



# De la valorisation des patrimoines à un tourisme culturel durable

---

Stratégie touristique des Petites Cités de Caractère® 2024-2029









# ÉDITO

---

Depuis la création des Petites Cités de Caractère® il y a bientôt cinquante ans, la mise en tourisme de nos cités a toujours été au cœur du projet de notre association, non pas comme le premier et unique objectif, mais comme une conséquence inévitable et heureuse d'un travail sur la protection, la valorisation, la transmission et l'animation des patrimoines.

Comment partager avec les visiteurs extérieurs, touristes, excursionnistes... l'histoire d'une cité et de ses habitants comme on la partage avec ses enfants ou des amis ? Autour de cette question centrale, se construit un tourisme à dimension humaine, privilégiant la qualité d'une rencontre, le plaisir de découvrir des pépites patrimoniales, de flâner dans la cité, d'être acteur d'une animation culturelle, d'aller au marché...

À l'heure où le monde du tourisme et de la culture se projette dans l'économie durable, les Petites Cités de Caractère® apportent une contribution à partir de leur expérience du développement territorial et inclusif. Mais pouvons-nous pour autant parler de tourisme durable dans nos communes ? Si le tourisme présente un enjeu de développement des territoires, il constitue également la source de nombreuses questions en termes de développement durable. Nous sommes mêmes parfois devant un paradoxe, car si dans la majorité des Petites Cités de Caractère® la préservation des patrimoines et la diversité culturelle sont bien assurées grâce à l'engagement des élus, des habitants et des partenaires dans la ville durable, ces équilibres fragiles ne risquent-ils pas d'être mis en danger par un développement de l'activité touristique ?

Nous avons souhaité en 2022 ouvrir cette réflexion pour tout à la fois continuer de nourrir le projet de développement et d'attractivité de nos communes et enrichir le projet touristique de nos Petites Cités de Caractère®, les deux étant naturellement et étroitement liés.

Cette stratégie touristique durable cherche donc à faire le point sur tous ces concepts, acteurs, marques, labels... nombreux, qui se sont multipliés ces dernières années et sur les nouveaux enjeux d'un tourisme qui se réinvente. Il s'agit surtout de proposer une feuille de route pour avancer ensemble pour faire de Petites Cités de Caractère® une marque de référence dans le champ du tourisme culturel et durable.

.....  
**FRANÇOISE GATEL**  
PRÉSIDENTE,  
PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® DE FRANCE  
.....



# SOMMAIRE

**PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® : PRÉSENTATION | PAGE 4**



PARTIE 1

**LE TOURISME DANS LES PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® | PAGE 7**

**Préambule** : Le tourisme, au cœur du projet des Petites Cités de Caractère®

**Méthode** : L'approche actuelle en 4 étapes

- ÉTAPE 1 - Connaître ses patrimoines
- ÉTAPE 2 - Les faire découvrir
- ÉTAPE 3 - Les mettre en récit
- ÉTAPE 4 - Offrir une expérience patrimoniale

**Pour aller plus loin** : Un projet touristique enrichi de nos travaux sur les droits culturels et la participation citoyenne



PARTIE 2

**TOURISME DURABLE : LES CLÉS POUR COMPRENDRE | PAGE 23**

**Concepts** : Développement durable et tourisme

**Engagement** : Petites Cités de Caractère®, un acteur du tourisme durable ?



PARTIE 3

**NOTRE STRATÉGIE POUR UN TOURISME CULTUREL DURABLE | PAGE 29**

**Diagnostic** : Petites Cités de Caractère® et tourisme, le bilan

**Ambition** : Définition du positionnement national





## **FEUILLE DE ROUTE COLLECTIVE 2024-2029 | PAGE 35**

**Leviers** : 5 chantiers opérationnels

- CHANTIER 1 - Conforter la qualité de l'accueil visiteur
- CHANTIER 2 - S'engager pour une démarche écologiquement soutenable
- CHANTIER 3 - S'engager pour une démarche socialement équitable
- CHANTIER 4 - S'engager pour une démarche économiquement efficace
- CHANTIER 5 - Ajuster notre organisation pour nous donner les moyens de nos ambitions

## **CALENDRIER OPÉRATIONNEL POUR L'ASSOCIATION PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® DE FRANCE | PAGE 78**

**GLOSSAIRE | PAGE 82**

**REMERCIEMENTS | PAGE 83**

**MENTIONS LÉGALES ET CRÉDITS | PAGE 84**

A photograph of a historical sign for 'Petites Cités de Caractère' in Guerlesquin, Brittany. The sign is made of a dark material with white text and is mounted on a metal frame. The text on the sign reads 'Petite Cité de Caractère' and 'BRETAGNE' is partially visible below. The background shows green foliage.

# PRÉSENTATION

Panneau historique des Petites Cités de Caractère®, à Guerlesquin (Finistère, Bretagne)

## Petites Cités de Caractère®

### *Histoire, esprit et méthode*

---

**Petites Cités de Caractère® est né au milieu des années 70 d'une volonté de ne pas voir disparaître le riche patrimoine de petites villes historiques qui étaient autrefois des centres religieux, politiques, militaires, commerciaux... Ces cités ont vu leurs fonctions urbaines se réduire après les révolutions administratives et industrielles de la France. La création des Petites Cités de Caractère® répond à une volonté de fédérer et accompagner ces communes qui portent toutes le même objectif de placer leurs patrimoines au cœur de leur projet de développement.**

---

#### UN PEU D'HISTOIRE

**Dès 1976**, les Petites Cités de Caractère® commencent à se structurer en associations régionales depuis la Bretagne.

**À partir de 2009**, le projet prend une dimension nationale, avec la création de Petites Cités de Caractère® de France.

**Depuis**, le réseau continue de se déployer, et de nouvelles associations régionales se créent en accompagnement du développement de l'association nationale.

#### CONCEPT DES PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®

Répondant aux engagements précis et exigeants d'une charte de qualité nationale, ces cités mettent en œuvre des formes innovantes de valorisation du patrimoine, d'accueil du public et d'animation locale.

Le projet Petites Cités de Caractère® est d'abord de valoriser ces communes atypiques, entre urbanité et ruralité : à la fois rurales par leur implantation et leur population limitée – communes de moins de 6 000 habitants –, et urbaines par leur histoire et leur patrimoine.

Il s'agit alors d'agir sur le patrimoine pour développer le tourisme, tout en construisant la ville de demain.

La transformation des bâtiments historiques restaurés en installations publiques et culturelles en est le parfait exemple. Le patrimoine, vecteur d'intégration et de lien social, fait connaître et redynamise ces cités.

Le premier objectif des associations Petites Cités de Caractère® est de valoriser l'unicité de ces cités et de placer tous les patrimoines au cœur de l'attractivité et de la qualité du cadre de vie.



## PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®, C'EST AUSSI UNE MÉTHODE

Pour faire de ces cités historiques des villes contemporaines attractives, accueillantes et durables, le projet Petites Cités de Caractère® appréhende la cité dans sa globalité comme un objet patrimonial et comme un écosystème urbain. Il cherche la mobilisation de tous les acteurs de la cité autour du projet, encourage et accompagne les communes dans la définition de programmes pluriannuels qui mettent les patrimoines au cœur du projet de territoire.

La ville qui se reconstruit sur elle-même, qui réutilise bâti et matériaux, qui sollicite et s'appuie sur la contribution de tous les acteurs de la cité, qui valorise les métiers et ressources locales comme autant de filières courtes de la construction, qui cherche à préserver le « génie des lieux » qui a guidé l'implantation et le développement pendant des siècles, qui s'inscrit dans les préceptes des droits culturels, est par essence une ville durable.

C'est aussi une ville qui doit se réinventer pour répondre aux nouveaux enjeux environnementaux, économiques et sociétaux.

Les associations Petites Cités de Caractère® contribuent ainsi à la valorisation du patrimoine de ces communes via un processus d'accompagnement – par l'élaboration notamment de nombreux documents techniques à destination des communes. Celles-ci constituent au sein de ces associations des réseaux extrêmement dynamiques favorisant les partenariats, les rencontres, les partages d'expériences et la mutualisation des moyens pour mettre en œuvre des actions culturelles.



1. Abbaye Saint-Magloire, à Léhon (Côtes-d'Armor, Bretagne)
2. Commission de contrôle, à Guingamp (Côtes-d'Armor, Bretagne)
3. Céramiques, à Aÿ (Marne, Grand-Est)



# PARTIE 1



---

# LE TOURISME

*dans les Petites Cités de Caractère®*

---



PRÉAMBULE

LE TOURISME, AU COEUR DU PROJET DES PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® P. 8

MÉTHODE

L'APPROCHE ACTUELLE EN 4 ÉTAPES

P. 10

CONNAÎTRE  
SES PATRIMOINES

1



LES FAIRE  
DÉCOUVRIR

2



LES  
METTRE EN RÉCIT

3



OFFRIR  
UNE EXPÉRIENCE  
PATRIMONIALE

4



POUR ALLER + LOIN

UN PROJET TOURISTIQUE ENRICHÉ DE NOS TRAVAUX  
SUR LES DROITS CULTURELS ET LA PARTICIPATION  
CITOYENNE

P. 21



Place à Beaulieu-lès-Loches (Indre-et-Loire, Centre-Val de Loire)

## Le tourisme, au coeur du projet Petites Cités de Caractère®

*Un projet touristique lié à la création et au développement d'une marque nationale*

---

**La mise en tourisme des cités est un objectif qui se situe au cœur de la charte des associations Petites Cités de Caractère® et ce depuis sa création.**

---

### RAPIDE HISTORIQUE

**2009** : création de l'association Petites Cités de Caractère® de France comme une fédération des réseaux de Petites Cités de Caractère®

**2013** : choix d'une stratégie de marque nationale et premiers travaux sur une stratégie touristique nationale des Petites Cités de Caractère®

**2018** : transfert de la propriété et de l'exploitation de la marque Petites Cités de Caractère® de Bretagne vers Petites Cités de Caractère® de France

### PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® : UN NOM POUR AFFIRMER LA DIFFÉRENCE

- **Un patrimoine** de type urbain,
- **Une histoire urbaine**, une histoire de cité,
- **Un lieu de culture, d'histoire, de patrimoine**,
- **Un lieu de vie contemporaine**, avec des habitants et une vie économique qui n'est pas que touristique,
- **Une invitation** à découvrir ce patrimoine remarquable.

### TROIS PROMESSES FAITES AU VISITEUR

**1** Un patrimoine **valorisé, animé et proposé à sa découverte.**

**2** Chaque visite est **une nouvelle expérience.**

**3** **Une rencontre vraie** dans des cités vivantes et animées.



## L'EXPRESSION DES PATRIMOINES DE CHAQUE PETITE CITÉ DE CARACTÈRE®

**Chaque commune exprime son unicité en s'appuyant, dans une méthodologie commune, sur une approche vivante du patrimoine, à réinterroger régulièrement**

La construction d'une offre touristique dans les Petites Cités de Caractère® à partir des patrimoines est un mix de stratégie nationale et de stratégies locales (intercommunale, départementale, régionale...). Toutes les communes proposent des parcours de découverte du patrimoine s'appuyant sur une mise en récit de la cité à partir de son histoire et ses patrimoines. Elles animent ce patrimoine, en relayant des manifestations nationales ou internationales ou en conduisant leurs propres manifestations.

La mise en tourisme induit de confronter cette offre à des marchés, dans une approche plus productive qui se construit par le biais de stratégies locales.

Surtout, ce cycle, car il s'agit bien d'un cycle, doit être régulièrement interrogé et repris car les attentes des visiteurs évoluent, les supports de médiation et d'interprétation évoluent, et la notion même de patrimoine peut et doit être interrogée régulièrement.

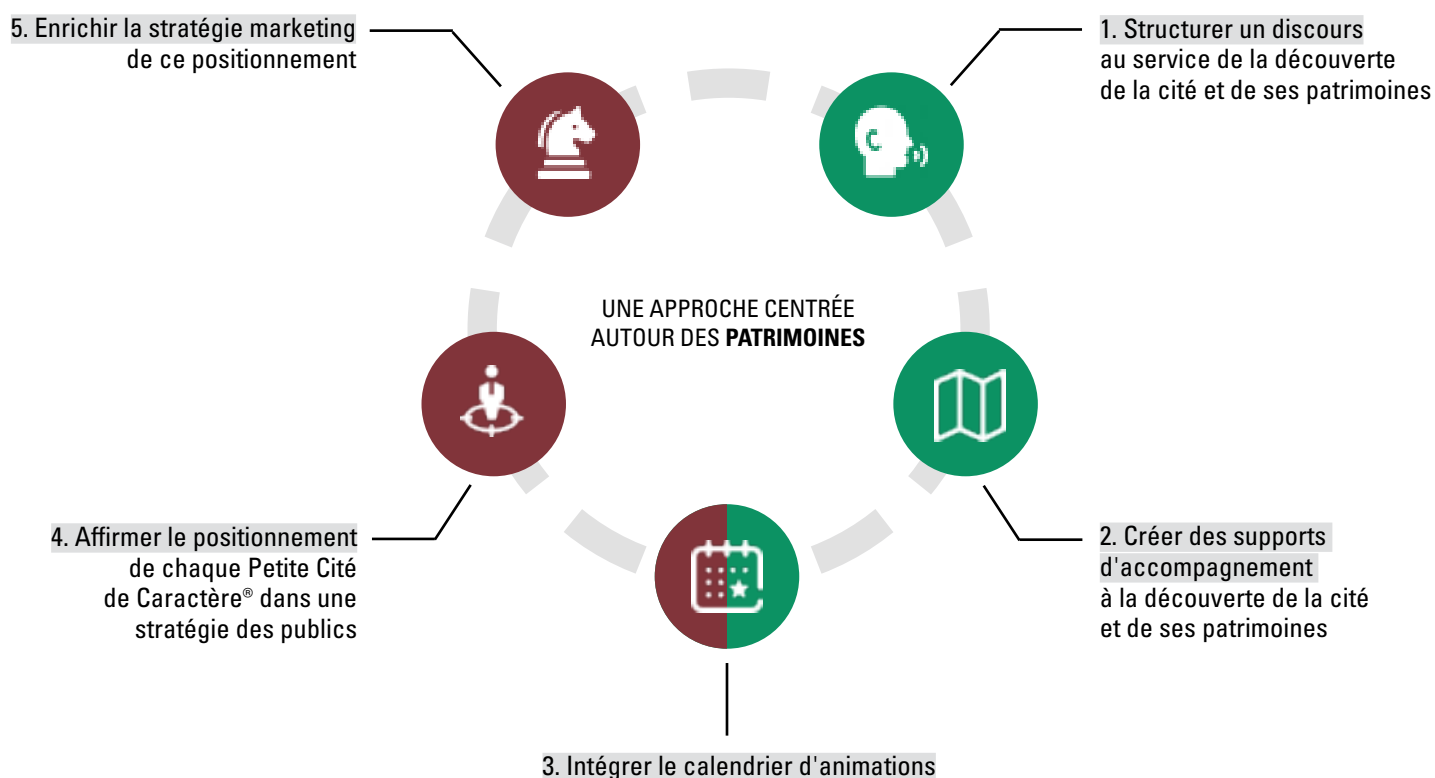


1

1. Eglise Saint-Jacques, à Illiers-Combray (Eure-et-Loir, Centre-Val de Loire)

## PROCESSUS DE MISE EN TOURISME DES PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®

- Phase de structuration de l'accueil : commune à toutes les Petites Cités de Caractère®
- Phase de définition du positionnement : spécifique à chaque Petites Cités de Caractère®





# MÉTHODE EN 4 ÉTAPES

Expérimentation des droits culturels - visite avec les habitants, à Confolens (Charente, Nouvelle-Aquitaine)

## ÉTAPE 1 : Connaître ses patrimoines

### *Inventaire, partage et actualisation*

---

**Il est difficile de présenter ce qu'on ne connaît pas.**

**Ce qui pourrait apparaître comme une évidence correspond à une véritable problématique dans les communes : un objectif touristique ne peut être atteint sans une connaissance fine de l'histoire de la cité et de ses patrimoines culturels, naturels et paysagers, matériels et immatériels.**

---

#### **UN RECENSEMENT CONTINU**

Grâce aux travaux conduits avec les services de l'inventaire, des chargés d'études dans le cadre de la réalisation de Sites Patrimoniaux Remarquables ou par la passion d'élus, d'acteurs associatifs, de guides conférenciers et de citoyens, les communes identifient leurs principaux lieux d'intérêt architectural.

A ceux-là s'ajoute le patrimoine de pays (ou petit patrimoine, ou patrimoine vernaculaire) qui fait partie intégrante de la demande touristique actuelle car il contribue à l'unicité de la cité.

Et de plus en plus de communes nourrissent leur proposition patrimoniale culturelle de leur patrimoine naturel, immatériel et de leurs travaux sur la biodiversité.

**Ces travaux sur la connaissance ne sont pas figés dans le temps.**

Ils doivent se nourrir d'actualisations, de travaux de recherches réguliers car la notion même de patrimoine évolue régulièrement.

C'est aussi une façon d'associer les acteurs de la cité, sur des sujets par exemple de patrimonialisation (quel héritage transmettons-nous aux générations futures ?), mais aussi en nourrissant ce patrimoine par le regard extérieur, la transmission aux plus jeunes, le retour des visiteurs, le travail d'artistes...





## BANQUE D'INSPIRATION

### > INVENTORIER TOUS LES PATRIMOINES

#### 1. Inventaire des patrimoines bâtis et immatériels à Lassay-les-Châteaux, Mayenne

*Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire*

Les travaux d'inventaire sur le patrimoine bâti et les patrimoines immatériels sont souvent des démarches construites parallèlement.

A Lassay-les-Châteaux, et pour une approche de tous les patrimoines de la Petite Cité de Caractère®, ces initiatives sont conduites concomitamment avec le concours du Service Régional de l'Inventaire (SRI) et l'Office pour le Patrimoine Culturel Immatériel (OPCI). Ce travail, piloté par Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire, met notamment l'accent sur la culture de la pomme, avec le souhait d'adopter une approche patrimoniale partagée et vivante.



### > RECUEILLIR LES MÉMOIRES VIVANTES

#### 2. « Mémoire de vi(II)es »

*Petites Cités de Caractère® de Bretagne*

Lancé en 2023, Mémoire de vi(II)es est une action conduite par Petites Cités de Caractère® de Bretagne et la Coordination des Radios Locales et Associatives de Bretagne (CORLAB).

Par une série de rencontres et d'enregistrements portés par des journalistes et des animateurs radio professionnels, elle vise à recueillir les mémoires orales des seniors à des fins de valorisation, de transmission et d'enrichissement du projet patrimonial de la cité. Un partenariat avec la DRAC prévoit de prolonger ce travail de collecte par des créations artistiques pour partager cette mémoire avec le plus grand nombre.



### > RÉVÉLER LE PATRIMOINE VERNACULAIRE

#### 3. L'inventaire des Cadoles

*Petites Cités de Caractère® du Grand-Est*

Le patrimoine vernaculaire, ou patrimoine de pays, est une composante de l'identité rurale de nombreuses Petites Cités de Caractère®. Sa connaissance est très variable d'un territoire à l'autre, tout comme sa protection et sa valorisation.

Dans les coteaux de Champagne, inscrits sur la liste du patrimoine mondial par l'UNESCO en 2015, un historien de l'art, Bruno Decrock, a été missionné pour réaliser l'inventaire de ces constructions. Un travail de cartographie, mais aussi des préconisations de restauration et une modélisation 3D des cadoles pour comprendre leur construction, prolongent ce travail d'inventaire.



### > PRENDRE EN COMPTE LE PATRIMOINE NATUREL ET LE VIVANT

#### 4. Un atlas de la biodiversité à Josselin, Morbihan

*Petites Cités de Caractère® de Bretagne*

A l'heure de définir un programme pluriannuel de valorisation des patrimoines matériels et immatériels, de plus en plus de communes intègrent à la réflexion leurs patrimoines naturels, leurs espaces protégés au titre du code de l'environnement, et la biodiversité.

Ainsi, dans la caractérisation de leur patrimoine, comme à Josselin, les communes se réfèrent aux Atlas de la biodiversité.





Visite à Château-Larcher (Vienne, Nouvelle-Aquitaine)

## ÉTAPE 2 : Les faire découvrir

### *La déambulation urbaine dans les Petites Cités de Caractère®*

---

**Ce travail sur la connaissance est indispensable mais n'a de sens, dans une démarche touristique, que s'il est réemployé pour la construction d'offres de visites.**

---

L'outil phare du réseau :  
**le parcours de découverte et son support gratuit d'accueil et d'aide à la visite intitulé « À la découverte du patrimoine ».**



#### **UNE VISITE CLÉ EN MAIN POUR LE VISITEUR**

Une des caractéristiques du projet des Petites Cités de Caractère® est d'appréhender la cité elle-même non comme une somme d'éléments remarquables, mais comme un objet patrimonial.

Le projet touristique prolonge cette approche : il existe des points d'intérêts à proposer à la découverte des visiteurs, mais c'est bien l'ensemble de la cité qui mérite d'être découvert. Le visiteur est ainsi invité, pour aller du point d'intérêt A au point d'intérêt B, à ne pas suivre un parcours fléché, mais à déambuler et à flâner en passant par des ruelles, des placettes, des chemins...

Cette approche nécessite une mise en scène de l'espace public, dans le prolongement du projet urbain que conduisent les Petites Cités de Caractère®. Ainsi, la déambulation dans un cadre patrimonial, historique et paysager est d'abord le fruit d'un travail conduit sur le cadre de vie pour les habitants et les usagers réguliers de la cité, proposé ensuite aux touristes. À travers la découverte de ses patrimoines, la cité présente son histoire et son unicité.

Nous sommes là au premier stade de l'accueil touristique : proposer au visiteur la découverte de l'histoire de la cité par une randonnée urbaine qui le conduit aux éléments patrimoniaux remarquables.



## L'OUTIL ET SES CONTENUS

Le parcours de découverte est un outil de médiation, une mise en récit des points d'intérêts majeurs de chaque commune, construit autour d'un principe : donner envie aux visiteurs de parcourir le cœur historique des cités et les inviter à découvrir les spécificités et les particularités de chacune d'entre elles.

À partir d'éléments existants ou évoqués, le support permet aux visiteurs de remonter l'histoire de la commune et d'appréhender ce qui la caractérise (cité toilière, cité épiscopale, cité portuaire...).

**Dans cette logique, et d'une manière générale, chaque support comprend quatre parties :**

### 1. Une introduction

La partie introductive joue un rôle primordial dans la brochure. Elle donne les clés nécessaires à la compréhension de la cité, révèle les grands traits de l'identité du lieu et les caractéristiques de la commune. Il faut pouvoir y retrouver l'origine de la cité, de son nom et de son implantation, souvent liés.

Les Petites Cités de Caractère® ont toutes connu une période de prospérité qui a forgé l'identité de la commune, il est important d'en mentionner ses étapes. Cette prospérité a transformé le paysage urbain, il faut pouvoir expliquer comment la structure de la cité a évolué jusqu'à aujourd'hui. Enfin, c'est l'occasion d'introduire le nom des habitants et de replacer la ville dans son actualité.

### 2. Un développement thématisé

Le parcours thématique prend le contrepied d'un parcours touristique habituel. En effet, il offre aux visiteurs la possibilité de déambuler sans être contraints de suivre le déroulé d'un parcours particulier qui irait d'un point A à un point Z.

L'organisation par grands thèmes permet une mise en récit plus fluide des patrimoines de la commune. Par cette approche, le visiteur peut appréhender chaque point d'intérêt dans son contexte. Enfin, cette organisation permet de créer du sens entre des sites et monuments éloignés géographiquement, mais qui s'inscrivent pourtant dans une même logique historique.

Dans la mesure du possible, la structuration du discours intègre le croisement et la complémentarité des différents champs du patrimoine (matériel, immatériel, culturel et naturel). Elle doit aussi faire la part belle à ce qui fait patrimoine pour les habitants, car une Petite Cité de Caractère® c'est avant tout un lieu de vie partagé avec tous ceux qui la visitent.

### 3. Des informations pratiques

Créé en articulation avec d'autres outils de médiation et d'autres lieux d'intérêts, le support doit faire réseau et ainsi mentionner les lieux d'accueil incontournables que sont les mairies et les offices de tourisme. Il est aussi indispensable de proposer aux visiteurs les lieux et équipements ouverts à la visite.

