



MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT RELATIVE A L'ORGANISATION TOURISTIQUE DU PAYS MIDI-QUERCY

**Programme d'actions tourisme
Années 2008/2009**

**COMITE DE PILOTAGE TOURISME
Bruniquel – lundi 4 février 2008**



Présentation

Le Syndicat Mixte du Pays Midi-Quercy met en œuvre annuellement son programme d'actions tourisme.

Il vise principalement le renforcement de la qualité de l'offre réceptive notamment en ce qui concerne :

- L'accueil et l'information à travers la coordination des actions menées par le réseau des offices de tourisme, le recueil des besoins et la définition de plan de formation pour les personnels des Offices de Tourisme, l'animation et la sensibilisation des prestataires et tout autre relais d'information touristique à la connaissance de leur territoire.
- Le suivi partenarial des projets d'aménagements, d'équipements.
- La coordination d'actions d'information des prestataires touristiques sur les politiques touristiques régionales, départementales, les démarches existantes (...)

Il poursuit l'objectif de renforcer la lisibilité de l'offre auprès des clientèles présentes sur le territoire et de proximité, auprès des partenaires institutionnels en charge des actions de communication, promotion et commercialisation et enfin auprès de potentiels prescripteurs de type autocaristes, agences de voyage.

Le développement de cette offre tend à s'appuyer sur des ressources patrimoniales majeures et qui se traduisent par des actions d'interprétation et de médiation sur des thèmes diversifiés et se fonde sur des potentiels avérés dans le domaine des sports et loisirs de nature.

Ce programme d'actions s'organise autour de la volonté de fonder le développement de l'offre touristique sur des principes de tourisme durable, en accord avec la charte de développement durable du Pays et de concert avec ses partenaires départementaux et régionaux engagés conjointement dans la conduite de cette démarche qualifiante.

Le programme d'action 2008/2009 se fonde sur divers documents stratégiques :

- la charte de développement durable,
- l'étude CRP menée en 2002 et qui fixe les grandes lignes directrices de la stratégie touristique
- l'étude clientèle menée en 2005 puis 2006 et qui fixe de grands défis pour l'avenir :
 - (1) le renfort de la satisfaction sur l'hébergement.
 - (2) l'augmentation des fréquentations des offres récréatives par la stimulation via l'information, via une meilleure adaptation aux attentes
 - (3) une meilleure valorisation des thématiques pays dans la production et la communication.

Il s'appuie sur un mode de mise en œuvre partenarial conformément à la convention de partenariat cadre sur l'action touristique du pays, document qui fixe les domaines d'actions de chaque partenaire.

Les actions 2007 ont préparé la mise en œuvre du programme 2008/2009 qui vise une meilleure intégration des objectifs de tourisme durable dans l'économie touristique du pays. Ainsi, c'est par la volonté de rapprocher les acteurs touristiques et de les sensibiliser à ces notions que l'action 2007 s'est ordonnée.

Les actions 2008/2009 pourront ainsi s'appuyer sur ce réseau d'acteurs, entre autres, dans le cadre du projet de coopération « développer un TD sur les Gorges de l'Aveyron et du Viaur » (à valider) et dans le cadre des actions pays menées avec ses partenaires.



Les actions réalisées en 2007 ¹

Deux champs d'action ont donc été menés en 2007 :

- **des actions concourant à créer des conditions favorables (1) à la mise en œuvre du projet de développement d'un tourisme durable de territoire qui s'appuiera essentiellement sur des actions d'animation et de coordination des acteurs, (2) à la thématisation de l'offre touristique.**
- **Des actions directes relevant des différentes fonctions de la chaîne touristique : information, accueil, communication et promotion dans le cadre du travail en réseau des Offices de tourisme**

Ce fut donc une année préparatoire en prévision des actions à mener en 2008 et après.

