

SYNDICAT MIXTE DU PAYS MIDI QUERCY

Convention de partenariat cadre relative à l'organisation touristique du territoire

Préambule :

Cette convention de partenariat vise la définition d'une stratégie touristique claire et lisible pour l'ensemble des partenaires du Pays Midi Quercy et des acteurs locaux du tourisme, qui implique une répartition des missions entre les organismes locaux de tourisme, en fonction de leurs compétences et précise les différents niveaux d'intervention.

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 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*.

Article 1 : objet de la convention

La présente convention vise à fixer les modalités de partenariat entre :

- le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy,
- Les EPCI du territoire : Communauté de Communes du Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron, Communauté de Communes du Quercy Caussadais, Communauté de Communes « Terrasses et Vallée de l'Aveyron », Communauté de Communes du Quercy Vert
- les 8 Offices de Tourisme des Communautés de Communes
 - ➔ Quercy Caussadais (OT de Caussade, OT de Montpezat de Quercy)

- Quercy Rouergue et Gorges de l'Aveyron (OT de Parisot-Castanet-Loze-Puylagarde, OT de Caylus-Lacapelle-Livron-St Projet, OT de Saint Antonin-Noble-Val, OT de Varen-Laguépie)
 - Terrasses et Vallée de l'Aveyron (OT intercommunal de Bruniquel-Montricoux-Vaïssac-Albias-Bioule-Nègrelisse-St Etienne de Tulmont)
 - Quercy Vert (OT de Monclar de Quercy)
- le Comité Départemental du Tourisme de Tarn-et-Garonne, l'Union Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative, le Service Loisirs Accueil de Tarn et Garonne, l'Association « Gîtes de France, Bienvenue à la ferme », l'association Clévacances, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Tarn et Garonne
 - le Comité Régional du Tourisme de Midi-Pyrénées, la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative

dans le but de mettre en oeuvre le programme d'actions défini dans le cadre de la politique touristique du Pays.

Article 2 : objectifs recherchés par les partenaires

Les différents partenaires signataires affirment leur volonté de mettre en oeuvre un système de collaboration au sein du Pays Midi-Quercy visant à optimiser l'efficacité de leurs actions.

Cela se traduit par une répartition des compétences par catégorie de missions, récapitulée au sein d'un tableau annexé à cette convention.

La pérennisation des emplois des Offices de Tourisme constitue un objectif préalable à l'organisation touristique du pays Midi Quercy.

L'Etat, le Conseil Régional de Midi-Pyrénées, le Conseil Général de Tarn-et-Garonne, engagés dans le Contrat de Pays, prennent acte des principes d'organisation développés dans les articles qui suivent, et les considèrent comme faisant partie intégrante du volet tourisme dudit Contrat. Ces partenaires financiers valideront les programmes d'actions, prévus dans le cadre du Contrat de Pays.

Article 3 : les axes stratégiques retenus par le Pays Midi-Quercy

Pleine nature

- valorisation touristique des sites de pleine nature de la rivière Aveyron (définition d'un schéma directeur d'aménagement des sites le long de la rivière pour une meilleure accessibilité et une sécurisation des pratiques en lien avec les politiques engagées ou à venir : Parc Naturel

Régional, Contrat de rivière, Schéma d'aménagement et de gestion des eaux, Natura 2000, Charte Patrimoine et Paysages pour demain,...)

- valorisation touristique des autres sites d'activités de pleine nature (escalade, spéléologie, pêche,...)

Découverte, itinérance, randonnée

- structurer et clarifier l'offre de découverte en intégrant les nouvelles pratiques touristiques
- conforter l'image d'un espace dédié « aux loisirs et activités de pleine nature » grâce à la mise en réseau des sites et par la promotion des pratiques sportives itinérantes :
 - mise en oeuvre d'une liaison verte Montauban-Aveyron
 - mise en oeuvre d'un GR de Pays et de sentiers du patrimoine

Patrimoine

- sauvegarde et mise en valeur (par la médiation, l'interprétation, la pédagogie et l'animation) du patrimoine culturel du pays, au travers d'un principe d'organisation et en complémentarité avec les territoires voisins (Montauban, Cahors, Cordes, Villefranche, Najac,...), pouvant déboucher sur la création d'un Pays d'Art et d'Histoire

