

Lignes directrices pour le modèle de gouvernance et pour le plan d'action INTENSE



Juillet 2019
Par Sociolab

Sommaire

1. **Introduction et note méthodologique - p. 3**
2. **La participation dans le projet INTENSE - p. 6**
3. **Le cadre partagé : problèmes et opportunités - p. 8**
4. **Principes directeurs pour le modèle de gouvernance - p. 12**
5. **La structure du modèle de gouvernance - p. 14**
6. **Lignes directrices pour le plan d'action - p. 16**
7. **Opportunités d'engagement des parties prenantes locales - p. 19**

1. Introduction et note méthodologique

Le projet INTENSE, qui concerne 5 régions (en Italie : Toscane, Ligurie et Sardaigne ; en France : Provence-Alpes-Côte d'Azur - PACA et Corse) prévoit l'identification et la gestion transfrontalière d'un système d'itinéraires touristiques avec les objectifs suivants :

- développer le tourisme durable, en particulier du cyclotourisme et tourisme de randonnée, intégré à la mobilité douce et à l'intermodalité, en tant que facteur de croissance socio-économique ;
- mettre en valeur les aires naturelles protégées, des biens culturels et archéologiques des territoires de la Toscane, de la Ligurie, de la PACA, de la Corse et de la Sardaigne ;
- gérer de manière intégrée un système d'itinéraires touristiques durables transfrontaliers sans solution de continuité, en particulier par la promotion du cyclotourisme et tourisme de randonnée ;
- augmenter le nombre de touristes et leur présence tout au long de l'année dans la zone transfrontalière, par le biais d'un plan de gestion commun pour l'itinéraire touristique durable ;
- identifier l'itinéraire (étude de faisabilité), les normes (documents techniques), les actions de promotion conjointe et les outils pour une gestion unifiée (accords, plans intégrés, tables permanentes)

Aux fins du projet INTENSE, le concept de *gouvernance* a été partagé en tant que modèle de gestion articulé et multidimensionnel d'un *produit touristique homogène* transfrontalier appelé itinéraire INTENSE. Le modèle de gestion vise à rendre opérationnel un plan d'action à même d'identifier des objectifs, actions et rôles dans chacun des trois domaines fondamentaux dans lesquels s'articule la gouvernance de l'itinéraire :

- **CONCEPTION ET RÉALISATION DE L'INFRASTRUCTURE** : Ce domaine comprend les objectifs, les actions et les acteurs nécessaires à la définition du parcours, à l'application des normes, à la réalisation physique de l'infrastructure, à l'identification des financements, etc. etc.
- **MAINTENANCE ET SÉCURITÉ** : Ce domaine comprend les objectifs, les actions et les acteurs mobilisés dans les activités de maintenance, de mise en sécurité, de surveillance de l'itinéraire, etc.
- **PROMOTION ET SERVICES** : Ce domaine comprend les objectifs, les actions et les acteurs mobilisés dans les activités d'information, de communication, de valorisation du territoire, de qualification de l'offre de services, de sensibilisation des citoyens, etc.

Il a également été convenu que pour permettre au modèle de gestion de s'enraciner efficacement, il est essentiel :

- **que les actions locales qui le composent soient le produit d'un parcours local d'écoute et de co-conception** avec les différents acteurs territoriaux. C'est pourquoi chaque partenaire INTENSE a été invité à mener des actions d'écoute, d'implication et de participation afin de rassembler des indications et des lignes directrices de la part des parties prenantes locales. À cet égard, il convient de se reporter à la fiche pour ce qui est de la structure de l'itinéraire pilote qui a eu lieu en Toscane.

- que **les actions communes au niveau transfrontalier** soient développées au-delà de l'horizon temporel du projet INTENSE et prennent la forme d'une série de lignes directrices pour un plan d'action à l'horizon 2019-2025. Pour cette raison, les partenaires du projet INTENSE ont été impliqués dans le travail d'identification des bonnes pratiques et d'identification d'actions prioritaires pour la bonne gestion de l'itinéraire.

Contenu. Le document est structuré autour des sections suivantes:

- La participation de plusieurs parties prenantes au projet INTENSE : éléments d'encadrement à partir des différents parcours d'écoute et de co-conception sur le territoire.
- Le cadre partagé : problèmes et opportunités de l'itinéraire transfrontalier INTENSE issus de la confrontation avec les partenaires et les parties prenantes
- Quelques principes directeurs pour le modèle de gouvernance de l'itinéraire INTENSE
- La structure du modèle de gouvernance que pourrait adopter l'itinéraire INTENSE
- Lignes directrices pour le plan d'action de l'itinéraire INTENSE, déclinées en objectifs et actions prioritaires à mener au niveau transfrontalier et local dans les 3 domaines de la gestion de l'itinéraire INTENSE.
- Opportunités d'engagement des différentes parties prenantes locales et des exemples de projets développés dans le cadre du projet pilote toscan et potentiellement applicables au reste du partenariat.

Références. Pour la rédaction de ces lignes directrices, il a été fait référence à de nombreuses contributions, notamment :

- Rapport sur les parcours locaux d'écoute et d'implication ;
- Rapport de l'atelier transfrontalier sur le plan d'action INTENSE (Ajaccio - 11-12 juin 2019)
- Manuel international d'application des normes de certification Eurovelo (2014)
- Schéma d'accord pour la gouvernance du projet INTENSE du programme Italie - France Maritime
- Fiches pratiques INTENSE
- 1er rapport Isnart - Legambiente - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2018.
- Document de synthèse pour les réunions territoriales - INTENSE
- Proposition d'orientations techniques pour la définition de normes partagées au niveau transfrontalier du projet INTENSE.
- Étude de faisabilité de l'itinéraire INTENSE.
- Notes, présentations publiques et réflexions du pool de techniciens et d'experts du partenariat du projet.

Important. Ce document ne doit pas être considéré comme exhaustif ni contraignant, il constitue une source d'inspiration pour les futurs développements possibles de l'itinéraire et des actions les plus appropriées pour valoriser et promouvoir le type de tourisme pour lequel l'itinéraire est un outil essentiel. Comme tous les supports issus du projet, il fait l'objet de discussions, d'intégrations, d'enrichissement et d'appropriation par les partenaires du projet INTENSE ainsi que par les acteurs institutionnels qui dirigeront le développement de l'itinéraire à la fin du projet.

2. La participation dans le projet INTENSE

Pour permettre au modèle de gestion de l'itinéraire transfrontalier INTENSE de s'implanter efficacement sur chaque territoire régional, il est indispensable que les actions locales qui le composent soient le produit d'un parcours local d'écoute et de co-conception avec les différents acteurs territoriaux. Pour cette raison, ANCI Toscana et la Région Toscane ont élaboré le prototype d'un itinéraire pilote avec plusieurs parties prenantes dans la Région Toscane et ont partagé avec les partenaires des lignes directrices et indications opérationnelles en italien et français afin de mener des actions d'écoute, d'implication et de participation sur leurs territoires. L'objectif des activités consistait à identifier et mobiliser les acteurs pertinents du territoire et de recueillir des indications des porteurs d'intérêt locaux sur le scénario actuel du contexte, les caractéristiques optimales du service de cyclotourisme et les lignes de conception possibles en termes de stratégies et d'actions à développer.