Elle s'est organisée autour :

- **d'actions en direction des acteurs touristiques pour amorcer une dynamique de travail en réseau, pour renforcer la partages de valeurs communes autour du territoire et des objectifs de développement durable.**

Exemple d'actions menées :

1/ Organisation d'un séminaire de présentation d'une démarche de TD à Najac dans le cadre d'un projet interdépartemental accompagné par l'ADEFPAT duquel ont suivi des ateliers thématiques participatifs entre acteurs pour l'expression de leurs attentes et de leurs besoins dans les domaines des sports et loisirs de nature, de l'hébergement, des produits agricoles locaux.

2/ Coordination de l'accompagnement de structures d'hébergements dans le cadre d'un projet de coopération leader+ qui a donné lieu à la création d'une association les rassemblant et à l'embauche par cette dernière d'un personnel chargé de mission

3/ Coordination de l'accompagnement du PER Aveyron-Viaur Rivières sauvages notamment pour la question de la qualification des espaces de pratique du canoë-kayak

4/ Mise en place d'une formation² à destination des acteurs touristiques du pays pour favoriser leur connaissance du territoire, tant d'un point de vue socio-géographique, politique que patrimonial et historique.

5/ Partenariat dans la mise en œuvre de la semaine tourisme durable organisée par le CPIE Midi-Quercy (voyage d'étude, conférence, visites, exposition...)

¹ Annexe 1 : 2007 : les actions réalisées, les actions reportées – page 2

² Annexe 2 : contenus de la formation ECOBIAG – page 9



6/ *Coordination pour la mise en œuvre de la manifestation³ randonnée fêtant la parution du topoguide FFRP « le pays midi-Quercy... à pied » organisée autour de la rencontre entre acteurs de la randonnée, poursuivant l'objectif de renforcer la lisibilité des potentiels « rando » du territoire auprès principalement des résidents.*

7/ *Coordination du réseau des Offices de tourisme*

- **D'actions en vue de consolider des outils de communication interne pour renforcer le lien entre les acteurs, le territoire et les partenaires, pour optimiser les actions de qualification de l'offre**

Exemple d'actions menées :

1/ *Coordination de la commission de suivi des projets (organisée le 20 septembre 2007 pour le suivi des établissements « Le festin de Babette » et l'Hostellerie des lacs, pour l'accompagnement d'une manifestation « Festà » par l'Office de tourisme de Montpezat-de-Quercy)*

2/ *Suivi de projet en partenariat tels : L'étude de re-positionnement de la base de loisirs de Monclar de Quercy, le PER « Valorisation de la filière chapelière et de ses savoir-faire associés », le camping des gorges de l'Aveyron à st Antonin Noble Val.*

2/ *Mise en place du bulletin d'information touristique⁴*

3/ *Mise à jour site internet.*

4/ *Réflexion quant à la mise en place de fiches ressources diffusables sur internet/ Tourisme durable, écotourisme, histoire⁵ et patrimoines du pays Midi-Quercy*

- **Des actions directes relevant des différentes fonctions de la chaîne touristique : information, accueil, communication et promotion dans le cadre du travail en réseau des Offices de tourisme**

Fonction Information/ accueil

1/ développer et consolider les outils en vue de mieux gérer l'information touristique :

Optimiser la réponse des offices de tourisme aux demande d'information par l'acquisition du logiciel demande d'info / par le suivi d'une formation

³ Annexe 3 : Bulletin d'information touristique / décembre 2007 : « Midi-Quercy en rando » - page 17

⁴ Cf annexe 3

⁵ Annexe 4 : Architecture des fiches ressources et références « Histoire du pays Midi-Quercy » - page 18



*Optimiser l'actualisation annuelle des informations touristiques par l'envoi de questionnaires⁶ thématiques aux prestataires
Poursuivre l'équipement informatique des OT*

2/ Poursuivre la qualification de l'accueil et l'information des clientèles.

