



Etude pour la structuration des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative en cohérence avec le projet de développement d'un tourisme durable du Pays Midi-Quercy

CAHIER DES CHARGES

Maître d'ouvrage : SYNDICAT MIXTE DU PAYS MIDI QUERCY

Président : Jean CAMBON

12 Rue Marcelin Viguié

BP 82

82 800 NEGREPELISSE

Tél : 05.63.24.60.64

Fax : 05.63.24.60.65

pays.midi.quercy@info82.com



I/ CONTEXTE DE L'ETUDE

Le pays Midi-Quercy : un territoire à forte vocation touristique

Le Syndicat mixte du pays Midi-Quercy est issu du **regroupement volontaire de 4 communautés de communes** situées à **l'est du département de Tarn-et-Garonne** :

- La communauté de communes du Quercy Caussadais
- La communauté de communes Quercy Rouergue Gorges de l'Aveyron
- La communauté de communes du Quercy Vert
- La communauté de communes Terrasses et vallée de l'Aveyron.

Il est **l'outil coopératif** permettant à l'échelle locale de définir un **projet commun**. La **charte de développement durable adoptée en 2002 en définit le cadre**.

Territoire à dominante rurale présentant une **surface de 1117 km²**, le Pays Midi Quercy a vu se développer fortement ces dernières années une **fonction résidentielle** liée à la fois à **la proximité des agglomérations montalbanaise et toulousaine**, à sa **desserte autoroutière** et à ses **qualités patrimoniales** (paysages, architecture, environnement).

L'agriculture et le tourisme constituent les points forts d'une économie dans laquelle la création d'emplois est tirée par le développement des services, tandis que la richesse de son exceptionnel patrimoine naturel et culturel nécessite d'être préservée et valorisée.

Après les **services** qui représentent 53% du nombre total d'établissements actifs (tout secteur confondu hors agriculture), le **commerce** arrive en seconde position (21%), puis viennent la **construction** (16,3%) et **l'industrie** (9,4%). Le territoire est composé essentiellement de **petites unités industrielles** (83% de l'ensemble des établissements industriels emploient moins de 10 salariés). De plus, des différences notables demeurent dans le secteur industriel entre l'Ouest et l'Est du Pays. Les implantations se concentrent surtout sur les **cantons de Caussade et de Nègrepelisse**. Sur le pays Midi-Quercy, on compte **seulement 11 entreprises industrielles de plus de 50 employés**.

L'activité **touristique** en Midi-Quercy se développe sur un ensemble de **qualités naturelles emblématiques que forment les espaces préservés des vallées de l'Aveyron et du Vaur** (3 sites Natura 2000), le secteur des **Causses du Quercy** (pelouses sèches à orchidées – 1 site Natura 2000) et d'autres paysages attractifs (Quercy blanc, Quercy vert, coteaux du Rouergue). Ce sont aussi la présence de **cités historiques au patrimoine architectural remarquable (Bruniquel, St Antonin-Noble-Val, Caylus, Varen, Montpeat-de-Quercy)** et la **proximité de sites notoires** tels les bastides de l'Albigeois et les Châteaux perchés du Rouergue (Penne, Puycelsi, Castelnau de Montmirail, Cordes, Najac, Villefranche-de-Rouergue) qu'une forme de tourisme « contemplatif » s'est développé allant de paire avec des pratiques **d'itinérance accrues**. Avec comme **activité centrale la découverte des paysages**, les **déplacements touristiques** en Midi-Quercy sont fréquents, dirigés et concentrés autour des **Gorges de l'Aveyron, du Rouergue à l'Albigeois**. Aussi, un **tourisme de séjour** est présent autour de **zones « vertes »** avec des pratiques variées allant de la **baignade à la détente** en passant par **l'agritourisme**. Ils concernent plus précisément **les familles**, en hébergement marchand et non marchand. D'autre part, la configuration **géologique** du territoire, plus précisément autour des **gorges de l'Aveyron**, a favorisé l'implantation de structures professionnelles proposant des prestations **de sports et loisirs de nature** et le développement de pratiques libres ou fédérées d'activités telles l'escalade, les activités d'eaux vives, la spéléologie (...) Parallèlement, ce aussi sont des logiques sociales et économiques (proximité de bassins de population) qui ont favorisé le développement d'autres **pratiques plus diffuses** comme la **randonnée pédestre sur l'ensemble du territoire**.

