

# **Tourisme durable et la mobilité douce**

## **PROJET INTENSE**

\*\*\*\*\*

## **Itinerari Turistici Sostenibili**

## **PROGETTO INTENSE**

**T2.2.3**

**Piano d'Azione Congiunto Progetto per sviluppo e implementazione  
itinerari turistici sostenibili**

**Plan d'action conjoint du Projet pour le développement et la mise en  
place d'itinéraires touristiques durables**

# Piano d'azione e modello di governance del progetto INTENSE

26 Novembre 2019

A cura di Anci Toscana e Sociolab

## Indice

1.	Introduzione e nota metodologica -	p. 2
2.	La partecipazione nel progetto INTENSE -	p. 4
3.	La Cornice condivisa: criticità ed opportunità -	p. 5
4.	Principi guida per il modello di governance -	p. 9
5.	Il modello di governance -	p. 11
6.	Il piano d'azione -	p. 13
7.	Opportunità di ingaggio degli stakeholder locali -	p. 16
	Documenti di riferimento:	
	- A. Documentazione tecnica -	p. 17
	- B. Documentazione percorso partecipativo -	p. 17

## 1. Introduzione e nota metodologica

Il progetto INTENSE, che coinvolge 5 regioni (in Italia: Toscana, Liguria e Sardegna; in Francia: Provence-Alpes-Côte d'Azur - PACA e Corsica) prevede l'individuazione e la gestione transfrontaliera di un sistema di itinerari turistici con i seguenti obiettivi:

- sviluppare il turismo sostenibile, con particolare riferimento al turismo ciclabile e escursionistico, integrato con la mobilità dolce e l'intermodalità, quale fattore di crescita socioeconomica;
- valorizzare le aree naturali protette, dei beni culturali e archeologici dei territori della Toscana, Liguria, PACA, Corsica e Sardegna;
- gestire in maniera integrata di un sistema degli itinerari turistici sostenibili transfrontalieri senza soluzione di continuità, in particolare promuovendo il turismo ciclabile e escursionistico;
- incrementare il numero dei turisti e della loro presenza nel corso dell'anno nell'area transfrontaliera, attraverso un piano di gestione congiunto dell'itinerario turistico sostenibile;
- individuare l'itinerario (studio di fattibilità), gli standard (documenti tecnici), le azioni di promozione congiunta e gli strumenti per una gestione unitaria (accordi, piani integrati, tavoli permanenti)

Ai fini del progetto INTENSE, è stato condiviso il concetto di *governance* come modello di gestione articolato e multidimensionale di un *prodotto turistico omogeneo* transfrontaliero denominato itinerario INTENSE. Il modello di gestione punta a rendere operativo un piano d'azione che identifichi obiettivi, azioni e ruoli in ciascuno dei tre ambiti fondamentali nei quali la governance dell'itinerario si articola:

- **PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA:** Questo ambito comprende gli obiettivi, le azioni e gli attori necessari per la definizione del tracciato, l'applicazione degli standard, la realizzazione materiale dell'infrastruttura, l'identificazione dei finanziamenti, etc. etc.
- **MANUTENZIONE E SICUREZZA:** Questo ambito comprende gli obiettivi, le azioni e gli attori coinvolti nelle attività di manutenzione, messa in sicurezza, monitoraggio dell'itinerario, etc.
- **PROMOZIONE E SERVIZI:** Questo ambito comprende gli obiettivi, le azioni e gli attori coinvolti nelle attività di informazione, comunicazione, valorizzazione del territorio, qualificazione dell'offerta di servizi, sensibilizzazione della cittadinanza, etc etc.

E' stato inoltre condiviso che per permettere al modello di gestione di radicarsi con efficacia, è indispensabile:

- **che le azioni locali che lo compongono siano il prodotto di un percorso locale di ascolto e co-progettazione** con i diversi attori territoriali. Per questo motivo, ciascun partner INTENSE è stato invitato a condurre azioni di ascolto, coinvolgimento e partecipazione per raccogliere indicazioni e linee guida da parte dei portatori di interesse locali. A questo proposito si fa riferimento nella scheda alla struttura del percorso pilota svoltosi in Toscana.
- **che le azioni congiunte a livello transfrontaliero** siano sviluppate oltre l'orizzonte temporale del progetto INTENSE e che assumano la forma di una serie di linee guida per un piano d'azione lungo l'orizzonte temporale 2019-2025. Per questo motivo, i partner del progetto INTENSE sono stati coinvolti nel lavoro di identificazione di buone pratiche e di ricognizione di azioni prioritarie per la corretta gestione dell'itinerario.

**Contenuti.** Il documento è strutturato nelle seguenti sezioni:

- La partecipazione multistakeholder nel progetto INTENSE: elementi di inquadramento dai diversi percorsi di ascolto e co-progettazione sul territorio.
- La cornice condivisa: criticità ed opportunità dell'itinerario transfrontaliero INTENSE che emergono dal confronto con partner e stakeholder
- Alcuni principi guida per il modello di governance dell'itinerario INTENSE
- La struttura del modello di governance che potrebbe assumere l'itinerario INTENSE
- Linee guida per il piano d'azione dell'itinerario INTENSE, declinate in termini di obiettivi e azioni prioritarie da effettuare a livello transfrontaliero e a livello locale nei 3 ambiti della gestione dell'itinerario INTENSE.
- Opportunità di ingaggio dei diversi stakeholder locali ed esempi di progettualità sviluppate nell'ambito del pilota toscano e potenzialmente estensibili al resto del partenariato.

**Riferimenti.** Per la redazione di queste linee guida, si è fatto riferimento a numerosi contributi, tra i quali:

- Report dei percorsi locali di ascolto e coinvolgimento;
- Report del workshop transfrontaliero sul piano d'azione INTENSE (Ajaccio - 11-12 Giugno 2019)
- Manuale internazionale di applicazione degli standard di certificazione Eurovelo (2014)
- Schema di accordo per la governance del progetto INTENSE del programma Italia - Francia Marittimo
- Scheda pratiche INTENSE
- 1° Rapporto Isnart – Legambiente - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2018.
- Documento di sintesi per incontri territoriali - INTENSE
- Proposta indirizzi tecnici per la definizione di standard condivisi a livello transfrontaliero del progetto INTENSE.
- Studio di fattibilità dell'itinerario INTENSE.
- Appunti, presentazioni pubbliche e riflessioni del pool di tecnici ed esperti nel partenariato del progetto.

**Importante.** *Questo documento non è da considerarsi esaustivo o precettivo, quanto di ispirazione per i possibili sviluppi futuri dell'itinerario e delle azioni più opportune per la valorizzazione e la promozione del tipo di turismo di cui l'itinerario è uno strumento chiave. Come tutti i materiali emersi dal progetto, è oggetto di discussione, integrazione, arricchimento e appropriazione da parte dei partner del progetto INTENSE così come degli attori istituzionali che si faranno capo dello sviluppo dell'itinerario a conclusione del progetto.*

## 2. La partecipazione nel progetto INTENSE

Per permettere al modello di gestione dell'itinerario transfrontaliero INTENSE di radicarsi con efficacia in ciascun territorio regionale, è indispensabile che le azioni locali che lo compongono siano il prodotto di un percorso locale di ascolto e co-progettazione con i diversi attori territoriali.

Per questo motivo, ANCI Toscana e Regione Toscana hanno prototipato un percorso pilota di coinvolgimento multi-stakeholder sul territorio regionale Toscano ed hanno condiviso con i partner linee guida e indicazioni operative in italiano e Francese per condurre azioni di ascolto, coinvolgimento e partecipazione nei propri territori. L'obiettivo delle attività era quello di identificare e coinvolgere gli attori rilevanti del territorio e di raccogliere indicazioni da parte dei portatori di interesse locali circa lo scenario attuale del contesto, le caratteristiche ottimali del servizio ciclo-escursionistico e le possibili linee progettuali in termini di strategie e di azioni da sviluppare.

### Toscana

Il percorso pilota in Toscana ha interessato tre territori di riferimento per l'itinerario INTENSE, coincidenti con i territori interessati dall'itinerario regionale della Ciclovia Tirrenica (Area della Versilia, Area di Livorno e Pisa, Area di Grosseto) e si è sviluppato in tre momenti principali. Un primo momento di mappatura degli stakeholder e interviste ha permesso di entrare in contatto con soggetti particolarmente rilevanti del territorio per definire il prodotto turistico "Itinerario INTENSE" ed ha portato all'identificazione di circa 500 stakeholder di rilievo regionale sul tema.