Toscane. L'itinéraire pilote en Toscane a concerné trois territoires de référence pour l'itinéraire INTENSE, coïncidant avec les territoires concernés par l'itinéraire régional de la Véloroute tyrrhénienne (zone de la Versilia, zone de Livourne et Pise, zone de Grosseto) et s'est développé en trois temps principaux. Dans un premier temps, la cartographie des parties prenantes et les entretiens ont permis de réaliser des entretiens préliminaires avec des sujets du territoire particulièrement pertinents pour définir le produit touristique « Itinéraire INTENSE » et les questions les plus pertinentes pour chaque territoire et dans lesquels ont été identifiés environ 500 parties prenantes d'importance régionale sur le sujet. Mobilisation des parties prenantes : publication d'un appel public par lequel les parties prenantes locales ont été invitées à soumettre leur candidature pour participer à un groupe de travail destiné à construire la gouvernance de l'infrastructure et du produit touristique « Véloroute ». Environ 150 acteurs territoriaux intéressés par ce groupe de travail ont répondu à cet appel. 6 réunions territoriales ont ensuite été organisées sous forme d'ateliers collaboratifs qui ont vu la participation de plus de 170 parties prenantes publiques et privées. Au cours des réunions, nous avons travaillé avec le soutien d'animateurs experts sur la définition en deux étapes, d'abord du scénario de l'offre touristique actuelle et de celle optimale, du point de vue des éléments clés et de l'identification des actions, des ressources et des rôles qui devront être activés pour construire leur gouvernance (plan d'action). L'approche méthodologique, développée par les animateurs associés au projet et proposée aux partenaires par le biais de lignes directrices spécifiques, s'est inspirée du *Design Thinking* et du design des services, des méthodes de conception permettant d'analyser le service dans son ensemble, du point de vue des objectifs, des usagers du service et des stratégies des différents acteurs.

Ligurie. L'itinéraire en Ligurie a été marqué par une première phase de recherche et d'identification des acteurs pertinents et/ou experts dans le domaine du cyclotourisme, des infrastructures de viabilité cyclable, de la création de produits touristiques, suivie d'une demande de participation spécifique adressée à plus de 80 acteurs identifiés, ou signalés et par un appel téléphonique expliquant les thèmes du projet et les travaux à réaliser au sein du groupe de travail. Le parcours a abouti à l'organisation de deux réunions territoriales en deux lieux concernés par l'itinéraire et présentant des caractéristiques complémentaires : Santo Stefano al Mare (IM) et Castelnuovo Magra (SP). Une quarantaine de personnes ont assisté aux réunions. Celles-ci se sont caractérisées par l'implication fondamentale des deux partenaires du projet, à savoir la Région Ligurie et l'autorité du parc de Montemarcello Magra, et ont été extrêmement participatives et débordantes d'idées.

Sardaigne. En Sardaigne, la demande de participation a été adressée, par courrier électronique et par téléphone, à une base de données d'environ 200 acteurs territoriaux, identifiés à la suite d'un travail de cartographie des sujets stratégiques, publics et privés, au niveau régional. La demande a été accompagnée de la publication d'un appel sur le site institutionnel de la Région Sardaigne et de la

communication sur les canaux du Cirem et des partenaires. Le formulaire d'inscription élaboré comptait 22 membres inscrits, avec une vingtaine de participants présents, publics et privés, bien que la période d'organisation, en raison des exigences et délais du projet, ait coïncidé avec le pic de la saison touristique. Deux réunions territoriales ont eu lieu : un premier atelier sur le scénario, consacré à l'analyse et à la conception des services présents sur le territoire, et un deuxième atelier de co-conception visant à définir des lignes directrices à même de contribuer, d'un point de vue régional, au Plan d'action partagé sur la gestion de l'itinéraire transfrontalier.

Corse. Les partenaires corses du projet ont organisé, au cours des mois de réalisation du projet, une série de réunions de présentation et de partage avec les acteurs du territoire et ont jugé particulièrement nécessaire de s'occuper du partage des objectifs du projet entre l'Agence de Tourisme Corse et la Direction du Service des Routes de la Collectivité de Course pour faciliter le travail de collaboration entre les différents acteurs. Une réunion a ensuite eu lieu avec la participation de sujets de l'ATC et de sujets de la CDC - Direction Service des Routes pour discuter des exigences du produit touristique et de l'itinéraire en termes de signalisation et de normes des services. À la fin de la réunion, un rapport de synthèse a été rédigé.

À l'issue de chaque réunion, **des rapports de synthèse détaillés** ont été rédigés, contenant les interventions des partenaires sur l'état d'avancement du projet et son inclusion dans le contexte régional ainsi que les indications formulées par les acteurs territoriaux concernant l'articulation locale du plan d'action. Les différents rapports produits rassemblent ainsi une mine d'informations, d'indications et de véritables projets proposés par les acteurs mobilisés, qui doivent être considérés comme des référents importants lors des futurs partenariats et projets pour l'articulation locale du plan d'action de l'itinéraire transfrontalier.



3. Le cadre partagé : problèmes et opportunités de l'itinéraire transfrontalier INTENSE

L'objectif ambitieux de construire un itinéraire transfrontalier de cyclo-randonnée traversant deux pays et concernant cinq régions aux caractéristiques et spécificités distinctes s'insère dans un ensemble structuré d'opportunités et de problèmes. Ce qui est présenté ici est le fruit du travail d'écoute et de confrontation avec les acteurs territoriaux sur les territoires partenaires du projet et a été développé avec une grande précision de projet dans les rapports des réunions des groupes de travail territoriaux.

Un phénomène en constante augmentation

De nombreuses études de secteur¹ montrent qu'au cours des dernières années, il y a eu une importante augmentation, au niveau mondial, de la demande pour des vacances actives, induite par un intérêt croissant pour les activités touristiques « écologiques » et par le développement des loisirs et vacances à la campagne. Dans ce vaste secteur du tourisme sportif ou d'aventure, le cyclotourisme joue un rôle central et en croissance constante. Dans ce contexte, l'Europe figure parmi les principales destinations, en plus d'être l'un des premiers marchés de référence. Si le marché est surtout stimulé par les régions qui possèdent les infrastructures et les investissements les plus développés, telles que celles de l'Europe du Nord (l'Autriche, le Danemark, la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et la Suisse figurent parmi les pays qui ont connu le plus de succès dans le développement du cyclotourisme, non seulement grâce à un vaste réseau de pistes cyclables, mais aussi grâce à un effort de marketing efficace), les retardataires comme l'Italie assistent à une augmentation considérable du nombre de touristes actifs, surtout en ce qui concerne la cyclo-randonnée. Il s'agit donc d'un domaine de développement qui offre de grandes perspectives de croissance et qui, dans nombre des contextes concernés par le projet, commence tout juste à montrer son potentiel.

Le même itinéraire pour des usagers différents

Le développement d'un produit touristique homogène lié à la cyclo-randonnée est confronté au défi d'une segmentation significative du marché et à l'existence de différents profils d'usagers. Si le profil le plus répandu et le plus connu dans le domaine du cyclotourisme est celui du *touriste sportif*, principalement un homme d'âge moyen à élevé, avec un revenu et un niveau d'éducation élevés, qui se déplace en couple ou par petits groupes, il convient de noter la présence de plus en plus importante d'autres segments, comme celui des familles avec enfants ou des personnes à sensibilité sensorielle et motrice réduite. On observe aussi que l'attention accrue portée aux questions de la durabilité environnementale entraîne une augmentation de l'utilisation du vélo par les résidents locaux sur les itinéraires mis en place, pour le plaisir mais aussi pour des déplacements fonctionnels (travail-domicile, école-travail). Cependant, pour identifier les différents types de services à qualifier dans le contexte du cyclotourisme, il s'avère particulièrement utile d'effectuer la distinction suivante :

- touristes AVEC vélo (Holiday cycling), à savoir des touristes pour qui faire du vélo fait partie des vacances mais n'en est pas la principale composante ;
- touristes À vélo (Cycling holidays), à savoir ceux pour qui la principale motivation des

¹ 1° Rapporto Isnart – Legambiente - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2018.

vacances est le voyage à vélo, utilisé comme moyen de transport et de connaissance des territoires traversés et faisant partie intégrante de l'expérience de voyage.