Organisation d'éductours pour les OT pour connaître les offres nouvelles sur le territoire

Formation des prestataires touristiques à la connaissance du territoire/ visites sur le terrain de prestations (agritourisme, sentiers de randonnée, sites naturels)

Edition du guide pratique et gestion de sa diffusion

Fonction promotion/ communication

1/ Favoriser la lisibilité de l'offre du territoire auprès des clientèles potentielles sur un marché de proximité :

Participation au salon du tourisme 2007

Participation avec la CACG, coordinatrice du réseau des Bistrot de pays à une manifestation à la maison Midi-Pyrénées avec des animations sur la thématique médiévale⁷.

Insertion d'une information sur les atouts du territoire sur un magazine local

2/ Promouvoir les espaces et sites de pleine nature

Edition et diffusion du topoguide GR de pays

Organisation d'une manifestation sur le thème de la randonnée et de la découverte pour fêter la parution du topoguide en octobre 2007

3/ Favoriser un accès privilégié aux prestations du territoire

Mise en place de la carte avantages à l'échelle pays⁸

4/ Favoriser la lisibilité de l'offre du territoire auprès de prescripteurs, d'agences de voyages, d'autocaristes locaux

Actualisation du manuel des ventes pour les groupes.

⁶ Annexe 5 : Exemple de questionnaires utilisés par les OT pour l'actualisation de l'information touristique en 2007 – page 20

⁷ Annexe 6 : Article diffusé sur le site Internet du pays / thématique médiévale – page 23

⁸ Annexe 7 : Bilan de la carte avantages 2007 – page 24



Les actions du programme 2008/2009

Légende :

En vert, sont notifiées les actions reportées des programmes précédents

En noir, les actions mises en œuvre en 2008/2009

..... Actions mises en œuvre dans le cadre de la répartition des missions pays

Fonction	Objectif	Action	Descriptif	Maîtrise d'ouvrage	Maîtrise d'œuvre	Partenaires	Echéancier et état d'avancement
----------	----------	--------	------------	--------------------	------------------	-------------	---------------------------------

Information/Accueil							
	Détenir une information concernant l'offre et la demande touristique du territoire fiable et complète	Actualiser les données touristiques Recueil des données dans le cadre du schéma départemental d'information touristique (export bases excel avec champs identifiés nécessaires pour le pays)	Mise en place d'un groupe de travail avec le CDT et le CRT et leurs missions concernées pour définir les conditions de mise en œuvre du schéma et le planning de réalisation	SMPMQ	SMPMQ	CRT, OTSI, CDT	Dès Février 2008 <i>Ebauche Cahier des charges rédigé⁹, spécifiant les besoins du pays en matière d'information touristique / spécifiant les champs d'information actualisés actuellement par le Pays et nécessaires dans le cadre de la mission information/ accueil</i>
		Recueillir les données complémentaires non couvertes par le schéma départemental mais identifiées comme nécessaires par le pays (activités, animations, hébergements non labellisés...) dans le cadre de sa politique d'accueil	Evaluer dans le cadre d'un groupe de travail avec le CDT et le CRT les conditions de récolement de données complémentaires par le pays et qui pourraient s'insérer dans le schéma. Voir les perspectives de qualification et de pérennisation du fonctionnement actuel qui passe par l'envoi de questionnaires et une répartition des actions entre les OT	SMPMQ et OT dans le cadre du réseau	SMPMQ	CDT, CRT, OTSI,	Dès février 2008

⁹ Annexe 8 : Inscription du pays Midi-Quercy dans le schéma départemental d'information touristique : les besoins, les apports potentiels – page 28