Offices de Tourisme

- mise en place d'un schéma d'organisation touristique à l'échelle du Pays :
 - Les EPCI déterminent le mode d'organisation des Offices de Tourisme sur leur territoire, en cohérence avec la stratégie du Syndicat Mixte du Pays Midi Quercy
 - mise en oeuvre de la charte d'accueil des Office de Tourisme de Midi Quercy

Hébergements

- mise en place au sein du Pays d'une Commission d'information et de suivi des projets
- Incitation à la création d'hébergements touristiques de qualité pour groupes et individuels, inscrits dans la démarche des politiques départementale, régionale et européenne et en particulier les hébergements de caractère et labellisés Tourisme et Handicap

Article 4 : le principe de la répartition des missions

Le principe de répartition des missions vise à valoriser, dans l'esprit de la loi du 23 décembre 1992, les compétences respectives :

- du Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy, en vertu des objectifs qui lui sont assignés par ses membres et définis, en ce qui concerne le tourisme et le développement durable, au sein du Comité de Pilotage tourisme

- des Communautés de Communes en fonction de leurs compétences
- des Offices de tourisme, en cohérence et en complémentarité avec les missions qui leur sont confiées dans le cadre des conventions les liant aux collectivités locales,
- du Comité Départemental du Tourisme de Tarn et Garonne et du Comité Régional du Tourisme de Midi-Pyrénées, conformément à leurs statuts respectifs et à leurs missions confiées par les assemblées départementale et régionale

La répartition des missions englobe l'ensemble de la chaîne des fonctions de l'économie touristique du territoire :

- l'accueil et l'information
- la production
- l'animation
- la promotion et la communication
- la commercialisation des produits touristiques
- l'observation de l'activité touristique
- la formation et la professionnalisation

Article 5 : accueil et information de la clientèle touristique

Ces missions constituent le coeur de l'activité des Offices de Tourisme, dans le cadre des missions qui leur sont déléguées par les collectivités (collecte, gestion, diffusion).

Le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy entend valoriser cette fonction en s'appuyant sur les Offices de Tourisme existants, leurs bureaux d'information annexes et leurs autres relais locaux, à travers des actions visant à constituer et animer un réseau.

Il est en effet de l'intérêt de tous, que les missions d'accueil et d'information soient optimisées, et qu'un effet de réseau puisse démultiplier les efforts de chacun et la diffusion des informations relatives à l'offre publique et privée du territoire.

Ainsi, le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy :

- initie et accompagne la mise oeuvre d'une **Charte de l'Accueil** soumise à l'ensemble des Offices de Tourisme du territoire, ainsi qu'aux Bistrots de Pays et aux prestataires touristiques. Cette Charte de l'Accueil, a aussi pour objectif de lier et de mettre en réseau les Offices de Tourisme à travers des engagements communs.
- favorise les programmes d'équipement collectifs des Offices de Tourisme (informatique notamment), sur la base des préconisations techniques des niveaux départemental et régional

- participe au Groupe technique régional pour la mise en œuvre du futur réseau régional d'information touristique

Article 6 : Production

Le développement, la valorisation et l'organisation de l'offre - activités de pleine nature / patrimoine / hébergement - constituent la base de la politique touristique du Pays Midi-Quercy.

A ces fins, le Pays est chargé :

- de l'appui au développement et à la qualification de l'offre touristique
- du suivi d'opérations d'aménagement
- de l'information auprès des porteurs de projets

Il est dans ce domaine l'interlocuteur privilégié du CDT, des associations « Gîtes de France, Bienvenue à la ferme » et Clévacances, du CRT, de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Tarn et Garonne et travaillera en étroite collaboration avec les services du Conseil Général, du Conseil Régional et de l'Etat.

Les actions conduites dans ce cadre sont complémentaires de celles menées par les Communautés de Communes et par les Offices de Tourisme auxquels les collectivités locales ont délégué des missions de développement (principalement dans le domaine de l'animation, mais aussi dans celui du montage de produits et de la valorisation du patrimoine).