L'offre touristique en hébergement marchand comprend environ **6000 lits**. Elle se compose principalement de **petites unités de types meublés de tourisme et chambres d'hôtes** réparties sur l'ensemble du territoire. Cependant, **l'offre en hôtellerie de plein air** est bien développée notamment sur le secteur des **Gorges de l'Aveyron** (2 pôles majeurs à Saint Antonin et Montricoux) et représente plus de la **moitié de l'offre départementale**. De même, la seule capacité d'accueil en **résidence de tourisme** du département se situe à **Monclar de Quercy**. Elle

représente 456 lits. Le **village de gîtes de Caylus** ainsi que le **parc de loisirs le Failhal** à Montpezat de Quercy comptant à eux deux 385 lits, viennent compléter cette capacité d'accueil. **L'hôtellerie traditionnelle est très peu développée**, représentant seulement **21 chambres** sur le **secteur des Gorges de l'Aveyron**, les autres établissements se situant principalement à l'ouest du territoire.

L'offre en **hébergement non marchand** notamment en **résidence secondaire est aussi significatif** ; en 2006, 3104¹ logements du pays étaient des résidences secondaires (soit 13.3% de l'ensemble des logements du pays).

Les **Offices de tourisme sont au nombre de 7** sur le territoire (dont 2 intercommunaux et un 2*) et le pays se compose de **5 Syndicats d'initiative** dont 3 ouverts uniquement en saison. Les OT comptabilisent au comptoir **55 635 visiteurs** du mois de mai au mois de septembre 2010.

Les fréquentations se concentrent sur certains espaces et autour de sites emblématiques : Bruniquel et ses châteaux, St Antonin-Noble-Val et les Gorges de l'Aveyron, les bases de loisirs de Monclar, de Molières et de Montpezat-de-Quercy, le secteur des causses du Quercy et les coteaux du Rouergue (Verfeil, Espinas, Parisot, Castanet).

Ce sont principalement et pour plus de **47%** des touristes interrogés (étude clientèles 2009 organisée par l'ADT 82) **des excursionnistes**. Viennent ensuite **les touristes en séjour (37%)** puis ceux **en Week-end (12%)**.

Parmi les touristes interrogés, **54% déclarent être en résidence privées** (résidences secondaires, camping-car, parents/ amis)

La **fréquentation est essentiellement urbaine**, de part la proximité des agglomérations montalbanaise, toulousaine et d'Albi dans le cadre d'un tourisme de proximité facilité par la présence de l'A20 (**21 % des clientèles interrogées vivent dans la région Midi-Pyrénées**).

La clientèle est fidèle ou exprimant **des intentions de retour fortes** (85% des clientèles interrogées).

Le tourisme en Midi-Quercy, une économie au cœur de bouleversements profonds

Si le tourisme en Midi-Quercy se maintient globalement d'un point de vue des fréquentations et de son offre, il se développe au cœur d'un ensemble de bouleversements politiques, sociaux et économiques nécessitant aujourd'hui un positionnement fort, singulier et partagé, des performances accrues ainsi qu'une rationalisation des dépenses :

Echelle mondiale et nationale :

- Réforme des collectivités : Incitation au regroupement et à la mutualisation de moyens (volet intercommunalité de la réforme > élaboration de la carte des intercommunalités en Tarn-et-Garonne en cours et achèvement prévu pour fin 2011)
- Nouvelle réglementation touristique - loi de développement et de modernisation des services touristiques du 2 juillet 2009 et les décrets d'application correspondants (nouveaux classements notamment ceux concernant les Offices de Tourisme)
- Ere de l'Internet mondialisé, du Web social, des outils Web en mobilité...changement fondamental
- Concurrence accrue entre territoires de séjour et exigences « qualité » des clientèles

Echelle Régionale/ départementale :

- Durcissement des politiques de soutien
- Sélectivité, exemplarité (démarche développement durable) et innovation recherchées
- Schéma régional de gestion de l'information

Echelle Locale :

- Fragilisation des collectivités locales qui financent directement le fonctionnement et les

¹ Source : INSEE, recensement de la population 2006.