Per il coinvolgimento degli stakeholder è stato reso pubblico un avviso pubblico tramite il quale è stato chiesto di candidarsi a prendere parte ad un gruppo di lavoro per la costruzione della governance dell'infrastruttura e del prodotto turistico "Ciclovia". A questo avviso hanno risposto circa 150 attori territoriali interessati. Sono in seguito stati organizzati 6 incontri territoriali nella forma di workshop collaborativi che hanno visto oltre 170 presenze di stakeholder pubblici e privati. Nel corso degli incontri si è lavorato con il supporto di facilitatori esperti alla definizione in due step, prima dello scenario dell'offerta turistica attuale e di quella ottimale e successivamente all'identificazione delle azioni, delle risorse e dei ruoli che dovranno essere attivati per costruirne la governance (action plan). L'approccio metodologico sviluppato dai facilitatori coinvolti nel progetto e proposto ai partner attraverso specifiche linee guida, ha tratto ispirazione dal *Design Thinking* e dal design dei servizi, metodi di progettazione che consentono di analizzare il servizio nella sua complessità, dal punto di vista degli obiettivi, degli utenti del servizio e delle strategie dei diversi attori.

### Liguria

Il percorso in Liguria ha visto una prima fase di ricerca ed individuazione degli attori rilevanti e/o ad esperti in tema di cicloturismo e infrastrutture viarie ciclistiche, seguita dall'invito specifico alla partecipazione rivolto agli oltre 80 attori individuati e da una telefonata di spiegazione sulle tematiche progettuali e sul lavoro da svolgere nell'ambito del Gruppo di lavoro. Il percorso è culminato con l'organizzazione di due incontri territoriali in due località interessate dall'itinerario con caratteristiche complementari: Santo Stefano al Mare (IM) e a Castelnuovo Magra (SP). Gli incontri hanno visto la partecipazione di circa 40 persone, hanno avuto il fondamentale contributo dei due partners di progetto, Regione Liguria e l'Ente Parco di Montemarcello Magra e sono stati estremamente partecipati e ricchi di spunti.

### Sardegna

In Sardegna l'invito è stato rivolto, tramite mail e contatto telefonico ad un database di circa 200 attori territoriali, individuati attraverso un lavoro di mappatura dei soggetti strategici, pubblici e privati, a livello regionale. L'invito è stato accompagnato dalla pubblicazione di un avviso sul sito istituzionale della Regione Sardegna e dalla comunicazione nei canali del Cirem e dei partner. Ci sono stati complessivamente 22 iscritti registrati tramite il form di iscrizione predisposto, con una presenza di

circa 20 partecipanti ad incontro, tra i quali sia soggetti dell'ambito pubblico che operatori privati, nonostante il periodo di organizzazione per esigenze e scadenze di progetto, abbia coinciso con l'acme della stagione turistica. Sono stati realizzati due incontri territoriali: un primo workshop di scenario, dedicato all'analisi e al design dei servizi presenti sul territorio, e un secondo workshop di co-progettazione dedicato alla definizione di linee guida che contribuissero, da una prospettiva regionale, al Piano di Azione per la gestione dell'itinerario transfrontaliero.

## Corsica

I partner Corsi del progetto hanno svolto una serie di incontri di presentazione e condivisione con attori del territorio ed hanno ritenuto particolarmente necessario curare la condivisione degli obiettivi del progetto tra Agenzia del Turismo Corsa e Direzione del servizio stradale della Collectivité de Corse, al fine di facilitare il lavoro collaborativo tra i diversi attori. E' stato quindi realizzato un incontro che ha visto la partecipazione di referenti dell'ATC e di referenti della CDC – Direction Service des Routes - per confrontarsi sulle esigenze del prodotto turistico e dell'itinerario dal punto di vista della segnaletica e degli standard dei servizi.

A conclusione di ciascun incontro, sono stati redatti **dettagliati report di sintesi** che contengono gli interventi dei partner circa lo stato di avanzamento del progetto ed il suo inserimento nel contesto regionale, oltre che le indicazioni emerse dagli attori territoriali per la declinazione locale del piano d'azione. I diversi report prodotti raccolgono quindi una ricchezza di informazioni, indicazioni e vere e proprie progettualità delineate dagli attori coinvolti, che sono da ritenersi referenti importanti di partenariati futuri per la declinazione locale dell'action plan dell'itinerario transfrontaliero.

## 3. La cornice condivisa: criticità ed opportunità dell'itinerario transfrontaliero INTENSE

L'ambizioso obiettivo della costruzione di un itinerario ciclo-escursionistico transfrontaliero che attraversi due nazioni e coinvolga cinque regioni con caratteristiche e specificità distinte si inserisce all'interno di un quadro articolato di opportunità e criticità. Quelle qui illustrate sono distillate dal lavoro di ascolto e confronto con gli attori territoriali nei territori partner del progetto e sono sviluppate in grande dettaglio progettuale nei rapporti degli incontri dei gruppi di lavoro territoriali.

### Un fenomeno in crescita costante

Numerosi studi di settore<sup>1</sup> evidenziano come negli ultimi anni ci sia stata una sensibile espansione a livello globale della domanda di vacanze attive, indotte da un interesse crescente per le attività turistiche "ecologiche" e dallo sviluppo delle attività ricreative e di vacanza in campagna. All'interno di questo ampio settore del turismo sportivo o d'avventura, il cicloturismo ha un ruolo centrale e in continua crescita. All'interno di questo quadro, l'Europa è tra le principali destinazioni oltre che tra i primi mercati di riferimento. Se a trainare il mercato sono soprattutto le regioni con infrastrutture e investimenti più sviluppati come quelle del nord Europa, (Austria, Danimarca, Francia, Germania, Paesi Bassi e Svizzera sono tra i paesi che hanno avuto maggiore successo nello sviluppo del cicloturismo grazie non solo ad una vasta rete di percorsi ciclabili ma anche ad un efficace sforzo di marketing), *late comers* come l'Italia stanno assistendo ad un aumento considerevole delle presenze di turisti attivi, con particolare riferimento al ciclo-escursionismo. Si tratta quindi di un ambito di sviluppo con grandi prospettive di crescita e che in molti dei contesti toccati dal progetto, ha appena

---

<sup>1</sup> 1° Rapporto Isnart – Legambiente - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2018.

cominciato a mostrare il suo potenziale.

## Lo stesso itinerario per utenti diversi

Lo sviluppo di un prodotto turistico omogeneo legato al cicloescursionismo si confronta con la sfida di una notevole segmentazione del mercato e con l'esistenza di diversi profili di utenti. Se il profilo più diffuso e conosciuto nell'ambito del cicloturismo è quello del *turista sportivo*, prevalentemente uomo di età medio-alta, di reddito e livello di educazione elevati, che si muove in coppia o in piccoli gruppi, è da segnalare come siano sempre più presenti altri segmenti, come quello delle famiglie con bambini o di persone con ridotta sensibilità sensoriale e motoria. E' inoltre da notare come l'aumento dell'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale, stia portando ad una crescita dell'uso della bicicletta sugli itinerari evidenziati da parte di residenti locali, per spostamenti di piacere e anche funzionali (casa lavoro, scuola lavoro). Per identificare le diverse tipologie di servizi da qualificare nell'ottica del cicloturismo, risulta però particolarmente utile la classificazione in:

- turisti CON bicicletta (Holiday cycling), ovvero i turisti per i quali l'escursione in bicicletta è una parte della vacanza ma non è la principale componente;
- turisti IN bicicletta (Cycling holidays) ovvero coloro per i quali la principale motivazione della vacanza è il viaggio in bicicletta, utilizzata quale mezzo di trasporto e di conoscenza dei territori attraversati e quale parte integrante dell'esperienza di viaggio.

Analizzare e comprendere le diverse tipologie di utenti e disegnare l'itinerario dando centralità alle loro esperienze ed esigenze permette di rendere l'itinerario adeguato ad un'utenza cicloturistica europea variegata ed in evoluzione.

## Un itinerario ricco di attrattori di pregio

L'attrattività turistica ha un ruolo di particolare rilievo nella pianificazione del sistema degli itinerari cicloescursionistici e contribuisce sostanzialmente a rafforzare il potenziale dell'itinerario INTENSE. I territori toccati dal percorso mettono a disposizione del turismo sostenibile e del cicloescursionismo un insieme di attrattive turistiche e paesaggistiche di straordinario valore, in grado di caratterizzare la fruizione lenta e diversificata del territorio visitato. Tra questi vi sono: eccellenze nel campo dei beni di interesse storico-culturale, centri storici e borghi di particolare interesse, musei, monumenti, aree archeologiche; eccellenza naturalistiche e località di interesse turistico riconosciuto, produzioni culturali e artigianali storiche e di pregio, attività collegate al mare quali sport acquatici, attrezzature balneari, percorsi e spiagge noleggio gommoni/barche, etc. Sono infine da segnalare le grandi potenzialità offerte da un lato dalla possibilità di destagionalizzazione del turismo nei territori toccati dall'itinerario, ancora molto legato a flussi di tipo stagionale, dall'altro dalle tante località che si trovano ancora fuori dalle rotte del turismo strutturato, poco esplorate e misconosciute e che se opportunamente collegate all'itinerario possono offrire un valore aggiunto ulteriore per la tipologia di turismo intercettato dall'itinerario INTENSE.