	Permettre une meilleure gestion de l'information	Saisir les données offre et clients dans une base données via filemaker pro : - pour renforcer la qualité de l'information et de l'accueil, pour faciliter les actions de communication ciblées, pour permettre la qualification d'une offre thématique - pour permettre un suivi actualisé de l'offre touristique (notamment sur le volet tourisme durable : équipements) en vue de diagnostic ou statistiques - Pour faciliter la gestion des contacts	1/ Définition de l'architecture de la base de données (rubriques) 2/ saisie et import des données	SMPMQ	SMPMQ pour la définition de la base, Secrétariat SMPMQ pour la saisie	CDT, CRT, OTSI	Mars 2008 <i>Première réflexion durant la formation au logiciel filemaker pro réalisée début janvier 2008</i>
		Accompagner les OT dans la valorisation de l'outil demande d'info	Session de perfectionnement pour les personnels formés en 2007 / session d'initiation pour les personnels non formés en 2007	SMPMQ	CRT		2008 durant et après
		Poursuivre la phase d'équipement informatique pour l'OT de Montpezat de Quercy		SMPMQ	Prestataire extérieur		Mars 2008
	Renforcer la qualité de l'accueil et de l'information des clientèles	Disposer d'un support de correspondance commun à l'ensemble des OT du pays	Edition d'un papier en tête pays (format aligné sur les paramètres du logiciel demande d'info)	SMPMQ	CC TVA dans le cadre de la mission pays		Février 2008
		Disposer d'un document d'accueil présentant l'ensemble de l'offre touristique du territoire	Edition du guide pratique Midi-Quercy 2008	SMPMQ	CCTVA et OTI Bruniquel dans le cadre de la mission pays		Mars 2008
		Accompagner les personnels saisonniers mis à la disposition du CG 82 dans leur connaissance de l'offre touristique du pays et du département 82/ des environs	Organisation d'un éducteur sur une journée	SMPMQ	SMPMQ	CDT, OT, SI, Pays RO, Pays AB, CG 82	Début juillet et début août
	Permettre à l'ensemble des visiteurs et clientèles	Mise en place de relais d'information touristique Pays chez tous les hébergeurs du territoire par la diffusion d'exemplaires du Guide pratique	Mise en place de ½ journée de diffusion des docs touristiques de type bourse d'échanges (pour OTSI, BdP et communes, CdC,	SMPMQ	SMPMQ	OTSI, hébergeurs, Bistrots de Pays,	Mars 2008 (date prévisionnelle le 21 mars)



	d'accéder à une information touristique	MQ Valorisation de l'information au sein du réseau des Bistrots de Pays Diffusion guides pratiques dans le réseau des OTSI Diffusion Communes et communautés de communes	prestataires)			communes et communautés de communes, prestataires	
		Mise en cohérence des sites Internet institutionnels du SMPMQ, des OTSI et des autres collectivités locales disposant d'un site Internet avec les données issues du réseau départemental d'information touristique	1/ Etat des lieux des sites Internet officiels du PMQ 2/ Présentation OTSI et communes 3/ Formation action CDT pour la mise en œuvre	SMPMQ	SMPMQ et autres détenteurs de sites locaux	CDT, OTSI, Communes, CdC TVA, SMPMQ	Dès Mars 2008
	Favoriser l'accueil sur les sites de pleine nature	Création de la signalétique du GRP¹⁰ Midi-Quercy et mise en place d'une charte de la signalétique	Comptage et localisation des panneaux signalétiques Rédaction des contenus (intitulé du sentier – commune traversé – kilométrage prochaine étape – variante possible) Fabrication des panneaux Pose des panneaux	CG service environnement CG service environnement	CG service environnement SMPMQ (à faire) Prestataires (AO à faire et MO à sélectionner) Service environnement CG	CG service environnement OTSI, CG CG	Juin 2008 Demande d'avenant de 1 an le 5 décembre 2007 pour la mise en œuvre de l'action. Le service environnement a comptabilisé et localisé le nombre de panneaux nécessaires sur le sentier GRP (qui préciseront les variantes : 12 panneaux environ nécessaires). Si le pays souhaite développer une signalétique pour spécifier l'existence de PR qui jouxtent le GRP – travail à mener avec les CC.