investissements des OTSI

- Fragilisation des OTSI : difficulté de pérenniser les actions et les ressources humaines, faiblesse des budgets de fonctionnement, manque de renouvellement dans les équipements et les investissements, manque de compétitivité globale et d'adaptation aux évolutions des demandes (notamment e-tourisme)

Le tourisme, une économie durable à organiser

L'activité touristique est donc **une ressource importante pour le territoire**. Ainsi, le pays Midi-Quercy a souhaité rendre **l'économie touristique une priorité dans ses actions de développement**. A ce titre, il s'attache à poursuivre une stratégie de développement touristique axée sur plusieurs thèmes forts :

- **L'itinérance douce notamment sur le secteur des Gorges de l'Aveyron** (cf. PER Viaur Aveyron, rivières sauvages Destination tourisme et le projet de coopération en cours de lancement « Tourisme durable et itinérance douce dans la vallée du Viaur et les Gorges de l'Aveyron »).
- La **valorisation du patrimoine culturel, bâti et naturel** (dans le prolongement des actions développées par la mission culture du Pays et en lien avec l'inventaire du patrimoine du pays Midi-Quercy et la charte paysagère)
- **Le tourisme créatif** (centre d'art contemporain La Cuisine, artistes et artisans d'art, les chapeaux – Caussade et Septfonds)
- **L'agrotourisme** (valorisation des produits et savoir-faire locaux : truffe, safran, fruits, vins)

Il recherche et favorise le développement de services et de produits adressés à certaines clientèles : **les familles, les clientèles individuelles et les groupes sportifs, les PMR** (personnes à mobilité réduite).

Pour cela, le SMPMQ a déjà initié et soutient la mise en œuvre d'actions : livret/ jeu à la découverte du patrimoine médiéval du PMQ, développement de visites sensorielles dans le cadre du projet « Le Massif central au bout des doigts ».

Il promeut à travers cette stratégie les actions en faveur **du tourisme durable** : le programme d'actions tourisme durable Midi-Quercy concourt depuis 2007 à **former les acteurs du tourisme** aux problématiques du tourisme durable à travers la mise en place d'**ateliers**, le soutien apporté au projet notamment dans le cadre du programme leader et de la convention territoriale 2008/2013 aux projets qui favorisent la prise en compte des piliers du Développement Durable et **le projet de coopération en cours de lancement « Tourisme durable et itinérance douce dans la vallée du Viaur et les Gorges de l'Aveyron »**.

Pour la mise en œuvre de cette stratégie, il a souhaité organiser les différentes structures intervenants dans le tourisme à travers **l'élaboration d'une convention cadre de partenariat en 2005, stipulant la répartition des missions aux différents échelons d'intervention dans le domaine du tourisme**. La mission des Offices de tourisme et du Pays a été définie pour l'ensemble des actions que forment la **chaîne des fonctions touristiques : l'accueil, l'information, la communication, la promotion, la production ainsi que l'animation et l'observation**. Cette convention précise aussi les objectifs en matière de structuration du tourisme vers lesquels le territoire doit tendre pour mutualiser les moyens et gagner en efficacité. Elle mentionne ainsi que « Le transfert de la compétence tourisme des communes aux Communautés de Communes constitue en conséquence un des objectifs vers lequel tendre à moyen terme. Les Communautés de Communes du Pays Midi Quercy ne s'étant pas toutes positionnées par rapport à cette question (à l'exception de la Communauté de Communes des Terrasses et Vallée de l'Aveyron qui a déjà procédé à ce transfert et dernièrement la communauté de communes du Quercy Vert) et la réflexion étant nécessaire quant au schéma qui sera adopté par chacune d'elles en fonction de leurs nécessités et en cohérence avec la stratégie de développement touristique du Pays, cette question reste un des axes de travail à mener. Cependant, le transfert de la compétence tourisme ne constitue en aucun cas un préalable à la mise en œuvre de la convention de partenariat. »

Cette convention n'a pas été signée par l'ensemble des structures agissant en faveur du tourisme : collectivités locales, organismes du tourisme, partenaires départementaux de l'action touristique.

Toutefois les actions développées dans le cadre du réseau des OTSI et coordonnées par le

SMPMQ se réfèrent à ce schéma de répartition des missions.