## Una notevole frammentazione infrastrutturale e qualitativa

La gestione integrata di un sistema di itinerari turistici sostenibili transfrontalieri senza soluzione di continuità, che attraversi Toscana, Liguria, Sardegna, Région PACA e Corsica, si scontra con la presenza di considerevoli frammentazioni e discontinuità non soltanto a livello di infrastrutture ma anche a livello di standard, norme e competenze. La disomogeneità degli standard a livello transfrontaliero si rispecchia in una disomogeneità a livello locale che rende gli itinerari difficilmente riconoscibili da parte degli utenti. A questo proposito, gli standard di certificazione EuroVelo per le ciclovie europee, costituiscono un importante riferimento per la definizione dei livelli di qualità del percorso cicloturistico costiero transfrontaliero. Puntare a soluzioni infrastrutturali e gestionali in linea con gli standard di certificazione EuroVelo per l'intero itinerario ciclabile INTENSE, nel rispetto delle normative nazionali e regionali di riferimento, permette di raggiungere livelli di fruibilità, attrattività e di servizi omogenei e riconoscibili.

## **La cultura della sicurezza di ciclisti e pedoni**

Gli studi di settore mettono in evidenza come la sicurezza sia uno degli elementi chiave che guida la scelta dei percorsi da parte dei cicloturisti e ciclo-escursionisti di tutti i segmenti di mercato identificati.<sup>2</sup> Per sicurezza si intendono aspetti legati alla presenza di sedi proprie o di percorsi lungo strade con un basso traffico di veicoli, ma anche alla presenza di servizi di segnalazione infortuni ed assistenza in loco. Nelle regioni partner del progetto, emerge come fondamentale il tema, accanto alla messa in sicurezza di itinerari e percorsi, della sensibilizzazione alla mobilità lenta e al rispetto di ciclisti e pedoni. Si tratta in questo caso di un cambiamento culturale complesso che chiama in causa l'introduzione di politiche specifiche nell'ambito della mobilità ma anche della sensibilizzazione della società civile.

## **La sensibilizzazione dei privati rispetto alle opportunità del cicloturismo**

Come ridurre la dipendenza dall'attore pubblico per la promozione e la qualificazione dei servizi e come rafforzare l'iniziativa privata in un settore che sebbene in crescita è ancora di nicchia rispetto ad altri segmenti della domanda turistica? La sfida del coinvolgimento e qualificazione degli attori privati è tanto più importante quanto questa si traduce in disequilibri considerevoli nell'offerta rispetto ai diversi segmenti di utenza e ai diversi segmenti di itinerario transfrontaliero. Se l'obiettivo risulta essere quello di creare un circuito virtuoso di servizi di qualità ed esercizi bike-friendly lungo l'itinerario, appare necessario svolgere una attività di formazione e sensibilizzazione degli attori privati e disegnare, almeno nei contesti territoriali in cui il settore è meno sviluppato, specifici incentivi per imprenditori per definire servizi ad hoc per cicloturisti, per la gestione privata di bike hub con servizi integrati per cicloturisti e per la diffusione di una cultura delle mobilità dolce anche attraverso la diffusione delle e-bike e delle biciclette con pedalata assistita.

## **La sfida dell'intermodalità**

Lo sviluppo della mobilità dolce e del turismo sostenibile, con particolare riferimento al turismo ciclabile e escursionistico è possibile solo grazie ad una forte integrazione con il sistema di intermodalità. Sebbene si stiano facendo notevoli progressi nell'integrazione del cicloescursionismo all'interno dell'ecosistema del trasporto pubblico (ampliamento delle bici a bordo sui treni, ciclo-stazioni, crescente attenzione alla costruzione di parcheggi per biciclette sicuri) risulta attualmente difficile garantire un livello soddisfacente di qualità per i servizi di intermodalità. Una maggiore attenzione alla progettazione di servizi di trasporto pubblico e privato che includano l'attenzione al cicloturista all'interno dei porti, delle stazioni ferroviarie, dei treni e delle autostazioni risulta essenziale per permettere a questo mercato di esprimere a pieno il suo potenziale.

---

<sup>2</sup> CBI Product Factsheet: Cycling tourism from Europe.



---

## GLI STANDARD CONDIVISI



Nell'immagine, alcuni standard europei in termini di servizi che devono essere presenti in un territorio per qualificare un'offerta turistica adeguata per i cicloturisti. Questi compongono il prodotto turistico omogeneo itinerario transfrontaliero INTENSE. Per ciascuno di essi gli standard di certificazione EuroVelo identificano diverse categorie di criteri in base a 3 tipologie di utenti (ciclisti esperti/regolari; ciclisti medi/occasional; ciclisti inesperti o con esigenze particolari). I criteri che l'itinerario deve rispettare si dividono quindi in: criteri essenziali (irrinunciabili): Il 100% dell'itinerario deve soddisfarli; criteri importanti: Il 70% dell'itinerario deve soddisfarli; criteri aggiuntivi + ulteriori: qualificano l'offerta in maniera da renderla davvero inclusiva e di livello e sono particolarmente rilevanti quando riguardano aspetti legati alla fruibilità e alla sicurezza degli utenti.<sup>3</sup>

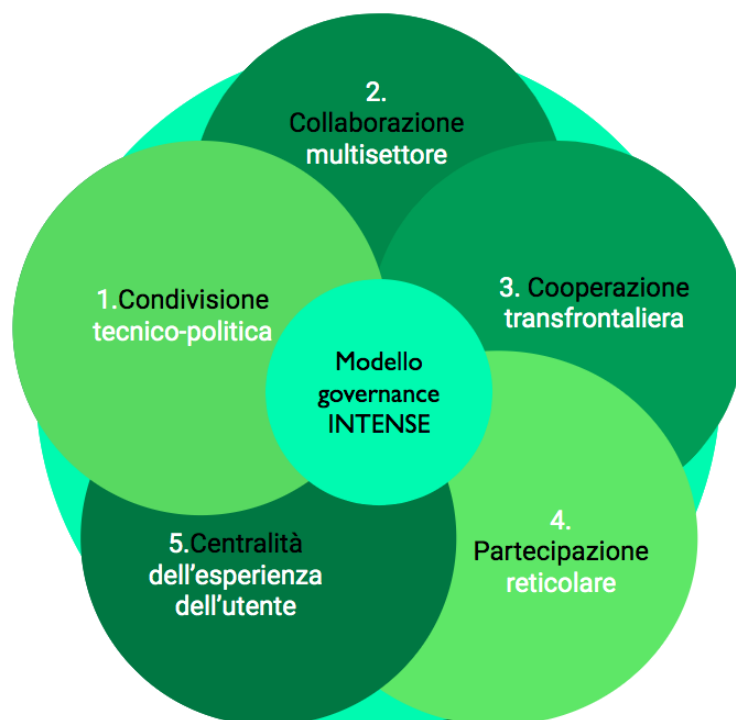
---

<sup>3</sup> Cfr Manuale internazionale di applicazione degli standard di certificazione Eurovelo (2014)

## 4. Principi guida per il modello di governance dell'itinerario INTENSE

I principi che seguono emergono dalla sistematizzazione attenta delle raccomandazioni di una vasta platea di interlocutori pubblici e privati provenienti da diversi contesti territoriali dei territori partner. Sono pensati per servire da **guida metodologica e di processo alla costruzione di una governance dell'itinerario** che sia fortemente integrata e al contempo attenta alle specificità territoriali.

**1. Condivisione tecnico-politica.** La visione e le azioni strategiche necessarie alla realizzazione di un itinerario cicloescursionistico transfrontaliero richiedono scelte politiche di ampio respiro. La condivisione degli obiettivi di fondo e delle questioni tecniche con gli interlocutori politici di riferimento a livello regionale permette di dare forza e sostanza alle politiche atte a promuovere e a valorizzare questo tipo di turismo. Il coinvolgimento della dimensione politica permette inoltre alle istituzioni di svolgere in modo più efficace il ruolo di facilitatori di dialogo istituzionale con la platea di attori la cui collaborazione è indispensabile per vincere le sfide aperte dal progetto: dal rafforzamento del sistema dei trasporti e dell'intermodalità, alla messa in campo di politiche di sensibilizzazione del pubblico rispetto alla mobilità lenta e ciclabile.



**2. Collaborazione multisettore.** L'itinerario ciclo-escursionistico transfrontaliero è necessariamente un progetto multidimensionale che chiama in causa diverse dimensioni della governance: progettazione dell'infrastruttura di trasporto e sua realizzazione, qualificazione dell'offerta di servizi dedicati, manutenzione ordinaria e straordinaria e messa in sicurezza dei percorsi, promozione e comunicazione dell'offerta e sua interconnessione con le altre strategie di marketing territoriale, eccetera. Come tale, anche la gestione ottimale dovrà essere integrata e connessa, privilegiando forme di collaborazione multisettoriali, effettuate tramite l'istituzione di tavoli tecnici di coordinamento tra diversi settori regionali o tramite l'identificazione di un soggetto gestore unico che abbia il compito di raffrontarsi con i settori con competenze diverse ma complementari e di coinvolgere gli attori privati più adeguati a perseguire gli obiettivi di gestione identificati.