### 4. Des informations génériques sur la marque et le réseau territorial, un plan

La quatrième de couverture de la brochure présente succinctement la marque à travers un texte générique et accueille une carte dont le choix de l'échelle à adopter peut être de plusieurs ordres : la destination touristique, le département, la région ou une échelle pensée différemment selon un rayon, un parcours, un circuit.



## Parcé-sur-Sarthe, au fil de l'eau

Ébourgade située sur un méandre de la Sarthe, Parcé nous est connu depuis les VIII<sup>e</sup> et IX<sup>e</sup> siècles. Des sources font en effet mention de la cité en évoquant la présence de deux édifices religieux, les chapelles Saint-Pierre et Saint-Martin, possessions de l'abbaye Saint-Martin de Tours.

Le nom de Parcé vient du latin *Parcium*, en référence à un notable angevin, possesseur d'une terre à laquelle la cité sarthoise était liée. Des premières maisons sont construites au X<sup>e</sup> siècle autour d'une motte naturelle fortifiée par le seigneur Rivadun, sur le point le plus haut de cet éperon rocheux dominant la Sarthe.

À l'époque, un pont de pierre construit durant l'Antiquité romaine fait de Parcé un carrefour important entre la province d'Anjou à laquelle elle est rattachée et celle du Maine. Au cours de l'histoire, pèlerins, voyageurs, commerçants et combattants se sont croisés dans cette cité devenue un point de passage incontournable pour traverser la rivière.

1

2

3

4



### Une route de pèlerins

En route pour Saint-Jacques-de-Compostelle, Saint-Martin de Tours ou encore Jérusalem, de nombreux pèlerins se sont arrêtés à Parcé avant de traverser la Sarthe. Plusieurs édifices en témoignent encore et font la richesse patrimoniale de cette cité étape.

## À voir, à faire

- Marché nocturne le 1<sup>er</sup> vendredi de chaque mois, de mai à octobre
- Expositions estivales de juin à septembre aux anciennes écuries (Place de la République)





Exposition photographique au Centre d'Art GwinZegal, à Guingamp (Côtes-d'Armor, Bretagne)

## ÉTAPE 3 : Les mettre en récit

*Lever le voile sur la cité, la révéler...*

---

**Dans ce troisième temps, nous cherchons à mettre en scène nos communes en racontant leurs cultures, leurs identités, leurs histoires... et aussi celles de leurs habitants.**

**De cette manière, le patrimoine se révèle désormais sous deux facettes : l'héritage valorisé des siècles passés (bien évidemment), mais aussi – en se prolongeant dans la vie contemporaine – l'avenir de ces villes.**

---

### UN FACTEUR CLÉ DE RÉUSSITE

Pour initier cette scénarisation, il devient indispensable de ne pas se limiter au patrimoine culturel bâti. En effet, c'est la globalité de la cité - y compris ses paysages, ses traditions, sa gastronomie... - qui doit désormais s'inclure dans la proposition de visites. Nous devons donc prendre en compte l'ensemble des typologies de patrimoine pour diversifier cette valorisation : inclure les formes immatérielles (que sont par exemple la culture et la nature) pour ne pas se limiter au traditionnel bâti, loin d'être le seul élément constituant le caractère de nos cités. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions révéler le patrimoine comme facteur d'unicité et d'identité de la cité !

À partir de tous ces patrimoines, il s'agit donc de raconter une histoire aux visiteurs.





## BANQUE D'INSPIRATION

### > APPROCHE THÉMATIQUE

#### 1. Saint-Florent-le-Vieil, un promontoire sur la Loire

*Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire*

Saint-Florent-le-Vieil propose un parcours de découverte qui permet tout à la fois la découverte d'un balcon sur l'Anjou, un haut lieu des guerres de Vendée et le lien de nombreux artistes à la cité.



### > APPROCHE GASTRONOMIQUE

#### 2. Guémené-sur-Scorff et l'andouille

*Petites Cités de Caractère® de Bretagne*

Haut lieu de la gastronomie, Guémené-sur-Scorff est connue non seulement pour la richesse de son patrimoine bâti, mais aussi pour sa célèbre andouille éponyme. Celle-ci est préparée, fumée et conservée avec soin et tradition depuis trois générations à la Maison de l'Andouille. Elue « Entreprise du Patrimoine Vivant », ses artisans révèlent les secrets de leur fabrication authentique lors de visites commentées. De plus, la ville et ses habitants fêtent ce produit d'exception chaque année au mois d'août.



### > APPROCHE PAYSAGÈRE

#### 3. Nanteuil-en-Vallée et le bruit de l'eau qui coule

*Petites Cités de Caractère® de Nouvelle-Aquitaine*

À Nanteuil-en-Vallée, c'est l'eau qui raconte l'histoire de la cité. Arrosée par deux ruisseaux (l'Argent et l'Or) qui se réunissent pour former la rivière de l'Argentor, la commune s'est construite autour de l'abbaye Saint-Benoit et Notre-Dame. Ce sont ses moines qui défrichèrent et canalisèrent l'eau des sources. Au fil des siècles, des moulins et des galeries se sont édifiés dans la vallée et ont fait son essor. Aujourd'hui, ces réseaux de canaux passent toujours sous les rues et les maisons de la ville.



### > CONTES ET LÉGENDES

#### 4. La légende de la Fée Mélusine à Vouvant et Lusignan

*Petites Cités de Caractère® de Nouvelle-Aquitaine et des Pays de la Loire*

Notre pays est riche de contes, de légendes et de versions locales de ces histoires qui contribuent à la culture partagée. C'est un patrimoine qui se perd, et que des communes redécouvrent dans le cadre de mise en avant du patrimoine culturel immatériel.

À Vouvant comme à Lusignan, c'est la légende de la fée Mélusine qui ainsi est mise à l'honneur pour découvrir la cité. Mélusine, devenue femme-sirène suite à une malédiction, épousa le seigneur Raimondin qui fonda les châteaux de Vouvant et Lusignan. Une histoire qui prit une tournure tragique lorsque son mari transgressa l'interdiction de ne jamais la voir le samedi, découvrant ainsi son secret.





# MÉTHODE EN 4 ÉTAPES

Personnage sculpté - Le Bonhomme, à Quintin (Côtes-d'Armor, Bretagne)

## ÉTAPE 4 : Offrir une expérience patrimoniale

### *Vers l'innovation*

---

**Le patrimoine est une porte d'entrée privilégiée pour rassembler les différents acteurs de la cité, à la fois ceux qui sont présents de manière permanente ou régulière sur le territoire (habitants, commerçants, usagers...) et ceux qui la fréquentent plus occasionnellement (excursionnistes, touristes...).**

---

### LE VISITEUR EN ACTION

Cette quatrième étape s'inscrit dans le prolongement des travaux que nous avons conduits sur la participation citoyenne et les droits culturels.

Les Petites Cités de Caractère® abordent la préservation, la valorisation et l'animation du patrimoine de façon inclusive, à toutes les étapes des médiations culturelles, de la création d'une animation à sa concrétisation, pour toucher l'ensemble des publics et transformer de simples spectateurs passifs en acteurs du projet touristique patrimonial des Petites Cités de Caractère®.

Concrètement, il s'agit d'une part de proposer aux visiteurs mais aussi aux habitants des expériences patrimoniales, touristiques, culturelles... Les exemples ci après, montrent qu'elles peuvent être de natures très différentes dans la découverte des patrimoines de la cité, de ses particularités culturelles, de la traduction toujours différente d'un art de vivre « à la Française » ...

Il s'agit aussi de provoquer des moments de rencontres et d'échanges, entre habitants et visiteurs, mais aussi entre habitants, entre acteurs de tous les patrimoines de la cité. Nourrir la découverte des patrimoines de récit et de témoignages, c'est inviter à l'échange et au partage.

L'objectif est triple : associer la visite d'une Petite Cité de Caractère® à des temps de plaisir, donner envie de revenir (pour une visite ou, pourquoi pas, pour investir), et les inviter à visiter d'autres petites Cités de Caractère®.





## UNE EXPÉRIENCE INCLUSIVE ET OUVERTE À TOUS

Cette démarche commence avec les habitants qui ont un rôle clé à jouer. Potentiels ambassadeurs, leur participation à la définition et à la mise en place du développement touristique de leur commune est plus que pertinent. Une fois impliqués, ils sont d'autant plus fiers de leur cité et sont prêts à la faire connaître en la décrivant comme un lieu de vie accueillant, dynamique et enrichissant. Ils se montrent également plus tolérants envers les visiteurs venant sur leur territoire puisqu'ils sont ainsi sensibilisés aux enjeux et alertés des retombées que représente une telle activité touristique.

### > ET CE À TOUTES LES ÉTAPES : DE LA RESTAURATION...

#### 1. Les chantiers participatifs

*dans les Petites Cités de Caractère® de France*

Pourquoi ne pas faire directement participer les acteurs à la rénovation de leur patrimoine local pour les sensibiliser à sa sauvegarde et à sa promotion ?

C'est ce qui a été fait avec une vingtaine d'habitants à Château-Larcher (Nouvelle-Aquitaine) pour la reconstruction d'une roue à aubes du Moulin Robin. Ce sont aussi, chaque année, de nombreux Joinvillois (Grand-Est) qui se donnent rendez-vous pour repeindre et restaurer les façades à pans de bois de leur commune. À Vignory (Grand-Est), les bénévoles de l'association Histoire et Patrimoine, des personnes en réinsertion, et même ponctuellement le grand public, se mobilisent pour restaurer des murs en pierre sèche et réaliser des mises en peinture à l'ocre.



1

### > ... À LA MISE EN SCÈNE ...

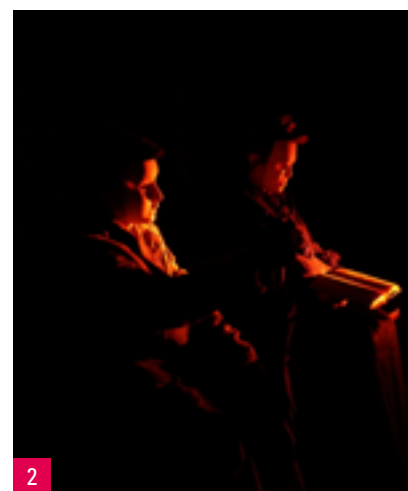
#### 2. Oiron, cabinet de curiosité

*Petites Cités de Caractère® de Nouvelle-Aquitaine*

La commune de Oiron a mobilisé ses habitants à l'occasion de l'élaboration d'un parcours lumineux nocturne éphémère sur le thème des cabinets de curiosités.

Le choix du thème faisait écho à la collection d'art contemporain du château, peu connue des Oironnais. L'objectif était alors de les relier au projet artistique et culturel de leur commune.

La démarche a fonctionné : une quarantaine de résidents se sont mobilisés et certains d'entre eux ont même ouvert leur maison et leur jardin pour participer à la mise en scène de leur cité. Ce travail devrait donner lieu à un parcours scénarisé pérenne.



2

### > ... EN PASSANT PAR L'ANIMATION

#### 3. Les Dimanches de Caractère

*Petites Cités de Caractère® de la Sarthe, de Bretagne, du Grand-Est, de Nouvelle-Aquitaine, de Centre-Val de Loire, de Normandie*

Visites insolites de lieux souvent privés abordant la grande Histoire par les petites histoires, les Dimanches de Caractère (initiés en 2007 dans la Sarthe) fédèrent de nombreux acteurs de nos cités : habitants, commerçants, élus, associations, Pays d'art et d'histoire... Ensemble, ils accueillent les visiteurs pour leur faire découvrir les secrets de leurs communes et les emmènent à la découverte de leurs patrimoines et de leurs produits de terroir.

Il ne s'agit pas de recourir à des prestataires extérieurs (guides conférenciers, conteurs ou autres professionnels du spectacle), l'échange se fait directement entre les organisateurs et les participants qui en profitent pour se créer de beaux souvenirs. Encore une belle démonstration de partage et d'inclusivité !



3



## UNE EXPÉRIENCE VIVANTE ET FESTIVE

La scénarisation et la participation des acteurs qui animent le patrimoine s'illustrent particulièrement lors des fêtes traditionnelles dans les Petites Cités de Caractère®. Elles fédèrent un grand nombre d'acteurs, d'horizons divers et variés, rassemblés autour d'une volonté commune : célébrer l'histoire de nos cités et les patrimoines de proximité.

Ces moments forts, attendus avec impatience, permettent de mettre à l'honneur la diversité des identités de nos communes et de les montrer aux yeux de tous sous un nouveau jour, pleines de vie, festives et surtout humaines.

### > DES FÊTES GOURMANDES ET DES ÉVÈNEMENTS CULINAIRES

#### 4. Les fêtes du cornet de Murat et de la cornuelle de Villebois-Lavalette

*Petites Cités de Caractère® d'Auvergne-Rhône-Alpes*

Pour les cités de Murat et de Villebois, ce biscuit en forme de cornet n'est pas seulement une tradition pâtisnière originale. C'est surtout un élément identitaire de leur territoire qui marque leur gastronomie, leur calendrier événementiel et leur offre touristique.

Sa célébration est devenue un rendez-vous incontournable, pour les locaux comme pour les touristes, mêlant dégustations gourmandes, secrets de fabrication et animations diverses.



#### 5. La fête du chausson aux pommes de Saint-Calais

*Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire*

Célébrant sa 393<sup>ème</sup> édition en 2023, la fête du chausson aux pommes de Saint-Calais tient son origine d'une légende. En 1630, la châtelaine aurait sauvé la cité d'une effroyable épidémie en distribuant de la farine et des pommes aux calaisiens.

Depuis, la sucrerie est préparée tous les ans en son honneur chaque premier dimanche de septembre. Mais la manifestation a beaucoup évolué : si la messe ancestrale se perpétue, aujourd'hui fête foraine, rassemblement de voitures anciennes, marché artisanal et autres animations s'y sont ajoutés.



### > ANIMATIONS HISTORIQUES ET CULTURELLES

#### 6. Les fêtes franco-écossaises d'Aubigny-sur-Nère

*Petites Cités de Caractère® Centre-Val de Loire*

1423 : en pleine guerre de Cent Ans, Charles VII donne les terres d'Aubigny à Jean Stuart de Darnley (connétable de l'armée d'Ecosse) en remerciement pour son loyal combat contre les Anglais. Pendant près de 250 ans, la cité va vivre à l'heure écossaise.

Aujourd'hui, la ville met en lumière ce riche héritage à commencer par l'Auld Alliance qui est présentée au centre d'interprétation de son château. Elle organise également une manifestation annuelle célébrant les liens d'amitié qui l'unit avec l'Ecosse. Autour de chaque 14 juillet, Aubigny-sur-Nère se pare de kilts, de cornemuses et de pipe bands. Marchés médiévaux, campements et ripailles se succèdent en souvenir de cette histoire.







## UNE EXPÉRIENCE SENSORIELLE ET TOURISTIQUE

Ces découvertes partagées, à chaque fois différentes car non standardisées, sont alors une invitation adressée au primo-visiteur à revenir et ressentir de nouvelles sensations. Mais, pour parvenir à dépasser la simple visite passive (fondée sur la contemplation) et atteindre une réelle expérience durant laquelle le visiteur devient acteur, il faut aller chercher de nouvelles compétences.

Celles du metteur en scène, du scénographe ou encore du directeur artistique sont indispensables à la prise en compte des multiples dimensions de l'expérience, aussi bien en amont qu'en aval. Tous réinventent la visite en se glissant dans la peau des visiteurs.

### > DEUX EXEMPLES DE LIEN ENTRE VALORISATION DU PATRIMOINE, ACCUEIL TOURISTIQUE ET DÉVELOPPEMENT DE LA CITÉ

#### 7. Bécherel, cité du livre

*Petites Cités de Caractère® de Bretagne*

Dans cette ancienne cité papetière d'Ille-et-Vilaine, les municipalités qui se sont succédées depuis une trentaine d'années ont fait le choix de donner une couleur singulière au projet d'aménagement : valoriser ce patrimoine papetier et mettre en avant le livre sous toutes ses formes. Une politique de prospection et d'accueil de professionnels du livre a permis l'installation de libraires et bouquinistes, mais aussi des relieurs et autres artisans d'art spécialisés dans les métiers du livre. Et la Maison du Livre accueille le public autour d'expositions et de manifestations culturelles, faisant de Bécherel la « Cité du livre ».

#### 8. Ervy-le-Châtel et le vitrail

*Petites Cités de Caractère® du Grand-Est*

Depuis juillet 2015, la Maison du Vitrail d'Armance raconte le patrimoine verrier d'Ervy-le-Châtel. Né d'un projet de réhabilitation de l'ancienne prison et d'une volonté municipale de développer l'attractivité de la cité, ce centre d'interprétation – qui fait écho à la Cité du Vitrail de Troyes - mène à la découverte de cet art et des verrières d'Ervy et du Pays d'Armance.

Il se veut être un lieu vivant, d'échanges et de créations et souhaite accueillir simultanément du public et des artistes en résidence, tous invités à se rencontrer lors d'ateliers, d'expositions et autres animations. Ces différentes opérations sont prolongées à travers le parcours de découverte de la cité et celui des enseignes verrières.





## VERS UNE DÉCOUVERTE SENSORIELLE

La prise en compte de ce patrimoine immatériel nourrit une expérience patrimoniale dans laquelle les touristes, habitants, professionnels de l'animation ou des métiers d'art .... sont acteurs d'un même projet.

Ainsi, des manifestations festives, des démonstrations de professionnels des métiers d'art ou d'artisans d'art, des randonnées animées... associent les personnes à leur action. Est alors privilégiée la recherche d'une émotion, d'un temps privilégié, partagé, unique.

Nombreux sont aujourd'hui les touristes en recherche de ces rencontres : ils ne se contentent plus de consommer simplement un voyage, ils désirent vivre des sensations, ressentir des émotions qu'ils pourront se remémorer à *posteriori*.

**Nous glissons alors vers une découverte de la cité et de ses patrimoines relevant du marketing sensoriel.**

Les différents travaux sur le marketing sensoriel insistent toujours sur un nécessaire projet multi-dimensionnel. Transposée aux Petites Cités de Caractère®, pour être mémorable, une expérience patrimoniale doit ainsi intégrer **six dimensions** :



9. Petites Cités d'Anjou en Lumière, à Aubigné-sur-Layon (Maine-et-Loire, Pays-de-la-Loire)

### Émouvoir

#### DIMENSION AFFECTIVE

A l'image d'un livre ou d'un film, il faut concevoir la mise en récit et l'expérience comme des vecteurs d'émotions. Le recours à des personnages – qu'ils soient contemporains, historiques ou encore fictifs – est un exemple évocateur qui facilite l'identification.



### Faire ressentir

#### DIMENSION SENSORIELLE

L'objectif est de stimuler tous les sens des visiteurs : la vue certes, mais aussi l'ouïe, l'odorat, le goût et le toucher, qui, réunis, constituent 90% des facteurs de mémorisation de l'expérience.



### Participer

#### DIMENSION COMPORTEMENTALE

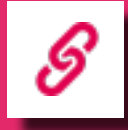
Une expérience est un engagement de l'esprit mais elle peut aussi être un engagement du corps. L'effort physique qu'il soit important, comme dans une pratique de sport de plein air, ou modéré, se résumant à quelques gestes, est source d'expérience.



### Connecter

#### DIMENSION SOCIALE

Les rencontres, le partage, le lien social sont à la base de l'expérience mais aussi du projet touristique des Petites Cités de Caractère®. Ce point renvoie aux travaux sur les droits culturels : le temps de sa visite, le touriste est acteur à part entière de la cité et du projet patrimonial.



### Stimuler

#### DIMENSION COGNITIVE

Il faut aussi faire travailler l'intelligence, complexifier la visite pour favoriser l'apprentissage et développer la satisfaction de soi une fois l'expérience « réussie ». Le jeu (ex : le géocaching) est également un moyen efficace pour produire une expérience mémorable.



### Co-construire

#### DIMENSION CONATIVE

Acteur de la cité, co-constructeur et animateur de l'expérience patrimoniale, le visiteur doit ainsi se projeter dans un avenir où il souhaitera renouveler une expérience patrimoniale dans une autre Petite Cité de Caractère®, ou revenir dans la cité pour s'y installer.







Sculpture du Vilain pas vilain de Châteauvillain (Haute-Marne, Grand Est)

## Un projet touristique enrichi

*Par nos travaux sur les droits culturels et la participation citoyenne*





# PARTIE 2

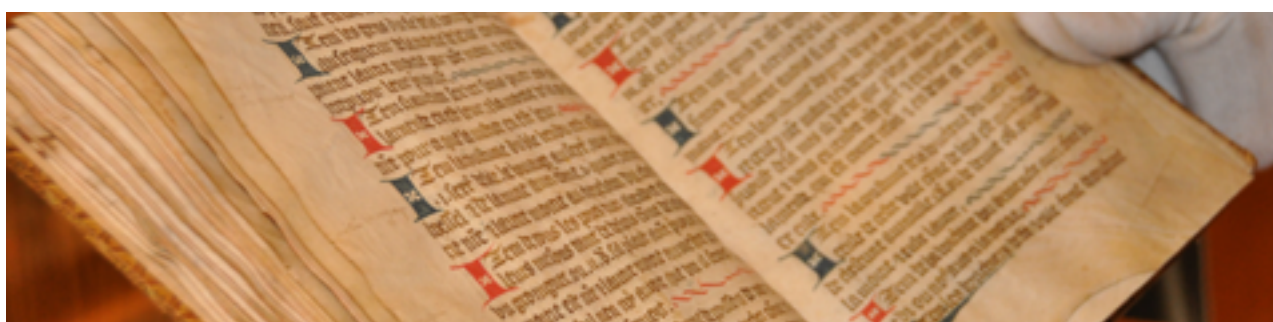


---

# TOURISME DURABLE

*les clés pour comprendre*

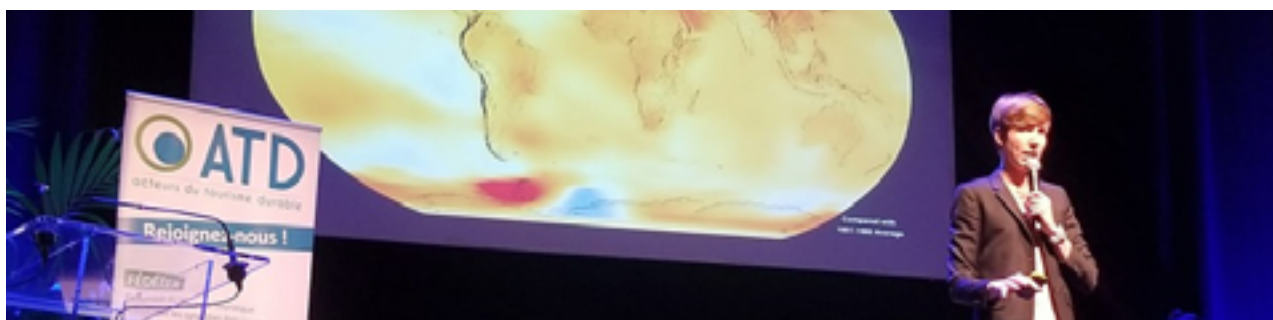
---



CONCEPTS

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET TOURISME

P. 24



ENGAGEMENT

PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®, UN ACTEUR DU TOURISME DURABLE ?

P. 26



# CONCEPTS

Livre ancien, à Saint-Calais (Sarthe, Pays de la Loire)

## Développement durable et tourisme

### Définitions, interactions et articulation

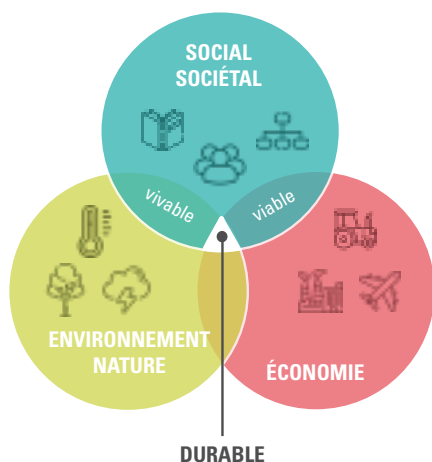
---

**« Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs »**

*(Brundtland, 1987).*

---

Les trois dimensions  
du développement durable



### LA GENÈSE DE LA RÉFLEXION

Le développement durable est un modèle de réflexion qui a pris forme à l'échelle internationale dans les années 1980. Il apparaît comme une alternative à la croissance éternelle dont les effets sur l'environnement et les inégalités sociales sont importants.