Analyser et comprendre les différents types d'usagers et concevoir l'itinéraire, en donnant une place centrale à leur expérience et à leurs exigences, permet de l'adapter à des usagers cyclotouristiques européens variés et en évolution.

Un itinéraire riche en attraits d'exception

L'attractivité touristique joue un rôle particulièrement important dans la planification du système des itinéraires de cyclo-randonnée et contribue de manière considérable au renforcement du potentiel de l'itinéraire INTENSE. Les territoires traversés par l'itinéraire offrent au tourisme durable et de cyclo-randonnée un ensemble d'attraits touristiques et paysagers d'une qualité extraordinaire, capables de caractériser l'utilisation lente et diversifiée du territoire visité. Parmi ceux-ci figurent : les excellences dans le domaine des biens historiques et culturels, les vieilles villes et villages présentant un intérêt particulier, les musées, les monuments, les zones archéologiques ; les excellences naturelles et lieux d'intérêt touristique reconnu, les productions culturelles et artisanales historiques et de valeur, les activités liées à la mer telles que les sports aquatiques, les équipements balnéaires, les parcours et plages, la location de canots/bateaux, etc. Enfin, il convient de souligner l'immense potentiel offert d'une part, par la possibilité de désaisonnaliser le tourisme dans les zones concernées par l'itinéraire, toujours étroitement liées aux flux saisonniers, d'autre part, par les nombreux lieux qui restent encore en dehors des routes du tourisme structuré, peu explorées et méconnues et, si correctement raccordées à l'itinéraire, peuvent offrir une valeur ajoutée supplémentaire pour le type de tourisme intercepté par l'itinéraire INTENSE.

Une grande fragmentation infrastructurelle et qualitative

La gestion intégrée d'un système d'itinéraires touristiques durables transfrontaliers, sans solution de continuité, qui traverse la Toscane, la Ligurie, la Sardaigne, la région PACA et la Corse, se heurte à la présence d'importantes fragmentations et discontinuités non seulement au niveau des infrastructures mais aussi au niveau des standards, normes et compétences. Le manque d'homogénéité des normes au niveau transfrontalier se traduit par une hétérogénéité au niveau local qui rend les itinéraires difficiles à reconnaître par les usagers. À cet égard, les normes de certification EuroVelo pour les véloroutes européennes sont une référence importante pour définir les niveaux de qualité du parcours de cyclotourisme côtier transfrontalier. Miser sur des solutions d'infrastructure et de gestion conformes aux normes de certification EuroVelo pour l'ensemble de l'itinéraire cyclable INTENSE, conformément aux normes de référence nationales et régionales, permet d'atteindre des niveaux d'utilisation, d'attractivité et de services homogènes et reconnaissables.

La culture de la sécurité pour les cyclistes et les piétons

Les études de secteur montrent que la sécurité est l'un des éléments clés dans le choix des itinéraires par les cyclotouristes et les cyclo-randonneurs de tous les segments de marché identifiés.

² Par sécurité, on entend les aspects liés à la présence d'emplacements appropriés ou d'itinéraires le long de routes à faible trafic de véhicules, mais aussi à la présence de services de signalements d'accidents et d'assistance sur place. Dans les régions partenaires du projet, le thème apparaît comme fondamental, au même titre que la mise en sécurité d'itinéraires et de parcours, la sensibilisation à la mobilité lente et le respect des cyclistes et des piétons. Dans ce cas, il s'agit d'un

² CBI Product Factsheet: Cycling tourism from Europe

changement culturel complexe qui appelle l'introduction de politiques spécifiques dans le domaine de la mobilité mais aussi de la sensibilisation de la société civile.

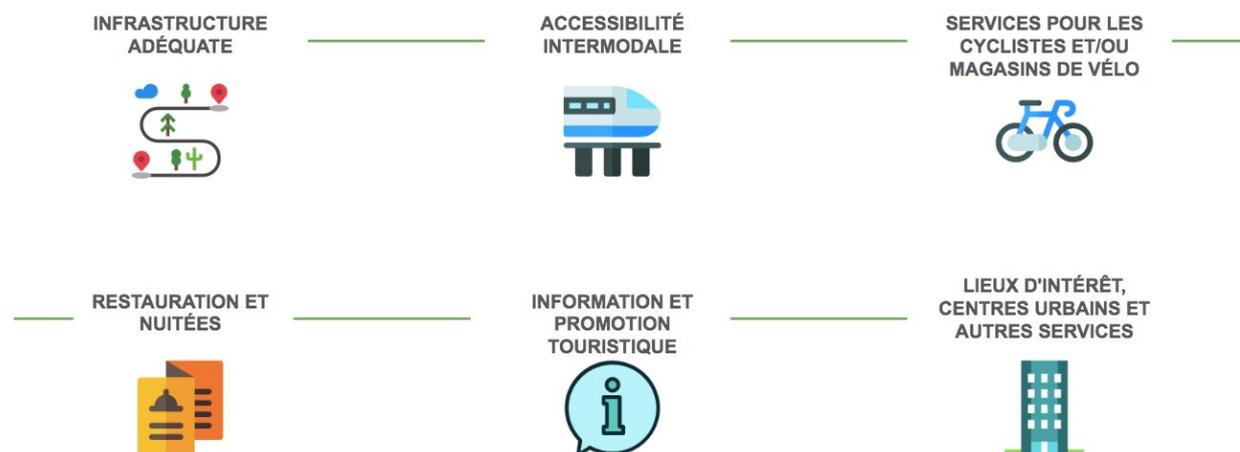
La sensibilisation des particuliers aux opportunités du cyclotourisme

Comment réduire la dépendance de l'acteur public pour la promotion et la qualification des services et comment renforcer l'initiative privée dans un secteur qui, même s'il est en croissance, reste un créneau par rapport aux autres segments de la demande touristique ? Le défi de la mobilisation et qualification des acteurs privés est d'autant plus important qu'il se traduit par des déséquilibres considérables de l'offre par rapport aux différents segments d'usagers et aux différents segments de l'itinéraire transfrontalier. Si l'objectif est de créer un circuit vertueux de services de qualité et d'établissements adaptés aux cyclistes le long de l'itinéraire, il est nécessaire de mener une activité de formation et de sensibilisation à l'intention des acteurs privés et de concevoir, au moins dans les contextes territoriaux où le secteur est moins développé, des incitations spécifiques pour les entrepreneurs afin de définir des services ad hoc pour les cyclotouristes, pour la gestion privée de *hubs* cyclistes avec des services intégrés pour les cyclotouristes et pour la diffusion d'une culture de la mobilité douce, y compris à travers la diffusion des vélos électriques et des vélos à assistance électrique.

Le défi de l'intermodalité

Le développement de la mobilité douce et du tourisme durable, surtout pour ce qui est du tourisme cycliste et de randonnée, n'est possible qu'à travers une forte intégration avec le système d'intermodalité. L'intégration de la cyclo-randonnée dans l'écosystème des transports en commun progresse considérablement (augmentation du nombre de vélos à bord des trains et des parking de stationnement cyclistes, attention croissante à la construction de parkings sécurisés pour vélos), mais il est actuellement difficile de garantir un niveau satisfaisant de qualité pour les services d'intermodalité. Il est essentiel d'accorder une plus grande attention à la conception de services de transport publics et privés, à même de comprendre l'attention au cyclotouriste dans les ports, les gares ferroviaires, les trains et les gares routières, pour que ce marché puisse exprimer pleinement son potentiel.

