



# Présentation du PIT TOURVAL et du projet TOURVAL CAFE



Un projet de coopération transfrontalière **PIT Tourval**  
(Plan Intégré Transfrontalier)  
**en faveur du développement touristique** initié dès  
2007 avec les partenaires italiens pour la mise en  
œuvre de 4 projets simples dont le projet **Tourval café**

## Le PIT TOURVAL en résumé

- **Chef de file** : Province d'Imperia
- **Partenaire principal** : CONSEIL GENERAL 06

**Objectif** : Croissance de l'arrière-pays par le biais d'une stratégie innovante en garantissant la protection et la sauvegarde du domaine rural

**Coût total** : 6 500 000 €

**Recettes FEDER** : 3 922 000 €

**Durée** : 3 ans

## 4 projets transversaux

- **1 – Diversification de l'offre touristique** : porté par les Italiens avec le CRT
- Montant du projet : 1 875 000 €                      Recettes FEDER : 1 110 000 €
  
- **2 – Valorisation des produits typiques** : porté par les Italiens avec la Chambre des Métiers
- Montant du projet : 1 875 000 €                      Recettes FEDER : 1 110 000 €
  
- **3 – Tourval Café** : porté par le CG06 avec les partenaires Italiens
- Montant du projet : 1 500 000 €                      Recettes FEDER : 888 000 €
  
- **4 – Formation** : porté par les Italiens avec la chambre de Métiers, le GRETA Tourisme et l'UDOTSI
- Montant du projet : 1 000 000 €                      Recettes FEDER : 666 000 €

## Projet « TOURVALCAFE »

- **Chef de file : CONSEIL GENERAL 06**
- **Partenaires : chambres de commerce Cuneo Imperia, GAL Langhe Roero, Provinces de Savone et Imperia**
- **Méthodologie, organisation et outils transférables**
- **Actions d'animation et de sensibilisation**
- **Outils et équipements de promotion des établissements**

## Le projet Tourval Café

« Qualification des hébergements,  
cafés-restaurants et commerces multiservices »

Un projet sur 3 années permettant de sensibiliser,  
qualifier et développer les établissements d'accueil  
touristique du moyen et haut pays

D'un montant de 1 500 000 € dont 600 000 € pour la  
France mené en partenariat étroit avec la chambre  
de commerce et d'industrie Nice Côte d'Azur

# Les objectifs de Tourval Café

## 3 Objectifs principaux :

- Améliorer les prestations des établissements touristiques du moyen et haut pays par la qualification
- Valoriser les produits du terroir dans les établissements d'accueil
- Des démarches transversales, participatives et durables pour les professionnels du tourisme de la montagne



## Qu'est-ce qu'une qualification ?

Il s'agit :

- de garantir aux clients un bon niveau de qualité des prestations offertes et de l'accueil
- d'obtenir un / plusieurs labels ou marques reconnus au plan national, international ou européen

Comment :

- par une implication volontaire des professionnels dans les démarches proposées

## Intérêt de la valorisation des produits locaux

- une plus grande qualité et originalité des produits
- une promotion du territoire et de ses spécificités
- une mise en avant de l'identité rurale
- favoriser l'économie et l'agriculture locale

# Quels bénéfices pour les professionnels du tourisme

1. Une réponse aux demandes et à la satisfaction des clients
2. Améliorer votre productivité et augmenter votre CA
3. Un accompagnement et des conseils personnalisés
4. Des aides financières du département à l'investissement
5. Un programme global financé par l'Europe

## Mise en œuvre du projet Tourval café

- rencontres locales avec les partenaires et les professionnels
- réunions thématiques / séminaires / éductours
- démarches collectives
- démarches individuelles

# Les rencontres locales partenaires/professionnels

**Objectifs** : Présenter le projet et faire adhérer aux démarches par une inscription préalable « fiche de participation »

12 rencontres sur 6 secteurs : échelonnées sur 2 ans

- Vésubie
- Roya/Bévéra
- Tinée
- Pays de Grasse/Estéron
- Var/Cians
- Paillon/Levens/Côteaux Azur

# Réunions thématiques, éductours / séminaires

En adéquation avec les attentes des professionnels sur 2 ans :  
2009 / 2010

## Les thèmes proposés :

- Qualité
- Environnement
- Accessibilité
- Nouvelles normes
- Produits du terroir
- Offre touristique
- Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- Financements



## Un client de plus en plus exigeant

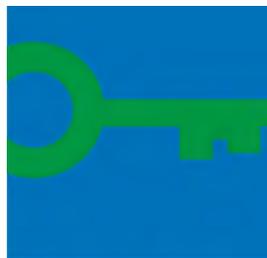
- Toujours plus de confort
- Plus attentif aux prestations / prix
- Plus de facilité d'information et de réservation
- Plus d'Internet
- Toujours plus d'exigences esthétiques, environnementales et d'accessibilité



- 1 client **satisfait** transmet l'information à 3 personnes.
- 1 client **mécontent** transmet l'information à 12 personnes.
- Pour 1 client qui réclame, 24 gardent le silence.
- Sur ces 24 clients, 22 sont des clients perdus pour toujours... si rien n'a été fait pour prendre en compte sa plainte.