Le rapport Brundtland (1987) avec sa définition d'une approche intergénérationnelle et systémique - interdépendance des trois questions élémentaires que sont l'environnement, l'économie et le social - est considéré comme le point de départ de la réflexion.

Face à cette nouvelle prise en compte, la conférence de Rio (1992), initiée par l'Organisation des Nations Unies, poursuit la réflexion avec pas moins de 172 nations réunies.

Il s'agit du commencement de la construction d'un nouvel ordre de gouvernance mondiale établissant des stratégies durables communes matérialisées par l'Agenda 21 ou encore les 17 objectifs de développement durable au cœur de l'Agenda 2030.



## LE TOURISME : PERTURBATION OU LEVIER D'ACTION ?

Le tourisme est un puissant levier de transformation pour les territoires et ses habitants.

Il peut constituer un important agent de transformation de l'environnement par les aménagements, liés à la protection et à la valorisation des patrimoines, qu'il nécessite. Il génère des retombées économiques par les activités marchandes qu'il peut recouvrir. C'est aussi un vecteur de mutations sociales grâce à l'attractivité et aux nouvelles activités qu'il induit.

Cependant, le tourisme peut également être source d'impacts négatifs significatifs :

- destruction des écosystèmes par un aménagement mal maîtrisé et/ou une fréquentation peu encadrée,
- pression sur les ressources énergétiques et en eau, sur les équipements de traitements des déchets et des eaux usées,
- hausse des déchets,
- impact carbone et pollution liés au transport, aux activités,
- pression sur l'accès au logement (Airbnbisation, résidences secondaires, gentrification),
- déstructuration des commerces et services aux habitants, dégradation de la qualité de vie des habitants,
- déstructuration de l'équilibre économique local pouvant mener à des phénomènes sociaux indésirables, comme la prostitution ou la criminalité...

## LA NAISSANCE D'UNE PRISE DE CONSCIENCE

Les acteurs du tourisme – privés comme publics – ont ainsi commencé à intégrer une logique de développement durable.

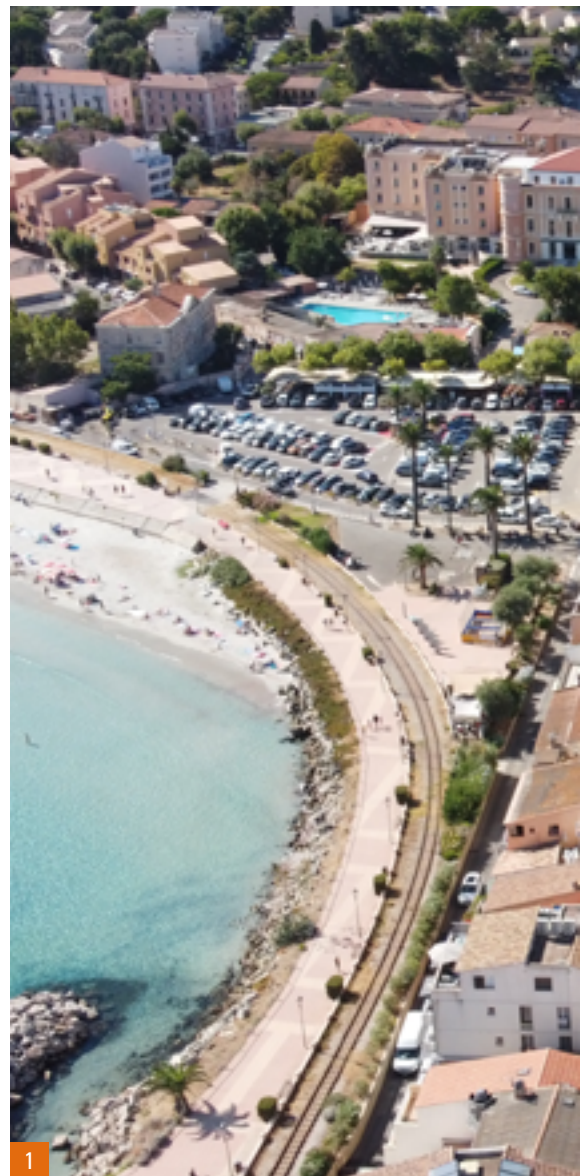
Comme tout secteur d'activités, le développement touristique doit s'intéresser à l'ensemble de ces impacts, reposant sur les trois sphères du développement durable, en renforçant les retombées positives et en minimisant les retombées négatives.

Cette prise de conscience est symbolisée par la publication de la charte du Tourisme Durable de Lanzarote en 1995. Son objectif est de mieux protéger les espaces naturels et les richesses culturelles qui fondent indéniablement l'attractivité des destinations.

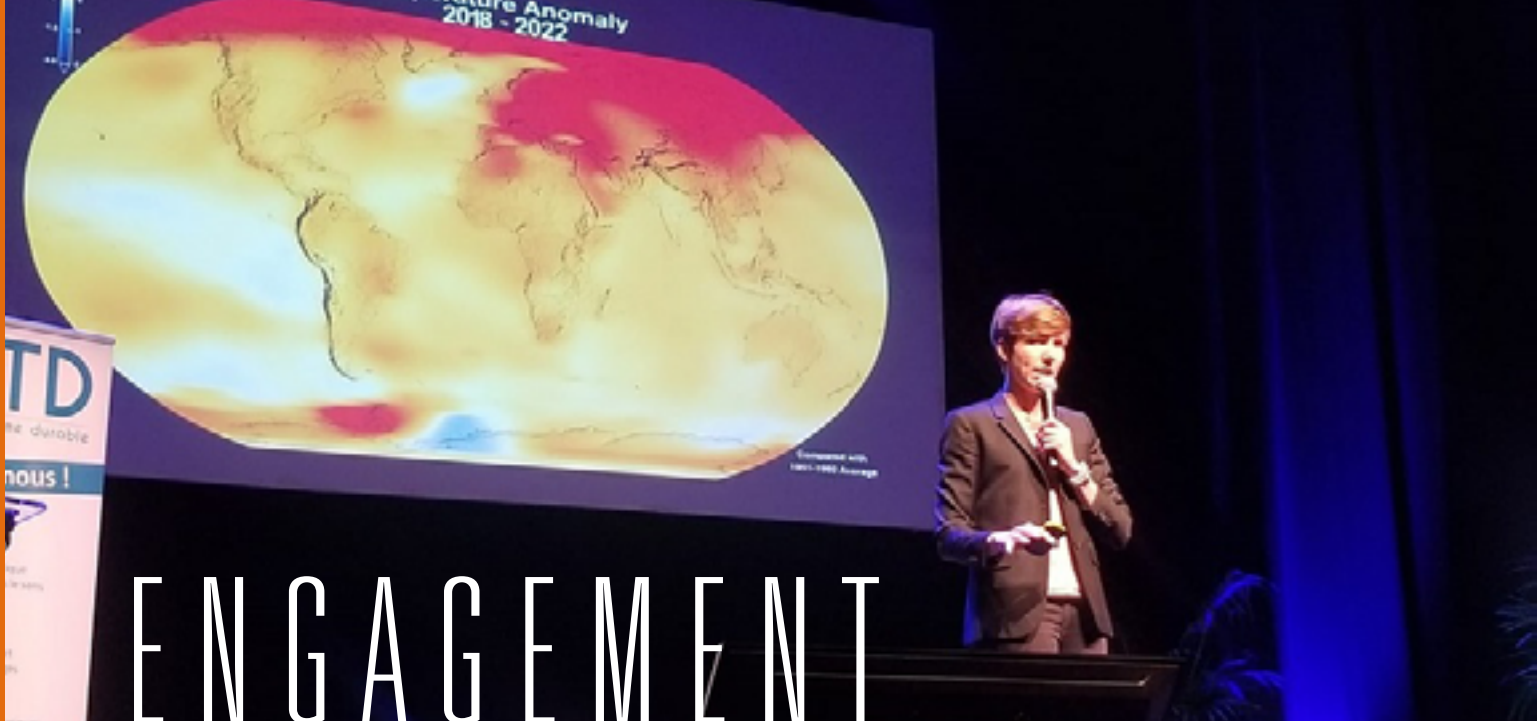
Le tourisme durable devient alors un processus pour lequel les principes directeurs du développement durable doivent être applicables et ce à toutes les formes de voyages et à toutes les destinations, quelles que soient leurs spécificités. Cela revient concrètement à faire en sorte que l'on puisse continuer à voyager en faisant attention aux populations locales et à leurs milieux de vie.

« Le développement touristique doit reposer sur des critères de durabilité; il doit être supportable à long terme sur le plan écologique, viable sur le plan économique et équitable sur le plan éthique et social pour les populations locales »

(Brundtland, 1987)



1. Vue aérienne, à l'Ile-Rousse (Haute-Corse, Corse)



Universités 2023 du Tourisme Durable du réseau des Acteurs du Tourisme Durable

## Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>, un acteur du tourisme durable ?

### *Partenariat, acculturation et inspiration*

---

**Les touristes ne sont pas les seuls à devoir agir pour un tourisme plus durable... Les tours opérateurs, les animateurs et autres acteurs ont un rôle crucial à jouer : ils doivent reconnaître leur part de responsabilité et remettre en question leurs modèles actuels. Afin de mieux les accompagner et d'encourager la transition de la filière touristique, de nouveaux collectifs ont vu le jour.**

**Petites Cités de Caractère<sup>®</sup> de France a choisi de devenir membre de l'un d'entre eux : les Acteurs du Tourisme Durable (ATD).**

---

Voir notamment :  
Guide méthodologique "Mesurer autrement sa performance touristique", Acteurs du Tourisme Durable, 2021



### LES MISSIONS D'ACTEURS DU TOURISME DURABLE

Premier réseau de professionnels engagés pour un tourisme plus responsable, les Acteurs du Tourisme Durable forment une association loi 1901 depuis 2011.

Aujourd'hui, celle-ci accueille plus de 200 membres actifs répartis au sein de quatre collèges : les territoires / destinations, les producteurs de voyage, les réceptifs et les services B2B.

Elle a au cœur de ses missions :

- la fédération et la sensibilisation des acteurs touristiques,
- le développement de synergies entre eux,
- le partage de bonnes pratiques et de connaissances,
- la représentation auprès des institutions,
- et le soutien à l'innovation.

Pour atteindre ses objectifs, elle agit au plus près des professionnels et veille à ce qu'ils intègrent des engagements de développement durable.

Ainsi, les Acteurs du Tourisme Durable contribuent à l'accompagnement du secteur dans sa transition, à la recherche de solutions pour faire face aux nouveaux défis auxquels il est confronté et à sa réinvention.



## UN RÉSEAU ANCRÉ SUR LE PARTAGE

En termes d'actions concrètes, cet investissement se traduit par une série de rendez-vous auxquels l'association Petites Cités de Caractère® de France est conviée et à partir desquels nous vous partageons nos apprentissages :

- **Des temps de réflexion**

Des groupes de réflexion et de travail organisés pour répondre à des problématiques actives du réseau et aboutissant à la publication d'indicateurs, outils...

- **Des temps d'échange**

Des moments d'échange informels favorisant la collaboration entre les membres et encourageant les porteurs de projet.

- **Universités du Tourisme Durable**

Un rassemblement sur deux jours ponctués d'ateliers, conférences, éduc-tours, tables-rondes...

## DES RESSOURCES INSPIRANTES

L'association ATD a récemment mené un travail sur la problématique de l'évaluation de la performance touristique et sa redéfinition.

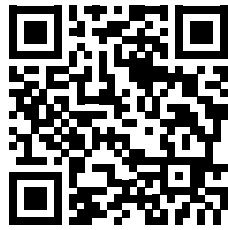
Partie du constat que seuls les indicateurs économiques et financiers, ou encore le nombre de visiteurs accueillis, sont utilisés par les destinations, l'association ATD s'intéresse davantage à la mesure des impacts sociaux et environnementaux, indispensable à une démarche de Tourisme Durable.

Elle a édité un guide méthodologique qui recroise différents référentiels - très lourds en termes de mise en place par les destinations - et en propose une simplification autour de 10 indicateurs uniques. Pour chacun, il explique l'intérêt de la mesure et identifie un ou plusieurs interlocuteurs vers qui se tourner.

**Pour conduire sa réflexion sur sa stratégie de tourisme culturel durable, les Petites Cités de Caractère® se sont appuyées sur ce référentiel, en analysant et identifiant ses pistes d'amélioration à travers le spectre de ces dix indicateurs.**

A noter que d'autres approches ont été mobilisées, notamment celles valorisant l'ancrage au territoire et la prise en compte des cultures locales, thématiques chères au réseau Petites Cités de Caractère®.

La grille du label Green Destination a notamment été analysée. Elle évalue les destinations touristiques sur des critères de durabilité, visant à certifier celles qui minimisent les impacts négatifs du tourisme et maximisent les bénéfices pour l'environnement et les communautés locales. Le retour d'expérience de Bagnoles-de-l'Orne - Normandie, Petite Cité de Caractère® certifiée, inspire déjà le réseau.



## ZOOM SUR

[francetourismedurable.gouv.fr](https://francetourismedurable.gouv.fr),  
une plateforme pour accompagner  
les professionnels du tourisme  
dans leur transition durable

Ouvert en mai 2024, le site réalisé par Atout France a été construit comme un centre de ressources pour les professionnels du tourisme. Il permet de poser un autodiagnostic de son activité, de trouver les ressources pour accompagner la transition durable, de partager l'innovation technologique et sociale qui accompagne cette transition, de partager des expériences inspirantes conduites par d'autres professionnels du tourisme...



1. Journée de réflexion et d'échanges sur « Le réseau Petites Cités de Caractère, acteur du tourisme durable ? »



# PARTIE 3



---

# NOTRE STRATÉGIE

*pour un tourisme culturel durable*

---



DIAGNOSTIC

PETITES CITÉS DE CARACTÈRE® ET TOURISME, LE BILAN

P. 30



AMBITION

DÉFINITION DU POSITIONNEMENT NATIONAL

P. 32



## UNE RÉFLEXION FIXANT UNE SÉRIE DE PLUSIEURS OBJECTIFS :

- Faire évoluer la stratégie touristique de la marque Petites Cités de Caractère®,
- Développer des outils et des actions pour donner corps à cette ambition,
- Définir des plans d'actions locaux et régionaux pour positionner les Petites Cités de Caractère® comme une contribution qualitative et incontournable de l'offre touristique,
- Proposer à tous nos adhérents une démarche de progrès pour accompagner la transition d'un tourisme culturel vers un tourisme durable.



Commission de contrôle à Sézanne (Marne, Grand-Est)

## Petites Cités de Caractère® et tourisme, le bilan

### *Tendances nationales, opportunités et état des lieux*

---

**Depuis quelques années, plusieurs alternatives touristiques ont pris leur marque. Ainsi, le *slowtourisme*, ou tourisme lent, invite à des séjours simplifiés et doux, où l'on parcourt moins de distance, prend le temps de découvrir sa destination, l'identité du territoire (patrimoine bâti, espaces naturels, histoire, assiettes typiques et savoir-faire...), où le transport devient partie prenante du voyage et les mobilités douces ont la part belle.**

---

<sup>1</sup> Voir notamment :  
Enquêtes Reffet, Tourisme Bretagne, 2023  
et Les nouvelles aspirations des français en matière de vacances, Tourisme Bretagne, Février 2022



<sup>2</sup> Voir notamment :  
Image et valeurs de la campagne, Atout France, 2022

### DE NOUVELLES TENDANCES DE CONSOMMATION

Les dernières études de tendances<sup>1</sup> ont confirmé l'aspiration des vacanciers à la simplicité. Renforcés par la crise sanitaire, leurs principaux besoins sont de prendre le temps, se reposer et être au calme. Si l'attrait principal du séjour est de vivre une expérience particulière voire unique, celle-ci peut être trouvée avec simplicité. Les voyageurs se montrent surtout désireux d'authenticité, de convivialité et de partage, et souhaitent donner du sens à leurs vacances.

### UNE CARTE À JOUER POUR LES TERRITOIRES RURAUX

A noter que si l'image associée aux vacances repose encore beaucoup sur le triptyque avion-plage-montagne, une étude récente pointe la progression de l'attractivité de la campagne<sup>2</sup>. L'aspiration renforcée au calme et à la quiétude lors de la crise sanitaire a fait de la campagne une valeur refuge. Elle offre en effet des lieux moins fréquentés, à l'écart des grands flux touristiques, répond aux envies de nature, de calme, de simplicité, mais aussi d'activités de pleine nature, d'authenticité.



## LA PLACE DES PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®

Par ailleurs, la dernière enquête Reflet réalisée par Tourisme Bretagne en 2022, s'est penchée sur la place des Petites Cités de Caractère® dans le séjour des visiteurs.

On y retient que **60% des visiteurs de la Bretagne connaissent la marque Petites Cités de Caractère®** et **55% sont influencés par elle.**

Sachant que 42% des visiteurs viennent en Bretagne pour découvrir sa culture et son patrimoine et 53% pratiquent une activité de découverte de cette culture lors de leur séjour, la marque Petites Cités de Caractère® semble donc un facteur d'attractivité pour les visiteurs.

Le constat est d'ailleurs réel : les visiteurs sont présents au sein des Petites Cités de Caractère®. Leur venue est ainsi une conséquence heureuse de la démarche d'homologation. Leur présence est une vraie opportunité de transmission, pour faire découvrir la diversité des patrimoines propres à la cité.

## ANALYSE DE LA TOURISTICITÉ DE LA MARQUE

Par le biais d'une dizaine d'entretiens téléphoniques avec les partenaires du réseau (CRT, ADT, CAUE...) et lors de sessions de travail interne, un diagnostic de la mise en tourisme des Petites Cités de Caractère® a été conduit en 2023 pour apprécier les actions existantes et cerner les attentes et opportunités.



1. Basilique Notre Dame de Délivrance, à Quintin (Côtes d'Armor, Bretagne)



Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une marque nationale, identifiée comme <b>un gage de qualité</b> patrimoniale et d'authenticité</li> <li>• Une <b>échelle d'action communale</b>, portée par des élus, reconnue comme échelon d'une action concrète et opérationnelle</li> <li>• Un <b>réseau national</b>, reconnu pour son sérieux, son travail, son agilité, sa cohésion</li> <li>• Une approche « <b>avec les habitants</b> » soulignée par les partenaires</li> <li>• Des <b>lieux de vie</b>, d'hier et de demain, aux patrimoines variés et riches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une compétence tourisme dévolue aux <b>communautés de communes</b></li> <li>• Des parcours de visite parfois <b>incomplets</b> (accès, info, services)</li> <li>• Des alternatives à l'<b>accès en voiture</b> limitées</li> <li>• Une <b>culture du tourisme qui reste à bâtir</b> au sein de nombreuses Petites Cités de Caractère®</li> <li>• Certains sujets encore <b>peu explorés</b> : l'accessibilité, les langues...</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>contexte national et mondial propice</b> : Plan national Destination France, France Relance et Fonds Tourisme Durable, stratégie nationale de diffusion des flux, 1ère destination vélo...</li> <li>• Les Petites Cités de Caractère® sont toutes d'anciennes <b>centralités</b> qui le restent encore aujourd'hui, <i>a minima</i> dans l'histoire des lieux (toponymie des lieux, des routes, imaginaire collectif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une <b>diversité des profils des cités et de leur maturité</b> vis-à-vis de la mise en tourisme, ce qui constitue un challenge pour une démarche rassembleuse</li> <li>• Un certain <b>climat national de défiance</b> envers le tourisme ("<i>tourism bashing</i>")</li> </ul>

Source : ATEMIA, 2023



# AMBITION

Rencontre nationale Tourisme durable et Culture, co-organisée par le ministère de la Culture et l'association Petites Cités de Caractère® de France en novembre 2023

## Définition du positionnement national

### *Clientèles, engagements et parties prenantes*

**À travers cette stratégie de tourisme culturel durable, nous souhaitons porter un projet ambitieux, fédérateur et respectueux de nos identités, diversités et spécificités pour constituer un maillon de l'offre touristique et contribuer au développement durable des territoires.**

**Nous souhaitons nous appuyer sur la multiplicité de nos offres de découverte des patrimoines et inspirer via notre capacité à expérimenter et innover, faisant émerger de nouvelles approches...**

**L'ambition du projet touristique est également de soutenir tous les acteurs économiques des territoires (agriculteurs, artisans, artisans d'art...) en faisant de Petites Cités de Caractère® une marque territoriale synonyme d'attractivité, de qualité de vie, et de développement durable.**

### LES PUBLICS CIBLÉS

Les Petites Cités de Caractère® souhaitent s'adresser à tous... néanmoins plusieurs publics spécifiques se dégagent :

Les habitants et visiteurs de proximité	Les clientèles touristiques ciblées par les destinations touristiques référentes (EPCI, Département, Région)
Les visiteurs itinérants (cyclistes, pédestres, équestres, navigants)	Les publics affinitaires, amateurs de découverte des patrimoines

Pour chacun de ces publics, les Petites Cités de Caractère® tiennent à s'adresser aux visiteurs à la journée (excursionnistes) mais également aux visiteurs en séjour (touristes).



## LES PRINCIPES DIRECTEURS



Respect des identités, diversités et spécificités de chaque Petite Cité de Caractère® :

Cette stratégie ne vise pas à déployer une recette unique et homogène de mise en tourisme au sein des Petites Cités de Caractère®, mais au contraire à appuyer chaque cité dans le développement de ses atouts, le travail de ces défis et le prolongement des actions engagées par les communes vers la transition écologique. L'objectif est bien d'arriver à un niveau de touristicité solide de nos cités, mais choisi par les communes, et dans le respect des cas particuliers de chacune.



Collaboration territoriale :

Le facteur de succès principal de cette démarche est le travail de concert des Petites Cités de Caractère® avec leur EPCI référent, ainsi qu'au cas par cas avec leur Parc naturel régional ou national, Ville / Pays d'art et d'histoire, mission Unesco... Nos cités doivent s'inscrire au cœur d'un écosystème touristique propre à chacune d'elles, et ainsi ancrer leurs propres actions au sein des différents chantiers territoriaux à l'œuvre.



Durabilité :

Des actions qui s'inscrivent pleinement en réponse aux défis de durabilité du tourisme, et notamment :

- **engager une transition durable génératrice de retombées économiques** dans les territoires,
- **impliquer les habitants pour faciliter la cohabitation résidents / touristes ;**
- **maîtriser les flux** pour adapter les fréquentations aux capacités d'accueil des cités,
- **s'inscrire dans les préceptes des droits culturels** dans la mise en œuvre du développement touristique,
- **soutenir le développement d'une offre différenciante** (savoir-faire, gastronomie et oenotourisme, événements de caractère...),
- mesurer et réduire l'impact de la fréquentation touristique sur les ressources locales (énergie, eau, déchets...) et **préserver l'habitabilité de la cité.**



1. Marché hebdomadaire sous la halle médiévale, à Crémieu (Isère, Auvergne-Rhône-Alpes)

2. Maison du Marais Poitevin - Parc naturel régional du Marais Poitevin et Grand Site de France - et son Bureau d'Information Touristique, à Coulon (Deux-Sèvres, Nouvelle-Aquitaine)

3. Plage du Boromar, à Collioure (Pyrénées-Orientales, Occitanie)



# PARTIE 4

---

# FEUILLE DE ROUTE COLLECTIVE

2024 - 2029

---

5. Ajuster notre **organisation**  
pour nous donner les moyens  
de nos ambitions

1. Conforter la **qualité** de  
l'accueil visiteur



## 5 CHANTIERS OPÉRATIONNELS

4. S'engager pour une  
démarche **économiquement**  
efficace

2. S'engager pour une  
démarche **écologiquement**  
soutenable

3. S'engager pour une  
démarche **socialement**  
équitable





# EN UN COUP D'ŒIL



CHANTIER 1

## CONFORTER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL VISITEUR | PAGE 38

**Action n°1 :** Organiser un parcours « Accueil du visiteur » au sein de chaque Petite Cité de Caractère®

**Action n°2 :** Prolonger les travaux pour révéler tous les patrimoines des cités et du territoire pour nourrir le récit

**Action n°3 :** Mettre en récit les Petites Cités de Caractère®

**Action n°4 :** Structurer le produit "Etape" Petites Cités de Caractère® le long des grands itinéraires

**Action n°5 :** Identifier et soutenir les animations culturelles et patrimoniales qui valorisent les cités



CHANTIER 2

## S'ENGAGER POUR UNE DÉMARCHÉ ÉCOLOGIQUEMENT SOUTENABLE | PAGE 48

**Action n°6 :** Réaffirmer l'importance de découvrir les Petites Cités de Caractère® dans un environnement apaisé : flux maîtrisés, mobilités douces favorisées...