LES NORMES PARTAGÉES



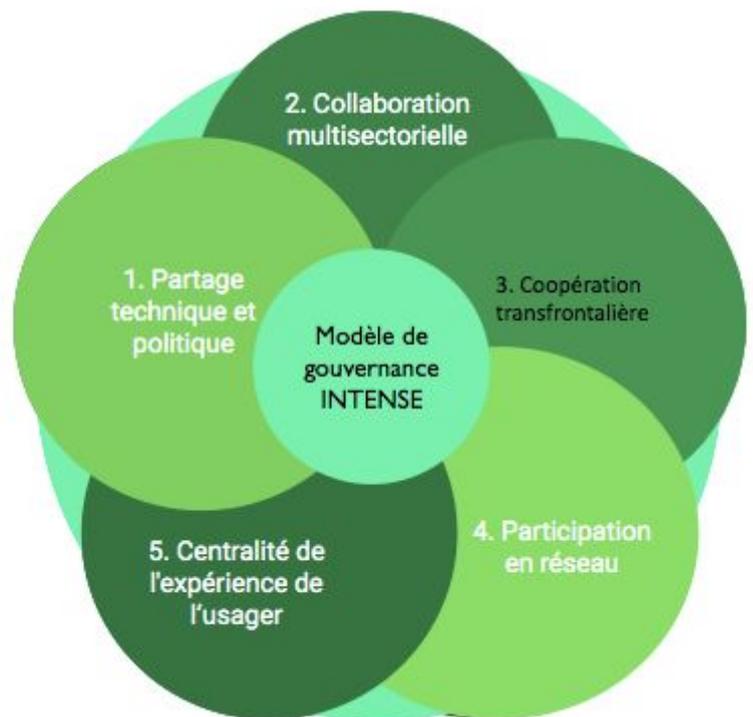
Sur la figure, certaines normes européennes en termes de services qui doivent être présentes sur un territoire pour la qualification d'une offre touristique adéquate pour les cyclotouristes. Celles-ci constituent le produit touristique homogène de l'itinéraire transfrontalier INTENSE. Pour chacune d'entre elles, les normes de certification EuroVelo identifient différentes catégories de critères en fonction de 3 types d'usagers (cyclistes expérimentés/réguliers ; cyclistes moyens/occasionnels ; cyclistes inexpérimentés ou avec des exigences particulières). Les critères que l'itinéraire doit respecter sont donc divisés en : critères essentiels (indispensables) : 100 % de l'itinéraire doit les satisfaire ; critères importants : 70 % de l'itinéraire doit les satisfaire ; critères supplémentaires + ultérieurs : ils qualifient l'offre de manière à la rendre réellement inclusive et de niveau et sont particulièrement pertinents lorsqu'ils concernent des aspects liés à l'utilisation et à la sécurité des utilisateurs.³

³ Cf. Manuel international d'application des normes de certification Eurovelo (2014)

3. Cinq principes pour le modèle de gouvernance de l'itinéraire INTENSE

Les principes suivants découlent de la systématisation minutieuse des recommandations d'un vaste public d'interlocuteurs publics et privés issus de différents contextes territoriaux des territoires partenaires. Ils ont été conçus pour servir de **guide méthodologique et de processus pour la construction d'une gouvernance de l'itinéraire** qui soit à la fois fortement intégrée et attentive aux spécificités territoriales.

1. Partage technique et politique. La vision et les actions stratégiques nécessaires à la réalisation d'un itinéraire transfrontalier de cyclo-randonnée nécessitent des choix politiques de grande envergure. Partager les objectifs de base et les questions techniques avec les interlocuteurs politiques de référence au niveau régional permet de donner de la force et de la substance aux politiques visant à promouvoir et valoriser ce type de tourisme. La mobilisation de la dimension politique permet également aux institutions de jouer plus efficacement le rôle de facilitateurs du dialogue institutionnel auprès du public d'acteurs avec lesquels il est essentiel de collaborer pour relever les défis posés par le projet : du renforcement du système des transports et de l'intermodalité à la mise en œuvre de politiques visant à sensibiliser le public à la mobilité lente et cyclable.



2. Collaboration multisectorielle. L'itinéraire transfrontalier de cyclo-randonnée est nécessairement un projet multidimensionnel qui sollicite différentes dimensions de la gouvernance : conception de l'infrastructure de transport et sa réalisation, qualification de l'offre de services dédiés, maintenance courante et exceptionnelle et mise en sécurité des itinéraires, promotion et communication de l'offre et son interconnexion avec les autres stratégies de marketing territorial, etc. En tant que telle, la gestion optimale devra également être intégrée et connectée, en privilégiant des formes de collaboration multisectorielle, réalisées par la mise en place de tables techniques de coordination entre différents secteurs régionaux ou par l'identification d'un seul sujet responsable chargé de se confronter avec les secteurs ayant des compétences différentes mais complémentaires et mobiliser les acteurs privés les plus appropriés pour poursuivre les objectifs de gestion identifiés.

3. Coopération transfrontalière. La réalisation d'un itinéraire sans solution de continuité qui puisse constituer également un produit touristique transfrontalier homogène ne peut être

dissociée d'une coopération continue entre les institutions chargées de sa gestion. Aligner les planifications régionales au niveau de la cabine transfrontalière, c'est opérer dans le respect des spécificités locales en termes de normes

4. Participation en réseau. La structure en réseau du modèle de gestion trouve son expression maximale dans la participation des différentes catégories d'acteurs territoriaux publics et privés. La participation, à développer en fonction des spécificités territoriales, joue un rôle central dans la construction de projets partagés par le territoire, pour assurer la durabilité des choix de projet, pour faciliter l'expérimentation de projets pilotes innovants, pour la sensibilisation et promotion de la culture du tourisme durable et de la mobilité lente auprès d'un grand public. Les interlocuteurs locaux sont nombreux et, pour chacun d'entre eux, il est possible d'imaginer une modalité différente d'engagement et de mobilisation.

5. Centralité de l'expérience de l'utilisateur. Enfin mais pas des moindres, le principe à la base de la conception centrée sur l'utilisateur s'applique également aux choix de gestion de l'itinéraire INTENSE. Celui-ci devra notamment s'articuler à travers : une identification des différents types d'utilisateurs et de leurs expériences d'utilisation de l'itinéraire (randonneurs, utilisateurs à vélo et utilisateurs avec vélo, caractéristiques démographiques et personnelles, degré de mobilité) ; une attention primordiale à la sécurité des utilisateurs tout au long du parcours et à sa maintenance, pendant la réalisation (maintenance en cours de route) et à la fin de sa réalisation.

4. La structure du modèle de gouvernance

L'hypothèse d'écosystème de la gouvernance de l'itinéraire transfrontalier de cyclo-randonnée INTENSE inclut différents acteurs et instruments :

Table permanente. Au cœur du modèle de gestion et dans le but de permettre aux 5 régions partenaires de travailler ensemble même au-delà de la durée opérationnelle du projet INTENSE, une table permanente est instituée par la signature d'un protocole d'accord spécifique entre les régions partenaires. La table a pour tâche de coordonner la collaboration, la programmation, le suivi, la promotion et la valorisation de l'itinéraire de cyclo-randonnée. En ce qui concerne l'ordre du jour et les questions spécifiques à traiter, des experts et des personnes qualifiées à plusieurs titres et de toute nature peuvent être invités à participer à la table permanente.

Accord/protocole d'entente - Il est signé par les partenaires régionaux du projet INTENSE. Il est rédigé conformément aux réglementations européennes et nationales et contient l'énoncé des objectifs et des principes généraux, ainsi que les modalités d'organisation de la gouvernance de l'itinéraire après la conclusion du projet. Des protocoles d'entente similaires peuvent être signés entre les partenaires régionaux et d'autres acteurs institutionnels ou pas du contexte local, afin de partager des principes et des objectifs et d'articuler sur le territoire la gestion et la promotion des différents segments de l'itinéraire. À titre d'exemple, un protocole similaire pourra être signé en Toscane avec les municipalités chefs de file des différents segments de l'itinéraire cyclable INTENSE.