Les difficultés rencontrées avec l'organisation actuelle

- Le pays n'est pas intégralement couvert par les missions d'un Office de Tourisme (19 communes non couvertes, 3 communes avec un SI ouvert en saison sans ressources humaines propres et 2 communes avec un SI ouvert à l'année rattaché à d'autres services publics avec des ressources humaines partagées) et fragilisation de la capacité d'investissement des collectivités locales.
- Vieillesse des locaux et équipements de certains OTSI
- Inadaptation des outils et des méthodologies de travail (domaine de l'actualisation de l'information notamment)
- Difficulté à connaître l'ensemble de l'offre du territoire et à développer le métier de conseiller en séjour pour l'ensemble du territoire
- Phénomène de doublons dans certains domaines d'actions (éditions)
- Manque de lisibilité des missions de chacun des acteurs et de leur répartition – augmentation des concurrences entre structures publiques agissant dans le tourisme.
- Aucun OT inscrit dans une démarche qualité – niveau de classement limité (1 seul OT 2*)

Fort de ces constats le SMPMQ souhaite réaliser une étude pour déterminer la meilleure structuration possible sur le territoire des organismes locaux du tourisme au regard d'une stratégie de développement territoriale réaffirmée (thématiques fortes, clientèles, démarche développement durable et démarche qualité) et des évolutions nécessaires à envisager (professionnalisation, adaptation à la demande, rationalisation des dépenses).

II/ FINALITES ET OBJET DE L'ETUDE

Il s'agit, à l'échelle du territoire qui aura été défini (intercommunalité ou supra intercommunalité), de **structurer avant tout les fonctions d'ingénierie touristique : accueil, information, communication, production, promotion, mise en réseau des acteurs touristiques** mais aussi mise en place d'une politique d'animation cohérente, afin **d'asseoir chaque structure sur un territoire nécessaire et suffisant pour sa viabilité et sa reconnaissance à long terme**, afin de renforcer la **visibilité des thématiques fortes identifiées sur le Pays**.

En d'autres termes, il s'agit de bâtir **un projet de territoire concerté dans une logique de destination** où chacune des **communes pourra y trouver son intérêt**, plutôt que de continuer dans une logique de projets individuels à petite échelle.

Cette étude devra **questionner** en outre **la manière** avec laquelle les **axes de développement touristique forts du Pays pourraient être organisés et développés**. L'idée d'une **spécialisation** de chaque Office de Tourisme à un thème dédié pourra être étudiée en fonction des compétences, expériences, souhaits et potentialités.

Cette étude devra permettre :

- une organisation des acteurs du tourisme qui soit au service du territoire, de son projet et des clientèles (les OTSI seront les principaux acteurs de cette organisation, les Bistrots de Pays pourront aussi être étudiés comme potentiels relais de l'information touristique)
- une efficacité renforcée et des économies d'échelle grâce au regroupement de moyens
- une simplification des structures et un fonctionnement clair et affiché des services touristiques du territoire

III/ CONTENU ET DEROULEMENT DE L'ETUDE

Phase 1 : Diagnostic de l'organisation actuelle

En terme géographique

- Qui possède la compétence tourisme ?
- Qui a délégué sa compétence tourisme ?

- Qui prélève la taxe de séjour ? Mode de prélèvement, forfaitaire ou réel ? Recettes induites par le prélèvement ? Valorisation de cette recette ?
- Cartographie de l'organisation actuelle

En terme de fonctionnement des structures

- Des Offices de Tourisme à travers leurs missions déléguées par la collectivité et leurs missions annexes
- Leurs moyens humains et financiers affectés à ces différentes missions
- le nombre, le statut et le profil du personnel avec une analyse spécifique des régimes salariaux et des compétences/ volontés de progression / de formation
- le concours des collectivités locales (subvention, mise à disposition moyens techniques, humains...)
- conventions et contrats existants
- Leurs actions développées (en matière d'accueil, de promotion (éditions, salons, internet, ...), de développement, d'animation) et leur répartition en temps et en moyens
- Leurs contributions à l'action du réseau Midi-Quercy : la part en temps et en moyens affectés à ce travail collectif.
- Les fréquentations des OTSI
- Les amplitudes d'ouverture