**Action n°7 :** Développer les boucles vélo depuis, vers et entre les Petites Cités de Caractère®

**Action n°8 :** Valoriser le patrimoine naturel et la biodiversité comme patrimoines de la cité

**Action n°9 :** Veiller à l'optimisation énergétique, la réduction et bonne gestion des déchets et la préservation de la ressource en eau lors de la conception des projets touristiques



CHANTIER 3

### S'ENGAGER POUR UNE DÉMARCHE SOCIALEMENT ÉQUITABLE | PAGE 56

**Action n°10** : Réaffirmer la place de l'habitant dans la mise en tourisme

**Action n°11** : Diversifier les publics en expérimentant de nouveaux outils de découverte du patrimoine

**Action n°12** : Œuvrer pour un tourisme patrimonial accessible au plus grand nombre



CHANTIER 4

### S'ENGAGER POUR UNE DÉMARCHE ÉCONOMIQUEMENT EFFICACE | PAGE 62

**Action n°13** : Développer une marque Petites Cités de Caractère® autour de produits et services

**Action n°14** : Intégrer les enjeux touristiques dans les programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines

**Action n°15** : Développer des services accessibles aux visiteurs



CHANTIER 5

### AJUSTER NOTRE ORGANISATION POUR NOUS DONNER LES MOYENS DE NOS AMBITIONS | PAGE 66

**Action n°16** : Collecter la donnée sur le tourisme culturel durable dans les Petites Cités de Caractère®

**Action n°17** : Mettre en place un outil pratique de diagnostic en amont de la commission de contrôle

**Action n°18** : Participer à l'écosystème en intégrant les structures supra-touristiques et/ou partenaires

**Action n°19** : Formaliser un programme d'information et d'animation de la démarche en interne

**Action n°20** : Réviser la stratégie numérique du réseau



# Action 1 : Organiser un parcours « Accueil du visiteur » au sein de chaque Petite Cité de Caractère®

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

## LES OBJECTIFS :

- Amener les acteurs d'un territoire à appréhender leur Petite Cité de Caractère® avec l'œil d'un visiteur découvrant pour la première fois la cité,
- Organiser l'accueil du visiteur dans la cité : stationnement, accès à l'information, accès au départ du parcours de découverte, accès aux supports d'information et d'interprétation, accès aux commerces et aux services...,
- Conforter l'image de qualité d'accueil des Petites Cités de Caractère®,
- Chercher une cohabitation sereine et apaisée entre visiteurs et résidents dans la cité.

## LE DESCRIPTIF :

En s'appuyant sur les Offices de Tourisme (OT) - premiers opérateurs de l'accueil des touristes et excursionnistes, réaliser des parcours « Accueil du visiteur » dans chaque cité reprenant les **8 points suivants** :

1. La signalisation indique au visiteur qu'il arrive dans une Petite Cité de Caractère® que ce soit par la route, par le train ou par un grand itinéraire voies douces,
2. La signalisation indique au visiteur où poser son véhicule (parking, aire camping-car, aire services vélo...),
3. Une information accessible indique au visiteur où trouver les dépliants pour découvrir la cité et trouver les services (panneaux d'information sur une aire de stationnement, signalisation pour Bureau d'Information Touristique ou OT, distributeur de dépliants "À la découverte du patrimoine"...),
4. Les points d'intérêt sont accessibles, la promesse de découverte du patrimoine est respectée (signalétique directionnelle entre chaque point, plaques d'interprétation permettant de visiter la cité, description des lieux non accessibles au public...),
5. Le point fort identitaire est développé et accessible dans une visite (ce qui est mis en avant dans la communication doit se retrouver dans la visite),
6. Le visiteur trouve des services et une cité mobilisée pour le développement durable (poubelles avec tri, points d'eau accessibles gratuitement, toilettes propres avec consommation d'eau maîtrisée, espaces végétalisés et ombragés, assises régulières...),
7. Les acteurs économiques (hébergeurs, restaurateurs, artisans, artisans d'art, commerçants) sont sensibilisés et mobilisés pour participer à l'accueil,
8. Le visiteur se voit proposer de prolonger sa visite dans le territoire, ou à la découverte de nouvelles Petites Cités de Caractère®.



## LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Mobilisation des offices de tourisme et des acteurs de l'ingénierie touristique,
- Sensibilisation et mobilisation de tous les acteurs de la cité,
- Intégration des nouveaux modes de consommation des écotouristes dans l'aménagement des espaces publics,
- Inscription de la Petite Cité de Caractère® dans la promotion touristique du territoire,
- Homogénéité et qualité de la signalisation.



## LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Elargissement des flux de visiteurs dans l'espace,
- Moins de véhicules des visiteurs en cœur de cité,
- Satisfaction des visiteurs, des habitants, des acteurs économiques de la cité,
- Présentation et test du parcours visiteur en commission de contrôle,
- Promotion des destinations Petites Cités de Caractère®.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser et diffuser une fiche technique cadrant les attendus clés du parcours « Accueil du visiteur »,</li> <li>• Communiquer en interne sur le parcours « Accueil du visiteur » dans la Petite Cité de Caractère® (cf. actions 18 et 19),</li> <li>• Préciser les règles d'utilisation du logotype dans la signalétique en lien avec la charte graphique.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer le parcours « Accueil du visiteur » dans la préparation des commissions de contrôle (cf. action 17),</li> <li>• Accompagner les communes dans la réalisation du parcours « Accueil du visiteur » dans chaque cité.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler avec l'Office de Tourisme référent sur la matérialisation du parcours « Accueil du visiteur » dans la cité (cf. action 14),</li> <li>• Inscrire la Petite Cité de Caractère® dans les travaux conduits sur le tourisme à l'EPCI,</li> <li>• Informer et sensibiliser les acteurs socio-économiques de la cité à la démarche engagée dans le cadre de Petites Cités de Caractère®.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme • Agences départementales du tourisme / Agences de développement économique / Agences d'attractivité
- Associations et sociétés organisant des séjours itinérants en mode de déplacement doux • Comités d'itinéraires mobilités douces
- Associations patrimoniales locales • Associations de commerçants



## INSPIRATION

### Des journées techniques sur l'accueil des touristes dans la cité

Organisée à Beaulieu-lès-Loches par Petites Cités de Caractère® Centre-Val de Loire en partenariat avec l'ADAC | CAUE 37, cette journée technique avait pour objet l'itinérance douce par le prisme des aménagements et de l'accueil.

Les différents ateliers (déambulation, cartes mentales, échanges) ont croisé le regard d'habitants et de personnes ne connaissant pas la cité (élus et techniciens d'autres Petites Cités de Caractère®).

Ce travail de regards croisés a fait émerger différents enjeux :

- Des besoins et des attentes communes entre visiteurs et habitants (confort de déambulation, mobilier urbain). Néanmoins, certains besoins des habitants diffèrent de ceux des touristes et légitiment des aménagements spécifiques. Il convient de ne pas les négliger car les habitants sont les premiers « consommateurs » du territoire.
- Les visiteurs ne connaissant pas la commune, certains aménagements, services, signalétique, doivent les aider à la compréhension de la cité.
- Une nécessaire appropriation de l'espace public par les habitants comme un espace commun. Plusieurs pistes ont été évoquées en ce sens telles que la mise en place d'événements sensibilisant les habitants : pique-nique, sortie vélo... Lors des échanges est apparue la nécessité de faire des habitants des prescripteurs de leur Petite Cité de Caractère® en les sensibilisant à la marque notamment.





## Action 2 : Prolonger les travaux pour révéler tous les patrimoines des cités et du territoire pour nourrir le récit

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Révéler l'unicité et la singularité des cités,
- Nourrir le récit de la cité de tous ses patrimoines : bâti et monuments, histoire, patrimoine naturel, environnemental et vivant, patrimoines immatériels, personnes liées à la cité d'hier et d'aujourd'hui...,
- Approfondir et enrichir la connaissance, renouveler et réinterroger régulièrement cette connaissance,
- Révéler et partager cette connaissance avec les habitants.

### LE DESCRIPTIF :

- Réaliser et actualiser les inventaires du patrimoine, encourager les inventaires participatifs, nourrir les fiches immeubles de récits de vie, histoire des lieux,
- Créer des Sites Patrimoniaux Remarquables dans toutes les communes, actualiser les règlements en y intégrant davantage le patrimoine immatériel et la biodiversité,
- Réaliser des inventaires du patrimoine culturel immatériel,
- Identifier ces patrimoines, notamment vernaculaires, dans les PLU et PLUi,
- Réaliser des atlas de la biodiversité communale ou autres études faunes flores,
- Capitaliser sur les temps de rencontres avec les habitants de la cité autour de leur patrimoine : Dimanches de Caractère, Mémoire de vi(II)es, ateliers Révélation... ,
- Mettre en place des actions de sensibilisation et de retour vers les habitants autour de ces temps de production de connaissance.

Un grand enjeu de cette action est de coordonner et de centraliser cette matière patrimoniale qui relève d'actions très différentes. La réalisation dans le même temps d'un inventaire croisé du patrimoine bâti et du patrimoine immatériel comme à Saint-Calais reste rare.

Un autre enjeu est de transformer l'oralité en ressource pour une découverte complète des patrimoines de la cité. Ce fut l'objet même de Mémoire de vi(II)es (cf. action 11). C'est une action à développer autour des Dimanches de Caractère (cf. action 10) ou des programmes d'Education Artistique et Culturelle notamment.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Mobilisation du Service Régional de l'Inventaire pour accompagner les communes dans la connaissance des patrimoines de la cité,
- Identification et mobilisation d'opérateurs pour le collectage et la valorisation du patrimoine culturel immatériel,
- Mise en place d'actions pour garder trace des contributions des personnes dans les actions sollicitant la participation des habitants,
- Création de bibliothèques numériques pour regrouper ces connaissances.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Etudes fines et complètes réalisées sur le bâti, le patrimoine immatériel, la biodiversité,
- Volet patrimonial dans le PLU ou le PLUi pour identifier, protéger et valoriser les patrimoines,
- Actions de collectage de la mémoire vivante réalisées régulièrement, et versées dans les bibliothèques patrimoniales,
- Existence d'une bibliothèque patrimoniale communale avec inventaires des patrimoines diversifiés.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une veille sur les initiatives proposant des regards croisés sur les patrimoines des cités,</li> <li>• Proposer des outils pour capitaliser les temps de rencontre avec les habitants autour de leurs patrimoines,</li> <li>• Etudier l'opportunité de créer un espace extranet pour la bibliothèque patrimoniale,</li> <li>• Consolider les Dimanches de Caractère.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'appuyer sur les services de l'inventaire pour la réalisation d'inventaires participatifs,</li> <li>• Identifier les opérateurs travaillant sur le patrimoine culturel immatériel, les associer à des actions,</li> <li>• Organiser des manifestations sollicitant la contribution et la participation des habitants, collecter et restituer cette mémoire.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engager des actions pour nourrir la connaissance des patrimoines de la cité (en s'appuyant par exemple sur les associations locales),</li> <li>• Accueillir des étudiants en histoire, histoire de l'art pour des travaux de recherche sur les patrimoines des cités,</li> <li>• Organiser des manifestations qui révèlent les patrimoines des cités (JEP).</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Services régionaux de l'Inventaire
- Opérateurs du patrimoine culturel immatériel (Office du Patrimoine Culturel Immatériel, Bretagne Culture Diversité...)
- Archives départementales pour accompagner les communes dans une approche globale de l'archivage de cette matière patrimoniale
- Offices de la biodiversité, Parcs naturels régionaux, Pays d'art et d'histoire...
- Associations locales œuvrant à la connaissance du patrimoine culturel ou naturel



## INSPIRATION

### Un inventaire croisé des patrimoines immatériels et matériels à Saint-Calais (Sarthe, Pays de la Loire)

Si l'Inventaire général du patrimoine culturel fondé en 1964 par André Malraux est connu de tous, l'Inventaire national du patrimoine culturel immatériel lancé en 2008 l'est beaucoup moins. À Saint-Calais, Petite Cité de Caractère® de la Sarthe, un inventaire croisé est mené depuis 2021.

Si ces deux inventaires avancent souvent parallèlement, le réseau Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire, en partenariat avec la Région, l'Office pour le Patrimoine Culturel Immatériel, le Pays du Perche Sarthois et la commune, a fait le choix de croiser le travail d'inventaire sur une thématique : l'Anille (rivière traversant la cité).

Après l'identification et le choix du thème par les chercheuses des deux inventaires, elles ont avancé ensemble pour recenser, étudier et faire connaître les éléments du patrimoine, les savoir-faire, les pratiques sociales et festives ou encore les traditions attachées à l'Anille.



En complément des outils mis en place pour collecter les témoignages des habitants et les archives liés au patrimoine de la rivière, un projet pédagogique a été mené avec deux classes : « Dessine-moi ta rivière ! ». Cette expérimentation entend répondre aux questions suivantes : « Quel sens les enfants de ces communes donnent-ils à leur rivière ? En connaissent-ils les multiples facettes, les usages et les pratiques disparues ? Ont-ils conscience du patrimoine matériel, immatériel et de la biodiversité qui en font sa richesse et sa spécificité ? ».





## Action 3 : Mettre en récit les Petites Cités de Caractère®

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : 2024-2028

### LES OBJECTIFS :

- Réaliser et actualiser les inventaires du patrimoine, encourager les inventaires participatifs, nourrir les fiches immeubles de récits de vie,
- Présenter, par le récit, tous les patrimoines de la cité : culturels, naturels, immatériels, matériels, vivants...
- Proposer dans chaque Petite Cité de Caractère® un parcours de découverte du patrimoine, support pour accompagner, via une randonnée urbaine, la découverte de l'histoire de la cité,
- Encourager les démarches participatives et artistiques pour nourrir le récit : peinture, écriture, poésie, photographie,
- Mettre en place des visites s'appuyant sur les outils d'accompagnement à la découverte, sur des guides ou des ambassadeurs.

### LE DESCRIPTIF :

- Réaliser dans chaque Petite Cité de Caractère® un support « À la découverte du patrimoine » et possiblement des supports « À la découverte de l'édifice »,
- Établir un cahier des charges pour une nouvelle version du parcours de découverte - tant sur le fond que sur la forme - et inclure la diversité des patrimoines et les services de base à proposer aux visiteurs,
- Innover dans la construction et dans la restitution des récits (cf. Inspiration), renouveler l'offre de visite et l'enrichir avec des expériences immersives, sensibles et participatives,
- Expérimenter par l'ajout de nouvelles compétences pour construire et restituer le récit patrimonial (ex : scénographe, metteur en scène, directeur artistique...) pour des expériences plus immersives,
- Rendre incontournables 3 à 5 animations par an : cahier des charges à formaliser, travail partenarial avec l'office de tourisme pour leur promotion (cf. action 5),
- Structurer et déployer des outils découverte Petites Cités de Caractère® par une approche Appel à Manifestation d'Intérêt auprès de Petites Cités de Caractère® pilotes : jeu de piste ludo-pédagogique, projets d'interprétation sensible, projet de sentier de découverte agréable (cf. action 9), appel à artistes ou guides-conférenciers pour la construction du récit...
- S'appuyer sur le réseau des guides-conférenciers et les greeters pour favoriser la médiation humaine.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Réaliser des plans-dessins de qualité de chaque Petite Cité de Caractère®,
- Intégrer les principes de la communication responsable dans la construction des supports de découverte,
- Faire connaître les Petites Cités de Caractère® auprès des acteurs de l'innovation touristique,
- Avoir accès à la « matière première » patrimoniale, dans sa diversité pour construire le récit (cf. action 2).



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Parcours découverte proposé aux visiteurs, qualité des supports,
- Soutien chaque année à deux projets concourant à innover dans la construction de récits patrimoniaux et/ou leur restitution,
- Accueil d'au moins trois animations/an (manifestations locales, en réseau Petites Cités de Caractère®, nationales, européennes),
- Multiplication d'expériences innovantes, capitalisation et partage avec les adhérents.



## MISE EN OEUVRE

<b>National</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer le cahier des charges d'un nouveau parcours « À la découverte du patrimoine »,</li> <li>• Lancer un AMI annuel pour suivre un ou deux projets de construction / restitution du récit, capitaliser et communiquer sur ces travaux,</li> <li>• Faciliter la rencontre entre les initiatives locales et les acteurs de l'innovation,</li> <li>• Présenter les besoins du réseau aux formations de médiation du patrimoine.</li> </ul>
<b>Réseaux territoriaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication et promotion du parcours de découverte, identification de financements pour sa conception et sa diffusion</li> <li>• Relais de l'AMI national et identification de Petites Cités de Caractère® pilotes,</li> <li>• Prise de contact avec les réseaux locaux de guides-conférenciers et ambassadeurs, identification des freins à la médiation humaine et recherche de solutions.</li> </ul>
<b>Commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le parcours de découverte (en lien avec l'EPCI, l'OT, les associations locales et les habitants) : mise en œuvre effective et conception-réalisation via une potentielle externalisation,</li> <li>• Organisation de manifestations valorisant les patrimoines de la cité,</li> <li>• Interroger régulièrement les outils de découverte du patrimoine, innover pour nourrir et renouveler régulièrement ces supports.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Opérateurs du patrimoine culturel immatériel
- Universités, formation dédiée à la médiation du patrimoine
- Incubateurs et start-up pour innover dans la restitution du récit
- Associations patrimoniales (historiques ou naturelles) régionales ou locales pour la mise en récit
- Offices de tourisme, sites locaux et hébergeurs partenaires de diffusion



## INSPIRATION

### Pouzauges : le récit comme base du projet d'aménagement de la cité

En mars 2021, Pouzauges (Vendée, Pays de la Loire) a souhaité travailler à l'émergence d'un récit commun et d'une identité, mêlant tous les patrimoines de la commune et faisant sens pour les habitants. L'objectif pour la ville était de trouver un « fil conducteur » pour ensuite travailler au développement de celle-ci, également Petite Ville de Demain. La commune a choisi l'agence EntrEliEux pour l'accompagner.

Tout au long de ce travail, les habitants ont été impliqués lors d'ateliers, de balades exploratoires ou de réunions. Au fil des rencontres, l'idée de « Pouzauges, cité labyrinthe » est née, notamment en raison de la présence de nombreuses venelles serpentant à travers la cité et permettant d'arriver à son sommet où se trouve l'ancien donjon.

Les bases du récit commun posées, la commune a poursuivi le travail pour traduire ce récit en actions concrètes avec trois groupes de travail mêlant habitants, élus et techniciens.



Chaque groupe travaillant sur une thématique se réunit une fois par mois pour avancer et mettre en œuvre différentes actions.

Un de ces groupes travaille sur le projet culturel du château et la mise en scène d'un labyrinthe vertical dans le donjon. Après un collectage et la création d'une base de données sur le patrimoine immatériel de la commune, en partenariat avec l'OPCI, la ville souhaite la création d'une scénographie. L'objectif maintenant est de faire découvrir les patrimoines aux visiteurs, tout en incluant les Pouzaugeais dans la démarche en récoltant leurs témoignages autour d'une thématique « Habiter Pouzauges ».



## Action 4 : Structurer le produit "Etape" Petites Cités de Caractère® le long des grands itinéraires

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

Dans un tourisme d'itinérance (pédestre, cycliste, équestre, fluvial, itinérance routière) qui se développe et se structure :

- Organiser l'accueil dans les Petites Cités de Caractère® pour proposer des étapes qui allient services et aménagements adaptés et découvertes de pépites patrimoniales,
- Réduire les impacts des Gaz à Effet de Serre (GES) en contribuant au développement d'un tourisme s'appuyant sur des mobilités douces et sur la découverte de cités sans véhicules,
- Connecter le parcours visiteur (cf. action 1) aux grands itinéraires doux existant en construction,
- Contribuer à la construction de produits touristiques de qualité.

### LE DESCRIPTIF :

Pour inviter les touristes itinérants à faire étape dans les Petites Cités de Caractère®, et en complément des actions conduites sur l'accueil et la découverte du patrimoine (cf. actions précédentes), plusieurs pistes d'actions se dessinent pour qualifier et enrichir les étapes dans les Petites Cités de Caractère® :

- Pour les **randonneurs à vélo** : relayer la marque Accueil Vélo, créer des aires de services dédiées au vélo, développer de nouveaux services pour accompagner l'itinérance, renforcer la signalétique invitant à faire étape...,
- Pour la **randonnée pédestre**, le développement plus ancien s'est accompagné là aussi d'une qualification des étapes, sans qu'un référentiel national ne s'impose. Une marque se développe aujourd'hui le long des chemins de Saint Jacques qui propose une très inspirante charte des actions et services à engager pour une étape de qualité (cf. inspiration),
- Le **tourisme fluvial** a fait l'objet d'importants investissements à la fin du XX<sup>e</sup> siècle, et a longtemps porté l'image du slow tourism. Il connaît actuellement un regain d'intérêt et constitue un levier de valorisation des pratiques à l'intérieur des terres,
- Le **tourisme équestre** se développe, autour notamment des routes d'Artagnan, réseau européen d'itinéraires équestres. Pour les Petites Cités de Caractère®, c'est une piste intéressante car les tracés passent par de nombreuses cités, et se rejoignent à Lupiac, Petite Cité de Caractère® du Gers,
- Nous n'oublions pas non plus l'**accueil de camping-car**, public historique des Petites Cités de Caractère®, avec l'aménagement d'aires d'accueil intégrant une gestion des ressources responsables (eau, déchets, énergie, végétalisation...) et permettant de se déplacer à pied ou à vélo une fois le véhicule stationné.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Identification pour chaque Petite Cité de Caractère® de sa position sur des itinéraires, aujourd'hui et demain,
- Collaboration avec les structures porteuses de l'aménagement et de l'animation des grands itinéraires, identification des besoins propres à chaque mobilité,
- Assurer le lien entre ces besoins, l'accueil des visiteurs, et l'aménagement de la cité.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Création et diffusion de fiches techniques et cahiers de recommandations,
- Nombre de structures labellisées Accueil Vélo au sein des Petites Cités de Caractère®,
- Nombre de structures labellisées à d'autres marques qualité, selon les particularités régionales (Accueil Cheval / Rando...),
- Retours des clients sur qualité des étapes.





## MISE EN OEUVRE

<b>National</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter à connaissance des structures porteuses des grands projets d'itinérance l'ambition des Petites Cités de Caractère®,</li> <li>• Réaliser ou relayer des documents pour accompagner les communes dans l'accueil du tourisme itinérant dans les Petites Cités de Caractère® (en lien avec Atout France, France Vélo Tourisme, ADEME...),</li> <li>• Mettre en place des veilles sur les dispositifs d'accompagnement pour le développement d'un tourisme d'itinérance et /ou sur l'innovation dans le développement du tourisme d'itinérance, communiquer sur les appels à projet en cours,</li> <li>• Communiquer sur les projets inspirants réalisés dans les communes en s'appuyant notamment sur la projetothèque hébergée sur le site internet national.</li> </ul>
<b>Réseaux territoriaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer aux comités de pilotage pour le développement de parcours touristiques reposant sur l'itinérance (en lien avec les Conseil régionaux, CRT, ADT ou Agences d'attractivité),</li> <li>• Accompagner le montage de projets pour qualifier l'accueil dans les Petites Cités de Caractère® sur des itinéraires inter-régionaux, accompagner les communes sur l'intégration de ces aménagements dans leur Plans Pluriannuels de Mise en Valeur des Patrimoines.</li> </ul>
<b>Commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des aménagements et des services en lien avec les publics itinérants accueillis, rechercher à mutualiser les aires de service avec d'autres usages (cours d'école par exemple)</li> <li>• Faciliter le lien entre les nombreux intervenants (EPCI, OT, usagers, prestataires...),</li> <li>• Installer des boîtes à documentation touristique sur sites, campings, aire de camping-car...</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- France Vélo Tourisme, marque Accueil Vélo, ADEME (pour l'accompagnement dans le déploiement de la marque Accueil Vélo, réalisation d'aires de services vélo, études...)
- Collectivités départementales et régionales (soutien aux aménagements)
- Associations et sociétés organisant des séjours itinérants en mode de déplacement doux
- Chambres consulaires
- Associations patrimoniales locales
- Associations de commerçants



## INSPIRATION



### La marque Accueil Vélo

Pour l'accueil des randonneurs à vélo, la marque Accueil Vélo est devenue la marque de référence à l'échelle nationale. Elle se caractérise par six référentiels de qualité adaptés aux professionnels concernés. Accessible à la condition de se situer à 5 km ou moins d'un itinéraire ou d'une boucle balisée intégré à un schéma cyclable, elle qualifie un accueil et des services le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance pour :

- Un hébergement,
- Un loueur / réparateur de cycles,
- Un site de visite,
- Un restaurateur,
- Un office de tourisme.