Référents régionaux - Deux référents par région, membres de la table permanente, issus de domaines et secteurs différents, ils sont unis par le fait d'être les initiateurs du processus et sont fortement motivés par la réalisation de l'itinéraire. Ils sont chargés de garantir le partage des principes, objectifs, stratégies et actions avec les représentants politiques de l'autorité régionale et avec les autres parties prenantes, par la mise en place de tables de travail multi-secteurs, de groupes de travail, d'accords, de protocoles d'entente, de partenariats locaux et, en général à travers tous les instruments réglementaires disponibles.

Secteurs/Agences régionales dans les domaines d'intérêt de l'itinéraire - Dans le respect de l'organigramme de chaque région, ils représentent le système de soutien interne de l'entité, indispensable pour la réalisation intégrée de l'itinéraire. Ils sont les responsables techniques de divers secteurs stratégiques (infrastructures, transports, services, promotion et communication, etc.). Sollicités par les référents régionaux, ils participent à la gestion de l'itinéraire, à travers la mise en place de tables spécifiques ou de groupes de travail multisectoriels au sein de chaque région. Ils peuvent participer aux activités de la table permanente pour accompagner des actions relevant spécifiquement de leur compétence (par exemple, définition du plan de communication, activités de conception et de mise en œuvre, négociations avec les opérateurs des transports, etc.)

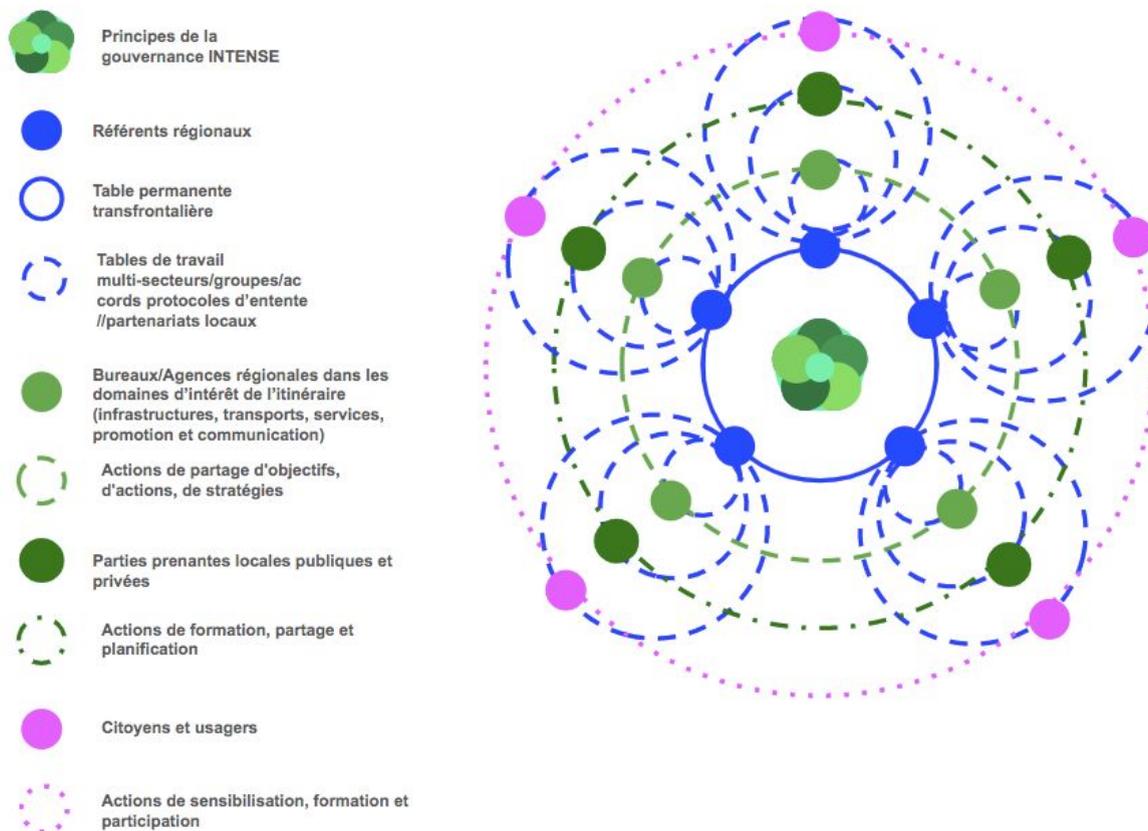
Parties prenantes locales publiques et privées - Selon le contexte local, il s'agit de tous les acteurs locaux, publics ou privés, qui appartiennent à une ou plusieurs des catégories suivantes : 1) détiennent des connaissances spécialisées sur le sujet en raison de leur expérience professionnelle ou de bénévolat ; 2) exercent déjà une fonction stratégique (dans le secteur public ou privé) dans la réalisation de l'itinéraire ; 3) jouent un rôle stratégique dans la fourniture de services qui pourraient faire l'objet d'un plan intégré pour la gouvernance partagée ; 4) peuvent être définis comme des pionniers du produit touristique itinéraire INTENSE, se présentant comme des interlocuteurs capables de définir les caractéristiques minimales de son fonctionnement et de mobiliser, avec un effet domino, d'autres usagers/utilisateurs/ collaborateurs. Ce sont des organismes publics locaux ou supra-locaux ;

Associations environnementales ou sectorielles ; Partie prenante privée ou association professionnelle. Activés grâce à la cartographie et à la participation aux activités du projet INTENSE, ils représentent une ressource pour notamment apporter une expertise technique sur des sujets spécifiques, jouer le rôle de chef de file de sections de l'itinéraire, lancer des projets locaux en partenariat avec les autorités régionales, mobiliser et sensibiliser le public aux différentes questions.

Citoyens et usagers - Derniers destinataires des actions de valorisation des itinéraires, ils peuvent, en réalité, être mobilisés et responsabilisés dans la gestion de l'itinéraire et dans sa valorisation en les plaçant au centre d'initiatives de test des itinéraires, afin d'évaluer l'utilisabilité et la qualité des services, d'actions de participation et de sensibilisation pour stimuler le développement de la mobilité douce et la culture du respect des cyclistes et des randonneurs, et du partage des activités de maintenance des infrastructures, en envisageant la possibilité de créer une plateforme collaborative partagée, telle qu'un pacte de collaboration public-privé.

Vue schématique du modèle de gouvernance

Comme l'illustre la figure, le modèle de gestion circulaire permet de garder les principes et objectifs partagés au centre des actions, dans le respect des différentes spécificités territoriales et de programmation. À chaque extension du cercle, on observe une augmentation et diversification des acteurs mobilisés, avec pour conséquence un renforcement de la capacité de résolution de problèmes, de la multiplication des partenaires et des axes de projets potentiels et une augmentation de l'impact des actions mises en place. En ce sens, le défi pour la table permanente est de faciliter et d'alimenter cette dynamique de collaboration tout en préservant la cohérence des principes et objectifs partagés.