Des liens permanents entre le Pays Midi-Quercy, les Offices de Tourisme et les Communautés de Communes seront établis dans le cadre de la mise en oeuvre de cette politique de développement, concernant en particulier :

- les actions touchant l'ensemble du territoire
- les relations avec les porteurs de projets
- la conduite des opérations structurantes

Ces missions de fond, pilotées par le Pays Midi-Quercy dans le cadre d'une Commission de suivi de projets (cf paragraphe suivant « suivi de projets »), ont pour finalité d'aboutir à l'enrichissement et la fiabilisation de l'offre, pouvant servir de socle à l'élaboration de produits touristiques. A cet effet, seront particulièrement soutenus les projets s'inscrivant dans une démarche de qualité reconnue (hébergement de caractère, hôtellerie de charme et de caractère, labellisation Tourisme et Handicap, circuits thématiques à forte valeur ajoutée,...).

→ *Suivi de projets*

Mise en place d'un dispositif technique d'accompagnement des projets :

Les niveaux départemental et régional participent à des séances d'information destinées aux assistants techniques des EPCI, du Pays, sur les procédures de financements existantes (Europe, Etat, Région, Département).

Les organismes de labellisation interviennent pour des formations ponctuelles spécifiques.

Au sein du Pays est créée une Commission technique composée de tous les partenaires institutionnels concernés (CG, CR, Etat, CCI, CA, l'UDOTSI, les associations « Gîtes de France, Bienvenue à la ferme » et Clévacances,...), chargée de l'accompagnement et du suivi de l'état d'avancement des dossiers d'investissements publics et privés. Cette Commission se réunira deux fois par an. Dans ce cadre, le Syndicat Mixte du Pays Midi Quercy, le Conseil Régional et le Conseil Général souhaitent la mise en place d'un système de communication des informations efficace, impliquant de fait la réciprocité.

→ *Elaboration de produits*

L'élaboration de produits touristiques a pour but de proposer des gammes de prestations à la vente. Dans cette optique, cette activité ne correspond pas aux missions du Pays, qui se situent en amont.

Cette mission relève des prestataires, des Offices de Tourisme et des organismes habilités à vendre des produits touristiques (prestataires, Service Loisirs Accueil et agences réceptives locales en particulier), comme l'indique la loi du 13 juillet 1992.

La répartition des missions s'établit donc logiquement comme suit :

- le Pays définit des axes thématiques et conduit les actions destinées à créer les conditions favorables au développement (aménagement, mise en cohérence, valorisation)
- les Offices de Tourisme et leurs partenaires professionnels traduisent cette offre sous la forme de produits

Les organismes départementaux ayant en charge la labellisation et la classification des hébergements interviennent aux côtés du Pays de manière à conforter la politique de qualification des hébergements.

Le Pays Midi-Quercy intervient cependant en assistance au montage de produits aux côtés des partenaires locaux et départementaux (CDT, SLA, CCI).

Article 7 : animation

Les Offices de Tourisme participent à l'organisation de certaines animations locales, en fonction des missions qui leur sont confiées par les collectivités locales, dans le cadre de conventions d'objectifs.

Le Pays Midi-Quercy se charge de la coordination et de la classification de cette offre d'animation, en partenariat avec les échelons départemental et régional. Il centralise et diffuse les animations à l'échelle du territoire.

Les Offices de Tourisme s'engagent à communiquer les informations nécessaires au Syndicat Mixte pour qu'il les diffuse en temps voulu et qu'il puisse répondre à toute démarche d'information émanant des partenaires extérieurs (Région, Département,...).

Le CDT et le CRT relaient les informations relatives aux animations de niveaux départemental et régional (Maison Midi-Pyrénées, site Internet CRT,...).

Article 8 : Communication et Promotion

→ *Communication Interne*

Le Pays édite et diffuse sur les 48 communes du territoire La Lettre du Pays comprenant des pages d'information touristique

→ *Communication et promotion externe*

Editions touristiques

Le Pays Midi-Quercy réalise les éditions à l'échelle du territoire :

- documents d'appel
- documents d'accueil
- cartes touristiques
- guides de découverte (randonnée, à destination des enfants,...)
- ...