### Les « Communes Haltes – Chemins de Compostelle en France® »

Pour la randonnée pédestre, une marque qualifiant les étapes ou les professionnels ne s'est pas imposée dans le paysage national ou européen, à l'instar d'Accueil Vélo.

Pour qualifier les étapes le long des chemins de Saint-Jacques, l'agence française des chemins de Compostelle a créé la marque « Communes Haltes – Chemins de Compostelle en France® ». Son attribution repose sur une charte de 20 engagements obligatoires, et d'actions facultatives.



## Action 5 : Identifier et soutenir les animations culturelles et patrimoniales qui valorisent les cités

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Proposer des animations qui valorisent les patrimoines des cités et illustrent l'engagement vers le tourisme culturel et durable dans les Petites Cités de Caractère®,
- Animer les cités pendant et en dehors des saisons touristiques, proposer des calendriers d'animations et de manifestations culturelles et patrimoniales toute l'année,
- Contribuer au développement d'une offre culturelle et touristique de proximité.

### LE DESCRIPTIF :

- Soutenir les manifestations culturelles et commerciales qui valorisent les patrimoines des cités, accompagner la formalisation de saisons culturelles et patrimoniales dans les Petites Cités de Caractère®,
- Formaliser un guide pour l'organisation d'un éco-événement et d'une communication responsable, intégrer ces préceptes dans les outils développés par les associations Petites Cités de Caractère® et les communes,
- Encourager et accompagner le relais, par les Petites Cités de Caractère®, des manifestations nationales qui valorisent les patrimoines : Journées Européennes des Métiers d'Art (JEMA), Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins (JPPM), Journées Européennes du Patrimoine (JEP), les Rendez-vous aux Jardins...,
- Consolider et formaliser le cahier des charges des Dimanches de Caractère (DDC), former les coordinateurs régionaux pour étendre l'événement à tous les réseaux, diffuser la fiche technique actualisée d'accompagnement à l'organisation d'un Dimanche de Caractère, rester attentif aux besoins du marché, à la satisfaction des visiteurs et réadapter la formule si nécessaire.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Vitalité et mobilisation des associations locales,
- Approche globale du patrimoine dans les cités pour une valorisation des animations autour du patrimoine culturel, immatériel, naturel, la valorisation des productions et savoir-faire locaux...,
- Appropriation des manifestations départementales (Cités de lumière, Peintres dans la cité, Estivales de caractère), régionales (L'Art dans les Cités, Arts en Cités) et nationales ou européennes (JEMA, JPPM, DDC) par les communes.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Nombre de communes relayant les manifestations départementales, régionales, nationales ou européennes,
- Nombre et nature des manifestations organisées dans les communes valorisant les patrimoines locaux,
- Intégration des manifestations et animations valorisant les patrimoines naturels et immatériels dans les saisons culturelles et patrimoniales,
- Fréquentation de ces temps patrimoniaux, articulation entre la jauge définie et la fréquentation, évaluation et suivi de la satisfaction des visiteurs,
- Intégration des préceptes des éco-événements dans l'organisation et la communication autour de ces manifestations.



## MISE EN OEUVRE

<b>National</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination et participation des Petites Cités de Caractère® aux JEMA, JPPM, DDC,</li> <li>• Réalisation et actualisation des fiches techniques pour organiser une manifestation dans le cadre des JEMA, des JPPM, des DDC,</li> <li>• Réalisation et diffusion d'une fiche technique sur l'organisation d'un éco-événement et une communication responsable, intégration de ces préceptes dans la charte graphique de l'association.</li> </ul>
<b>Réseaux territoriaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relayer l'organisation de manifestations nationales ou européennes,</li> <li>• Développer des animations propres (échelle départementale ou régionale),</li> <li>• Relayer les manifestations communes et les partager sur les réseaux sociaux et dans la presse locale.</li> </ul>
<b>Commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des animations qui valorisent les patrimoines locaux,</li> <li>• Formaliser des saisons culturelles et patrimoniales dans les communes,</li> <li>• Afficher l'appartenance au réseau Petites Cités de Caractère® dans la communication pour les manifestations culturelles et patrimoniales,</li> <li>• Intégrer les préceptes d'un éco-événement et d'une communication responsable.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme • Associations locales • Agences départementales et régionales du tourisme • Conseils départementaux et régionaux • Chambres régionales & départementales d'agriculture, de l'artisanat • Institut pour les Savoir-Faire Français
- Fédération Patrimoine-Environnement et membres du Comité de Pilotage des Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins
- Ministère de la Culture



## INSPIRATION

### Les Journées Européennes des Métiers d'Art : une mise en exergue des gestes et métiers, et des patrimoines vivants

Parce que les professionnels des métiers d'art et du patrimoine vivant sont indissociables de la sauvegarde et de la valorisation du patrimoine, parce qu'ils contribuent à l'animation de la cité par leurs travaux sur des chantiers ou dans leurs ateliers, la découverte de l'art du geste est devenue une composante à part entière des projets patrimoniaux de nos Petites Cités de Caractère®, et contribue à l'attractivité touristique de nos communes.

L'accueil des professionnels des métiers d'art est l'un des engagements inscrits dans notre charte de qualité. C'est donc tout naturellement que les Petites Cités de Caractère® se sont associées aux Journées Européennes des Métiers d'Art qui se déroulent en avril et permettent de lancer la saison patrimoniale et touristique dans nos communes.



Aujourd'hui, un tiers des Petites Cités de Caractère® y participe comme autant d'occasion d'ouvrir les ateliers, de visiter des chantiers, de proposer des rendez-vous d'exception. L'animation de la cité passe aussi par la rencontre avec le métier et le geste, par la découverte des particularités locales tant sur le bâti, les objets, que sur les savoir-faire, ce patrimoine vivant immatériel trop peu valorisé.



## Action 6 : Réaffirmer l'importance de découvrir les Petites Cités de Caractère® dans un environnement apaisé : flux maîtrisés, mobilités douces favorisées...

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Contribuer à la réduction des Gaz à Effet de Serre (GES),
- Appréhender la mobilité dans la cité de façon globale, en intégrant tous les usages de la cité, en toute saison, et en cherchant à diminuer les impacts (visuels, sonores, polluants) des véhicules individuels,
- Soutenir les acteurs économiques locaux et maintenir des commerces et services dans le centre historique des cités,
- Faciliter le lien entre le mode de transport pour accéder à la cité et la découverte pédestre de la cité.

### LE DESCRIPTIF :

- Réaliser des schémas locaux de mobilité, développer les zones de rencontre limitées à 20 km/h en privilégiant une approche participative (ex : arpentage citoyen),
- Encourager la végétalisation des aires de stationnement, les désimperméabiliser et les sécuriser,
- Encourager la réalisation de voies douces pour les déplacements de loisirs et pour un usage quotidien de la cité,
- Accompagner et encourager l'usage de transports en commun pour venir dans la Petite Cité de Caractère®, mettre en place des mesures de compensation carbone,
- Informer les visiteurs et les habitants des objectifs de décarbonisation, mettre en place des alternatives à la voiture individuelle (ex : temps de marche sur la signalétique et les supports de communication),
- Proposer des idées séjour / visite ainsi que des activités bas-carbone favorisant l'utilisation du train, du vélo, de la marche et/ou limitant les distances parcourues,
- Équiper les parkings de bornes électriques pour permettre de recharger véhicules et vélos,
- Équiper les cités de consignes à bagages pour améliorer l'accueil des itinérants à vélo,
- Piétoniser le cœur des cités pendant la haute saison touristique.



#### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Réalisation d'un bilan carbone, définition d'une stratégie de réduction des GES,
- Établissement d'un schéma des mobilités dans la cité,
- Participation de la commune à des programmes favorisant l'accessibilité sans voiture,
- Appui sur une stratégie pour réduire les GES issus des transports,
- Consultation des schémas mobilités des EPCI, des PCAET pour s'y référer.



#### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Satisfaction des habitants, usagers et acteurs économiques de la cité, des visiteurs,
- Proposition pour accéder à la cité sans ou avec moins de véhicules individuels,
- Évolution du nombre de kilomètres aménagés pour les mobilités douces,
- Taux de végétalisation des aires de stationnement,
- Baisse des émissions des GES générés par le transport.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une veille sur les dispositifs existants pour accompagner les communes dans leur stratégie pour diminuer les GES,</li> <li>• Capitaliser sur les projets inspirants encourageant les mobilités douces dans la cité et les aires de stationnement végétalisées,</li> <li>• Mettre en place des expérimentations pour une stratégie locale de diminution des GES,</li> <li>• Proposer des outils de communication dans la charte graphique qui mettent en avant les mobilités douces (cartes touristiques avec itinéraires doux mis en avant).</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibiliser et accompagner à l'occasion des commissions de contrôle,</li> <li>• Faire remonter les initiatives conduites dans les communes sur une approche globale des mobilités dans la cité, répertorier ces projets dans les rapports des commissions de contrôle,</li> <li>• Organiser des journées techniques avec élus et techniciens des Petites Cités de Caractère® pour partager les enjeux et problématiques, et la recherche de solutions.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser un état des lieux des mobilités dans la cité, réaliser un schéma global des mobilités à l'échelle de la cité incluant l'approche touristique de la Petite Cité de Caractère®,</li> <li>• Définir une stratégie globale pour une réduction des GES issus des transports à l'échelle locale, et incluant la création de voies douces et la végétalisation de voies douces,</li> <li>• Équiper la cité (borne de recharge, mobiliers vélo/piéton...) et aménager la cité (zone de rencontres, voies douces...),</li> <li>• Prolonger cette stratégie par une signalétique adaptée, valorisant les temps de parcours à pied notamment.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Associations locales de commerçants
- Conseils régionaux
- Acteurs du tourisme, OT, agences touristiques départementales et régionales
- Atout France, acteurs de l'innovation touristique
- Plateforme [Francetourismedurable.gouv.fr](https://francetourismedurable.gouv.fr)
- CAUE
- ADEME
- CEREMA
- France Vélo Tourisme, Vélos et Territoires



## INSPIRATION

### Un calculateur des émissions de GES pour le tourisme en Nouvelle-Aquitaine

En partenariat avec l'ADEME, le CRT Nouvelle-Aquitaine a piloté la création du premier calculateur carbone touristique porté par une Région. La Région Nouvelle-Aquitaine souhaite ainsi permettre une meilleure appréhension des externalités environnementales associées à l'activité touristique régionale (impact des déplacements globaux des touristes, de leurs lieux d'hébergement et de restauration, mais aussi de leurs activités *in situ* dans la région).

Les premières estimations montrent que le poste des transports (56%) est celui qui génère le plus d'émissions :

- 45% des émissions totales concernent le transport aller-retour domicile-lieu de villégiature,
- 11% des émissions sont liées aux transports sur place.



Présenté en avril 2023, ce calculateur a vocation à être partagé avec l'ensemble des territoires et acteurs touristiques (infrarégionaux et nationaux), afin de contribuer à une harmonisation des méthodes de collecte des données et de mesure des émissions de GES à l'échelle nationale, et de renforcer ainsi l'engagement global de la filière dans la lutte contre le changement climatique.

## Action 7 : Développer les boucles vélo depuis, vers et entre les Petites Cités de Caractère®

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : EXPÉRIMENTATIONS À LANCER - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Compléter l'offre de découverte du patrimoine des Petites Cités de Caractère® par des randonnées cyclistes partant et revenant dans la cité,
- Encourager la découverte du territoire et de ses patrimoines (paysages, agriculture, patrimoines vernaculaires...) dans lequel s'inscrit la Petite Cité de Caractère®,
- Générer des retombées économiques sur le territoire dans lequel s'inscrit la Petite Cité de Caractère®,
- Enrichir l'offre locale pour prolonger le séjour dans la Petite Cité de Caractère®,
- Développer un tourisme à vélo qui permette des séjours sans usage de la voiture et contribue à l'impact des transports sur les émissions de GES.

### LE DESCRIPTIF :

- Étudier les boucles possibles autour de chaque Petite Cité de Caractère®, de la petite randonnée à la randonnée sur plusieurs jours en étapes,
- Développer des boucles qui prolongent les grands itinéraires qui passent par des Petites Cités de Caractère®,
- Qualifier ces boucles en leur donnant une couleur patrimoniale en lien avec la Petite Cité de Caractère® et / ou avec les territoires traversés,
- Aménager ces boucles, s'assurer de leur qualité et de leur sécurité, de l'accès aux services autour de ces parcours,
- Aménager des haltes le long de parcours comme autant d'étapes pour un parcours de découverte des patrimoines du territoire,
- Aménager des aires de stationnement / plateformes multimodales pour le départ et l'arrivée des randonneurs avec services adaptés : stationnement, point d'eau, station de gonflage, bornes électriques, possibilité de récupérer des vélos, possibilité de laver les vélos...
- Déployer la marque Accueil Vélo dans la Petite Cité de Caractère®, s'inspirer des préceptes de cette marque pour qualifier les services et aménagements le long de ces parcours.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Appréhension de l'usage de la cité, conception de parcours et réalisation d'aménagements pour faciliter les déplacements quotidiens des habitants et usagers,
- Identification des aménagements et services recherchés par les randonneurs cyclistes,
- Collaboration avec des partenaires compétents, tels que les chargé.e.s de randonnée à l'EPCI ou au Département,
- Développement de circuits adaptés aux besoins des clientèles (de sécurité, d'attrait et de distance...).



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Nombre de boucles et randonnées cyclistes proposées au départ des Petites Cités de Caractère®,
- Nombre de cités disposant d'au moins une boucle vélo,
- Nombre de randonneurs vélos dans la Petite Cité de Caractère®,
- Retombées images et presse,
- Contribution à la réduction des GES dans la cité et sur le territoire.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancer ou suivre des expérimentations de parcours vélos sur plusieurs jours au départ et à l'arrivée d'une Petite Cité de Caractère®, capitaliser et partager les projets inspirants,</li> <li>• Relayer et porter à connaissance la fiche d'inspiration sur les aires de services dédiées à l'accueil des vélos réalisée par Petites Cités de Caractère® Centre-Val de Loire et Petites Cités de Caractère® de Bretagne,</li> <li>• Porter la voix et l'ambition du réseau dans les groupes de travail nationaux sur le tourisme à vélo.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des boucles vélos prévues à partir des Petites Cités de Caractère® dans le prolongement des grands itinéraires nationaux ou internationaux,</li> <li>• Organisation de journées techniques sur les attendus des randonneurs cyclistes, transposition de ces attentes dans les Programmes Pluriannuels de Mise en Valeur des Patrimoines,</li> <li>• Porter la voix et l'ambition du réseau dans les groupes de travail départementaux et régionaux sur le tourisme à vélo, accompagner et faciliter les expérimentations.</li> </ul>
<p><b>Commune / Intercommunalité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménager des randonnées cyclistes à l'échelle du territoire intercommunal, nourrir ces parcours des travaux faits sur le patrimoine,</li> <li>• Aménager la cité pour l'accueil des randonneurs à vélo et la création de voies douces accessibles aux personnes en situation de handicap ou aux poussettes,</li> <li>• Mobiliser autour de ces projets les acteurs du tourisme pour la création de produits touristiques.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- EPCI, PETR • Conseils régionaux et départementaux • Agences départementales et régionales du tourisme • Acteurs de la filière vélo • Associations œuvrant à la valorisation des patrimoines • Associations de randonneurs type club vosgien, VTT ou vélo club local



## INSPIRATION

### Les boucles cyclables de la Région Centre-Val de Loire

L'ambition du Conseil régional est de développer le vélo du quotidien et de faire de la région Centre-Val de Loire LA destination des vacances à vélo. Cette ambition est développée dans le plan des mobilités à vélo Acte II, voté en avril 2024.

Plus de dix années d'études démontrent que près de 80% des itinéraires sont fréquentés par des promeneurs, sur des distances relativement courtes (< 30 km). Forte de ce constat, la Région développe depuis 15 ans des boucles cyclables qui viennent compléter l'offre de grands itinéraires. À ce jour, elle compte 5200 km d'itinéraires jalonnés.

Deux objectifs :

**Améliorer l'offre.** Certaines boucles sont vieillissantes, elles nécessitent un diagnostic avant d'entreprendre des travaux pour les sécuriser, les adapter, les rendre plus immersives...

**Compléter l'offre.** Le Conseil régional va accompagner le maillage du territoire avec de nouvelles boucles.



Pour l'aménagement d'une boucle de qualité, la Région s'appuie sur 4 axes :

- La base : flux, sécurité, jalonnement. Pour ce faire, la Région se base sur le cahier des charges des véloroutes. Cela garantit la même qualité d'aménagement, de jalonnement et de services.
- Les services : aire d'arrêt, équipements. La Région accompagne notamment les collectivités dans le cadre du CRST.
- L'immersion : mise en récit, partage, rencontres.
- La communication et la promotion : ici le conseil régional promeut, entre autres, le numérique comme outil à privilégier.

Le troisième point représente une opportunité pour les PCC. Par leurs patrimoines et leur singularité, elles se positionnent comme une étape incontournable sur un parcours cyclable.

## Action 8 : Valoriser le patrimoine naturel et la biodiversité comme patrimoines de la cité

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Agir pour lutter contre la dégradation du fonctionnement des écosystèmes et la perte de diversité des espèces : le changement climatique, l'artificialisation des sols, la pollution liée aux déchets et certaines pratiques touristiques (piétinements, dérangement d'espèces protégées...),
- Porter à la connaissance du public les actions engagées par les communes sur l'environnement et la biodiversité (suppression des pesticides, végétalisation de la cité, intégration des patrimoines naturels dans les règlements patrimoniaux),
- Encourager les communes à approfondir la connaissance de la biodiversité locale, l'appréhender comme un patrimoine de la cité à protéger et à valoriser,
- Renforcer dans les Petites Cités de Caractère® la protection et la valorisation de la faune et la flore,
- Anticiper le réchauffement climatique et ses conséquences sur la biodiversité, la gestion de l'eau, la végétalisation, les zones ombragées.

### LE DESCRIPTIF :

- Réalisation d'atlas de la biodiversité, de plans de gestion, et intégration de ces outils dans les outils de protection et de valorisation des patrimoines de la cité,
- Protéger les cônes de vue depuis et vers la cité dans les documents de protection et de gestion du patrimoine et des paysages,
- Réaliser des trames vertes, bleues, brunes, noires... dans les documents d'urbanisme,
- Suivre et mesurer l'impact du tourisme sur les zones fragiles,
- Associer les habitants aux actions de fleurissement et de végétalisation pour notamment sensibiliser sur les essences locales et sur la gestion de l'eau,
- Informer les visiteurs et les habitants sur les impacts de la fréquentation de la cité notamment au moment des manifestations,
- Identifier les risques et les opportunités dus au changement climatique, les intégrer dans le projet de développement touristique,
- Organiser des manifestations pour sensibiliser au patrimoine naturel, au paysage, à la biodiversité, dans le cadre des manifestations patrimoniales.



#### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Connaissance des acteurs de la biodiversité,
- Collaboration avec des personnes ressources (association, naturalistes, paysagistes...),
- Sensibilisation et information des services techniques.



#### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Connaissance du patrimoine naturel (atlas de la biodiversité, diagnostic paysager...),
- Implication des habitants (inventaire participatif...),
- Nombre de projets d'interprétation du patrimoine naturel.



## MISE EN OEUVRE

<b>National</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir et mettre en place un programme de sensibilisation « Patrimoine et biodiversité » : fiche et film de sensibilisation, journées techniques...</li> <li>• Suivre quelques communes pilotes sur la nature en ville, la création d'Ecoquartiers en secteurs protégés, la gestion de l'eau...</li> <li>• Participer aux travaux sur la nature en ville, la stratégie Biodiversité 2030...</li> </ul>
<b>Réseaux territoriaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des journées techniques de sensibilisation, à l'instar de la "végétalisation des centres anciens" (Centre-Val de Loire), « Fleurissons nos rues » (Bretagne),</li> <li>• Réaliser des fiches techniques sur la végétalisation, la protection de la biodiversité, les conséquences du réchauffement climatique sur la nature en ville,</li> <li>• Intégrer ces patrimoines et leur valorisation dans les documents promouvant les patrimoines des communes,</li> <li>• Informer et partager à l'occasion des commissions de contrôle.</li> </ul>
<b>Commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Engager des actions de sensibilisation auprès des habitants, et notamment des plus jeunes,</li> <li>• Mettre en place des aires de protection et de renaturation,</li> <li>• Mettre en place des actions participatives : nettoyage d'espaces naturels, randonnées thématiques...,</li> <li>• Communiquer sur les actions engagées dans les journaux et les réseaux municipaux.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- DREAL / DDTM
- Associations locales de sensibilisation et protection à l'environnement / CPIE
- Ministère de la transition écologique (notamment dans le cadre de la stratégie nationale Biodiversité 2030)
- Parcs naturels régionaux, Grands Sites de France
- Villes et Villages Fleuris



## INSPIRATION

### Le Chemin de la découverte à Melle

En 1979, la Petite Cité de Caractère® de Melle (avec le soutien du Département des Deux-Sèvres et de la Région Nouvelle-Aquitaine) rachète une ancienne voie ferrée et fait le choix de la dédier à la circulation piétonne. Il est également décidé de créer un arboretum avec près de 1 800 arbres le long du sentier, et d'installer des panneaux d'information renseignant le promeneur sur les essences qu'il rencontre.

Le sentier passant par quelques zones humides au pied de la cité, un travail est fait sur la présentation de la faune et de la flore spécifique à la ville de Melle. Inventaire et plan de gestion nourrissent le parcours.

Et parce que Melle est une ville d'art où se tient une biennale d'art contemporain, des œuvres d'art proche du Land Art viennent compléter le parcours.

Aujourd'hui, ce parcours complète la présentation du patrimoine de la Petite Cité de Caractère® en permettant au visiteur la découverte de la faune et de la flore de la cité.





## Action 9 : Veiller à l'optimisation énergétique, la réduction et bonne gestion des déchets et la préservation de la ressource en eau lors de la conception des projets touristiques

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : ACTION PARTIELLEMENT ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Prolonger les actions déjà engagées par les communes sur l'eau, les déchets et l'énergie en les intégrant dans la conception des projets touristiques,
- Se donner de nouveaux cadres d'objectifs en intégrant les conséquences du réchauffement climatique,
- Suivre et mesurer l'impact du tourisme sur ces sujets,
- Atteindre les objectifs demandés par des référentiels de tourisme durable.

### LE DESCRIPTIF :

Pour la préservation de la **ressource en eau** :

- Suivre les ressources en eau et les risques liés à l'eau, s'assurer que l'activité touristique ne met pas en danger la ressource en eau pour la population et les écosystèmes locaux, anticiper des scénarios "canicules", évaluer et documenter les risques liés à l'eau,
- Définir des objectifs et les moyens dédiés pour réduire la consommation d'eau dans la Petite Cité de Caractère®, mettre en oeuvre des mesures d'économie d'eau,
- Suivre la qualité de l'eau, mettre en place des protocoles pour agir en cas de baisse de la qualité de l'eau.

Pour la réduction et la bonne gestion des **déchets** :

- Mettre en place des actions pour réduire la production de déchets, suivre l'impact de l'activité touristique sur la production de déchets, se donner des objectifs de réduction de cette production de déchets,
- Proposer systématiquement le tri dans les poubelles publiques, aller vers une suppression des poubelles publiques sans tri,
- Encourager les visiteurs excursionnistes à repartir avec les déchets qu'ils produisent.