4. Lignes directrices pour le plan d'action

| CONCEPTION ET RÉALISATION | | | |
|--|---|--|-----------------------------|
| Objectif | Action | Sujet responsable | Niveau |
| Harmoniser les normes de conception et de réalisation | Adoption par le comité de pilotage et la table permanente de solutions de conception et d'infrastructure en ligne avec les normes de certification EuroVelo pour la réalisation de l'ensemble de l'itinéraire cyclable INTENSE. Tendre au respect de tous les « critères essentiels », de tous les « critères importants », et au moins des « critères supplémentaires » destinés à améliorer la sécurité et la fluidité de l'infrastructure. Mise en œuvre également de la proposition d'orientations techniques pour la définition de normes partagées au niveau transfrontalier pour le tourisme cyclable et de randonnée, approuvées par le comité directeur INTENSE le 25 septembre 2018. | Comité de pilotage / Table permanente | Transfrontalier |
| | Réunions pour partager les normes de conception Eurovelo et les orientations techniques INTENSE avec les référents des différents secteurs régionaux et avec les parties prenantes locales, publiques et privées. | Comité de pilotage / Table permanente | Régional |
| | Définition et réalisation d'une signalisation directionnelle reconnaissable conforme à la législation en vigueur, à placer à toutes les intersections et à confirmer sur les longues distances sans intersections. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales publiques et privées | Transfrontalier Régional |
| Partager les lignes directrices pour l'itinéraire avec les référents politiques des secteurs du tourisme, de la mobilité et des infrastructures | Participation des référents politiques des différentes régions partenaires et des différents secteurs aux réunions de partage d'objectifs et de résultats du projet INTENSE. | Comité de pilotage / Table permanente | Transfrontalier |
| Assurer la durabilité de la coopération transfrontalière au-delà de l'horizon temporel du projet | Signature de protocoles d'entente entre le chef de file et les partenaires régionaux INTENSE, pour le partage de normes et de règles de conception et réalisation. | Région Toscane / Partenaires régionaux INTENSE | Transfrontalier |
| | Institution d'une table permanente exerçant le rôle de cabine de régie transfrontalière et chargée de partager des objectifs communs, des normes de conception, la possibilité de fédérer des cadastres régionaux,. | | Transfrontalier |
| | Scouting et participation à des appels d'offres nationaux et communautaires pour mettre en œuvre les finalités et objectifs du plan d'action. | | Régional Transfrontalier |
| Mobiliser les acteurs locaux publics et privés indispensables à la réalisation de l'itinéraire | Rédaction et signature de protocoles d'entente locaux spécifiques pour le partage de normes et de règles auprès des instances de référence chargées de la réalisation des différents tronçons. | Partenaires régionaux / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales publiques et privées | Régional |
| | Développement de projets pilotes de tests avec des usagers de tronçons d'itinéraire. | | Régional |

| MAINTENANCE ET SÉCURITÉ | | | |
|---|--|--|-------------------------------|
| Objectif | Action | Sujet responsable | Niveau |
| Augmenter la sécurité pour les usagers piétons et cyclistes le long des tronçons déjà terminés et sur ceux en cours de réalisation | Reconnaissance du niveau de sécurité des différentes sections actuellement utilisables et définition d'un système de communication aux usagers, soulignant la possibilité de contourner les tronçons dangereux en empruntant le réseau des transports en commun. | Comité de pilotage / Table permanente | Transfrontalier |
| | Identification, dans les normes Eurovelo et les orientations techniques INTENSE, de protocoles opérationnels partagés pour la sécurité, la maintenance et les systèmes de signalisation de problèmes | Comité de pilotage / Table permanente | Transfrontalier |
| | Les partenaires institutionnels organisent et coordonnent la gestion et la maintenance des sections existantes qui seront complétées par de nouvelles sections. | Table permanente | Transfrontalier / Régional |
| Sensibilisation du public au tourisme durable, et surtout à la mobilité douce et à la culture du respect pour les cyclistes et piétons. | Réunions préliminaires avec les élus et les techniciens des municipalités, les responsables de la mobilité d'entreprises et d'écoles, les associations environnementales, les associations de cyclistes, de randonneurs, sportives, culturelles, les opérateurs du secteur, afin de définir le programme des actions. | Table permanente | Régional |
| | Réunions, séminaires, congrès, randonnées à vélo et à pied afin de promouvoir la sécurité et de valoriser l'offre de mobilité cycliste et de randonnée et des services. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales publiques et privées / Usagers et citoyens | Transfrontalier |
| | Campagnes de communication pour la promotion du cyclisme et de la randonnée et des itinéraires disponibles. | | Régional |
| | Activités de soutien aux initiatives d'associations, de parties prenantes et d'entreprises économiques et touristiques intéressées visant à développer le tourisme durable et la mobilité douce. | | Régional |
| Réduire la fragmentation des compétences en matière de maintenance | Les partenaires institutionnels identifient, à travers la mobilisation des sujets institutionnels concernés (municipalités, provinces et métropoles), les organismes qui seront responsables de la gestion et de la maintenance, capables d'exploiter des sections significatives de l'itinéraire, au niveau supra-municipal, définissant les besoins financiers connexes et les critères de répartition des dépenses. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales publiques et privées / Usagers et citoyens | Régional |
| | Rédaction et stipulation au niveau régional d'accords / protocoles / pactes spécifiques entre les acteurs institutionnels compétents en matière de sécurité et de maintenance pour le respect des normes harmonisées de sécurité et de maintenance identifiées au niveau transfrontalier (normes de référence : Eurovelo). | | Régional |
| Mobiliser les acteurs locaux publics et privés indispensables à la maintenance de l'itinéraire | Les autorités responsables mobiliseront les organismes publics (municipalités, autorités de l'eau, organismes d'assainissement), les PME (hôteliers, restaurateurs) et les associations de citoyens (cyclistes, randonneurs) qui pourraient contribuer à la maintenance, par le biais d'actions spécifiques. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales publiques et privées / Usagers et citoyens | Régional |
| | Activation de protocoles spécifiques de coopération publics-privés pour la maintenance de tronçons de l'itinéraire. | | Régional |

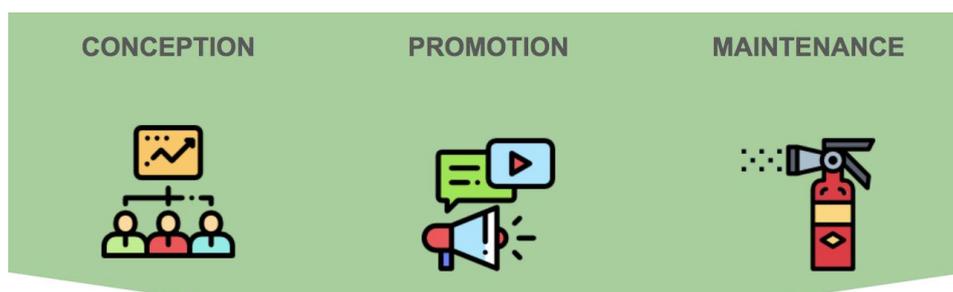
| PROMOTION ET SERVICES | | | |
|---|--|--|-----------------|
| Objectif | Action | Sujet responsable | Niveau |
| Identifier les normes minimales garanties | Les partenaires organisent un temps d'approfondissement et d'échange au sein du partenariat (éventuellement lors de la prochaine réunion à Bastia) sur le thème des normes et labels de qualité des services (Eurovelo Accueil Vélo, etc.) avec la participation d'experts sur le sujet. | Comité de pilotage | Transfrontalier |
| | Réunions de partage des normes et labels de qualité des services (Eurovelo Accueil Vélo, etc.) avec les référents des différents secteurs régionaux et avec les parties prenantes locales publiques et privées. | Comité de pilotage / Table permanente | Régional |
| Partager le produit touristique homogène itinéraire transfrontalier INTENSE | Les partenaires institutionnels associent des experts du secteur à l'analyse et recherche visant à identifier et caractériser le produit homogène itinéraire transfrontalier INTENSE également à travers l'instrument des fiches INTENSE. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales | Transfrontalier |
| Harmoniser le marketing de l'itinéraire au-delà des frontières régionales | Rédaction partagée d'un plan de promotion et de marque au niveau transfrontalier. | Région Toscane / Partenaires régionaux INTENSE | Transfrontalier |
| | Articulation régionale du plan de promotion et de marque développé au niveau transfrontalier. | Partenaires régionaux INTENSE | Régional |
| Renforcer la dimension intermodale de l'itinéraire | Les partenaires institutionnels jouent le rôle de facilitateurs institutionnels auprès du secteur des transports pour renforcer le système d'intermodalité, en encourageant la possibilité de transporter les vélos avec soi, la transformation des gares en hubs de cyclo-randonnée et l'expérimentation de projets d'intégration entre les moyens de transport pour une utilisation vraiment intermodale de l'itinéraire. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales | Régional |
| Qualifier l'offre de services en fonction des exigences du tourisme durable | Discussion et expérimentation de mesures d'incitation à l'adaptation des services par les opérateurs privés (appels d'offres, microfinancements, partenariats avec les chambres de commerce et les autres agences locales) Activités de formation et de sensibilisation auprès des opérateurs privés du secteur du tourisme pour encourager : la création de sujets entrepreneuriaux dédiés au tourisme incoming de secteur; la qualification de l'accueil de l'utilisateur du tourisme durable ; la mise à disposition de services dédiés à ce type de tourisme. | Table permanente / Bureaux et agences régionales / Parties prenantes locales | Régional |