**3. Cooperazione transfrontaliera.** La realizzazione di un itinerario senza soluzione di continuità che sia anche un prodotto turistico omogeneo transfrontaliero, non può prescindere da una continua cooperazione tra soggetti istituzionali deputati alla sua gestione. Allineare le pianificazioni regionali in sede di cabina transfrontaliera significa operare nel rispetto delle specificità locali in termini di standard e normative, identificando gli elementi di concordanza sui quale fondare standard, protocolli, tassonomie e messaggi omogenei per l'itinerario, così da renderlo riconoscibile e accessibile alla molteplicità di utenti attuali e potenziali.

**4. Partecipazione reticolare.** La struttura reticolare del modello di gestione trova la sua massima espressione nel coinvolgimento delle diverse categorie di attori territoriali pubblici e privati. Da declinarsi in funzione delle specificità territoriali, la partecipazione svolge un ruolo centrale nella costruzione di progettualità condivise dal territorio, nel garantire la sostenibilità delle scelte progettuali, nel facilitare la sperimentazione di progetti pilota innovativi, nella sensibilizzazione e promozione della cultura del turismo sostenibile e della mobilità lenta presso il vasto pubblico. La platea di interlocutori locali è ampia e per ciascuno di essi è possibile immaginare una diversa modalità di ingaggio e di coinvolgimento.

**5. Centralità dell'esperienza dell'utente.** Ultimo ma non meno importante, il principio alla base del design centrato sull'utente si applica anche alle scelte di gestione dell'itinerario INTENSE. Questo si dovrà esplicitare, tra gli altri, in: una ricognizione delle diverse tipologie di utenti e delle loro esperienze di utilizzo dell'itinerario (escursionisti, utenti in bici e utenti con bici, caratteristiche demografiche e anagrafiche, grado di mobilità); un'attenzione prioritaria data alla sicurezza degli utilizzatori lungo tutto il tracciato e alla manutenzione dello stesso, in corso d'opera (manutenzione in itinere) e a conclusione della sua realizzazione.

## 5. Il modello di governance

L'ipotesi di ecosistema della governance dell'itinerario cicloescursionistico transfrontaliero INTENSE include attori e strumenti diversi:

**Tavolo permanente.** Al cuore del modello di gestione e finalizzato a permettere alle 5 regioni partner di operare congiuntamente anche oltre la durata operativa del progetto INTENSE, è istituito un tavolo permanente tramite firma di uno specifico protocollo d'intesa tra le regioni partner. Il tavolo ha il compito di coordinare la collaborazione, programmazione, il monitoraggio, la promozione e la valorizzazione dell'itinerario turistico ciclabile ed escursionistico. In relazione all'ordine del giorno e alle specifiche tematiche da trattare, possono essere invitati a partecipare al Tavolo permanente esperti e persone qualificate a vario titolo e di varia natura.

Il monitoraggio del piano d'azione sarà svolto annualmente dal tavolo permanente sulla base dei dati raccolti dagli enti pubblici interessati e avrà lo scopo di verificare il progressivo raggiungimento degli obiettivi e delle azioni del piano e di intervenire su eventuali problematiche che si dovessero evidenziare.

**Accordo/protocollo d'intesa** - È firmato dai partner regionali del progetto INTENSE. È redatto nel rispetto delle normative europee e nazionali e contiene l'enunciazione degli obiettivi e dei principi di massima, nonché delle modalità di organizzazione della governance dell'itinerario dopo la conclusione del progetto. Simili protocolli d'intesa possono essere firmati tra i singoli partner regionali ed altri attori istituzionali e non del contesto locale, al fine di condividere principi ed obiettivi ed articolare sul territorio la gestione e la promozione dei diversi segmenti di itinerario. A titolo esemplificativo, un simile protocollo potrà essere firmato in Toscana con i Comuni capofila dei diversi segmenti di itinerario ciclabile INTENSE.

**Referenti regionali** - Due referenti per ciascuna regione, sono membri del tavolo permanente, provengono da ambiti e settori diversi, sono accomunati dall'essere gli iniziatori del processo e fortemente motivati alla realizzazione dell'itinerario. Sono incaricati di garantire la condivisione di principi, obiettivi, strategie e azioni con i rappresentanti politici dell'Ente regionale e con gli altri stakeholder, tramite l'istituzione di specifici tavoli di lavoro multi-settoriali, gruppi di lavoro, accordi, protocolli d'intesa, partnership locali e in generale tramite tutti gli strumenti normativi a disposizione.

**Settori/Agenzie regionali negli ambiti di interesse dell'itinerario** - Nel rispetto dell'organigramma di ciascuna regione, questi rappresentano il sistema di supporto interno all'Ente indispensabile per la realizzazione integrata dell'itinerario. Sono i responsabili tecnici di diversi settori strategici (infrastrutture, trasporti, servizi, promozione e comunicazione, etc). Sono coinvolti nella gestione dell'itinerario dai referenti regionali, tramite l'istituzione di specifici tavoli o gruppi di lavoro multisettoriali in seno a ciascuna Regione. Possono partecipare alle attività del tavolo permanente per accompagnare azioni di loro specifica competenza (es. definizione del piano di comunicazione; attività di progettazione e realizzazione, negoziazioni con gli operatori dei trasporti, etc)

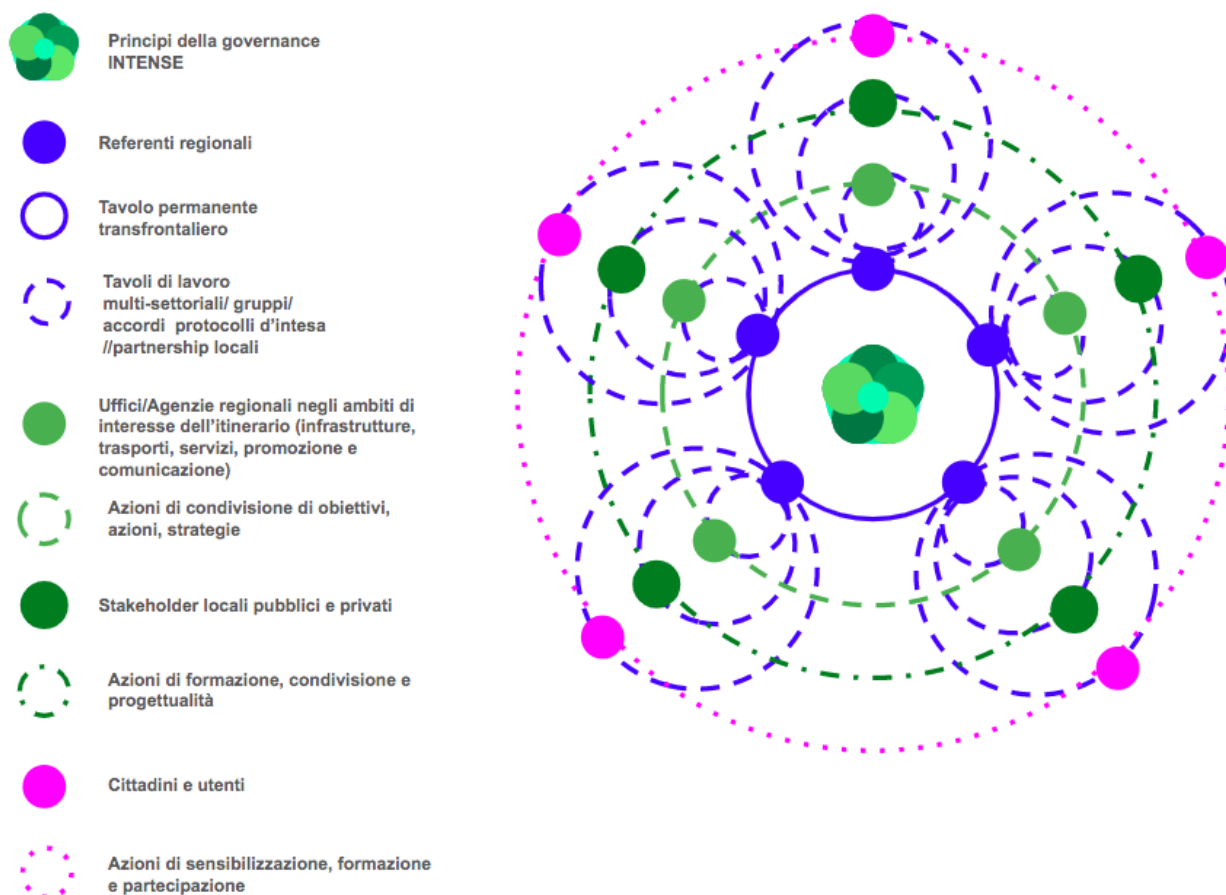
**Stakeholder locali pubblici e privati** - In funzione del contesto locale, questi sono tutti gli attori locali, pubblici o privati, che rientrano in una o più delle seguenti categorie: 1) detengono una sapere specialistico sul tema in virtù della loro esperienza professionale o di volontariato; 2) svolgono già una funzione strategica (nel settore pubblico o privato) nella realizzazione dell'itinerario; 3) svolgono un ruolo strategico nella fornitura di servizi che potrebbero essere oggetto di un piano integrato per la governance condivisa; 4) possono essere definiti dei pionieri del prodotto turistico itinerario INTENSE, configurandosi come interlocutori capaci di definire le caratteristiche minime per il suo funzionamento e di coinvolgere con un effetto domino altri utenti/utilizzatori/collaboratori. Sono Enti pubblici locali o sovralocali; Associazioni ambientaliste o di settore; Stakeholder privato o associazione di categoria.