Ces éditions sont réalisées en concertation avec les Offices de Tourisme et avec leur participation active, de manière à :

- assurer une bonne représentation des différentes facettes du territoire
- garantir l'exactitude des informations publiées
- assurer la bonne diffusion des éditions par les Offices de Tourisme
- éviter les doublons avec les éditions locales réalisées par les Offices de Tourisme

Les éditions locales devront, dans un souci d'appropriation de l'image du territoire, et de capitalisation par rapport aux efforts de communication du Pays, mais aussi du Département et de la Région, utiliser les éléments de la charte graphique du Pays et du Tarn et Garonne.

Le CDT, dans le cadre de la promotion départementale, prend en compte l'entité Midi-Quercy dans ses documents.

Actions promotionnelles

Le Pays Midi-Quercy initie des actions de promotion collective du territoire, en concertation avec les Offices de Tourisme et le Comité Départemental du Tourisme.

Il n'a cependant pas pour vocation de se substituer aux Offices de Tourisme, lesquels mènent aussi des actions qui leur sont propres (informations locales, manifestations,...).

Il coordonne les actions collectives, pour lesquelles la dimension du Pays est pertinente (promotion sur les salons de proximité par exemple) et réalise un dossier de présentation de l'offre touristique à destination des voyageurs.

Un programme d'action annuel est établi en concertation avec le Pays, le CDT, le CRT et les Offices de Tourisme, précisant les actions et leur calendrier.

En tant qu'interlocuteur privilégié du CDT et du CRT, le Pays Midi-Quercy est aussi en mesure de jouer un rôle centralisateur d'information qu'il communique aux structures locales (analyse de l'offre et de la demande, veille stratégique,...).

Communication médias

En matière d'actions de communication en direction des médias, le Pays réalise des actions en partenariat avec le CDT et le CRT, auxquelles il associe les Offices de Tourisme.

Afin de garantir le maximum d'efficacité à ces actions, une concertation permanente sera engagée entre le Pays Midi-Quercy, le CDT et les Offices de Tourisme :

- édition d'un dossier de presse et de communiqués par le Pays et diffusion
- centralisation des contacts par le Pays
- diffusion des programmes d'accueil de journalistes auprès des partenaires concernés (Offices de Tourisme, mais aussi milieux professionnels)
- organisation collective de la prise en charge des accueils de journalistes selon un programme arrêté avec le CDT et les offices de tourisme, ainsi que les organismes professionnels concernés, et mise en oeuvre d'un principe de roulement dans les accompagnements
- prise en charge des frais d'accueil par le Pays dans le cadre d'un programme défini annuellement avec le CDT et le CRT

Le Pays est représenté au sein des groupes techniques de promotion des niveaux départemental et régional (à l'occasion de la présentation du programme de promotion).

Article 9 : commercialisation de produits touristiques

Le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy n'a pas pour vocation de conduire d'activités dans ce domaine.

L'offre de produits du Pays sera commercialisée par :

- le Service Loisirs Accueil
- les voyagistes
- les prestataires habilités

Les Offices de Tourisme qui le souhaiteront (et qui disposent du matériel informatique adéquat) pourront jouer un rôle de relais du Service Loisirs Accueil en ayant accès au serveur départemental de gestion des disponibilités, leur permettant d'effectuer des pré-réservations. Les modalités de ce partenariat feront l'objet d'une convention spécifique.

Le CRT fait figurer des produits du Pays Midi-Quercy, commercialisés par Midi-Pyrénées Vacances Loisirs, via le SLA ou les agences de voyages réceptives, dans ses brochures éditées annuellement. Ces produits bénéficieront du service fourni par le point central de réservation régional, selon les modalités fixées dans ce cadre.

Article 10 : Observation de l'activité touristique

Le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy est chargé de mettre en place, en liaison avec le Comité Départemental du Tourisme de Tarn-et-Garonne, un dispositif local d'observation de l'économie touristique, selon les critères de collecte et de traitement définis par le Comité Régional du Tourisme et avec les outils développés par ce dernier (cf « Bienvenue en Midi -Pyrénées », opération permettant d'analyser le profil de la clientèle durant la saison touristique...).

Les Offices de Tourisme se conformeront aux grilles de saisies et aux modalités de retour des informations définies par le CDT, en partenariat avec l'observatoire régional, et comprenant éventuellement des éléments spécifiques au territoire.