6. Opportunités d'engagement des acteurs locaux



La mobilisation directe des parties prenantes dans la conception des politiques publiques et l'acquisition du point de vue des usagers dans la définition des services sont des méthodes de travail fondamentales pour répondre efficacement à la complexité du monde contemporain. Les processus de gouvernance et de conception participative sollicitent des ressources inexprimées, favorisent le partage d'objectifs, permettent de trouver des solutions créatives et innovantes et de valoriser les compétences et les énergies des différents acteurs. La pratique des processus participatifs montre que la participation des parties prenantes à ces parcours augmente proportionnellement au niveau de sensibilisation envers les objectifs à atteindre, le rôle qu'elles sont appelées à jouer et à l'engagement à y participer qu'elles assument de manière explicite. C'est pourquoi il est utile d'analyser les parties prenantes publiques et privées associées au processus d'écoute et de co-conception de l'itinéraire INTENSE et de mettre en évidence les types de projets collaboratifs pouvant être mis en œuvre. Les grilles qui suivent sont élaborées sur la base d'une analyse minutieuse des projets développés lors des réunions de co-conception organisées en Toscane et contiennent une identification de la typologie de parties prenantes activées ou pouvant être activées pour les différentes dimensions de la gouvernance de l'itinéraire, du rôle qu'elles peuvent assurer en partageant les actions et les projets avec les partenaires régionaux et les indications pour faciliter leur engagement dans les activités de réalisation et de gestion de l'itinéraire. La dernière colonne fait référence aux fiches de projet préparées par les participants du groupe de travail toscan du projet INTENSE en tant que prototypes de projets reproductibles ou adaptables, y compris à d'autres contextes.

DIMENSIONS DE LA GOUVERNANCE DE L'ITINÉRAIRE



Catégories de parties prenantes
Rôle et indications pour l'engagement
Projets partagés (exemples toscans)



CONCEPTION

| Catégories de parties prenantes | Role et indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|--|--|---|
| Agences de formation | Elles peuvent jouer un rôle important dans le développement de compétences des opérateurs existants et des nouvelles figures dont le marché aura besoin dans les années à venir. | PL10, PL11, PL12 |
| Zones territoriales homogènes (chefs de file) | Ils peuvent convoquer et coordonner des groupes de travail pour la conception et la réalisation d'itinéraires provisoires en attendant la réalisation de l'infrastructure principale. Ils identifient des zones paysagères de valeur, ils s'occupent de la réalisation de panneaux et de systèmes d'information multimédia. Ils assurent la promotion. | PL1, G1, G2 |
| ANCI (Association des municipalités italiennes) | Elle peut avoir un rôle de coordination et de stimulation pour les domaines territoriaux. | G2 |
| Associations environnementales | Elles sont très actives pour signaler aux autorités compétentes d'éventuels problèmes environnementaux et paysagers qui pourraient survenir du fait de certains choix de conception pour l'infrastructure. Elles peuvent être associées aux activités de conception des itinéraires. | V3 |
| Associations qui expriment les ressources et les excellences du territoire | Elles connaissent le territoire et peuvent contribuer à la cartographie des points d'intérêt et des itinéraires de cyclo-randonnée déjà présents sur les territoires. Elles incitent les adhérents à promouvoir les nouvelles figures requises par le territoire. Elles augmentent les occasions de rapprochement entre le monde de l'éducation/ formation et le monde de la production. | G2, G3, V5 |
| Associations sportives | Elles peuvent mettre à disposition leur savoir-faire, par exemple en participant à des formations pour les opérateurs économiques. Elles peuvent organiser des événements de sensibilisation sur la question de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Elles contribuent à la définition d'itinéraires provisoires en attendant la réalisation de l'infrastructure principale. Elles incitent les adhérents à promouvoir les nouvelles figures requises par le territoire. Elles augmentent les occasions de rapprochement entre le monde de l'éducation/ formation et le monde de la production. | PL10, PL11, PL12, G1, V2, V5 |



CONCEPTION

| Catégories de parties prenantes | Role et indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|--|--|---|
| Autorités portuaires | À mobiliser pour intégrer le tracé de la véloroute dans la conception du port de Livourne | PL9 |
| Entreprises du transport public local | Elles peuvent jouer un rôle important dans l'accessibilité des itinéraires en adaptant les bus au transport des vélos. | PL9 |
| Chambres de commerce | Elles peuvent contribuer à la promotion et soutenir la création de nouveaux services pour le secteur de la cyclo-randonnée, par exemple en formant des guides de cyclo-randonnée spécialisés pour ces itinéraires. Elles peuvent organiser/participer à des formations adressées aux opérateurs économiques. | PL1, PL10 |
| Compagnies maritimes | Elles peuvent intégrer le tracé de la véloroute en concevant des liaisons navales avec les îles et en adaptant leurs navires au transport de vélos. | PL9 |
| Consortiums de promotion touristique | Ils augmentent les occasions de rapprochement entre le monde de l'éducation/ formation et le monde de la production. | V5 |
| Autorités de gestion de parcs et d'aires protégées | Elles jouent un rôle important dans la préservation des zones fragiles qui pourraient être traversées par les itinéraires de cyclo-randonnée. | V2, V3 |
| Collectivités locales | Elles peuvent contribuer à concevoir et réaliser des itinéraires provisoires en attendant la réalisation de l'infrastructure principale, en arrangeant et systématisant les itinéraires déjà présents sur le territoire. Elles peuvent effectuer des tests avec les usagers afin de valider les tracés conçus ; elles se coordonnent afin de créer une signalisation uniforme. Elles réalisent des stations vélo et des racks à vélos. Elles participent à des formations utiles pour qualifier l'offre pour les cyclotouristes. Elles informent et préparent les citoyens pour la prochaine réalisation de la véloroute. | PL8, PL9, PL11, PL12, G1, G2, G3, V2, V3 |



CONCEPTION

| Catégories de parties prenantes | Indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|--|--|---|
| Commerçants (hôtelières, campings, magasins de vélo et garages, restaurants) | La plupart d'entre eux ne sont pas encore prêts à créer une offre de services adaptée aux cyclotouristes. Ils peuvent donc participer à des formations utiles pour qualifier leur offre et peuvent également se mettre en réseau pour créer de petits hubs de services pour les cyclistes (garages équipés pour des réparations, parkings surveillés, etc.). | PL9, PL10, PL11, PL12, G1, G3, V3, V5 |
| Ferrovie dello Stato/RFI (compagnies ferroviaires) | Elles peuvent améliorer l'accessibilité des vélos au train (goulottes, ascenseurs, marches train-quai) et la dotation en équipements des gares. Elles peuvent récupérer les gares désaffectées et les maisons de chefs de gare pour en faire des hubs de services pour les cyclistes | PL9, G3 |
| Guides touristiques | Ils peuvent participer à des formations utiles pour qualifier leur offre pour les cyclotouristes. | PL11 |
| Entreprises locales | Elles peuvent sponsoriser des initiatives ou la mise en œuvre des éléments de l'infrastructure. | PL9 |
| Police routière | Elle peut mettre à disposition son savoir-faire, par exemple en participant à des cours de formation pour les opérateurs économiques. | PL11 |
| Propriétaires de terrains (privés) | Ils peuvent permettre de faire passer les itinéraires sur leurs propres terrains. Cependant, il est déjà arrivé que des propriétaires aient refusé le droit de passage : il est donc important de les solliciter immédiatement dès la phase de conception et de recueillir leur point de vue à propos du tracé. | PL1 |
| Proloco | Elles peuvent être associées à la conception d'activités de promotion. | PL1 |
| Provinces | Ils doivent être mobilisées en ce qu'elles supervisent la mobilité et les infrastructures. | G1 |