Attivati tramite la mappatura e il coinvolgimento nell'ambito delle attività del progetto INTENSE, rappresentano una risorsa per, a titolo esemplificativo, offrire expertise tecnica su temi specifici, svolgere il ruolo di capofila di tronchi di itinerario, avviare progettualità locali in partnership con gli Enti regionali, coinvolgere e sensibilizzare l'opinione pubblica sui diversi temi.

**Cittadini ed utenti** - Destinatari ultimi delle azioni di valorizzazione degli itinerari, possono in realtà essere coinvolti e responsabilizzati nella gestione dell'itinerario e nella sua valorizzazione mettendoli al centro di iniziative di testing degli itinerari, per valutare il grado di fruibilità e la qualità dei servizi, di azioni di partecipazione e di sensibilizzazione per stimolare lo sviluppo della mobilità dolce e la cultura del rispetto per ciclisti ed escursionisti, e di condivisione delle attività di cura dell'infrastruttura, valutando la possibilità di creare piattaforma collaborative condivise come, ad esempio, un patot di collaborazione pubblico-privata.

### Visualizzazione schematica del modello di governance

Come illustrato in figura, il modello circolare di gestione permette di mantenere al centro delle azioni i principi e gli obiettivi condivisi, nel rispetto delle diverse specificità territoriali e di programmazione. A ciascun ampliamento del cerchio, si osserva un aumento e diversificazione degli attori coinvolti, con conseguente rafforzamento della capacità di problem-solving, della moltiplicazione dei partner e delle linee progettuali potenziali e aumento dell'impatto delle azioni messe in campo. La sfida per il tavolo permanente è in questo senso quella di facilitare ed alimentare questa dinamica collaborativa preservando la coerenza di principi e obiettivi condivisi.



## 6. Il piano d'azione

PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE			
Obiettivo	Azione	Soggetto responsabile	Livello
Armonizzare gli <b>standard di progettazione e realizzazione</b>	Adozione in sede di comitato di pilotaggio e di tavolo permanente di soluzioni progettuali e infrastrutturali in linea con gli <b>standard di certificazione EuroVelo</b> per la realizzazione dell'intero itinerario ciclabile INTENSE. Tendere al rispetto di tutti i "criteri essenziali", di tutti i "criteri importanti", nonché di almeno quei "criteri aggiuntivi" tesi a migliorare la sicurezza e la scorrevolezza dell'infrastruttura. Attuazione inoltre della proposta di <b>Indirizzi tecnici per la definizione di standard condivisi a livello transfrontaliero</b> per il turismo ciclabile ed escursionistico, approvata dal Comitato Direttivo INTENSE il 25 settembre 2018.	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Transfrontaliero
	Incontri di condivisione degli standard di progettazione Eurovelo e degli Indirizzi tecnici INTENSE con i referenti dei diversi settori regionali e con gli stakeholder locali pubblici e privati.	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Regionale
	Definizione e realizzazione di una segnaletica di direzione riconoscibile e rispondente alla normativa vigente, da collocare in tutti gli incroci e da confermare nei lunghi tratti senza incroci.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali pubblici e privati	Transfrontaliero Regionale
Condividere le linee guida per l'itinerario con i <b>referenti politici</b> dei settori turismo, mobilità e infrastrutture.	Partecipazione dei referenti politici delle diverse regioni partner e dei diversi settori agli incontri di condivisione di obiettivi e risultati del progetto INTENSE.	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Transfrontaliero
Garantire la sostenibilità della <b>cooperazione transfrontaliera</b> oltre l'orizzonte temporale del progetto tramite lo sviluppo e l'implementazione degli itinerari turistici sostenibili	Firma di <b>protocolli di intesa</b> tra capofila e partner regionali INTENSE, per la condivisione di standard e regole di progettazione e realizzazione.	Regione Toscana / Partner regionali INTENSE	Transfrontaliero
	Istituzione di un <b>tavolo permanente</b> con il ruolo di cabina di regia transfrontaliera e con il compito di condividere obiettivi comuni, standard di progettazione, possibilità di federazione dei catasti regionali, etc. tramite la programmazione da parte dei Partner regionali dello sviluppo e dell'implementazione degli itinerari turistici sostenibili e delle relative ipotesi di finanziamento, da aggiornare in fase di monitoraggio.		Transfrontaliero
	Scouting e partecipazione a bandi nazionali e comunitari per attuare le finalità e gli obiettivi del piano d'azione.		Regionale Transfrontaliero
Coinvolgere gli <b>attori locali pubblici e privati</b> indispensabili per la realizzazione dell'itinerario	Redazione e firma di specifici protocolli d'intesa locali per la condivisione di standard e regole presso gli enti referenti della realizzazione dei singoli tratti.	Partner regionali / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali pubblici e privati	Regionale
	Sviluppo di progetti pilota di testing con utenti di porzioni di itinerario.		Regionale

<b>MANUTENZIONE E SICUREZZA</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Azione</b>	<b>Soggetto responsabile</b>	<b>Livello</b>
Aumentare la sicurezza per utenti pedoni e ciclisti lungo i tratti di l'itinerario già realizzati e lungo quelli in realizzazione	Ricognizione del livello di sicurezza dei diversi tronchi attualmente utilizzabili e definizione di un sistema di comunicazione agli utenti, evidenziando le possibilità di bypassare i tronchi pericolosi tramite la rete del trasporto pubblico.	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Transfrontaliero
	Identificazione all'interno degli standard Eurovelo e degli Indirizzi tecnici INTENSE di protocolli operativi condivisi per la sicurezza, la manutenzione e i sistemi di segnalazione dei problemi	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Transfrontaliero
	I partner istituzionali organizzano e coordinano la gestione e manutenzione dei tratti esistenti che verranno integrate da nuovi tratti.	Tavolo permanente	Transfrontaliero / Regionale
Sensibilizzare l'opinione pubblica nei confronti del turismo sostenibile, con particolare riferimento alla mobilità dolce e alla cultura del rispetto per ciclisti e pedoni.	Incontri preliminari con gli amministratori e i tecnici dei Comuni, i mobility manager aziendali e scolastici, le associazioni ambientaliste, di ciclisti, di escursionisti, sportive, culturali, gli operatori del settore, per impostare il programma delle azioni.	Tavolo permanente	Regionale
	Incontri, seminari, convegni, escursioni in bici e a piedi allo scopo di incentivare la sicurezza e di valorizzare l'offerta di mobilità ciclistica ed escursionistica e dei servizi.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali pubblici e privati / Utenti e cittadini	Transfrontaliero
	Campagne di comunicazione per la promozione del ciclismo e dell'escursionismo e degli itinerari disponibili.		Regionale
	Attività di supporto ad iniziative di associazioni, di stakeholder e di imprese economiche e turistiche interessate tese a sviluppare il turismo sostenibile e la mobilità dolce.		Regionale
Ridurre la frammentazione delle competenze in materia di manutenzione	I partner istituzionali individuano, tramite il coinvolgimento dei soggetti istituzionali interessati (Comuni, Province, Città metropolitane), gli enti che avranno la responsabilità della gestione e manutenzione, in grado di operare per tratti di itinerario significativi, a livello sovra-comunale, definendo le relative esigenze finanziarie e i criteri di ripartizione delle spese.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali pubblici e privati / Utenti e cittadini	Regionale
	Redazione e stipula a livello regionale di specifici accordi / protocolli / patti tra gli attori istituzionali con competenze in tema di sicurezza e manutenzione per il rispetto degli standard omogenei in tema di sicurezza e manutenzione identificati a livello transfrontaliero (standard di riferimento: Eurovelo).		Regionale
Coinvolgere gli attori locali pubblici e privati indispensabili per la tutela, valorizzazione, gestione e manutenzione dell'itinerario	Gli enti responsabili coinvolgeranno gli organismi pubblici (comuni, autorità idrauliche, enti di bonifica, Soprintendenze, soggetti competenti per il turismo) per condividere le azioni di tutela, valorizzazione e gestione, nonché le PMI (albergatori, ristoratori) e le associazioni di cittadini (ciclisti, escursionisti, ambientalisti) che potrebbero contribuire alla manutenzione con specifiche azioni.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali pubblici e privati / Utenti e cittadini	Regionale
	Attivazione di specifici protocolli di cooperazione pubblico-privati per la tutela, valorizzazione, gestione e manutenzione di tratti dell'itinerario.		Regionale