En terme d'équipement

- inventaire du matériel et niveau de qualification du matériel (maintien ou renouvellement)
- conventions et contrats existants
- projets en cours d'aménagement et d'équipement – caractérisation des projets
- l'adaptation des actions, des locaux et de l'équipement des OT aux évolutions des demandes actuelles des clientèles , en matière de e-tourisme notamment, aux familles et aux Personnes à Mobilité Réduite

En terme d'attentes

- des Offices de Tourisme (bénévoles et salariés),
- des élus (Présidents et Vice-président en charge du Tourisme)
- des principaux prestataires touristiques (hébergements, activités)

*Sera aussi posée la question à ces mêmes acteurs de l'idée de spécialisation des OT du pays à un thème dédié - la question de l'identification à un thème favori sera posée.
Des entretiens en direct seront privilégiés*

Le recueil des documents comptables, administratifs et stratégiques est à la charge du cabinet.

Synthèse des forces / faiblesses/ opportunités/ menaces du territoire en matière d'organisation touristique

Phase 2 : Les modèles d'organisation envisageables et bench-marking

- Présentation des différents modèles d'organisation possibles à travers leurs forces / faiblesses
- Illustration des modèles à travers des exemples de territoires les ayant adoptés (échelle régionale/ échelle nationale)
- Préconisations départementales et régionales en matière d'organisation touristique.

Phase 3 : Proposition de solutions adaptées au territoire

Il s'agira de Proposer des scénarii (au moins 2) sous l'angle d'une :

- Organisation juridique
- Organisation géographique
- Organisation humaine

- Organisation financière
- Organisation thématique et fonctionnelle

Phase 4 : Evaluation de la faisabilité économique, financière et juridique du scénario retenu par le maître d'ouvrage

- Apporter un estimatif financier
- Donner un estimatif par modules et par tranches optionnelles
- Proposer des solutions pour le financement de l'opération et le montage juridique.
- Quel exercice de la compétence ? échelle intercommunale ou syndicale ? et organisation en conséquence en OT de pôle ?
- Quelle qualification des activités possibles et en fonction de la nature des services publics (SPA ou SPIC)
- Quel mode de gestion envisageable au sein des CC dans le cas d'une gestion intercommunale ou au sein du pays dans le cas d'une gestion syndicale (et organisation du réseau dans le premier cas)
- Cas des structures existantes
- Des conséquences pratiques pour le personnel, les communes, les CDC, le SMPMQ ?
- Des membres socio pro des instances en place
- Des transferts de charge
- Transfert de personnel
- Des conditions de poursuite des activités actuelles qui ne seraient pas transférées.
- Des enjeux financiers attenants au transfert
- Des investissements/équipements nécessaires pour une spécialisation des OT et la mise en œuvre des missions d'un OT (y compris dépenses liées à l'accessibilité aux PMR)

5- RESULTATS ATTENDUS

Les documents suivants seront fournis au maître d'ouvrage à l'issue de la mission (ils seront fournis sous format informatique (version Word et pdf – le SMPMQ se chargera de leur édition et reproduction):

- Document présentant un état des lieux actuel de la structuration des OT et de la compétence tourisme et Synthèse AFOM
- Document présentant une synthèse des recherches d'expériences, de préconisations.
- Scénarii d'évolution possibles et pour chacun leur plan de situation géographique, de simulation économique, juridique et financière (investissement/fonctionnement),
- Document d'aide à la décision du mode de gestion (statuts types)
- Cahier des charges pour le mode de gestion retenu
- Délibérations types des organes délibérants et compétents actuels
- Proposition d'aménagements et d'équipements des locaux pour le mode d'organisation retenu et chiffrage
- Planning organisationnel : fiches de poste type et plans de formation des personnels (en vue d'une spécialisation des OT à des thèmes Pays).
- Planning et fiches fonctionnels de chaque OT
- Comptes-rendus de chaque COPIL

6- ORGANISATION DE L'ETUDE

Un comité de pilotage comprendra les partenaires suivants :

- Les 4 Communautés de Communes du Pays
- Les Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative
- Les communes sur lesquelles se trouve 1 OT ou 1 SI
- L'ADT 82
- La FROTSI

- Le Conseil Général 82
- Le Comité Régional du Tourisme
- Le Conseil Régional Midi-Pyrénées
- La DDT 82 (bureau d'appui aux territoires)
- Le Conseil en architecture Urbanisme et environnement 82 (CAUE 82)
- Les Bistrots de Pays

