velo-rando-pasdecals.com)

Les offices de tourisme seront également associés à la valorisation de leurs circuits sur les différentes plateformes nationales et départementales (ex : cirkwi.com).

Un nouveau guide des randonnées dans le Pas-de-Calais sera édité en partenariat avec les services du Département.

- Le golf

Les golfs du Pas-de-Calais jouissent d'une réputation grandissante à l'internationale. Les principaux pays émetteurs de joueurs de golf sont la France, la Belgique, les Pays-Bas, la Grande-Bretagne.

Le golf produit d'importantes retombées économiques sur le plan local (hébergements, restauration, commerces). A travers la poursuite de ses actions de promotion de la destination auprès des tour-opérateurs et du grand-public, le Pas-de-Calais souhaite conserver la 2<sup>e</sup> position de destination golfique en France.

**Etat de réalisation des 2 outils PILOT & SADI  
par zone d'intervention des offices de tourisme  
et perspective d'élaboration d'une feuille de route  
« Stratégie territoriale de développement touristique durable »**

<b>Offices de tourisme</b>	<b>SADI</b>	<b>PILOT</b>	<b>Commentaires</b>
Calais Côte d'Opale	OUI	En cours	
Pays d'Opale	OUI	NON	SADI Grand Site de France Les Deux-Caps
Terre des 2 Caps	OUI	En cours	SADI Grand Site de France Les Deux-Caps
Boulonnais Côte d'Opale	OUI	NON	A recoller avec le SADI Grand Site de France Les Deux-Caps
Desvres - Samer	OUI	NON	SADI Grand Site de France Les Deux-Caps
Camiers-Sainte-Cécile	OUI	NON	Stratégie touristique CA2BM
Etaples-sur-Mer	OUI	NON	Stratégie touristique CA2BM
Le Touquet-Paris-Plage	NON	NON	Stratégie touristique CA2BM
Montreuillois en Côte d'Opale	OUI	En cours	Stratégie touristique CA2BM
Berck-sur-Mer	OUI	OUI	Stratégie touristique CA2BM
Haut Pays Côte d'Opale	NON	NON	A faire dans le contexte du contrat de rayonnement touristique avec la CA2BM
Vallées d'Opale	Programmé	En cours	Zone d'intervention de l'office de tourisme revue (7 Vallées). A faire dans le contexte du contrat de rayonnement avec la CA2BM
Région de Saint-Omer	OUI	NON	
Pays de Lumbres	NON	NON	
Béthune-Bruay	OUI	NON	SADI à actualiser suite à la nouvelle feuille de route pour l'office de tourisme
Lens-Liévin	OUI	OUI	
Arras Pays d'Artois	OUI	OUI	
Campagne de l'Artois	NON	NON	

# DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Aménagement et Développement Territorial  
Direction du Développement, de l'Aménagement et de  
l'Environnement  
Mission Attractivité des territoires

RAPPORT N°14

Territoire(s): Tous les territoires

Canton(s): Tous les cantons

EPCI(s): Tous les EPCI

## CONSEIL DEPARTEMENTAL

### REUNION DU 27 MARS 2023

#### AGENCE DE DÉVELOPPEMENT ET DE RÉSERVATION TOURISTIQUES DU PAS- DE-CALAIS (ADRT) "AGENCE PAS-DE-CALAIS TOURISME" - CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE PARTENARIAT 2023-2027 - DEMANDE DE PARTICIPATION 2023

##### **1. Le contexte**

Le Département du Pas-de-Calais a impulsé une ambitieuse démarche de concertation dès le début d'année 2022. L'objectif de cette démarche était d'interpeller et de mobiliser l'ensemble des acteurs, interlocuteurs et habitants du territoire afin de tracer, pour les années à venir, la feuille de route départementale en matière de développement.

De ces concertations est notamment né le Pacte des solidarités territoriales « Agir avec vous pour bien vivre dans le Pas-de-Calais », validé en assemblée départementale du 26 septembre 2022. Celui-ci confirme, au travers de priorités et d'ambitions, l'engagement du Département pour que tous puissent vivre dans un cadre de vie attractif et agréable.

Le développement touristique s'inscrit dans ce Pacte des solidarités territoriales, au sein du défi 3 « Valoriser les atouts de notre territoire exceptionnel » et plus particulièrement au travers de l'ambition 11 qui est de « soutenir le tourisme comme levier d'attractivité des territoires ».

En effet, le tourisme est un levier d'attractivité indéniable pour le Pas-de-Calais qui dispose d'atouts exceptionnels pour favoriser son développement :

- des paysages très variés : des plages et des zones de dunes et de falaises, des marais, des vallées et des plaines, mais également des zones plus urbanisées alternant villes historiques et industrielles;
- des espaces naturels préservés, des sites de pleine nature et des bases de

loisirs remarquables;

- des équipements culturels de renommée nationale et internationale : Louvre Lens, Nausicaa, la carrière Wellington, les sites de mémoire, la Coupole.