# Les démarches et labels environnementaux et d'accessibilité



La Clef  
Verte



## Des marques et labels reconnus

« Une marque ou un label » est un signe fort et visible de reconnaissance et de confiance

86% des français ont besoin d'un label pour repérer les bonnes initiatives (TNS Sofres 2008)

### Paroles de clients

Je souhaite un signe de reconnaissance :

*« Une marque, un label, une charte qui montre l'engagement de l'hébergeur »*

Jean-Pierre

*« J'ai globalement confiance dans une marque officielle »*

Dominique

# Qualité Tourisme

Une démarche qualité qui a pour vocation de couvrir l'ensemble des activités touristiques présentes sur le territoire national

- Promotion des destinations touristiques
- Hébergement touristique
- Restauration
- Transport
- Tourisme d'affaires
- Agences de locations saisonnières



# Une démarche qualité qui répond à des attentes simples

## ❖ **Accueil et convivialité**

- ✓ Bonne information préalable
- ✓ Signalétique efficace
- ✓ Abords impeccables
- ✓ Disponibilité immédiate
- ✓ Sourire et mot de bienvenue
- ✓ Utilisation de la langue du client
- ✓ Anticipation des attentes du client
- ✓ Gentillesse de tous les instants

## ❖ **Des services**

- ✓ Bonne connaissance du pays
- ✓ Informations
- ✓ Restauration typique
- ✓ Horaires adaptés

## ❖ **Un cadre, une âme**

- ✓ Environnement préservé
- ✓ Maison traditionnelle, décoration authentique
- ✓ Calme, Propreté, Confort



# Des résultats concrets

Évolution des taux d'occupation des hébergements « Qualité Tourisme »

	2005	2006	2007
Campings Qualité Tourisme	38.1	39.4	40.8
Autres Campings	31.1	31.4	30.9

	2006	2007
Hôtels Qualité Tourisme	62.1	63.9
Autres Hôtels	61	61.8



## Et l'environnement...

C'est une préoccupation croissante des français, des européens et des occidentaux . Cette forte prise de conscience demande une réponse rapide des professionnels du tourisme.

90% des Français se déclaraient inquiets ou très inquiets pour la protection de l'environnement (IFOP 2007).

Le fait qu'un produit respecte l'environnement est annoncé aujourd'hui comme un des éléments les plus important dans les critères d'achats (IPSOS – 2008)

## Et l'environnement...

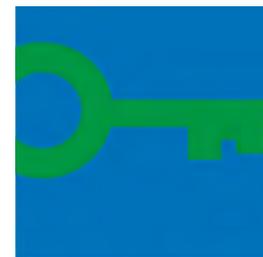
- 72 % des voyageurs français prêts à partir dans un voyage responsable (TNS Sofres 2008)
- 68 % à privilégier une destination en faveur de l'écologie (2007-BVA DT)
- 86 % à adopter un comportement d'éco-consommateur sur le lieu de séjour (2007-BVA DT)
- 68 % à opter pour un mode de transport moins polluant (2007-BVA DT)
- 55 % des français prêts à choisir un établissement avec un écolabel
  
- 40% des allemands sont prêts à faire évoluer leur comportement touristique pour contribuer à la réduction du réchauffement climatique (FUR)
  
- Plus de 50 % de britanniques se déclarent prêts à payer jusqu'à 10% de plus pour un hébergement faiblement émetteur en gaz à effet de serre (Visit Britain)

## La Clef verte : 1er label environnemental international pour l'hébergement touristique

**Pour qui ?** Les hôtels et les campings, les gîtes & chambres d'hôtes

**Le référentiel comprend environ de 90 à 100 critères répartis en 6 grande familles  
(+ 1 pour campings) :**

1. La gestion environnementale générale
  2. La gestion des déchets
  3. La gestion de l'eau
  4. La gestion de l'énergie
  5. Espaces intérieurs et extérieurs
  6. L'éducation à l'Environnement
- L'aménagement du terrain (pour les campings)



**La Clef  
Verte**

**50 Hôtels labellisés en France  
700 lauréats en Europe  
Label présent dans 14 pays**

# L'écolabel européen

La petite fleur : un écolabel européen pour tout type de produits  
25 catégories de produits sont concernées dont 2 pour l'activité touristique  
Le seul qui apporte des garanties au consommateurs en matière écologique



# Le label Tourisme et Handicap

Le Label « Tourisme & Handicap » est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. Le label apporte une garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes handicapées.