<b>PROMOZIONE E SERVIZI</b>			
<b>Obiettivo</b>	<b>Azione</b>	<b>Soggetto responsabile</b>	<b>Livello</b>
Identificare standard minimi garantiti	I partner organizzano un momento di approfondimento e scambio interno al partenariato (eventualmente in occasione del prossimo meeting di Bastia) sul tema degli standard e marchi di qualità dei servizi (Eurovelo Accueil Vélo, etc) con il coinvolgimento di esperti della tematica.	Comitato di Pilotaggio	Transfrontaliero
	Incontri di condivisione degli standard standard e marchi di qualità dei servizi (Eurovelo Accueil Vélo, etc) con i referenti dei diversi settori regionali e con gli stakeholder locali pubblici e privati.	Comitato di Pilotaggio / Tavolo permanente	Regionale
Condividere il prodotto turistico omogeneo itinerario transfrontaliero INTENSE	I partner istituzionali coinvolgono esperti del settore nell'analisi e ricerca finalizzata all'identificazione e caratterizzazione del prodotto omogeneo itinerario transfrontaliero INTENSE anche attraverso lo strumento delle schede INTENSE.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali	Transfrontaliero
Armonizzare il marketing dell'itinerario oltre i confini regionali	Redazione condivisa di un piano di promozione e di branding alla scala transfrontaliera per lo sviluppo e l'implementazione degli itinerari turistici sostenibili.	Regione Toscana / Partner regionali INTENSE	Transfrontaliero
	Declinazione in chiave regionale del piano di promozione e di branding sviluppato a livello transfrontaliero.	Partner regionali INTENSE	Regionale
Rafforzare la dimensione intermodale dell'itinerario	I partner istituzionali svolgono il ruolo di facilitatori istituzionali presso il settore trasporti per rafforzare il sistema di intermodalità, incentivando la possibilità del trasporto bici al seguito, la trasformazione delle stazioni in hub ciclo-escursionistici e la sperimentazione di progetti di integrazione tra mezzi di trasporto per una fruizione davvero intermodale dell'itinerario.	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali	Regionale
Qualificare l'offerta di servizi in funzione delle esigenze del turismo sostenibile	<p>Discussione e sperimentazione di misure di incentivo all'adeguamento dei servizi da parte degli operatori privati (bandi, microfinanziamenti, partnership con le camere di commercio e le altre agenzie locali)</p> <p>Attività di formazione e sensibilizzazione presso operatori privati del settore turistico per incoraggiare: la creazione di soggetti imprenditoriali dedicati al turismo incoming di settore; la qualificazione dell'accoglienza dell'utente del turismo sostenibile; la messa a disposizione di servizi dedicati per questa tipologia di turismo.</p>	Tavolo permanente / Uffici e agenzie regionali / Stakeholder locali	Regionale



## 7. Opportunità di ingaggio degli attori locali

Il coinvolgimento diretto dei portatori di interesse nel disegno delle politiche pubbliche e l'adozione del punto di vista degli utenti nella definizione di servizi sono modalità di lavoro fondamentali per rispondere in maniera efficace alla complessità della contemporaneità.

I processi di governance e di progettazione partecipata attivano risorse inesprese, favoriscono la condivisione di obiettivi, permettono di trovare soluzioni creative e innovative e di valorizzare le competenze e le energie dei diversi attori.

La pratica dei processi partecipativi mette in evidenza come l'adesione degli stakeholder a questi percorsi aumenti in proporzione al livello di consapevolezza degli obiettivi da raggiungere, del ruolo che questi sono chiamati a svolgere e dell'impegno a prendervi parte che si assumono in maniera esplicita.

Per questo motivo è utile analizzare la platea di stakeholder pubblici e privati coinvolti dal percorso di ascolto e co-progettazione dell'itinerario INTENSE e mettere in evidenza le tipologie di progettualità collaborative che possono essere attuate.

Le griglie che seguono sono realizzate sulla base di un'attenta analisi delle progettualità sviluppate nel corso degli incontri di co-progettazione organizzati in Toscana e contiene una ricognizione della tipologia di stakeholder attivati o attivabili per le diverse dimensioni della governance dell'itinerario, il ruolo che possono ricoprire in una condivisione di azioni e progettualità con i partner regionali e le indicazioni per facilitare il loro engagement nelle attività di realizzazione e gestione dell'itinerario. L'ultima colonna rimanda alle schede progettuali redatte dai partecipanti al gruppo di lavoro toscano del progetto INTENSE come prototipi di progettazioni replicabili o adattabili anche in altri contesti.



## DIMENSIONI DELLA GOVERNANCE DELL'ITINERARIO



**Categorie di stakeholder**  
**Ruolo e indicazioni per l'engagement**  
**Progettualità condivise (esempi toscani)**

## Documenti di riferimento

### A. Documentazione tecnica

1. INTENSE - Indirizzi tecnici per la definizione di standard condivisi a livello transfrontaliero, approvati dal Comitato direttivo il 25/09/2018 a Nizza e integrati con i contributi della Regione Liguria dell'1/10/2018;
2. INTENSE - Orientations techniques pour la définitio des normes partagées au niveau transfrontalier. approuvé pas le Comité directour le 25/09/2018 à Nice complété par la Ligurie le 1/10/2018;
3. EuroVelo - European Certification Standard Manual 2014;
4. EuroVelo - Presentazione Giulia Cortesi - Incontro INTENSE Pisa San Rossore, 30/09/2017;
5. Governo francese - Schema national des veloroutes et voies vertes, 2001;
6. Fédération francaise de cyclo-tourisme - Charte cyclable, 2016;
7. Fédération francaise de cyclisme et Fédération francaise de cyclo-tourisme - Fiche réglementation cyclisme et cyclo-tourisme, 2017;
8. Governo Italiano, Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Direttiva n. 375 del 17 luglio 2017 "Requisiti di pianificazione e standard tecnici per le ciclovie turistiche facenti parte del Sistema nazionale delle ciclovie turistiche (SNCT)";
9. Governo Italiano, Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - ALLEGATO A alla Direttiva n. 375 del 17 luglio 2017 "Requisiti di pianificazione e standard tecnici per le ciclovie turistiche facenti parte del Sistema nazionale delle ciclovie turistiche (SNCT)";
10. Parlamento Italiano - Legge n. 2 dell' 11/01/2018 "Disposizioni per lo sviluppo della mobilità in bicicletta e la realizzazione della rete nazionale per la mobilità ciclistica";
11. Regione Puglia e FIAB - Reti ciclabili in area mediterranea, vademecum della ciclabilità, 2011;
12. Club alpino italiano - Sentieri, pianificazione, segnaletica e manutenzione - Quaderno di escursionismo n. 1, 2010;
13. ISNART, LEGAMBIENTE - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2019;
14. INTENSE - Studio di fattibilità commissionato da Regione Toscana, Tavola dello stato esistente dell'itinerario transfrontaliero, 2019;
15. INTENSE - Studio di fattibilità commissionato da Regione Toscana, Tavola dello stato di progetto dell'itinerario transfrontaliero, 2019;

### B. Documentazione percorso partecipativo

1. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Livorno - Pisa, Livorno 6 maggio 2019;
2. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Grosseto, Castiglione della Pescaia 9 maggio 2019;
3. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Versilia, Lido di Camaiore 10 maggio 2019;
4. Toscana - rapporto incontro 2 - Woskshop di co-progettazione: territorio Livorno - Pisa, Pisa 20 maggio 2019; territorio Grosseto, Punta Ala 22 maggio 2019; territorio Versilia, Lido di Camaiore 24 maggio 2019;
5. Corse - Compte rendu Corse, Réunion Services Routes mai 2019;
6. Workshop transfrontaliero Ajaccio 11 giugno 2019 (IT);

7. Atelier transfrontalier Ajaccio 11 giugno 2019 (FR);
8. Liguria - Rapporto incontro Santo Stefano al Mare 17 giugno 2019;
9. Liguria - Rapporto incontro Castelnuovo Magra 26 giugno 2019;
10. Sardegna - Workshop 1 di scenario, Campus Aresuj Cagliari 18 giugno 2019;
11. Sardegna - Workshop 2 di co-progettazione, Campus Aresuj Cagliari 28 giugno 2019;
12. INTENSE - Linee guida per il modello di governance e per il piano d'azione (IT);
13. INTENSE - Lignes directrices pour le modèle de gouvernance et pour le plan d'action (FR).