Pour une meilleure **efficacité énergétique** :

- Mesurer et suivre les consommations d'énergie liées aux équipements publics.

Pour la **réduction des pollutions** :

- Veiller à limiter les pollutions sonores,
- Mettre en place des actions pour lutter contre la pollution lumineuse, éteindre l'éclairage public une partie de la nuit.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Poser des états des lieux sur les différents sujets,
- Connaître les indicateurs de suivi disponibles,
- Connaître les différents dispositifs mobilisables pour accompagner les communes.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Baisse de la consommation d'eau,
- Baisse de la production des déchets,
- Qualité du tri,
- Baisse de la consommation d'énergie.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter à connaissance des territoires la prise en compte des indicateurs environnementaux et énergétiques dans les référentiels touristiques,</li> <li>• Participer aux travaux dans le cadre d'Ecoquartier, et promouvoir les référentiels pour l'aménagement durable,</li> <li>• Assurer une veille sur les initiatives conduites dans les communes, capitaliser et partager les actions inspirantes,</li> <li>• Représenter les Petites Cités de Caractère® et leurs problématiques spécifiques dans les travaux sur le tourisme durable.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter le lien entre les acteurs du patrimoine, de l'aménagement et de l'environnement,</li> <li>• Identifier les actions inspirantes, à l'occasion des commissions de contrôle notamment,</li> <li>• Organiser des journées techniques de sensibilisation, partager les initiatives conduites avec succès dans les communes de conciliation de hausse des flux touristiques et d'impact sur les ressources,</li> <li>• Prolonger les actions engagées dans les communes en faisant acte de pédagogie dans les documents touristiques : charte du randonneur sur la carte de randonnée, badge « je peux remplir ma gourde », sensibilisation aux déchets...</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir des plans de gestion pour la végétalisation de la cité, accompagner les services techniques dans les adaptations induites par le changement climatique,</li> <li>• Poursuivre les actions engagées pour les économies d'énergie (éclairage public, isolation des bâtiments publics...).</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Agences de l'eau, Eau France • Ministère de la Transition Ecologique, Ecoquartier • ADEME, Association Bilan Carbone
- Gestionnaires de Réseaux de Distribution (GRD) • L'Agence ORE (Opérateurs de Réseaux d'Énergie) • Observatoires régionaux des déchets • Parcs naturels régionaux, Réseau des Grands Sites de France



## INSPIRATION

### Une expérimentation à Maincy pour nourrir l'attractivité de critères environnementaux

En 2024, une proposition d'expérimentation a été retenue dans le cadre d'un Appel à Manifestation d'Intérêt "Terrains d'expérimentation" lancé par Atout France. Montée par Cap Digital, la start-up Murmuration et la Petite Cité de Caractère® de Maincy en Seine-et-Marne, cette expérimentation vise à nourrir les critères d'attractivité de données environnementales.

Murmuration est une start-up qui travaille sur l'analyse et traitement de données satellitaires pour intégrer des données sur l'eau, l'air, la biodiversité, le sol et l'impact des



activités humaines. L'expérimentation conduite à Maincy vise à poser un observatoire, et à créer un parcours de découverte du patrimoine qui intègre ces données sur la qualité du cadre de vie. Cap Digital est un pôle de compétitivité et de transformation numérique, consacré à l'innovation numérique, dans le cadre de l'innovation urbaine, la ville durable, les données et l'intelligence artificielle...



# Action 10 : Réaffirmer la place de l'habitant dans la mise en tourisme

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

## LES OBJECTIFS :

- Mettre les habitants au cœur du projet patrimonial,
- Prolonger les travaux sur l'inscription des préceptes des droits culturels et les démarches participatives dans le projet des Petites Cités de Caractère®,
- Associer les personnes (habitants, acteurs socio-économiques, usagers...) au processus de construction, de mise en œuvre et d'évaluation du projet touristique,
- Développer les formes de tourisme inclusif qui permettent la rencontre avec les habitants, porteurs de patrimoine et de culture.

## LE DESCRIPTIF :

- Confirmer et animer les engagements du projet de l'association sur la participation des habitants au projet patrimonial,
- Informer et associer les habitants au processus de construction du projet, sa mise en œuvre et son animation,
- Mettre en place des actions participatives pour associer les habitants à la valorisation du cadre de vie : chantiers participatifs, fleurissement...
- Soutenir les associations dans leur participation au projet touristique, culturel, patrimonial, mais aussi comme relais pour la transition durable et écologique de la cité,
- Informer et sensibiliser les acteurs économiques locaux sur leur participation au projet touristique de la Petite Cité de Caractère®, et leur rôle dans la transition durable de ce projet touristique, les inviter à être acteur de ce projet,
- Développer des animations qui s'appuient sur les habitants : Dimanches de Caractère, manifestations culturelles participatives...
- Encourager les résidences (d'artistes, d'architecture, de professionnels métiers d'art) et leur rencontre avec les habitants,
- Encourager et accompagner les communes vers le label 100% Education Artistique et Culturelle pour sensibiliser les jeunes au patrimoine et aux défis écologiques,
- Compléter le suivi de la satisfaction visiteurs par un suivi de la satisfaction habitants.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Outils de communication et d'information établis pour assurer le lien entre la commune et les habitants,
- Temps et espaces de rencontres instaurés entre la commune et les associations (ex : Commission Locale du Site Patrimonial Remarquable - CLSPR),
- Appropriation par les habitants des actions menées sur la connaissance des patrimoines.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Participation des habitants aux actions mises en place sur la valorisation et l'animation de la cité,
- Nombre de manifestations Dimanches de Caractère organisées,
- Nombre d'initiatives participatives conduites.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des outils pour présenter les animations nationales et accompagner les communes dans leurs organisations (fiches techniques, webinaires),</li> <li>• Coordonner l'organisation des Dimanches de Caractère,</li> <li>• Communiquer sur les manifestations nationales qui valorisent les patrimoines de la cité,</li> <li>• Veiller et relayer des actions innovantes et inspirantes.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractualiser avec les DRAC pour le déploiement de l'EAC et l'organisation de résidences dans les Petites Cités de Caractère®,</li> <li>• Mettre en place des outils pour présenter les animations régionales ou départementales et accompagner les communes dans leurs organisations (fiches techniques, webinaires),</li> <li>• Accompagner les communes souhaitant mettre en place une animation nationale, régionale ou départementale,</li> <li>• Communiquer sur les communes qui relaient les manifestations (réseaux sociaux notamment).</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des actions visant à la valorisation du cadre de vie et sollicitant la participation des habitants (chantiers participatifs, fleurissement, nettoyages...),</li> <li>• Soutenir les associations présentes et actives dans la commune,</li> <li>• Organiser des résidences,</li> <li>• Mettre en place des actions pour sensibiliser les plus jeunes au patrimoine de proximité : actions dans le cadre de l'EAC, présentation des métiers du patrimoine...</li> <li>• Informer les habitants et les acteurs économiques des attendus d'une homologation Petites Cités de Caractère®,</li> <li>• Organiser des animations qui s'appuient sur les habitants, les associations ou les acteurs économiques du territoire.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Associations locales • EPCI, Offices du Tourisme • DRAC, opérateurs culturels • Collectivités départementales et régionales
- Chambres consulaires



## INSPIRATION

### Dimanches de Caractère

Initiés en 2007 en Sarthe, Dimanches de Caractère est une animation gratuite et ouverte à tous organisée dans les Petites Cités de Caractère®.

Le concept est simple : une rencontre avec la cité et ses patrimoines par les habitants. Alliant découverte des patrimoines bâtis, naturels et immatériels, et dégustation de produits de terroir, les Dimanches de Caractère proposent des visites insolites de lieux souvent privés, parfois de lieux du quotidien, et abordent la grande Histoire par les petites histoires.



Autour d'un thème choisi librement par la commune, la visite doit s'appuyer sur les habitants : témoignages et récits, accès à des lieux privés, démonstrations (de jeux, de cultures locales, de métiers et savoir faire...). Déployés maintenant dans de nombreuses régions, les Dimanches de Caractère accueillent un public en recherche de rencontres authentiques, originales, nourries de témoignages de vie.



# Action 11 : Diversifier les publics en expérimentant de nouveaux outils de découverte du patrimoine

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

## LES OBJECTIFS :

- Renouveler notre offre de visite, l'enrichir avec des expériences immersives, sensibles, participatives,
- Toucher de nouveaux publics peu sensibilisés au tourisme culturel et patrimonial,
- Valoriser les nombreuses propositions gratuites de découverte des patrimoines dans les Petites Cités de Caractère® (tourisme pour tous),
- Ajouter de nouvelles compétences à la mise en scène de nos cités (ex : scénographe, metteur en scène, directeur artistique...) pour restituer la mise en récit de tous les patrimoines de la cité.

## LE DESCRIPTIF :

- Encourager et expérimenter les outils et animations qui permettent la découverte de la cité et de ses territoires et/ou qui contribuent à la dynamique de réseau,
- Encourager les rencontres entre le patrimoine et la création artistique (accueil d'artistes en résidence),
- Encourager et accompagner les initiatives de découverte des cités, de l'architecture et du patrimoine par le jeu,
- S'emparer des tendances motrices de l'industrie touristique et les adapter au produit Petites Cités de Caractère®,
- Communiquer sur les propositions de découverte du patrimoine, randonnées urbaines qui racontent la cité et ses patrimoines, produit culturel gratuit et donc accessible à tous,
- Communiquer sur les manifestations organisées à la découverte du patrimoine, souvent gratuites, dans les Petites Cités de Caractère®.



## LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Réalisation d'inventaires des ressources patrimoniales,
- Mise en place de veilles sur les dispositifs d'aides à l'innovation, promotion des Petites Cités de Caractère® et de leurs besoins auprès des structures accompagnant l'innovation,
- Mise en place de veilles sur les innovations autour de la construction du récit et sa restitution,
- Intégration des Petites Cités de Caractère® dans les études de fréquentation menées par les observatoires du tourisme.



## LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Prolongement des parcours de découverte du patrimoine par des initiatives permettant d'accueillir de nouveaux publics,
- Evolution des publics,
- Image dynamique et innovante du tourisme patrimonial dans les Petites Cités de Caractère®.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et suivre des projets innovants dans la construction du récit patrimonial et/ou sa restitution,</li> <li>• Rencontrer les acteurs de l'innovation (France Tourisme Lab), veille sur l'innovation et les initiatives conduites dans la mise en tourisme du patrimoine,</li> <li>• Suivre un projet par an (année n), restituer et communiquer sur un projet par an (n+1),</li> <li>• Rédiger des fiches projets et les verser dans la projetothèque de l'association,</li> <li>• Relayer les besoins en médiation et animation dans les formations au patrimoine et au tourisme.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre attache auprès des incubateurs ou accélérateurs d'entreprises innovantes,</li> <li>• Participer aux travaux sur les stratégies touristiques départementales et régionales,</li> <li>• Veiller et répondre aux appels à projets,</li> <li>• Partager cette ambition avec les communes, EPCI et offices de tourisme.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter l'offre de découverte des patrimoines de la cité,</li> <li>• Soutenir les initiatives locales conduites par les associations, offices de tourisme, acteurs privés... pour présenter les patrimoines de la cité,</li> <li>• Accompagner les projets visant la rencontre entre les patrimoines et d'autres thématiques (art contemporain, environnement...).</li> <li>• Encourager les actions s'appuyant sur la cité pour développer des approches ludiques : escape-game à l'échelle de la cité, randonnées chantées, chasse au trésor, rallye pédestre...</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Associations culturelles et patrimoniales locales
- Associations de commerçants
- Acteurs de l'innovation, laboratoires de recherche sur le tourisme et la médiation patrimoniale
- Agences départementales et régionales du tourisme
- Organismes de formation aux métiers du patrimoine et du tourisme



## INSPIRATION

### Terra Aventura, pour randonner en famille

Terra Aventura est un grand jeu qui allie balades et découvertes des pépites du patrimoine local. L'objectif est simple : randonner à la recherche d'une cache dissimulée dans la nature ou au cœur des villes et villages. L'application gratuite créée en 2011 en Limousin et pilotée par le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine propose aujourd'hui 600 parcours répartis à travers toute la région, accessibles toute l'année, et dans une grande variété de randonnées en fonction des thématiques, des durées, des difficultés ou de la proximité.

Terra Aventura rencontre un succès toujours grandissant avec 3 millions de joueurs (2022), et une fréquentation des parcours en nette augmentation chaque année.



Une belle réussite et un développement toujours en croissance grâce à une application simple et ludique, et un univers de jeu très riche et sans cesse renouvelé. 98% des Terr'aventuriers se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur expérience.

La quasi-totalité des Petites Cités de Caractère® de Nouvelle-Aquitaine a créé un parcours de randonnée urbaine dans le cadre de Terra Aventura, inscrivant les randonnées patrimoniales dans l'offre régionale de randonnées.





## Action 12 : Œuvrer pour un tourisme patrimonial accessible au plus grand nombre

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Ouvrir le tourisme patrimonial et culturel à de nouveaux publics,
- Aller à la rencontre des publics empêchés pour partager le projet,
- Développer l'offre de découverte accessible aux personnes en situation de handicap.

### LE DESCRIPTIF :

- Rendre accessible les parcours de découverte ou les documents cadre en les transcrivant en langues étrangères selon les besoins (Anglais, Allemand, Chinois, Arabe, Espagnol...),
- Développer davantage de supports numériques disponibles à minima en français et en anglais pour le public itinérants et/ou jeune (carte interactive),
- Mettre en place des QR Code sur les panneaux de découverte pour accéder à de la documentation numérique, ludique ou des audios en différentes langues (parcours de découverte d'Ecouché),
- Encourager et accompagner les actions conduites dans les Petites Cités de Caractère® pour favoriser, à partir du patrimoine, l'inclusion des personnes empêchées (non-francophone, ne sachant ni lire et/ou écrire, en réinsertion ou incarcéré, à l'hôpital ou en EHPAD, empêché financièrement, les quartiers prioritaires...),
- Favoriser des actions « hors-les-murs » autour du patrimoine et de la culture liées aux Petites Cités de Caractère® (écoles, prisons, EHPAD, hôpital, ruralité...),
- Maintenir la gratuité des documents de présentation du patrimoine ou des parcours de découverte,
- Encourager et accompagner les communes dans la labellisation Tourisme et Handicap de leurs propositions de découverte des patrimoines de la cité, des parcours de visite, des sites ouverts au public...,
- Au-delà de la découverte patrimoniale, et toujours en s'appuyant sur les évaluateurs de la marque Tourisme et Handicap du territoire, mettre en place dans les Petites Cités de Caractère® des aménagements et du mobilier urbains accessibles aux personnes en situation de handicap pour circuler dans la cité,
- Mettre en avant ou en œuvre la marque Destination pour tous qui valorise un territoire pour son engagement dans ce domaine.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Création de documents et de supports numériques en langues étrangères
- Gratuité des documents Petites Cités de Caractère®,
- Identification des évaluateurs de la marque Tourisme et Handicap œuvrant dans les territoires,
- Approche globale des mobilités et de l'accès aux commerces et services pour les personnes en situation de handicap,
- Sensibilisation et formation des professionnels à l'accueil des personnes en situation de handicap.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Evolution de la participation des publics empêchés aux temps de découverte patrimoniale,
- Nombre d'actions menées "Hors-les-murs",
- Nombre de documents, parcours de découverte du patrimoine et animations adaptés à l'accueil de personnes en situation de handicap,
- Nombre de cités engagées comme destinations adaptées (marque Destination pour tous),
- Nombre d'équipements adaptés à l'accueil de personnes en situation de handicap dans la cité (accessibilité des sanitaires, lieux de visites labellisés).



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier les conditions d'un partenariat avec l'association Tourisme et Handicaps,</li> <li>• Proposer des formations et sensibilisations (fiches techniques, films dédiés),</li> <li>• Veiller et relayer des actions innovantes et inspirantes concourant à élargir les publics,</li> <li>• Intégrer des propositions d'outils adaptés dans la charte graphique nationale.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire les cités dans les travaux sur les aménagements pour les personnes en situation de handicap,</li> <li>• Encourager et accompagner les actions pour aller, par le patrimoine, à la rencontre des publics empêchés, éloignés du tourisme et de la culture</li> <li>• Créer des documents Facile A Lire et à Comprendre (FALC) permettant la découverte des patrimoines.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prolonger les actions engagées pour faciliter les déplacements et l'accès aux commerces et services aux personnes en situation de handicap,</li> <li>• Mettre en place des programmes d'Education Artistique et Culturelle incluant la découverte des patrimoines du territoire,</li> <li>• Associer sur les temps gratuits d'animations de la cité (nombreux dans les Petites Cités de Caractère®) tous les habitants.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Acteurs économiques de la cité (hébergeurs, restaurateurs, commerçants...)
- Acteurs du tourisme
- Etablissements scolaires
- Association Tourisme et Handicaps
- Associations locales du monde du handicap (ADAPEI)
- Acteurs sociaux



## INSPIRATION

### Des supports de découverte Facile à Lire et à Comprendre (FALC) dans les Petites Cités de Caractère® de l'Orne

Dans le cadre d'un partenariat avec le réseau Eglises Ouvertes France, le réseau Petites Cités de Caractère® de l'Orne souhaite créer un dépliant de visite de monument. En l'occurrence, il s'agit d'un parcours de visite à l'intérieur des églises membres des associations Petites Cités de Caractère® et Eglises Ouvertes.

L'objectif est double, d'une part faire un parcours de découverte détaillé et d'autre part créer un dépliant accessible pour les personnes en situation de handicap mental et/ou intellectuel.

Ce type de document s'appelle communément un FALC. Ce sont des textes avec des phrases simplifiées, chaque ligne représente une idée claire et précise.



Le vocabulaire reste ainsi simple et peut être compris par des personnes en situation de handicap mental/intellectuel, par des enfants ou bien des adultes ne parlant pas ou peu le français.

Afin d'être clairement identifié comme étant un FALC, le document doit être approuvé par des associations du monde du handicap mental et intellectuel. Ce n'est qu'après validation, que le document peut porter le logo FALC et être identifié comme tel.



## Action 13 : Développer une marque Petites Cités de Caractère® autour de produits et services

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : ACTION ENGAGÉE ET CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Véhiculer à travers la marque Petites Cités de Caractère® les engagements de l'association en faveur de l'attractivité de la ruralité, d'un développement durable intégrant la culture et les patrimoines ainsi que le respect des préceptes des droits culturels,
- Définir une stratégie de marque pour traduire ce positionnement, s'appuyant notamment sur les préceptes du branding (marketing de valeurs),
- Soutenir les acteurs socio-économiques dans les territoires.

### LE DESCRIPTIF :

- Définir une stratégie globale autour de la promesse liée à la marque en tant que destination, prolonger cette promesse vers les produits associés aux Petites Cités de Caractère®, les animations, les séjours...,
- Définir un référentiel marque Petites Cités de Caractère® regroupant des critères éthiques et durables pour valoriser les valeurs Petites Cités de Caractère®,
- Identifier des productions, métiers, séjours, animations... associés à des Petites Cités de Caractère®.



> Sac Petites Cités de Caractère® produit à partir de **plastiques recyclés** par les **Tissages de Charlieu**, à Charlieu Petite Cité de Caractère® de la Loire



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Protection et suivi de la marque Petites Cités de Caractère® sur les marchés national et européen,
- Veilles et suivis du bon usage de la marque,
- Ressources dédiées à l'accompagnement des candidats : info, conseil, évaluation.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Études d'images associées à la marque,
- Attractivité des Petites Cités de Caractère®,
- Nombre de produits associés à la marque,
- Notoriété de la marque.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaliser et piloter la stratégie,</li> <li>• Suivre le bon usage de la marque, actualiser les documents cadre liés à son exploitation,</li> <li>• Coordonner les productions Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>,</li> <li>• Suivre et évaluer les retombées en termes d'images et de notoriété,</li> <li>• Créer une fiche d'information du bon usage de la marque pour les acteurs touristiques,</li> <li>• Phase expérimentale : tester ce référentiel auprès de produits et séjours pilotes et ajuster le référentiel en conséquence,</li> <li>• Phase de déploiement : développer les outils de contrôle et de communication et promouvoir/déployer la marque.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérimenter autour de produits déclinants la marque Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>,</li> <li>• Veiller au bon usage de la marque,</li> <li>• Communiquer sur la marque Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>.</li> </ul>
<p><b>Commune / Offices de Tourisme</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter le cadre d'utilisation de la marque,</li> <li>• Afficher et communiquer sur la marque Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>,</li> <li>• Veiller au bon usage de la marque par les acteurs socio-économiques,</li> <li>• Développer et commercialiser des produits Petites Cités de Caractère<sup>®</sup>.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme
- Acteurs du tourisme départementaux et régionaux, centrales de réservation et/ou organismes de commercialisation
- Associations membres de France Patrimoine et Territoire d'Exception (Fédération de Parcs naturels régionaux, Plus Beaux Villages de France, Plus Beaux Détours de France, Réseau des Grands Sites de France, Sites et Cités Remarquables, Villes et Métiers d'Art)
- Acteurs socio-économiques de la cité



## INSPIRATION

### Valeurs Parc

Valeurs Parc naturel régional est une marque collective attribuée par les Parcs, sur la base d'une démarche contractuelle, à tous les professionnels de leur territoire qui le souhaitent et qui satisfont le niveau d'exigence requis. Elle concerne aussi bien les produits agricoles que les produits artisanaux, les hébergements et prestations touristiques, les actions pédagogiques...

La marque met en avant des produits et services du territoire obéissant à des critères spécifiques, auprès de consommateurs de plus en plus sensibles aux enjeux du développement durable, correspondant aux valeurs de la marque.

Les bénéficiaires (entrepreneur individuel, société, coopérative, SICA..., en accord avec les valeurs de la marque) s'affichent comme des acteurs économiques responsables, engagés pour le développement de leur territoire.



Ils intègrent un réseau régional et national dans une démarche de progrès. Ils partagent des expériences et bénéficient du conseil et de l'accompagnement technique des équipes des Parcs et de leurs partenaires.

Les bénéficiaires peuvent apposer la marque sur leurs outils de communication : documentation, site internet, emballages, points de vente, stands... et profitent d'un dispositif promotionnel régional et national pour leurs produits et services, au travers de la marque.



# Action 14 : Intégrer les enjeux touristiques dans les programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : **DANS LA CONTINUITÉ DES ACTIONS DÉJÀ ENGAGÉES**

## LES OBJECTIFS :

- Appréhender et traduire l'usage de la cité par les primo visiteurs,
- Inscrire dans les Programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines les opérations relevant du développement du tourisme durable : aménagements, végétalisation, développement de services, mobilités...,
- Lier dans une même approche programmatique et budgétaire le projet touristique au développement de la cité.

## LE DESCRIPTIF :

- Intégrer les diagnostics touristiques dans la définition des programmes pluriannuels,
- Créer une rubrique "accueil du visiteur" dans les programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines,
- Associer les acteurs du tourisme au diagnostic des besoins de la cité pour un usage touristique : offices de tourisme, agences départementales du tourisme, comités régionaux du tourisme, agences d'attractivité,
- Intégrer dans les approches programmatives les spécificités des attentes des touristes et excursionnistes (accueil, information, services...),
- Assurer le lien entre les plans de mobilités douces et les programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Approche globale de la cité dans ses usages intégrant l'activité touristique,
- Mobilisation d'ingénierie pour accompagner les élus dans une approche globale de la cité et de ses patrimoines, et y intégrer les spécificités de l'activité touristique,
- Réalisation d'un diagnostic des besoins en services et aménagements pour consolider l'activité touristique dans la commune,
- Connexions entre les aménagements réalisés pour les habitants et les aménagements réalisés pour les touristes et excursionnistes.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Les communes définissent des programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines,
- Inscription des opérations patrimoniales dans une approche globale de la cité,
- Les spécificités de l'accueil des touristes (flux saisonniers, informations, aménagements dédiés...) sont intégrées,
- Suivi des conflits d'usage, de l'acceptabilité des touristes par les habitants.