Il convient de tirer parti de ces atouts pour le territoire, ses visiteurs et ses habitants.

Depuis quelques années, le tourisme connaît une profonde mutation. La crise sanitaire a fait naître de nouveaux comportements chez les touristes français, comme étrangers. Elle a également renforcé des tendances, parmi lesquelles :

- Le voyage à proximité de chez soi
- Le fractionnement des séjours
- Le départ pour des courts séjours voire des séjours à la journée
- Les réservations de toute dernière minute
- La recherche de grands espaces, de calme et de ressourcement, etc.

Il est nécessaire d'adapter les structures et les services pour répondre aux attentes des touristes et, ainsi, permettre le développement d'un tourisme pour tous, durable et de qualité.

C'est toute la promesse du positionnement travaillé par l'agence Pas-de-Calais Tourisme, au travers de sa stratégie « Grandir Ensemble ». Si l'on devait résumer en une phrase la stratégie « Grandir Ensemble » : Faire du tourisme en Pas-de-Calais une expérience inoubliable. Cette stratégie est le socle de la prochaine convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat conclue entre le Département et l'agence Pas-de-Calais Tourisme.

La convention pluriannuelle d'objectifs et de partenariat 2023-2027 intègre ainsi pleinement ces différentes notions et est en parfaite symbiose avec les ambitions du Pacte des solidarités territoriales.

## **2. Le soutien à l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques du Pas-de-Calais – agence Pas-de-Calais Tourisme**

### **a) La convention d'objectifs et de partenariat 2023-2027**

En fonction de ces constats, une nouvelle convention est ainsi conclue entre le Département et l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques – agence Pas-de-Calais Tourisme pour la période 2023-2027.

Cette convention d'objectifs et de partenariat s'articulera autour de trois objectifs stratégiques :

1. Promouvoir les 3 destinations : Grande Côte d'Opale ; Campagne & Marais ; Autour du Louvre-Lens en déclinant la stratégie de tourisme durable « Grandir ensemble »

Dans les trois destinations infra-départementales, il s'agira de privilégier une promotion touristique spécifique à celles-ci, dont le fil conducteur sera construit à partir de la stratégie « Grandir Ensemble ».

2. Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais Tourisme au service des territoires en faveur de leur développement touristique durable

L'accompagnement des territoires est au cœur du rôle de l'agence Pas-de-Calais Tourisme. L'idée est d'accompagner, non seulement les organismes

gestionnaires de destination (les offices de tourisme), mais aussi et plus directement les intercommunalités dans la définition de leur stratégie touristique.

3. Mettre à disposition l'ingénierie de l'agence Pas-de-Calais tourisme au service des porteurs de projets en faveur d'un tourisme durable

Les expertises-métiers de l'agence Pas-de-Calais Tourisme à mobiliser seront celles autour de l'ingénierie en accompagnement des porteurs de projets et des prestataires pour développer et qualifier l'offre.

Le plan d'actions détaillé est joint au présent rapport.

#### **b) La participation au titre de 2023**

La participation départementale est sollicitée pour 2023 sur la base du plan d'actions annuel de l'agence Pas-de-Calais Tourisme, joint au présent rapport. Elle intervient en complémentarité de la convention attributive lui accordant une participation de 650 000 € au titre du 1<sup>er</sup> trimestre 2023.

Il est ainsi proposé d'accorder la somme de 1 950 000 € pour le fonctionnement et les actions de l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques - agence Pas-de-Calais Tourisme.

Il convient ainsi de statuer et le cas échéant :

- De m'autoriser à signer, au nom et pour le compte du Département, la convention d'objectifs et de partenariat 2023-2027 avec l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques - agence Pas-de-Calais Tourisme, dans les termes du projet joint au présent rapport ;
- D'attribuer, à l'Agence de Développement et de Réservation Touristiques – agence Pas-de-Calais Tourisme, une participation d'un montant de 1 950 000 €, au titre de l'année 2023, dans le cadre de la mise en place du plan d'actions joint au présent rapport.

Code Opération	Imputation Budgétaire	Libellé Opération	CP	Disponible	Proposition	Solde
C01-947A01	6568/93633	Participation au fonctionnement de l'ADRT	2 600 000,00	1 950 000,00	1 950 000,00	0,00

La 1ère Commission - Attractivité départementale et emploi a émis un avis favorable sur ce rapport lors de sa réunion du 06/02/2023.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Le Président du Conseil départemental

SIGNE

Jean-Claude LEROY