# Plan d'action et modèle de gouvernance projet INTENSE

26 Novembre 2019

Par Anci Toscana et Sociolab

## Sommaire

1.	Introduction et note méthodologique -	p. 2
2.	La participation dans le projet INTENSE -	p. 4
3.	Le cadre partagé : problèmes et opportunités -	p. 5
4.	Principes directeurs pour le modèle de gouvernance -	p. 9
5.	Le modèle de gouvernance -	p. 11
6.	Le plan d'action -	p. 13
7.	Opportunités d'engagement des parties prenantes locales -	p. 16
	Documents de référence:	
	- A. Documentation technique -	p. 17
	- B. Documentation parcours participatif -	p. 17

# 1. Introduction et note méthodologique

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

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

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

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

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

- **que les actions locales qui le composent soient le produit d'un parcours local d'écoute et de co-conception** avec les différents acteurs territoriaux. C'est pourquoi chaque partenaire INTENSE a été invité à mener des actions d'écoute, d'implication et de participation afin de rassembler des indications et des lignes directrices de la part des parties prenantes locales. À cet égard, il convient de se reporter à la fiche pour ce qui est de la structure de l'itinéraire pilote qui a eu lieu en Toscane.
- **que les actions communes au niveau transfrontalier** soient développées au-delà de l'horizon temporel du projet INTENSE et prennent la forme d'une série de lignes directrices pour un plan d'action à l'horizon 2019-2025. Pour cette raison, les partenaires du projet INTENSE ont été impliqués dans le travail d'identification des bonnes pratiques et d'identification d'actions prioritaires pour la bonne gestion de l'itinéraire.

**Contenu.** Le document est structuré autour des sections suivantes:

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

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

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

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

## 2. La participation dans le projet INTENSE

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

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

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

**Sardaigne.** En Sardaigne, la demande de participation a été adressée, par courrier électronique et par téléphone, à une base de données d'environ 200 acteurs territoriaux, identifiés à la suite d'un travail de cartographie des sujets stratégiques, publics et privés, au niveau régional. La demande a été accompagnée de la publication d'un appel sur le site institutionnel de la Région Sardaigne et de la communication sur les canaux du Cirem et des partenaires. Le formulaire d'inscription élaboré comptait 22 membres inscrits, avec une vingtaine de participants présents pour chaque rencontre,

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

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

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

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

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

#### Un phénomène en constante augmentation

De nombreuses études de secteur<sup>1</sup> montrent qu'au cours des dernières années, il y a eu une importante augmentation, au niveau mondial, de la demande pour des vacances actives, induite par un intérêt croissant pour les activités touristiques « écologiques » et par le développement des loisirs et vacances à la campagne. Dans ce vaste secteur du tourisme sportif ou d'aventure, le cyclotourisme joue un rôle central et en croissance constante. Dans ce contexte, l'Europe figure parmi les principales destinations, en plus d'être l'un des premiers marchés de référence. Si le marché est surtout stimulé par les régions qui possèdent les infrastructures et les investissements les plus développés, telles que celles de l'Europe du Nord (l'Autriche, le Danemark, la France, l'Allemagne, les Pays-Bas et la Suisse figurent parmi les pays qui ont connu le plus de succès dans le développement du cyclotourisme, non seulement grâce à un vaste réseau de pistes cyclables, mais aussi grâce à un effort de marketing efficace), les retardataires comme l'Italie assistent à une augmentation considérable du nombre de touristes actifs, surtout en ce qui concerne la cyclo-randonnée. Il s'agit donc d'un domaine de développement qui offre de grandes perspectives de

---

<sup>1</sup> 1° Rapporto Isnart – Legambiente - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2018.



croissance et qui, dans nombre des contextes concernés par le projet, commence tout juste à montrer son potentiel.

### **Le même itinéraire pour des usagers différents**

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

- touristes AVEC vélo (Holiday cycling), à savoir des touristes pour qui faire du vélo fait partie des vacances mais n'en est pas la principale composante ;
- touristes À vélo (Cycling holidays), à savoir ceux pour qui la principale motivation des vacances est le voyage à vélo, utilisé comme moyen de transport et de connaissance des territoires traversés et faisant partie intégrante de l'expérience de voyage.

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

### **Un itinéraire riche en attraits d'exception**

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

### **Une grande fragmentation infrastructurelle et qualitative**

La gestion intégrée d'un système d'itinéraires touristiques durables transfrontaliers, sans solution de continuité, qui traverse la Toscane, la Ligurie, la Sardaigne, la région PACA et la Corse, se heurte à la présence d'importantes fragmentations et discontinuités non seulement au niveau des infrastructures mais aussi au niveau des standards, normes et compétences. Le manque d'homogénéité des normes au niveau transfrontalier se traduit par une hétérogénéité au niveau local qui rend les itinéraires difficiles à reconnaître par les usagers. À cet égard, les normes de certification EuroVelo pour les véloroutes européennes sont une référence importante pour définir

les niveaux de qualité du parcours de cyclotourisme côtier transfrontalier. Miser sur des solutions d'infrastructure et de gestion conformes aux normes de certification EuroVelo pour l'ensemble de l'itinéraire cyclable INTENSE, conformément aux normes de référence nationales et régionales, permet d'atteindre des niveaux d'utilisation, d'attractivité et de services homogènes et reconnaissables.

### **La culture de la sécurité pour les cyclistes et les piétons**

Les études de secteur montrent que la sécurité est l'un des éléments clés dans le choix des itinéraires par les cyclotouristes et les cyclo-randonneurs de tous les segments de marché identifiés.<sup>2</sup> Par sécurité, on entend les aspects liés à la présence d'emplacements appropriés ou d'itinéraires le long de routes à faible trafic de véhicules, mais aussi à la présence de services de signalements d'accidents et d'assistance sur place. Dans les régions partenaires du projet, le thème apparaît comme fondamental, au même titre que la mise en sécurité d'itinéraires et de parcours, la sensibilisation à la mobilité lente et le respect des cyclistes et des piétons. Dans ce cas, il s'agit d'un changement culturel complexe qui appelle l'introduction de politiques spécifiques dans le domaine de la mobilité mais aussi de la sensibilisation de la société civile.

### **La sensibilisation des particuliers aux opportunités du cyclotourisme**

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

### **Le défi de l'intermodalité**

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

---

<sup>2</sup> CBI Product Factsheet: Cycling tourism from Europe

## LES NORMES PARTAGÉES

### INFRASTRUCTURE ADÉQUATE



### ACCESSIBILITÉ INTERMODALE



### SERVICES POUR LES CYCLISTES ET/OU MAGASINS DE VÉLO



### RESTAURATION ET NUITÉES



### INFORMATION ET PROMOTION TOURISTIQUE



### LIEUX D'INTÉRÊT, CENTRES URBAINS ET AUTRES SERVICES



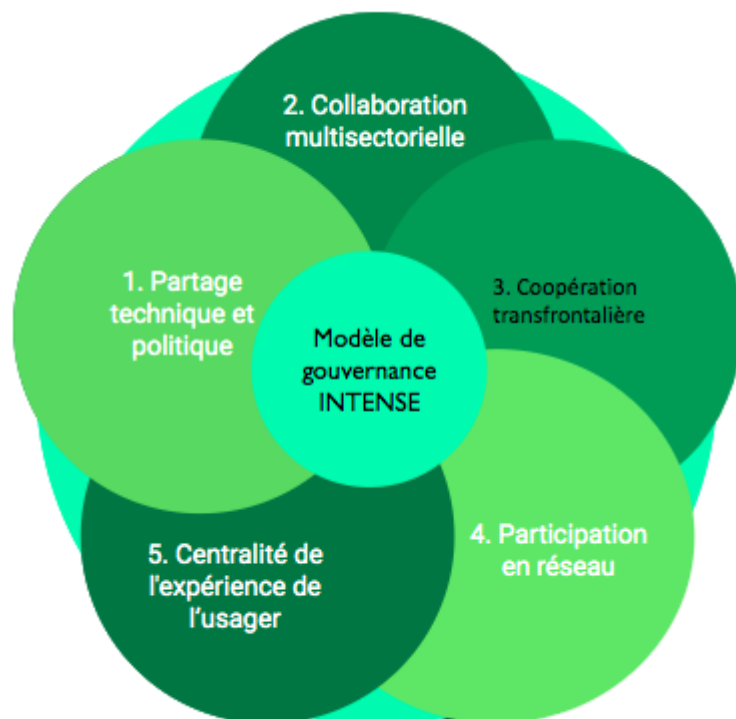
Sur la figure, certaines normes européennes en termes de services qui doivent être présentes sur un territoire pour la qualification d'une offre touristique adéquate pour les cyclotouristes. Celles-ci constituent le produit touristique homogène de l'itinéraire transfrontalier INTENSE. Pour chacune d'entre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

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

## 4. Principes directeurs pour le modèle de gouvernance de l'itinéraire INTENSE

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

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



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

**3. Coopération transfrontalière.** La réalisation d'un itinéraire sans solution de continuité qui puisse constituer également un produit touristique transfrontalier homogène ne peut être dissociée d'une coopération continue entre les institutions chargées de sa gestion. Aligner les planifications régionales au niveau de la cabine de régie transfrontalière, c'est opérer dans le respect des spécificités locales en termes de normes

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

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

## 5. Le modèle de gouvernance

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

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

Le suivi du plan d'action sera effectué annuellement par la table permanente sur la base des données collectées par les organismes publics concernés et visera à vérifier la réalisation progressive des objectifs et des actions du plan et à intervenir en cas de problèmes éventuels.