## MISE EN OEUVRE

<b>National</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualiser et ajuster les outils cadres comme la note méthodologique pour la réalisation d'un programme pluriannuel de mise en valeur des patrimoines,</li> <li>• Mobiliser l'ingénierie technique et financière dans le cadre de programmes nationaux et internationaux,</li> <li>• Relayer les besoins et attentes spécifiques des Petites Cités de Caractère® dans les programmes nationaux (Petites Villes de Demain, Villages d'Avenir, Destination France, Acteurs du Tourisme Durable...).</li> </ul>
<b>Réseaux territoriaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les communes dans la définition et la mise en œuvre de leur programme pluriannuel de mise en valeur des patrimoines,</li> <li>• Mobiliser les professionnels de l'ingénierie touristique pour l'intégration des besoins et les attentes des acteurs du tourisme,</li> <li>• Mobiliser l'ingénierie technique et financière dans le cadre de programmes départementaux et/ou régionaux,</li> <li>• Suivre et évaluer lors des commissions de contrôle Petites Cités de Caractère®.</li> </ul>
<b>Commune</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir des feuilles de routes programmatives et budgétaires liant la valorisation des patrimoines, le développement de la cité et l'accueil des touristes dans la cité,</li> <li>• Associer les habitants à ces démarches (informations, conseils et soutiens financiers aux pétitionnaires, évaluation).</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme • Agences départementales et régionales du tourisme • Collectivités départementales et régionales • Chefs de projets Petites Villes de Demain, Villages d'Avenir, ANCT, ministère de la Cohésion des Territoires et de la Transition Ecologique • CAUE, URCAUE, FNCAUE • UDAP, DRAC, ministère de la Culture • Architectes conseils, agences d'urbanisme • Réseau des Grands Sites de France



## INSPIRATION

### Le programme pluriannuel de mise en valeur des patrimoines

Une note méthodologique a été réalisée pour accompagner les communes dans la définition de ce programme pluriannuel qui appréhende dans sa globalité la cité et ses usages, tout à la fois comme un objet patrimonial et comme un écosystème urbain.

Un critère majeur (un des cinq obligatoires) de la charte de qualité des Petites Cités de Caractère® est « La commune doit avoir un programme pluriannuel de restauration et réhabilitation du patrimoine bâti et de mise en valeur des patrimoines matériels et immatériels ».

Cette note technique propose une méthodologie pour accompagner les équipes municipales à l'expression et la formalisation de ces programmes pluriannuels. Elle constitue une base de partenariats pour mobiliser l'ingénierie technique et financière indispensable pour accompagner les équipes municipales.





## Action 15 : Développer des services accessibles aux visiteurs

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Proposer aux visiteurs un certain nombre de services accessibles à tout moment,
- Faire apparaître ces services dans les parcours de découverte du patrimoine, la signalétique, et les supports d'accueil du visiteur dans la cité,
- Favoriser la fréquentation des commerces locaux et les dépenses / consommations indirectes.

### LE DESCRIPTIF :

- Inventorier et encourager la mise en place dans les communes les services suivants :
  - Les points d'eau accessibles,
  - Les toilettes publiques,
  - Les divers points de charge,
  - Les points de tri des déchets accessibles aux visiteurs,
  - Les services dédiés aux mobilités (stationnements sécurisés, halte fluviale, les consignes à bagages sécurisées...),
  - ...
- Mettre en place des mesures pour s'assurer du bon entretien et de l'accès facile à ces services,
- Faire apparaître ces informations sur les supports de découverte des patrimoines de la cité et outils de communication pour faciliter l'accueil des visiteurs,
- Informer et mobiliser les acteurs locaux (commerces, sites, offices de tourisme...) pour qu'ils deviennent des points d'accueil (eau, électricité...).



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Mise en place de bornes électriques accessibles aux randonneurs pédestres ou cyclistes,
- Présence de points de collecte avec tri dans la commune,
- Proposition de ces services aux visiteurs,
- Mobilisation de relais locaux,
- Participation des commerçants et restaurateurs.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Suivi de la consommation d'eau, d'énergie, de la production de déchets,
- Évolution du nombre et de la nature des espaces dédiés aux mobilités,
- Participation des commerçants et structures ouvertes au public,
- Évaluation et suivi de la satisfaction du visiteur au regard des services proposés.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réfléchir à adapter les documents d'accueil du public en incluant les informations sur les services recherchés par les visiteurs,</li> <li>• Ajuster la charte graphique pour une signalétique adaptée à ces services,</li> <li>• Assurer une veille et relayer les projets, plateformes, expériences... facilitant la relation entre le visiteur et la cité et ses habitants.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un état des lieux dans chaque Petite Cité de Caractère®, s'appuyer notamment sur l'outil de diagnostic de l'accueil des touristes dans la cité (cf. action 17),</li> <li>• S'appuyer sur les commissions de contrôle pour proposer des feuilles de route adaptées pour chaque Petite Cité de Caractère®,</li> <li>• Assurer le lien entre ces besoins identifiés et les programmes pluriannuels de valorisation des patrimoines (cf. action 14).</li> </ul>
<p><b>Commune / Intercommunalité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser un diagnostic des services aux visiteurs,</li> <li>• Mettre en place des mesures pour s'assurer du bon entretien et de l'accès facile à ces services, favoriser leur accès aux touristes et excursionnistes, en prêtant une attention particulière à leur accès aux personnes en situation de handicap,</li> <li>• Faire apparaître ces informations sur les supports de découverte des patrimoines de la cité et outils d'accueil,</li> <li>• Informer et mobiliser les acteurs de la cité.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme • Agences départementales et régionales du tourisme • Associations de randonneurs, de cyclotouristes...
- Associations locales, dont associations de commerçants • Agences de l'eau • ADEME



## INSPIRATION

### Le cahier d'inspiration Mobilité douce : aires d'arrêt

L'objet de ce cahier est de proposer des fiches projets d'aires de service au sens large profitant aux visiteurs et aux habitants.

Indispensables quand on aborde la question de l'itinérance, les aires de services ont vocation à répondre à différents besoins : des plus primaires, comme l'accès à l'eau, à un abri, à un stationnement, aux plus poussés, comme l'accès à l'information, à de la restauration, à des animations.

Les Petites Cités de Caractère® sont dotées de riches patrimoines et immatériels. L'aire est une opportunité de faire découvrir aux visiteurs et faire redécouvrir aux habitants cette histoire et ces patrimoines par différents biais : le nom de l'aire d'arrêt, le nom de l'itinéraire, le mobilier urbain, la végétalisation, des animations... Pour aménager une aire d'arrêt, il existe souvent dans les Petites Cités de Caractère® des bâtis ou des espaces qui peuvent être réinvestis.



Ce cahier d'inspiration a pour vocation de proposer une douzaine de fiches projet inspirant à travers la France qui offre des exemples diversifiés d'aires propices à l'arrêt et à l'immersion dans le territoire. Le document présente également les différentes nécessités qui légitiment l'implantation d'une aire d'arrêt ainsi qu'une méthodologie permettant de penser un projet global en prenant en compte les différents acteurs, leviers, objectifs qu'un tel aménagement suppose.

Ce cahier sera enrichi au fil du temps par de nouveaux espaces inspirants et intégrera d'autres mobilités : pédestre, équestre, fluvial.



## Action 16 : Collecter la donnée sur le tourisme culturel durable dans les Petites Cités de Caractère®

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Suivre l'évolution des fréquentations, l'origine des visiteurs et les caractéristiques des séjours dans les Petites Cités de Caractère®,
- Mesurer et suivre la satisfaction des visiteurs, des habitants et des acteurs économiques de la cité,
- Suivre les retombées économiques de l'activité touristique sur le territoire,
- Développer de nouveaux indicateurs pour mesurer l'impact du tourisme sur les territoires.

### LE DESCRIPTIF :

S'appuyer sur les outils d'observation des acteurs du tourisme en place pour :

- Suivre des indicateurs pour mesurer l'impact de l'activité touristique à partir de critères environnementaux (production de déchets, gestion de l'eau et de l'énergie...),
- Suivre les retombées économiques des activités touristiques sur l'économie locale,
- Avoir un retour qualité des visiteurs sur leur séjour dans la Petite Cité de Caractère®,
- Avoir un retour qualité des habitants et des acteurs économiques pour évaluer l'impact du tourisme sur la vie locale,
- Tester et développer dans les Petites Cités de Caractère® des outils pour mesurer la performance touristique par de nouveaux indicateurs (expérience, émotions...),
- Partager les résultats avec les acteurs de la cité.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Etat des lieux dans chaque Petite Cité de Caractère® sur la base d'indicateurs communs,
- Coordination, suivi et évaluation du tourisme durable,
- Suivi des mesures d'impact et de satisfaction des visiteurs et des habitants.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Suivi de l'évolution du tourisme durable dans les Petites Cités de Caractère®,
- Partage et confrontation de ces indicateurs pour une approche globale du fait touristique durable,
- Suivi et analyse des mesures,
- Contribution des Petites Cités de Caractère® à des programmes de recherche et de développement sur le tourisme durable.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer un groupe de travail pour définir les critères et indicateurs de suivi du tourisme durable dans les Petites Cités de Caractère®,</li> <li>• Collecter et partager les données (cf. action 19),</li> <li>• Participer aux travaux nationaux sur le tourisme durable en France.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser un état des lieux sur le tourisme durable dans les communes, en s'appuyant sur les outils de diagnostic (cf. action 17),</li> <li>• Mettre en place un suivi d'indicateurs clés, en partenariat avec les observatoires du tourisme,</li> <li>• Participer aux travaux des Comités Régionaux du Tourisme autour de l'observation,</li> <li>• Accompagner les cités dans le déploiement de nouveaux outils d'observation.</li> </ul>
<p><b>Commune / Office de Tourisme</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les travaux de suivi de la performance touristique durable,</li> <li>• Mettre en place un suivi avec les offices de tourisme de référence,</li> <li>• Partager ces résultats avec les habitants et les acteurs économiques.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Observatoires du tourisme régionaux et nationaux
- Offices de tourisme, fédération d'OT
- Atout France
- Acteurs de l'innovation
- Laboratoires de recherches universitaires



## INSPIRATION

### Les Petites Cités de Caractère® dans l'enquête Reflet

Reflet est une étude de fréquentation touristique conduite périodiquement par le comité régional du tourisme de Bretagne. En 2023, l'enquête a réuni la collecte et l'analyse de plus de 40 000 questionnaires auprès de touristes en séjour, d'excursionnistes en balade à la journée et de résidents.

Le patrimoine culturel et historique est un des critères de choix de la destination Bretagne (le troisième évoqué par 42% des sondés), et la visite des villes et villages est une activité pratiquée par 75% des sondés. Reflet intègre désormais les Petites Cités de Caractère® de Bretagne dans ses questionnaires, ce qui permet d'affiner la place des cités dans cette offre touristique régionale.

Dans sa dernière enquête, Reflet note ainsi que 60 % des sondés connaissent la marque Petites Cités de Caractère®, et que 55% vont être influencés par celle-ci, avec une image positive (la découverte du patrimoine historique a une note moyenne de 8,8/10, la plus élevée de toutes les notes données aux activités pratiquées).



La prise en compte des Petites Cités de Caractère® permet de quantifier et qualifier la place des cités dans la construction de l'offre touristique régionale, mais aussi dans une démarche prospective, de les intégrer pleinement dans la construction du tourisme de demain dans des enjeux de déconcentration des flux, développement d'un tourisme responsable, diversification et personnalisation des offres, accessibilité, et plus globalement la mise en marché d'une offre de qualité acceptée par les habitants, les excursionnistes, et les touristes.



## Action 17 : Mettre en place un outil pratique de diagnostic en amont de la commission de contrôle

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : 2025-2032

### LES OBJECTIFS :

- Réaliser des diagnostics du tourisme durable dans chaque Petite Cité de Caractère®,
- Proposer un état des lieux et une hiérarchisation à travers un plan d'actions à engager pour enrichir le programme pluriannuel de valorisation des patrimoines d'une part, et l'accueil du visiteur dans la cité,
- Sensibiliser les élus, les acteurs socio-économiques et les habitants aux enjeux et attendus d'un tourisme culturel durable.

### LE DESCRIPTIF :

- Formaliser un outil de diagnostic / état des lieux du tourisme durable qui intègre l'accès à la découverte des patrimoines et l'accueil touristique dans la Petite Cité de Caractère® incluant notamment le parcours visiteur (cf. action 1) et les services accessibles, dans les différents usages touristiques de la cité,
- Réaliser en amont des commissions de contrôle, un diagnostic de chaque Petite Cité de Caractère® en s'appuyant sur les professionnels de l'ingénierie touristique (et en premier lieu desquels l'office de tourisme) et restituer ces résultats aux élus et aux professionnels du tourisme,
- Intégrer ce diagnostic dans la méthodologie de construction d'un dossier de candidature pour adhérer aux Petites Cités de Caractère®,
- Proposer des pistes d'actions et de financement pour la commune, intégrer les actions aux réflexions conduites dans le cadre de l'élaboration des programmes pluriannuels de mise en valeur des patrimoines
- Proposer et mettre en place des actions en réseau en s'appuyant sur les associations territoriales.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Connaissance des dispositifs d'accompagnement aux aménagements et développement pour aller vers un tourisme durable,
- Mobilisation des acteurs de l'ingénierie touristique au projet conduit dans les Petites Cités de Caractère®,
- Intégration de la feuille de route proposée par la commune dans le programme d'aménagement municipal,
- Accompagnement de la commune dans sa stratégie de développement du tourisme durable par un.e référent.e Tourisme Durable.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Définition d'indicateurs pour une progression propre à chaque commune,
- Suivi de ces indicateurs dans le temps,
- Suivi et mesure de l'impact du tourisme sur l'attractivité du territoire,
- Suivi et mesure de l'impact du tourisme sur le tissu économique local.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place et animer d'un groupe de travail dédié à la construction du diagnostic,</li> <li>• Réaliser un outil de diagnostic,</li> <li>• Former à l'usage de l'outil de diagnostic, et aux enjeux du tourisme durable,</li> <li>• Tester, suivre et évaluer l'outil,</li> <li>• Ajuster des documents techniques en intégrant ce diagnostic touristique (note méthodologique pour élaborer un dossier de candidature, note pour établir un programme pluriannuel de mise en valeur des patrimoines...),</li> <li>• Mobiliser des partenariats techniques et financiers pour accompagner la démarche.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser des partenaires sur la démarche engagée,</li> <li>• Mobiliser des partenariats techniques et financiers pour accompagner la démarche,</li> <li>• Réaliser des diagnostics dans les communes.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser des EPCI et offices de tourisme,</li> <li>• Identifier un-e référent-e tourisme durable (à l'échelle du territoire intercommunal, de la destination, du PETR...) pour accompagner la commune dans sa stratégie de développement du tourisme durable,</li> <li>• Mobiliser les habitants et acteurs économiques du territoire,</li> <li>• Intégrer des recommandations dans les programmes d'aménagement.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Offices de tourisme • Agences départementales et régionales du tourisme
- Associations locales, dont associations de commerçants



## INSPIRATION

### Un diagnostic des points noirs architecturaux et urbains conduit dans les Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire

Les associations territoriales Petites Cités de Caractère®, dans la méthode de contrôle inhérente au projet de l'association, ont développé des outils pour conduire des diagnostics et autodiagnostic.

En Pays de la Loire, l'association régionale a développé un outil et une méthode originales. Avant chaque visite de la commission de contrôle des Petites Cités de Caractère® que l'association régionale effectue, un recensement est réalisé, le plus exhaustif possible, des points à améliorer visibles de l'espace public et susceptibles d'appartenir à la zone de découverte touristique. Réalisé sous forme de reportage photo, ce recensement effectué avec l'appui d'un architecte du patrimoine permet de disposer :



- D'une référence pour la prochaine visite de la commission de contrôle (passage tous les 5 ans),
- D'une base de données pour le travail de l'architecte-conseil de la Petite Cité de Caractère® qui assure des permanences toute l'année pour accompagner les habitants et les élus,
- D'un diagnostic permettant à la commune d'orienter ses politiques de réhabilitation. Ainsi peut-elle intégrer, comme cela est autorisé, au sein d'une réglementation écrite (PLU, PVAP...) des dispositions particulières exigeant la suppression de ces points à améliorer à l'occasion de travaux esthétiques ou structurels.



## Action 18 : Participer à l'écosystème en intégrant les structures supra-touristiques et/ou partenaires

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : DÉMARRAGE DÈS QUE POSSIBLE - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Positionner les Petites Cités de Caractère® dans l'écosystème touristique,
- Assurer le lien entre les acteurs du tourisme, les acteurs du patrimoine et de la culture, les acteurs de l'aménagement et de la ville...,
- Appréhender le patrimoine dans une approche globale et décloisonnée du développement de la cité.

### LE DESCRIPTIF :

Porter les attentes du réseau en matière de développement touristique durable auprès de nos partenaires, et notamment :

- S'assurer localement du lien entre office de tourisme et Petites Cités de Caractère®,
- Animer l'association France Patrimoine et Territoires d'Exception,
- Participer aux travaux d'Atout France, d'ATD, faire connaître notre démarche auprès d'ADN Tourisme,
- Participer en tant que réseau aux travaux des agences touristiques départementales et régionales,
- Participer aux travaux de l'Institut des Savoir Faire Français,
- Participer aux travaux avec les CAUE, URCAUE, FNCAUE,
- Faire vivre la convention cadre avec la Fondation du Patrimoine,
- Mettre en place des outils (veilles, retours d'expérience) pour partager ces informations.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Engagement d'élus pour participer au développement d'un tourisme durable dans les Petites Cités de Caractère®,
- L'action des Petites Cités de Caractère® dans le champ du tourisme durable est connue,
- Mobilisation des partenaires autour des élus dans le cadre du projet Petites Cités de Caractère®,
- Des temps et des outils sont mis en place pour la circulation de l'information.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Conventions et feuilles de route partagées,
- Mise en place de programmes de recherches avec les universités,
- Les Petites Cités de Caractère® deviennent forces d'innovation et d'expérimentations,
- Les programmes type Petites Villes de Demain / Villages d'Avenir intègrent le développement touristique et la valorisation des patrimoines.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer aux travaux d'Atout France, Acteurs du Tourisme Durable, ADN Tourisme, ministère de la Culture, Secrétariat d'Etat au Tourisme...</li> <li>• Porter la stratégie touristique auprès des acteurs de l'aménagement : ANCT, ADEME, Ecoquartiers...</li> <li>• Faire vivre les conventions cadres nationales (Fondation du Patrimoine, Institut des Savoir Faire Français, FNCAUE...),</li> <li>• Nourrir le projet de France Patrimoine et Territoires d'Exception,</li> <li>• Participer aux travaux pour donner une dimension européenne au projet patrimonial et touristique.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire connaître la stratégie auprès des agences départementales et régionales,</li> <li>• Faire vivre les partenariats à l'échelle locale autour des commissions de contrôle notamment.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins des acteurs du tourisme et de la culture,</li> <li>• Assurer le lien avec les associations locales, les acteurs économiques, les habitants,</li> <li>• Participer aux temps Petites Cités de Caractère®, et notamment les commissions de contrôle.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Tous ceux cités dans la partie « descriptif », auxquels peuvent être ajoutés, les conseils départementaux, les conseils régionaux,
- Les Parcs naturels régionaux, les Villes et Pays d'art et d'histoire, les parcs nationaux, les Grands Sites de France...



## INSPIRATION

### Xenia, un programme développé par L'Alpeh pour évaluer un séjour par des critères émotionnels

Évaluer la performance du tourisme durable par d'autres critères que les flux ou les retombées économiques est un enjeu du tourisme durable, qui doit s'intéresser à l'impact sur les ressources, la production de déchets, la préservation des sites fragiles... mais aussi à la qualité de l'expérience des visiteurs et à la « greffe touristique » dans la relation entre les visiteurs et les habitants.

Pour évaluer la qualité de l'expérience touristique, Xenia propose de faire appel à l'imaginaire pour décrypter les émotions engendrées par une expérience vécue ou recherchée, et ainsi de mettre en cohérence l'offre et la demande sur des critères de ressentis profonds.

Le programme propose ainsi des widgets pour recueillir les émotions en faisant appel à l'imaginaire, une application web pour le suivi de douze indicateurs émotionnels.





## Action 19 : Formaliser un programme d'information et d'animation de la démarche en interne

Degré de priorité : ● ● MOYEN

Temporalité de l'action : 2025 - ACTION CONTINUE

### LES OBJECTIFS :

- Informer et relayer sur les actions engagées par les communes en faveur du développement touristique durable,
- Partager les outils développés par les associations Petites Cités de Caractère®,
- Capitaliser et partager les retours d'expériences issus du réseau,
- Informer sur les dispositifs permettant de mobiliser ingénierie technique et financière.

### LE DESCRIPTIF :

- Engager les associations vers une démarche RSE,
- S'appuyer sur les supports de communication internes pour partager les informations sur l'actualité touristique des réseaux,
- Réaliser des fiches techniques, webinaires, journées techniques pour accompagner le réseau à la transition vers une économie touristique durable,
- Réaliser des kits de communication à la disposition des communes et des offices de tourisme pour informer les visiteurs de la démarche engagée,
- Associer les acteurs touristiques locaux en les informant de la stratégie mise en œuvre et en les associant au tourisme durable recherché,
- Encourager les acteurs socio-économiques locaux à s'engager dans des démarches de labellisation qui confirment la qualité et l'engagement vers une économie touristique durable,
- Mettre en place un centre de ressources et orienter vers les centres de ressources existants.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Site internet de l'association opérationnel,
- Lettre d'informations interne opérationnelle, et bien lue dans les communes,
- Les dossiers de presse sont disponibles, régulièrement actualisés, la photothèque est nourrie,
- Les référents tourisme durable dans les territoires sont identifiés.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Des temps dédiés au développement touristique dans la communication,
- Des projets touristiques construits prolongeant les échanges et la mise en commun de moyens entre les Petites Cités de Caractère®,
- Projet partagé et relayé par les communes, qui deviennent elles-mêmes forces de mobilisation,
- Articles de presse relayant les actions conduites dans les communes.





## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser au moins une fiche technique par an en lien avec un des thèmes centraux de la transition vers un tourisme durable,</li> <li>• Organiser au moins un webinaire par an,</li> <li>• Réaliser des kits de communication pour informer les visiteurs de la démarche engagée,</li> <li>• Actualiser les dossiers de presse à la disposition des communes,</li> <li>• Organiser avec les partenaires nationaux des temps de sensibilisation / information, à l'instar de la Rencontre Tourisme Durable et Culture avec le Ministère de la Culture.</li> <li>• Animer les réseaux sociaux.</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partager les informations à l'occasion des temps de réseau (assemblées générales, commissions de contrôle),</li> <li>• Assurer une veille sur les idées, les sources d'inspiration, les solutions concrètes... émanant des réseaux et / ou à destination des communes,</li> <li>• Animer les réseaux sociaux,</li> <li>• Organiser des journées techniques, séminaires, webinaires...</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'informer grâce aux outils mis en place,</li> <li>• Relayer ces informations,</li> <li>• Participer aux séminaires, journées techniques, webinaires...,</li> <li>• Accueillir dans la commune des temps de sensibilisation au tourisme durable.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- Habitants
- Acteurs socio-économiques de la cité
- Atout France
- ADN tourisme
- Acteurs du Tourisme Durable
- Offices du tourisme
- Professionnels



## INSPIRATION

### Les Croisicais et la mer, à la croisée de la valorisation des patrimoines et du développement touristique

Le projet "Les Croisicais et la mer" est au départ une démarche de collectage en collaboration avec l'Office du Patrimoine Culturel Immatériel des Pays de Loire et la direction du patrimoine dans le cadre du projet de valorisation de son patrimoine engagé par la Petite Cité de Caractère® du Croisic.

Les objectifs de l'opération étaient ainsi de conserver la mémoire de la mer, menacée de disparition avec la perte des générations qui ont connu les décennies d'avant-guerre, de nourrir la culture contemporaine et d'accompagner l'aspiration des Croisicais à s'identifier à une culture locale riche, d'enrichir le patrimoine croisicais en impliquant la population et les acteurs à partir de la mémoire de la pêche, du patrimoine oral parlé, chanté, dansé, des métiers et activités liés à la mer, d'hier et d'aujourd'hui.