¹⁰ Annexe 9 : Ebauche du cahier des charges pour la réalisation de la signalétique randonnée - page 30



Communication interne

	<p>Disposer d'outils de communication interne performants et lisibles</p>	<p>Valoriser la communication interne multimédia</p>	<p>1/ Valorisation du site internet du pays</p> <p>2/ Réalisation du Bulletin d'info touristique bi-mensuel</p> <p>3/ Création d'un site type intranet (logiciel Filezilla) pour la gestion des documents dans le cadre du réseau des Offices de tourisme</p>	<p>SMPMQ</p>	<p>SMPMQ</p>	<p>OTSI</p>	<p>Actions régulières</p> <p><i>1/ Révision du site internet du pays dernièrement : meilleure lisibilité / Volet tourisme tenu à jour régulièrement</i></p> <p><i>2/ Réalisation du premier bulletin d'information touristique (décembre 2007) le numéro 2 est en cours de rédaction</i></p> <p><i>3/ Site intranet en création pour le réseau des OT</i></p>
	<p>Tenir informer les acteurs touristiques des politiques touristiques et des actions</p>	<p>Valoriser la réunion d'information touristique annuelle au travers la tenue de séminaires thématiques</p>	<p>A organiser pour les thèmes du tourisme durable, du rapport qualité prix, des clientèles familles/enfants.</p>	<p>SMPMQ</p>	<p>SMPMQ</p>	<p>Partenaires institutionnels Pays</p>	



Production								
Qualification de l'offre	Renforcer la satisfaction	<p><i>Hébergement : Accompagner à la qualification de l'offre pour renforcer la satisfaction liée au rapport qualité/prix</i></p>	<p>Prise de connaissance des résultats de l'étude régionale et des orientations. Elaboration d'un projet de qualification des prestations les plus concernées.</p> <p>Informers les hébergeurs des orientations qui se dégagent de l'étude régionale relative au positionnement tarifaire de la région MIP / des conditions de poursuite</p> <p>Mise en place d'ateliers de travail regroupant les prestataires autour des problématiques similaires liées au rapport qualité/prix</p>	<p>1/ Echanges sur l'étude régionale et ses orientations et sur les conditions d'accompagnement des prestataires</p> <p>2/ Mise en place du séminaire d'information des prestataires sur les éléments de positionnement et sur le travail à engager sur le Pays Midi-Quercy</p> <p>3/ Cf la possibilité d'un accompagnement ADEFPAT pour l'animation des groupes de travail</p>	SMPMQ	SMPMQ	CRT, CDT, CCI, CA, OTSI, labels, ADEFPAT	Avril 2008 pour la première étape



		<p>Hébergement : Accompagner à la qualification de l'offre pour les enfants/ les familles</p>	<p>1/Définition des objectifs et des types d'hébergements concernés au regard des besoins des clientèles familles/ enfants</p> <p>2/ Informer du positionnement de l'offre du pays/ des orientations qui s'en dégagent</p> <p>3/Mise en place d'ateliers de travail</p>	<p>1/ Groupe de travail (CDT, CRT, labels, filière, OTSI, CCI) pour définir les orientations et les conditions possibles d'accompagnement</p> <p>2/ Présentation des résultats du diagnostic de positionnement et des objectifs aux acteurs – Mise en place du séminaire d'information des prestataires sur les éléments de positionnement et sur le travail à engager</p> <p>3/ Cf la possibilité d'un accompagnement ADEFPAT pour l'animation des ateliers de travail</p>	SMPMQ	SMPMQ	CDT mission aménagement, CRT (missions aménagement et tourisme associatif et social), OTSI, filière, CCI	Avril 2008 pour la première étape
		<p>Activités récréatives : Renforcer la satisfaction des clientèles en adaptant l'offre aux attentes des clientèles présentes sur pays</p>	<p>Mise en place de fiches thématiques ressources « clients » et communication aux acteurs</p> <p><u>Entrée majeure :</u> Familles Couples sans enfant</p>	<p>1/ Définition des critères de qualification des clientèles (exigences – freins – diversité des pratiques - produits exemplaires)</p> <p>2/ Diffusion des fiches clientèles via Internet et Intranet / via le Bulletin d'information Touristique</p> <p>3/ Utilisation des fiches ressources dans le cadre des missions information/ accueil / communication</p>	SMPMQ	SMPMQ	CDT (mission service production / SLA), CRT (mission service marketing), OTSI	Février 2008 (fiches 1 : individuel familles et couples)