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

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

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

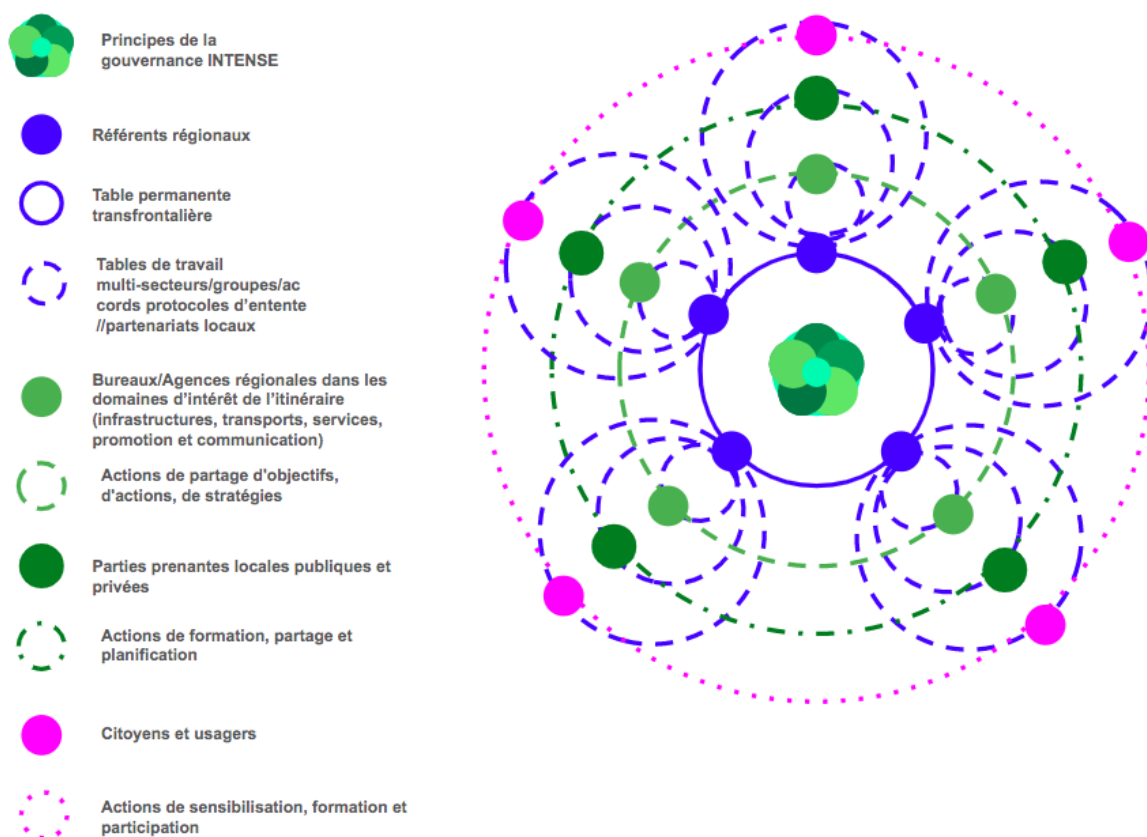
**Parties prenantes locales publiques et privées** - Selon le contexte local, il s'agit de tous les acteurs locaux, publics ou privés, qui appartiennent à une ou plusieurs des catégories suivantes : 1) détiennent des connaissances spécialisées sur le sujet en raison de leur expérience professionnelle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

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

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

### Vue schématique du modèle de gouvernance

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



## 6. Le plan d'action

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



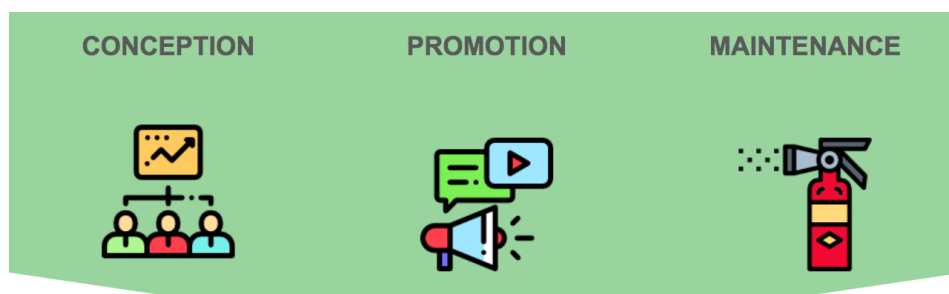
<b>MAINTENANCE ET SÉCURITÉ</b>			
<b>Objectif</b>	<b>Action</b>	<b>Sujet responsable</b>	<b>Niveau</b>
Augmenter la sécurité pour les usagers piétons et cyclistes le long des tronçons déjà terminés et sur ceux en cours de réalisation	Reconnaissance du niveau de sécurité des différentes sections actuellement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

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

## 7. Opportunités d'engagement des acteurs locaux



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



### DIMENSIONS DE LA GOUVERNANCE DE L'ITINÉRAIRE

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

## Documents de référence

### A. Documentation technique

1. INTENSE - Indirizzi tecnici per la definizione di standard condivisi a livello transfrontaliero, approvati dal Comitato direttivo il 25/09/2018 a Nizza e integrati con i contributi della Regione Liguria dell'1/10/2018;
2. INTENSE - Orientations techniques pour la définition des normes partagées au niveau transfrontalier. approuvé par le Comité directeur le 25/09/2018 à Nice complété par la Ligurie le 1/10/2018;
3. EuroVelo - European Certification Standard Manual 2014;
4. EuroVelo - Presentazione Giulia Cortesi - Incontro INTENSE Pisa San Rossore, 30/09/2017;
5. Governo francese - Schema national des veloroutes et voies vertes, 2001;
6. Fédération française de cyclo-tourisme - Charte cyclable, 2016;
7. Fédération française de cyclisme et Fédération française de cyclo-tourisme - Fiche réglementation cyclisme et cyclo-tourisme, 2017;
8. Governo Italiano, Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Direttiva n. 375 del 17 luglio 2017 "Requisiti di pianificazione e standard tecnici per le ciclovie turistiche facenti parte del Sistema nazionale delle ciclovie turistiche (SNCT)";
9. Governo Italiano, Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - ALLEGATO A alla Direttiva n. 375 del 17 luglio 2017 "Requisiti di pianificazione e standard tecnici per le ciclovie turistiche facenti parte del Sistema nazionale delle ciclovie turistiche (SNCT)";
10. Parlamento Italiano - Legge n. 2 dell' 11/01/2018 "Disposizioni per lo sviluppo della mobilità in bicicletta e la realizzazione della rete nazionale per la mobilità ciclistica";
11. Regione Puglia e FIAB - Reti ciclabili in area mediterranea, vademecum della ciclabilità, 2011;
12. Club alpino italiano - Sentieri, pianificazione, segnaletica e manutenzione - Quaderno di escursionismo n. 1, 2010;
13. ISNART, LEGAMBIENTE - Cicloturismo e cicloturisti in Italia, 2019;
14. INTENSE - Studio di fattibilità commissionato da Regione Toscana, Tavola dello stato esistente dell'itinerario transfrontaliero, 2019;
15. INTENSE - Studio di fattibilità commissionato da Regione Toscana, Tavola dello stato di progetto dell'itinerario transfrontaliero, 2019;

### B. Documentation parcours participatif

1. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Livorno - Pisa, Livorno 6 maggio 2019;
2. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Grosseto, Castiglione della Pescaia 9 maggio 2019;
3. Toscana - rapporto incontro 1 territorio Versilia, Lido di Camaiore 10 maggio 2019;
4. Toscana - rapporto incontro 2 - Workshop di co-progettazione: territorio Livorno - Pisa, Pisa 20 maggio 2019; territorio Grosseto, Punta Ala 22 maggio 2019; territorio Versilia, Lido di Camaiore 24 maggio 2019;
5. Corse - Compte rendu Corse, Réunion Services Routes mai 2019;
6. Workshop transfrontaliero Ajaccio 11 giugno 2019 (IT);
7. Atelier transfrontalier Ajaccio 11 giugno 2019 (FR);
8. Liguria - Rapporto incontro Santo Stefano al Mare 17 giugno 2019;

9. Liguria - Rapporto incontro Castelnuovo Magra 26 giugno 2019;
10. Sardegna - Workshop 1 di scenario, Campus Aresuj Cagliari 18 giugno 2019;
11. Sardegna - Workshop 2 di co-progettazione, Campus Aresuj Cagliari 28 giugno 2019;
12. INTENSE - Linee guida per il modello di governance e per il piano d'azione (IT);
13. INTENSE - Lignes directrices pour le modèle de gouvernance et pour le plan d'action (FR).