Ces rencontres sont retranscrites sous forme de témoignages vidéo, désormais disponibles en libre-service à la médiathèque croisicaise le Traict d'encre. Ils ont pu être le support d'une mise en scène dans différents contextes: une exposition lors d'un temps fort "la semaine maritime" à l'occasion des 40 ans du magazine Le Chasse-Marée en mars 2022, puis l'exposition "Mémoires de mer : l'aventure maritime du Croisic" à l'ancienne criée à l'été 2023.

En 2024, ce catalogue mémoriel est support à création artistique, avec un travail de l'artiste Laurent Corvaisier qui sera exposé dans une galerie d'art. Parallèlement, la commune étudie la création d'un parcours touristique dans la cité qui raconte cette mémoire, en s'appuyant sur des technologies qui permettent de coupler récit et visite.



## Action 20 : Réviser la stratégie numérique du réseau

Degré de priorité : ●●● FORT

Temporalité de l'action : MAINTENANT

### LES OBJECTIFS :

- Faire évoluer notre stratégie numérique pour la rendre cohérente et compatible avec toutes les évolutions souhaitées et énoncées dans les fiches actions ci-dessus, dans le cadre de la stratégie liée au tourisme durable,
- Se doter de nouveaux outils numériques (ou faire évoluer l'usage de certains outils numériques déjà existants) pour atteindre les objectifs nommés dans les fiches précédentes, que ce soit des outils numériques pour de la communication externe (grand public, institutionnels, presse, etc..) comme pour notre communication interne,
- Assurer la valorisation et la promotion de manière plus responsable et durable de nos cités, de notre réseau et de la marque Petites Cités de Caractère® à destination du grand public mais également auprès de nos cibles institutionnelles (élus intéressés hors réseau, élus membres du réseau, partenaires, presse..),
- Communiquer et échanger sur la démarche entreprise par les Petites Cités de Caractère® : faire part de nos actions et engagements de manière transparente,
- Réviser notre stratégie numérique via des outils adaptés et respectueux d'une communication responsable.

### LE DESCRIPTIF :

- Refondre le site internet [www.petitescitesdecaractere.com](http://www.petitescitesdecaractere.com) pour le rendre plus performant et cohérent avec notre stratégie globale liée au tourisme durable,
- Se doter de cartes interactives pour compléter l'offre papier des supports de découverte afin de permettre aux personnes atteintes de déficiences visuelles d'accéder à l'information via des captations audios ou vidéos,
- Réaliser un diagnostic de nos réseaux sociaux et faire évoluer notre stratégie numérique liée à ces réseaux,
- Réaliser un bilan de nos usages internes des outils numériques, adapter en fonction de leur retours et conseils nos outils et usages pour améliorer/optimiser nos impacts,
- Faire évoluer notre charte graphique en fonction des propositions identifiées dans les fiches précédentes, et pour se doter d'outils permettant de mieux s'adapter à une communication responsable,
- Former les équipes techniques aux écogestes et à la communication écoresponsable et développement durable,
- Ajuster notre communication sur les cités ou sites confrontés à des problèmes de sur-fréquentation ou de gestion des flux,
- Mettre en place un comité de suivi et associer tous les réseaux territoriaux dans la démarche.



### LES FACTEURS DE SUCCÈS :

- Une commission communication interne monte en compétences pour s'approprier les enjeux,
- L'information circule entre toutes les personnes qui sont amenées à réaliser des supports de communication liés à la marque Petites Cités de Caractère®,
- Une stratégie de présence sur les réseaux sociaux est posée, les modérateurs / animateurs sont identifiés,
- De nouveaux indicateurs de performance touristique durable sont mis en place valorisant l'impact écologique, social et économique, mais aussi l'émotion et l'expérience de visite.



### LES CRITÈRES D'ÉVALUATION :

- Suivi des indicateurs de fréquentation (nombre de visites, durée, parcours sur le site... et des commentaires/avis des utilisateurs liés à ces supports),
- Visibilité et notoriété sur le marché national pour positionner la marque Petites Cités de Caractère® comme un des acteurs dans le tourisme durable : nombres d'articles et de médias nous citant sur ce volet du tourisme durable,
- Mise en place de la nouvelle charte graphique : reprise intégrant tous les préceptes du tourisme durable et de la communication responsable.



## MISE EN OEUVRE

<p><b>National</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piloter et coordonner la stratégie numérique,</li> <li>• Actualiser le site internet,</li> <li>• Animer la commission communication,</li> <li>• Faire évoluer la charte graphique nationale, contrôler la qualité de son application,</li> <li>• Réaliser une fiche technique et une formation sur la communication responsable,</li> <li>• Animer des réseaux sociaux,</li> <li>• Participer aux travaux sur la communication d'un tourisme durable (avec Acteurs du Tourisme Durable ou Atout France par exemple).</li> </ul>
<p><b>Réseaux territoriaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la commission communication,</li> <li>• Produire des contenus, veiller sur les contenus liés aux communes et au réseau,</li> <li>• Animer les réseaux sociaux,</li> <li>• Veiller sur la bonne application de la charte graphique,</li> <li>• Veiller sur les applications développées dans les communes pour faire le lien entre le visiteur et le patrimoine.</li> </ul>
<p><b>Commune</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à la bonne application de la charte graphique dans les supports de communication,</li> <li>• Citer le plus possible les Petites Cités de Caractère® dans la communication institutionnelle, les articles de presse, les réseaux sociaux (#Petitescitesdecaractere #PCC),</li> <li>• Produire et partager du contenu, relayer et partager les actualités.</li> </ul>



## LES PARTENAIRES :

- ADEME • Atout France • Offices de Tourisme • Agences départementales et Régionales du Tourisme
- France Patrimoines et Territoires d'Exception



## INSPIRATION

### Guide de la communication responsable

Le guide de la communication responsable a été publié pour la première fois en janvier 2020. En moins de trois ans, la thématique a pris une nouvelle dimension. Cette deuxième édition produite par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) accompagne l'ensemble des communicants et transmet des clés de réponse concrètes, avec comme double objectif : réduire les impacts négatifs de l'activité, et favoriser l'impulsion de nouvelles pratiques et comportements vertueux.

Elle traite toujours de la lutte contre le *greenwashing*, de l'écoconception des supports (édition, communication numérique, événementiel, production audiovisuelle) et de la communication de crise.

Elle aborde également les nouveaux récits, le combat contre les stéréotypes de modes de vie et les *fake news*, la communication au service de la résilience des territoires et de la transformation des entreprises.



*Extrait du guide*

*Le guide complet est encore disponible à la vente en papier ou version numérique sur le site de l'ADEME [bibliothèque.ademe.fr](http://bibliothèque.ademe.fr)*



La communication responsable est désormais reconnue comme une opportunité d'accompagner la transformation de la société et remettre du sens au cœur des dispositifs de communication.

# CALENDRIER OPÉRATIONNEL

## POUR L'ASSOCIATION PETITES CITES DE CARACTÈRE® DE FRANCE

		2024	2025		2026	
		S2	S1	S2	S1	S2
1	<b>Organiser un parcours « Accueil du Visiteur »</b>	Validation parcours « Accueil »	Formalisation outil de diagnostic, Tests	Finalisation outil de diagnostic, Formation à leur utilisation	Diagnostic réalisé en amont des commissions de contrôle, feuilles de routes individualisées proposées aux communes	
2	<b>Révéler tous les patrimoines pour nourrir le récit</b>	Veille sur les projets de regards croisés sur les patrimoines				
		Tests et partages d'expériences pour le collectage et la mise en récit de mémoires vivantes				
3	<b>Mettre en récit les PCC</b>				Rédaction cahier des charges AMI « mise en récit des patrimoines »	Lancement AMI, choix d'un ou deux projets retenus
4	<b>Structurer le produit « étape »</b>	Faire connaître le projet touristique durable auprès des opérateurs d'itinérance			Accompagner les communes et réseaux pour le montage de projets d'itinérances s'appuyant sur des PCC	
		Veille, capitalisation et communication sur les projets d'itinérance touristique incluant des Petites Cités de Caractère®				
5	<b>Soutenir les animations culturelles et patrimoniales</b>	Coordination et participation, fiches techniques actualisées pour les JEMA, JPPM, DDC				
					Fiche technique sur l'organisation d'un éco-événement et d'une communication responsable	
6	<b>Découvrir les PCC dans un environnement apaisé</b>	Veille sur les dispositifs, capitalisation sur les projets inspirants dans la projetothèque				
					Intégrer dans la charte graphique la valorisation des mobilités douces sur les supports PCC	
7	<b>Développer les boucles vélos autour des PCC</b>	Expérimentation conduites dans les réseaux pilotes			Accompagnement des communes développant des boucles vélos	
		Relayer et porter à connaissance la fiche d'inspiration sur les aires de services dédiées à l'accueil des vélos				
8	<b>Valoriser le patrimoine naturel et la biodiversité</b>	Définir et mettre en place un programme « Patrimoine et biodiversité » :			Suivre des communes pilotes sur la nature en ville	
			Participer aux travaux sur la nature en ville, la stratégie nationale Biodiversité, Ecoquartier			
9	<b>Optimisation énergétique et préservation des ressources</b>	Veille, capitalisation et communication sur les projets conciliants écologie et valorisation des patrimoines				
			Promouvoir les référentiels tourisme durable pour les intégrer dans les programmes			
10	<b>Réaffirmer la place de l'habitant</b>	Diffuser la fiche organisation des Dimanches de Caractère	Coordination organisation Dimanches de Caractère		Coordination organisation Dimanches de Caractère	
			Veille et capitalisation sur les animations		Veille et capitalisation sur les animations	





Les tableaux suivants proposent une feuille de route opérationnelle pour l'association nationale Petites Cités de Caractère® de France.

Une telle feuille de route sera à élaborer dans les différentes associations régionales Petites Cités de Caractère® pour que chaque association décline son propre plan d'action en fonction des actions pilotes et expérimentales, des partenariats et des dynamiques locales...

2027		2028		2029	
S1	S2	S1	S2	S1	S2
Diagnostic réalisé en amont des commissions de contrôle, Feuilles de routes individualisées proposées aux communes					
Veille sur les projets de regards croisés sur les patrimoines					
Tests et partages d'expériences pour le collectage et la mise en récit de mémoires vivantes					
Suivi projet retenu dans AMI		Suivi projet retenu dans AMI		Suivi projet retenu dans AMI	
	Lancement AMI, choix de projet(s)	Communication, restitution	Lancement AMI, choix de projet(s)	Communication, restitution	Lancement AMI, choix de projet(s)
Accompagner les communes et réseaux pour le montage de projets d'itinérances s'appuyant sur des Petites Cités de Caractère®					
Veille, capitalisation et communication sur les projets d'itinérance touristique incluant des Petites Cités de Caractère®					
Coordination et participation, fiches techniques actualisées pour les JEMA, JPPM, DDC					
Actualisation et diffusion fiche technique éco événement		Actualisation et diffusion fiche technique éco événement		Actualisation et diffusion fiche technique éco événement	
Veille sur les dispositifs, capitalisation sur les projets inspirants dans la projetothèque					
Accompagnement des communes développant des boucles vélos					
Relayer et porter à connaissance la fiche d'inspiration sur les aires de services dédiées à l'accueil des vélos					
Suivre des communes pilotes sur la nature en ville		Suivre des communes pilotes sur la nature en ville		Suivre des communes pilotes sur la nature en ville	
Participer aux travaux sur la nature en ville, la stratégie nationale Biodiversité, Ecoquartier					
Veille, capitalisation et communication sur les projets conciliants écologie et valorisation des patrimoines					
Se donner de nouveaux cadres d'objectifs en intégrant les conséquences du réchauffement climatique, Suivre et mesurer l'impact du tourisme sur ces sujets					
Coordination organisation Dimanches de Caractère		Coordination organisation Dimanches de Caractère		Coordination organisation Dimanches de Caractère	
Veille et capitalisation sur les animations		Veille et capitalisation sur les animations		Veille et capitalisation sur les animations	

# CALENDRIER OPÉRATIONNEL

POUR L'ASSOCIATION PETITES CITES DE CARACTÈRE® DE FRANCE

		2024	2025		2026		
		S2	S1	S2	S1	S2	
11	Expérimenter de nouveaux outils de découverte du patrimoine	Présentation du projet aux acteurs de l'innovation			Suivi d'un projet de mise en tourisme		
			Présentation du projet de tourisme culturel et durable dans les formations aux métiers du tourisme et du patrimoine				
12	Un tourisme accessible au plus grand nombre		Intégrer des propositions d'outils adaptés dans la charte graphique nationale		Organiser des formations et sensibilisations à l'accès au tourisme culturel pour tous		
13	Développer une marque Petites Cités de Caractère®	Suivi juridique, protection, veille sur le bon usage de la marque, Suivi et évolution des documents cadre liés à l'exploitation de la marque					
					Formalisation de la stratégie de marque		
14	Intégrer le tourisme dans les PPMVP				Actualisation et ajustement des outils cadres		
15	Développer les services accessibles aux visiteurs				Adapter les documents d'accueil du public, en incluant les informations sur les services recherchées par les visiteurs,		
16	Collecter la donnée sur le tourisme culturel durable						
17	Un outil pratique de diagnostic	Mise en place et animation d'un groupe de travail dédié	Réalisation d'un outil de diagnostic	Formation à l'usage de l'outil, et aux enjeux du TD	Ajustement des documents techniques  Diagnostic réalisé en amont des commissions de contrôle, Feuilles de routes individualisées		
18	Participer à l'écosystème touristique	Participer aux travaux nationaux sur le tourisme durable en France, faire connaître la stratégie touristique durable des Petites Cités de Caractère®					
19	Information et animation de la démarche				Réalisation d'une fiche technique, organisation d'un webinaire en lien avec la transition vers un tourisme durable et la communication responsable  Kits de communication et dossiers de presse à la disposition des communes		
20	Une stratégie numérique adaptée	Pilotage stratégie numérique	Actualisation site internet		Actualisation site Internet		
			Évolution charte graphique Contrôle qualité application charte		Contrôle qualité application charte		



Les tableaux suivants proposent une feuille de route opérationnelle pour l'association nationale Petites Cités de Caractère® de France.

Une telle feuille de route sera à élaborer dans les différentes associations régionales Petites Cités de Caractère® pour que chaque association décline son propre plan d'action en fonction des actions pilotes et expérimentales, des partenariats et des dynamiques locales...

2027		2028		2029	
S1	S2	S1	S2	S1	S2
Suivi d'un projet de mise en tourisme		Suivi d'un projet de mise en tourisme		Suivi d'un projet de mise en tourisme	
Présentation du projet de tourisme culturel et durable dans les formations aux métiers du tourisme et du patrimoine					
Veille et relais des actions innovantes et inspirantes concourant à élargir les publics		Veille et relais des actions innovantes et inspirantes concourant à élargir les publics		Veille et relais des actions innovantes et inspirantes concourant à élargir les publics	
Suivi juridique, protection, veille sur le bon usage de la marque, Suivi et évolution des documents cadre liés à l'exploitation de la marque					
Mise en œuvre stratégie de marque, coordination des productions Petites Cités de Caractère®					
Relais des besoins et attentes spécifiques des Petites Cités de Caractère® dans les programmes nationaux					
Ajuster la charte graphique pour une signalétique adaptée pour ces services,		Assurer une veille et relayer les projets, plateformes, expériences... facilitant la relation entre le visiteur et la cité et ses habitants.			
Animer un groupe de travail pour définir les critères et indicateurs de suivi du tourisme durable dans les Petites Cités de Caractère®					
Diagnostic réalisé en amont des commissions de contrôle, Feuilles de routes individualisées proposées aux communes					
Participer aux travaux nationaux sur le tourisme durable en France, faire connaître la stratégie touristique durable des Petites Cités de Caractère®					
Donner une dimension européenne au projet patrimonial et touristique.					
Réalisation d'une fiche technique, organisation d'un webinaire en lien avec la transition vers un tourisme durable et la communication responsable		Réalisation d'une fiche technique, organisation d'un webinaire en lien avec la transition vers un tourisme durable et la communication responsable		Réalisation d'une fiche technique, organisation d'un webinaire en lien avec la transition vers un tourisme durable et la communication responsable	
Kits de communication et dossiers de presse à la disposition des communes		Kits de communication et dossiers de presse à la disposition des communes		Kits de communication et dossiers de presse à la disposition des communes	
Actualisation site Internet		Actualisation site internet		Actualisation site Internet	
Contrôle qualité application charte		Contrôle qualité application charte		Contrôle qualité application charte	

# GLOSSAIRE

---

**ADAC** - Agence Départementale d'Aide aux Collectivités locales (Indre et Loire)

**ADEME** - Agence de la transition écologique

**ADT** - Agence Départementale du Tourisme

**AMI** - Appel à Manifestation d'Intérêt

**ANCT** - Agence Nationale de la Cohésion et des Territoires

**ATD** - Acteurs du Tourisme Durable

**CAUE** - Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement

**CEREMA** - Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

**CLSPR** - Commission Locale du Site Patrimonial

**CPIE** - Centre Permanent d'Initiation à l'Environnement

**CRST** - Contrat Régional de Solidarité Territoriale (Centre-Val de Loire)

**CRT** - Comité Régional du Tourisme

**DDC** - Dimanches de Caractère

**DDTM** - Direction Départementale des Territoires et de la Mer

**DRAC** - Direction Régionale des Affaires Culturelles

**DREAL** - Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

**EAC** - Education Artistique et Culturelle

**EPCI** - Etablissement Public Coopération Intercommunal

**FALC** - FAcile à Lire et à Comprendre

**FNCAUE** - Fédération Nationale des CAUE

**GES** - Gaz à Effet de Serre

**JEMA** - Journées Européennes des Métiers d'Art

**JEP** - Journées Européennes du Patrimoine

**JPPM** - Journées du Patrimoine de Pays et des Moulins

**OPCI** - Office du Patrimoine Culturel Immatériel

**OT** - Office de tourisme

**PCAET** - Plan Climat Air Energie Territorial

**PCC** - Petites Cités de Caractère®

**PETR** - Pôle d'Equilibre Territorial Rural

**PLU** - Plan Local d'Urbanisme

**PLUi** - Plan Local d'Urbanisme intercommunal

**RSE** - Responsabilité sociétale des entreprises

**SICA** - Société d'Intérêt Collectif Agricole

**UDAP** - Unité Départementale de l'Architecture et du Patrimoine

**URCAUE** - Union Régionale des CAUE



# REMERCIEMENTS

---

Ce document est le fruit d'un travail collaboratif et de la mobilisation des associations Petites Cités de Caractère® régionales de :

- Auvergne Rhône Alpes
- Bretagne
- Centre Val de Loire
- Grand Est,
- Occitanie,
- Orne-Normandie,
- Nouvelle Aquitaine,
- Pays de la Loire.

Merci aux membres du comité technique qui ont suivi ce projet tout au long de sa construction.

Merci notamment aux élus des Petites Cités de Caractère® qui ont participé à ces travaux sous la présidence de Luc Gourin (Baugé, Pays de la Loire) :

- Charles Audouin (Aubeterre-sur-Dronne, Nouvelle Aquitaine),
- Marie-Hélène Chrétien (Senones, Grand- Est),
- Marcel Eustache (Bricquebec-en-Cotentin, Normandie),
- Et Jean-Pierre Gillery † (Collioure, Occitanie).

Merci à Atout France de leur confiance qui nous a permis de conduire ce travail.

Et merci à toute l'équipe de Petites Cités de Caractère® de France.

Jean-Pierre Gillery nous a quittés au printemps 2024. Ce rapport lui est dédié.

# MENTIONS LÉGALES & CRÉDITS

## LÉGENDES

**1<sup>ère</sup> de couverture** : Balade à vélo à Mouzon (Ardenne, Grand-Est)

**2<sup>ème</sup> de couverture** : Balade à Le Monastier sur Gazeille (Haute-Loire, Auvergne Rhône Alpes)

**Page 2** : Marché de producteurs à Labastide-d'Armagnac (Landes, Nouvelle-Aquitaine)

**Page 36** : Kayakistes sur l'Indre à Beaulieu-lès-Loches (Indre-et-Loire, Centre Val de Loire)

**3<sup>ème</sup> de couverture** : Balade à vélo à Bourmont (Haute Marne-Grand-Est)

**4<sup>ème</sup> de couverture** : Goûter au Château de Taisne à Les Riceys (Champagne, Grand-Est)

## CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES

**1<sup>ère</sup> de couverture** : ART GE - Pierre DEFONTAINE

**2<sup>ème</sup> de couverture** : Luc OLIVIER

**Pages 2 & 3** : Sébastien CHEBASSIER

**Pages 4 & 5** : Alexandre LAMOUREUX, Claire LUCAS, Benoist LAROCHE

**Partie 1 | Pages 8 & 9** : Jean-Christophe COUTAND, D. DARRAULT – CRT Centre-Val de Loire

**Pages 10 & 11** : Valérie BOUVET-JEUNEHOMME, Marjorie RUGGIERI / OPCI-Ethnodoc, Sarah CHAJARI / L'atelier du canal, OT Côte des Bar / Le Bonheur des gens, Alexandre LAMOUREUX

**Pages 12 & 13** : Pascal Baudry - PCCNA

**Pages 14 & 15** : Alexandre LAMOUREUX, Dominique DROUET / Anjou Tourisme, Emmanuel BERTHIER, Studio Francis, J-Ph BERLOSE,

**Pages 16 & 17** : Emmanuel BERTHIER, Pascal BAUDRY, Mélanie BOUDET, Mairie de Mamers

**Pages 18 & 19** : Valérie BOUVET-JEUNEHOMME, Tourisme et Territoires du Cher, Mairie de Saint-Calais, Alexandre LAMOUREUX, Franck FOUQUET

**Pages 20 & 21** : Petites Cités de Caractère® de Maine-et-Loire, Franck FOUQUET

**Partie 2 | Pages 24 & 25** : Mairie de Saint-Calais, Mairie de L'Île Rousse

**Pages 26 & 27** : Aymeric COISSARD, Julie COMMENCHAL

**Partie 3 | Pages 30 & 31** : Delphine GARNOTEL, L'Œil de Paco

**Pages 32 & 33** : Petites Cités de Caractère® de France, OT Balcons du Dauphiné, Pascal BAUDRY / Petites Cités de Caractère® de Nouvelle-Aquitaine, Anaïs OGER / Petites Cités de Caractère® de France

**Partie 4 | Pages 36 & 37** : David DARRAULT

**Page 39** : Marie HIREL ; **Page 41** : Capture d'écran du site web ; **Page 43** : Julie COMMENCHAL ;

**Page 45** : Accueil Vélo, Haute-Loire FloRandoPhoto ; **Page 47** : Petites Cités de Caractère® de France ;

**Page 49** : Malika TURIN / OT Terres de Corrèze ; **Page 51** : David DARRAULT / CRT Centre-Val de Loire ;

**Page 53** : Christian COGNEAUX licence CC BY-SA 3.0 ; **Page 55** : Mairie de Maincy ;

**Page 57** : Petites Cités de Caractère® de France ; **Page 59** : Malika TURIN ;

**Page 61** : European Easy-to-Read Logo Inclusion Europe ; **Page 62** : Petites Cités de Caractère® de France ;

**Page 63** : Valeurs Parc ; **Page 65** : Petites Cités de Caractère® de France ;

**Page 67** : Petites Cités de Caractère® Centre-Val de Loire ; **Page 69** : Capture d'écran enquête ;

**Page 71** : Petites Cités de Caractère® des Pays de la Loire ; **Page 73** : Petites Cités de Caractère® de

Maine-et-Loire ; **Page 75** : Affiche de l'exposition ; **Page 77** : ADEME

**3<sup>ème</sup> de couverture** : ARTGE - Pierre DEFONTAINE

**4<sup>ème</sup> de couverture** : Le Bonheur des Gens





**Ne peut être vendu - ne pas jeter sur la voie publique.**

**Publication :** Juillet 2024. **Conception :** Petites Cités de Caractère® de France et Atemia. **Impression :** Numeriscann - papier certifié PEFC

*Document non contractuel - sous réserve de modifications*

*Ne pas jeter sur la voie publique*





Suivez-nous sur :

[www.petitescitesdecaractere.com](http://www.petitescitesdecaractere.com)

Facebook | Instagram | LinkedIn | YouTube

---

**Petites Cités de Caractère® de France**

1, rue de la Mariette 72000 Le Mans

[contact@petitescitesdecaractere.com](mailto:contact@petitescitesdecaractere.com)

02 43 75 99 25

Soutenu  
par



Dans le  
cadre de