CONCEPTION

| Catégories de parties prenantes | Indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|---------------------------------|--|---|
| Région Toscane | Conçoit et trouve les ressources, notamment en identifiant les incitations appropriées pour les sujets privés. Conçoit la signalisation sur l'itinéraire. Met à disposition des instruments pour soutenir la création de nouvelles entreprises dans le secteur. Met à disposition des ressources pour arranger les tracés cyclables existants. | PL9, G1, G3 |
| Écoles | Elles peuvent créer des programmes de formation sur les thèmes du cyclotourisme et de la promotion touristique afin d'insérer de nouvelles figures sur le marché du travail. | PL11, V5 |
| Secteur tertiaire | Il peut être associé à l'amélioration du service en termes d'accessibilité pour les personnes handicapées. | PL12 |
| Toscana promozione | Elle soutient la promotion des territoires et de l'offre cyclotouristique en l'incluant dans le forfait d'offre régionale. | PL1 |
| Offices de tourisme municipaux | Ils assurent la promotion. Ils peuvent participer à des formations utiles pour qualifier leur offre pour les cyclotouristes. | PL1, PL10 |
| Université de Pise | Conçoit et met en œuvre des itinéraires agro-cyclables. Peut accueillir des formations sur ces sujets. | PL1, PL11 |



MAINTENANCE

| Catégories de parties prenantes | Indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|---------------------------------|---|---|
| Anas | S'occupe de la maintenance des infrastructures de sa compétence dans le but de garantir (ou d'améliorer) le service de transport pour les cyclotouristes. | PL8 |
| Associations environnementales | Elles connaissent bien le territoire et peuvent participer aux activités de surveillance des itinéraires et des problèmes présents. Elles peuvent devenir des interlocuteurs d'une éventuelle autorité de gestion de la véloroute. | PL7, PL8, G1 |
| Consortiums d'assainissement | Ils peuvent garantir la maintenance des tracés traversant les tronçons relevant de leur compétence. | G1 |
| Collectivités locales | Elles s'occupent de la maintenance physique des infrastructures. S'il est impossible de construire toute l'infrastructure dans un bref délai, elles contribuent à proposer un itinéraire « alternatif » en arrangeant et systématisant les itinéraires existants sur le territoire. | PL7, PL8 |
| Ferrovie dello Stato | Elle s'occupe de la maintenance des infrastructures de sa compétence dans le but de garantir (ou d'améliorer) le service de transport pour les cyclotouristes. | PL8 |
| Entreprises locales | Sur certaines sections, elles peuvent aider les collectivités locales à effectuer des interventions de maintenance. | PL8 |
| Région Toscane | Elle identifie un organisme gestionnaire unique chargé de la coordination des collectivités locales pour l'activité de conception, de maintenance et de promotion. | PL7 |
| Résidents | Ils peuvent être mobilisés et responsabilisés pour s'occuper de l'infrastructure (en envisageant la possibilité de créer une plateforme partagée telle qu'un règlement pour la gestion des biens communs) | PL8 |
| Sponsor | Ils peuvent aider à soutenir les coûts de maintenance de l'infrastructure. | PL7 |



PROMOTION

| Catégories de parties prenantes | Rôle et indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|--|---|---|
| Agences incoming | Elles peuvent être mobilisées pour identifier les clients cibles et élaborer de nouveaux forfaits touristiques spécialisés dans le segment du cyclotourisme/cyclo-randonnée. | PL3 |
| Zones territoriales homogènes (chefs de file) | Ils coordonnent et intègrent les travaux des autres sujets afin de créer des synergies entre les interventions. | PL2, PL4, PL5 |
| ANCI (Association des municipalités italiennes) | Elle joue un rôle dans la coordination de la promotion du tourisme. | V4 |
| Associations qui expriment les ressources et les excellences du territoire | Elles peuvent mettre leur expertise à la disposition des tables techniques et organiser des événements et des activités de sensibilisation. Elles se coordonnent avec les opérateurs économiques et les administrations publiques pour améliorer les forfaits d'offre intégrée. | PL2, PL4, V1, V4 |
| Associations sportives | Elles peuvent organiser sur le territoire des événements cyclistes, à différents niveaux de difficulté et pour différents publics. Elles mettent leur expertise à la disposition de tables techniques et organisent des événements et des activités de sensibilisation. | PL6, V1, V4 |
| CAI | Ils peuvent mettre leur expertise à la disposition de tables techniques pour améliorer les forfaits d'offre intégrée. | PL3 |
| Chambres de commerce | Elles peuvent apporter leur expertise et coordonner les associations professionnelles et les opérateurs économiques. | PL3, V1 |
| Consortiums touristiques | Ils contribuent à la création de l'offre en collaboration avec les opérateurs privés du territoire. | V4 |
| Designers et créatifs | Ils peuvent aider à construire l'identité des itinéraires et leur spécificité territoriale. | PL5 |



PROMOTION

| Catégories de parties prenantes | Rôle et indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|---|---|---|
| Éditeurs | Ceux qui sont spécialisés dans le cyclotourisme peuvent produire et distribuer un guide avec des itinéraires locaux de cyclotourisme (voir exemple Francigena). | PL5 |
| Organismes publics | Ils coordonnent les acteurs locaux. | PL3, PL4, V1 |
| Commerçants (hôteliers, campings, magasins de vélo et garages, restaurants) | Ils produisent les services qui constituent l'offre touristique pour les cyclotouristes, ils peuvent s'organiser en réseau et investir des ressources sur le territoire, également pour promouvoir les forfaits touristiques. | PL2, PL3, PL5, V4 |
| Provinces | Elles coordonnent les acteurs locaux pour les matières relevant de leur compétence | V1 |
| Région Toscane | Elle encourage la création de groupes de travail locaux sur le thème de la promotion, les coordonne et met à leur disposition des ressources (dans les zones homogènes ?) | PL4, PL5, V1, V4 |
| Écoles | Les étudiants peuvent être associés à la création des contenus promotionnels. Ils créent une culture de l'accueil des touristes sur le territoire. | PL4, V4 |
| Sujets qui ont développé des outils informatiques | Ils peuvent mettre leurs outils (sites, plateformes, applications, etc.) à la disposition de la promotion du territoire et des services pour les cyclotouristes. | PL3 |
| Sponsors | Ils peuvent aider à soutenir les coûts de maintenance de l'infrastructure. | PL4, PL5 |
| Toscana promozione | Elle joue son rôle de promotion de l'offre touristique locale dans l'offre régionale. | V4 |



PROMOTION

| Catégories de parties prenantes | Rôle et indications pour l'engagement | Projets partagés (exemples de la Toscane) |
|--|---|--|
| Transport | Ils peuvent faire promotion dans leurs réseaux et sur leurs cars. | PL3 |
| Bureau de Tourisme | Ils s'occupe de coordonner la promotion institutionnel | PL3 |