Qualification aux enjeux du TD	Renforcer la qualification de l'offre touristique aux enjeux du TD	Le suivi/ l'accompagnement des hébergements	<p>1/ Information des CC/ OTSI/ prestataires de l'existence du dispositif d'accompagnement mis en place par le CR dans le cadre de son plan de soutien /</p> <p>2/ Sollicitation de la cellule d'accompagnement pour les porteurs de projets en cours d'élaboration dans le cadre la convention territoriale région/département selon les besoins des Communautés de communes du Pays.</p>	SMPMQ	SMPMQ	CRT, CDT, CCI, prestataires, OTSI, CAUE, labels	<p>A partir d'avril 2008 notamment pour une information lors de la formation ECOBIAG (session écotourisme) sur l'existence de ce procédé d'accompagnement</p>
		Le suivi/ l'accompagnement des équipements	<p>1/ Information des CC/ OTSI/ des porteurs de projets publics, privés de l'existence du dispositif d'accompagnement mis en place par le CR dans le cadre de son plan de soutien /</p> <p>2/ Sollicitation de la cellule d'accompagnement pour les porteurs de projets en cours d'élaboration dans le cadre la convention territoriale région/département selon les besoins des Communautés de communes du Pays.</p>	SMPMQ	SMPMQ	CC, CRT, CDT, CCI, prestataires, OTSI, CAUE, labels	<p>Cahier des charges en cours de rédaction par le service aménagement du CR/ planning à définir pour l'information des CC/ OTSI</p>



			Le suivi/ l'accompagnement des activités récréatives	Cf la possibilité de définir un cahier des charges de manière partenariale sur la base des résultats des ateliers de septembre et en s'inspirant de démarche existante qui servirait de document de référence dans la conception d'animations et d'offres ponctuelles	SMPMQ dans le cadre d'une réflexion avec le CDD notamment	SMPMQ dans le cadre d'une réflexion avec le CDD notamment	CRT, CDT, OTSI, CDD	Pour la session écotourisme de la formation ECOBIAG = avril 2008
			Sensibilisation/ conscientisation des acteurs aux enjeux du T2D	<p>I/ Constitution d'une fiche référence retraçant les sources d'information existantes en matière de T2D et écotourisme / Bibliographie – référence site Internet (réalisée dans le cadre de la formation ECOBIAG)</p> <p>3/ Eductour - Salon Ecorismo les 11 et 12 mars 2008 avec un groupe d'acteurs représentant chaque type ou filière d'activités touristiques (stagiaires de la formation ECOBIAG)</p> <p>- Visite d'un Eco gîte à l'automne prochain avec les stagiaires de la formation ECOBIAG</p>	SMPMQ	SMPMQ	CRT, OTSI, CPIE MQ	Automne 2008
Thématisation de l'offre	Favoriser l'émergence d'une offre thématique : la filière chapelière et ses savoir-faire associés	Participer à l'évaluation des conditions de structuration de cette filière dans le cadre du PER porté par la CC du Quercy Caussadais	Réunion de travail avec la CC QC / les partenaires.				CDT, CRT, CM, CA, CCI, OTSI, acteurs de la filière	Cf échéance du PER