Ce comité de pilotage se réunira à plusieurs reprises, en contribution à la validation de l'avancement de l'étude :

- CP 1 Validation du diagnostic et présentation d'exemples de structuration
- CP 2 Présentation des scénarii possibles et choix du scénario
- CP 3 Restitution finale : présentation de l'étude de faisabilité du scénario retenu et des étapes à conduire pour la mise en œuvre

Le candidat retenu sera chargé pour chaque COPIL de produire un diaporama et à l'issue de chaque COPIL il produira son compte-rendu qu'il remettra au MO accompagné des fichiers informatiques des diaporamas et autres documents présentés.

Référent technique : L'interlocuteur permanent sera le Syndicat Mixte du pays Midi-Quercy

Un comité technique sera aussi réuni 15 jours avant chaque comité de pilotage. Il est chargé d'évaluer les propositions du cabinet et d'organiser la tenue du Comité de pilotage. Il est composé du SMPMQ, des techniciens de l'ADT, de la FROTSI, de la région Midi-Pyrénées, des techniciens des intercommunalités. (La présence du cabinet n'est pas prévue). Ainsi les éléments que vous comptez présenter en COPIL devront être remis au moins 20 jours avant chaque COPIL. A l'issue de chaque comité technique des remarques seront transmises au cabinet qui impliqueront ou non un ajustement de sa part avant le COPIL suivant.

Des documents et études des partenaires suivants pourront être fournis lors de la signature de l'acte d'engagement :

- Charte de développement durable du pays Midi-Quercy
- Convention cadre de partenariat et schéma de répartition des missions du Pays + éléments de stratégie touristique du PMQ
- Guide ' « mise en place d'une démarche de tourisme durable dans son Office de Tourisme » région Midi-Pyrénées
- Organisation du Système d'information touristique régional
- Résultats de l'enquête clientèles 2009 mise en place par l'ADT 82 – les données Midi-Quercy
- Listing et coordonnées des personnes et structures à rencontrer
- Diagnostic des locaux de certains OT réalisés par l'ADT 82 (tourisme et handicap) et le CAUE 82.
- Autres documents : ex : contenu du projet de coopération tourisme durable 2011/2014 sur la destination Viaur Aveyron, rivières sauvages. ...
- Chiffres 2010 de l'économie touristique en Tarn-et-Garonne (observatoire économique 82)
- Chiffres clés du tourisme en Tarn-et-Garonne (2009 – schéma de développement touristique départemental – Agence de développement touristique 82)

Planning de réalisation de l'étude

Les financements sont acquis sur cette étude ; elle commencera dès la signature de l'acte d'engagement par le MO. Cette étude devrait pouvoir être réalisée sur une période de 7 mois.

7 MODALITES DE REMISE DES OFFRES ET DE SELECTION

La proposition d'intervention devra préciser :

- le phasage de l'étude et le descriptif méthodologique de chaque phase dont la liste des partenaires et type d'acteurs que vous comptez interroger et rencontrer.
- un devis détaillé par phase (incluant le coût de toutes les interventions), précisant le coût

journée de chaque intervenant et les frais de déplacement et la répartition de ces coûts en cas de groupement conjoint.

- un calendrier d'intervention.

Les offres réputées complètes seront sélectionnées selon les critères suivants :

1 - Valeur technique de l'offre (55%)

- Expériences avérées en programmation juridique, étude stratégique et financière appliquées aux organismes locaux du tourisme
- Références du candidat pour des études similaires et expérience des intervenants
- Méthode de travail proposée dont méthode de concertation
- Délais de réalisation

2- Prix (45%)

Les offres jugées anormalement basses seront rejetées.

Dans le cadre de l'analyse des offres, une audition sera organisée durant la semaine 15.

Les propositions devront parvenir au plus tard le 4 avril 2011 16h par mail ou par courrier :

**A l'attention de Monsieur le Président
Syndicat Mixte du pays Midi-Quercy
BP 82 – 12 Rue Marcelin Viguié
82 800 NEGREPELISSE**

Tél : 05.63.24.60.64

Fax : 05.63.24.60.65

pays.midi.quercy@info82.com