Une concertation régulière sera entreprise avec les Offices de Tourisme afin d'évaluer les résultats de cet outil et apporter les améliorations jugées nécessaires, dans les limites techniques afférentes aux contraintes de traitement et aux exigences départementales et régionales en la matière.

Un état annuel de l'offre et de la demande du territoire sera établi par le Syndicat Mixte, notamment à partir des d'informations fournies par les Offices de Tourisme. Les Offices de Tourisme assureront une observation qualitative de l'offre, croisée avec celles réalisées par le CDT, le CRT, la CCI de Tarn et Garonne et en partenariat avec les prestataires.

Afin d'améliorer la connaissance des publics et des clientèles touristiques et de mieux appréhender leurs modes de déplacements, l'analyse des données fournies par les Offices de Tourisme, croisée avec celles effectuées par le CDT et le CRT sera proposée annuellement.

Une action en faveur de la connaissance de l'emploi dans le secteur touristique sera engagée en liaison avec le CRT et la CCI de Tarn et Garonne.

L'impact de l'activité touristique sur l'économie du territoire Midi Quercy sera évalué, en partenariat avec le CRT.

Il est convenu d'organiser un Comité technique se réunissant deux fois par an, dans le but de définir le programme d'actions de l'observatoire local, approfondi sur trois ans.

Le CDT et le CRT organisent en partenariat avec le Syndicat Mixte du Pays Midi Quercy, une réunion d'information sur le bilan de la saison, destinée à l'ensemble des acteurs touristiques du territoire.

Article 11 : Formation et professionnalisation

Le Pays définit le programme annuel de formation, en partenariat notamment avec la FROTSI, l'UDOTSI, les associations « Gîtes de France, Bienvenue à la ferme » et Clévacances, la Chambre de Commerce et d'Industrie, selon les besoins. Ce programme de formation annuel vise à renforcer la qualité de l'accueil des visiteurs et à professionnaliser les responsables locaux du tourisme :

- Sensibilisation au patrimoine et à l'histoire locaux et régionaux
- Eductours avant saison pour le personnel des OT
- Formation aux langues étrangères (anglais)
- Application des nouvelles dispositions réglementaires
- Sensibilisation aux démarches de qualité dont la labellisation
- Utilisation des NTIC
- Gestion des demandes d'information
- Suivi de l'activité
- ...

Les Offices de Tourisme s'engagent à faire suivre ces formations à leur personnel, lorsque le besoin est avéré.

Article 12 : application

La politique touristique du Pays Midi-Quercy est définie par le Conseil Syndical du Pays Midi Quercy sur proposition du Comité de Pilotage tourisme, composé, entre autre, d'élus représentant les différentes zones du territoire, des délégués tourisme du CDD et des représentants des Offices de Tourisme.

Afin de garantir la meilleure communication entre le Comité de Pilotage Tourisme et les collectivités ayant délégué leur compétence "accueil, information, promotion et organisation touristique" aux Offices de Tourisme, il est proposé qu'un représentant des collectivités, siégeant au conseil d'administration de chaque Office de Tourisme, soit désigné pour siéger également au Comité de Pilotage du Syndicat Mixte.

La présente convention devra être validée par les conseils d'administration des Offices de Tourisme. Il devra ensuite en être fait référence au sein des

conventions de délégation liant les Offices de Tourisme à leurs collectivités respectives.

Le Syndicat Mixte du Pays Midi Quercy est chargé de la mise en oeuvre et du suivi des dispositions prévues dans la présente convention et devra se doter des moyens correspondants. Il valide le programme annuel d'actions, résultat de la présente convention.

Il assure la maîtrise d'ouvrage des actions collectives définies par le Comité de Pilotage Tourisme, en concertation avec les Offices de Tourisme du territoire.

Une fois par an, le Comité de Pilotage Tourisme procèdera à une évaluation de la mise en œuvre de la présente convention de partenariat.

Article 13 : avenants

Des avenants ou annexes à la présente convention seront conclus pour toutes les actions spécifiques engageant les moyens des différents signataires.

Article 14 : durée

La présente convention de partenariat est conclue pour une durée au moins équivalente à celle du Contrat de Pays.