Organisation de la Mise en marché de l'offre	Favoriser la valorisation d'une offre sèche sur des thématiques identifiées	Coordination des producteurs touristiques en vue d'une proposition d'une offre en lien avec la thématique « patrimoine médiéval »	I/ Sur la base des attentes clients identifiées dans les fiches ressources, mettre en place des groupes de travail concomitants : - valorisation offre existante -travail sur la programmation pour juin 2008 Pistes de travail pour la valorisation des contenus	SMPMQ	SMPMQ,	OTSI, SLA 82, Prestataires d'activités, CDT, CRT, autres partenaires /patrimoine	Juin 2008 sur la thématique médiévale ¹¹
	Développer la lisibilité de l'offre touristique sur la thématique médiévale/ sur la thématique « découverte liée à l'eau » auprès du SLA 82, de MPVL	Connaître les besoins de ces structures (critères de définition de l'offre et plannings) Proposer des prestations thématiques au SLA 82	I/ présentation d'un manuel des ventes thématique au SLA 82	SMPMQ	SMPMQ, OT St Antonin Noble Val, OT Montpezat de Quercy ,	OTSI, SLA 82, Prestataires d'activités, hébergeurs, CDT, CRT,	Septembre 2008
	Développer la lisibilité de l'offre auprès de potentiels partenaires (autocaristes, agences de voyages locales)	Connaître les besoins de ces structures Proposer des prestations thématiques pour la clientèle groupe	I/ conception d'un manuel de ventes et conception de circuits type 2/ présentation de ces suggestions et accueil		SMPMQ, OT St Antonin Noble Val, OT Montpezat de Quercy		Juin 2008

¹¹ Annexe 10 : Conception d'une offre récréative sur la thématique médiévale : objectifs et mode de mise en œuvre – page 36



Communication externe							
	Renforcer la lisibilité du réseau des Bistrots de Pyas Midi-Quercy auprès des clientèles présentes sur le territoire	Actualisation du set de table Bistrot de pays > départ et arrivée de nouveaux bistrots pressentis		SMPMQ	Prestataire externe	Coordination régionale, bistrots, OT	Avril 2008 après le comité d'agrément BdP <i>1 Bistrot souhaiterait intégrer le réseau, à Verfeil – il est actuellement en période « probatoire », l'évaluation a été réalisée par la CACG 1 Bistrot de pays a changé de propriétaire, à Lexos – rencontre faite avec la nouvelle gérante qui ne sait pas encore si elle souhaite continuer dans le réseau.</i>
	Rendre les résidents du Pays ambassadeurs du territoire	Mise en place de l'opération carte Ambassadeurs du Pays Midi-Quercy de manière coordonnée avec la formation « patrimoine MQ » en direction des résidents	1/ Définition du concept ambassadeur (une personne qui connaît le patrimoine de son territoire, l'offre touristique de son territoire) 2/ Edition de la carte sur la base d'une offre précise définie en concertation avec les prestataires 3/ Communication aux résidents de cette offre et des conditions associées au titre d'ambassadeur (formation patrimoine, identité, ressources) 4/ Diffusion de la carte et suivi	SMPMQ	CdC TVA (conception graphique et suivi de l'édition) et SMPMQ (réunion prestataire, observation et diffusion)	Prestataires touristiques partenaires, OTSI, service communication communes et communautés de communes, médias, bibliothèques, CDT, CRT	Début 2009 (prête pour avril 2009) <i>Entretien Claudie Ramière pour le recueil d'informations sur le département du Lot.</i>
	Renforcer la lisibilité de l'offre thématique auprès des clientèles	Mise en place de documents de communication thématiques (au regard des thématiques identifiées)	1/ Sélection de l'offre au regard des thématiques prioritaires, des attentes et besoins des clientèles 2/ Conception graphique en	SMPMQ	CdC TVA (conception graphique, suivi de l'édition)		2009