**Il prend en compte 4 handicaps : moteur, visuel, auditif et mental**



# En quoi consiste les démarches collectives

- Cible : les professionnels de la zone rurale (inscription sur les fiches de participation)
- Lieux de réunions : à identifier en fonction des participants
- Intervenants : la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur, un cabinet prestataire, les partenaires et les représentants de labels
- Objectifs : obtenir un double label Qualité + optionnel (environnement/handicap)

# Les démarches collectives

## Constitution des groupes et réunion de lancement

Diagnostic Initial  
Visites client mystère

Restitution des résultats et plan  
d'actions correctives

Audits de contrôle

Audits à blanc  
Environnement / Handicap

Audit qualité des prestations selon le  
référentiel « Engagement QT PACA »

Evaluation complémentaire 2ème label

Accompagnement collectif  
Demi journées collectives

Mesure de progrès et suivi individuel

Préparation au label

**REPLISSAGE DU DOSSIER POUR QUALITE TOURISME**



# Les démarches collectives

## Objectifs visés

Sur deux ans :

Environ 50 établissements qualifiés et valorisés par les démarches collectives

# En quoi consiste les démarches individuelles

## **Cible :**

Les professionnels ne s'étant pas inscrits dans une démarche collective mais souhaitant réaliser des travaux afin d'obtenir un ou plusieurs labels

## **Les objectifs :**

Effectuer des travaux conformément aux préconisations du diagnostic techniques

## **Intervenants pour le diagnostic :**

Cabinet mandaté par le Conseil général 06

## **Type de diagnostics techniques :**

- Mises aux normes / architectural / paysager
- Environnement et Accessibilité

# Les démarches individuelles

## Les étapes :

- 1. Demande de subvention auprès du CG 06**
- 2. Diagnostic de préconisations techniques**
- 3. Financement des travaux**
- 4. Vérification de la prise en compte :**
  - des préconisations**
  - de l'obtention des labels ou marques**

# Réglementations départementales pour les établissements en zone rurale

	Plafond de dépenses subventionnables en €	Taux Plafond	Aides maximales en €
<b>Hôtels</b>	200 000	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	80 000
<b>Maisons familiales, villages et centres de vacances, résidences de tourisme</b>	300 000	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	120 000
<b>Campings</b>	150 000	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	60 000
<b>Gîtes (par gîte), camping à la ferme et aide naturelle</b>	46 000/ pour 1 gîte	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	18 400
<b>Chambres d'hôtes (par chambre)</b>	15 000/pour 1 chambre	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	6 000
<b>Gîtes d'étapes, gîtes équestre...</b>	106 000	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	42 400
<b>Restaurants, cafés, bars, bistros de pays, commerces multiservices</b>	75 000	30 % + 10 % pour les travaux environnementaux ou d'handicap	30 000
<b>Sites et équipements touristiques culturels et de loisirs</b>	200 000	10 %	20 000

# Témoignages & partenaires

- Les partenaires italiens
- Le GRETA Tourisme
- La chambre des métiers
- La chambre d'agriculture
- Parc National du Mercantour
- Les labels & marques (Bistrots de pays, logis de France, Gîtes de France,...)

## Mais aussi

- Office de Tourisme Provence Val d'Azur
- ATCL
- ADTRB
- Syndicat Mixte de préfiguration Parc Naturel Régional des Préalpes
- Les Stations du Mercantour
- Les Pays (Vésubie, Paillon, Vallée d'Azur Mercantour)
- Communautés de communes
- Maisons du Département de Roquebillière, St Martin Vésubie, Plan du Var, St André de la Roche, Menton, Nice
- Associations de commerçants : Auron, Haute Vésubie, Valdeblore, etc
- Pôle touristique de Grasse
- Etc.

# Contacts



Responsable de l'Action Touristique

Céline LANCERY

Tel : 04 89 04 28 05

Fax : 04 97 18 67 14

Email : [clancery@cg06.fr](mailto:clancery@cg06.fr)

Pour les diagnostics et les subventions

Patricia FLORIDI

Tel : 04 97 18 68 27

Email : [pfloridi@cg06.fr](mailto:pfloridi@cg06.fr)

Pour le suivi du projet

Jean Louis GARAC

Tel : 04 89 04 21 50

Fax : 04 97 18 67 14

Email : [jlgarac@cg06.fr](mailto:jlgarac@cg06.fr)

Sylvaine TANITTE

Conseiller Haut et Moyen pays

Tel : 04 93 13 74 62

Fax : 04 93 13 74 77

Email : [sylvaine.tanitte@cote-azur.cci.fr](mailto:sylvaine.tanitte@cote-azur.cci.fr)

Pour les renseignements techniques sur  
l'équestre, le cyclotourisme et VTT

Nathalie LAURENT

Tel : 04 89 04 28 06

Email : [nlaurent@cg06.fr](mailto:nlaurent@cg06.fr)

Pour les renseignements techniques de l'aide  
à la qualification touristiques, culturels  
et de loisirs

Pamela SAVARON

Tel : 04 97 18 74 17

Email : [psavaron@cg06.fr](mailto:psavaron@cg06.fr)