	existantes		cohérence avec la charte graphique du Pays mais aussi des attentes des clientèles en terme de visuels		SMPMQ (définition du cahier des charges graphiques et des contenus)		
		Agrémenter la banque photos du pays en cohérence avec les attentes des clientèles existantes.	1/ Sur la base des renseignements sur les types de pratiques des clients (issus des résultats de l'enquête MQ) et des thématiques pays définies, exprimer les besoins¹² du pays au CDT, et CRT en terme de fonds photographiques 2/ Sélection de photos dans les photothèques départementales et régionales	SMPMQ	SMPMQ	CDT, CRT, OTSI, SMPMQ	Juin 2008
		Création du site Internet externe faisant état de l'offre touristique du territoire avec une présentation du territoire par thématiques (envisager la création du site Internet via via Filmaker pro – mise en ligne base de données)	Elaboration du cahier des charges en concertation avec le service culture du SMPMQ et en partenariat avec l'ARDESI	SMPMQ	Opérateur privé	CDT, CRT, ARDESI, OTSI	2009

¹² Annexe 11 : Fonds photographiques du SMPMQ : les besoins - page 39



Promotion						
<p align="center">Promouvoir les atouts majeurs du Pays auprès des clientèles de proximité</p>	<p>Participation Salon du tourisme à Toulouse</p>		SMPMQ	SMPMQ	CDT, OTSI	8, 9, 10 Février 2008
	<p>Mailings directs auprès des clientèles prioritaires de proximité autour d'une offre thématisée (thématiques : patrimoine médiéval et découverte liée à l'eau)</p>	<p>1/ Constitution de fichiers clients pour actions de promotion de proximité ciblées envers : Clientèles groupes Clientèles couples Clientèles familles de proximité 2/ Définition d'un plan de promotion</p>	SMPMQ	SMPMQ, Ot Montpezat-de-Quercy	OTSI, CDT, CRT	<p>Constitution des fichiers : février 2008 Mailing : avril/mai et juin 2008 pour la thématique médiévale</p>
	<p>Développer les actions communes à destination des médias en lien avec le CDT et le CRT sur la base si possible des thématiques développées au niveau du pays thématique patrimoine médiéval et thématique eau Mise en place d'Eductours Elaboration de dossiers de presse</p>	<p>1/ Elaboration des contenus des journées accueil presse et des dossiers de presse en partenariat avec le CDT</p>	SMPMQ	SMPMQ, Ot Montpezat-de-Quercy	CDT, CRT, OTSI	<p>Une fois offre constituée, thématisée et ciblée : mars 2008</p>
	<p>Renfort des partenariats avec le Club Escapades, la Maison Midi-Pyrénées, sur la base des offres thématisées</p>	<p>1/ Identification des besoins et de leurs plannings</p>	SMPMQ	SMPMQ, Ot Montpezat-de-Quercy	Club escapades, Maison Midi-Pyrénées, CDT	<p>Début juin 2008 <i>Contact pris avec la maison Midi Pyrénées pour animations sur la thématique médiévale lors la venue du Pays avec les Bistrot de Pays en novembre 2007</i></p>



							<i>A voir pour la thématique découverte liée à l'eau</i>
Promouvoir une offre diversifiée basée sur ses atouts patrimoniaux, sur ses potentialités en terme de pratiques sportives de pleine nature	Mise en place de la carte Avantages 2008 (compte tenu des faibles retombées de cette opération sur les artistes et artisans d'art, il est apparu opportun aux OT de proposer un dépliant spécifique à ce type d'acteurs : le financement de ce support serait assuré par une participation des artisans à la conception et l'édition. Le pays coordonnerait l'action)		SMPMQ	CC TVA pour la conception graphique	Partenaires sponsors, prestataires, SMPMQ (coordination)	Mars 2008	
	Mise en place d'un événementiel « Midi-Quercy en rando » au regard du bilan ¹³ de la manifestation inaugurale en octobre 2007		SMPMQ	SMPMQ	CDRP, CC, CDT, OTSI, CDC, Education nationale, CRT	<i>Proposition d'une date au CDRP – attente de son comité directeur pour validation – automne 2008</i>	
	Promouvoir le patrimoine du pays Midi-Quercy lié aux savoir-faire agricoles, artisanaux et industriels Coordination et Participation aux frais de communication liés à la Journée du patrimoine de pays et des moulins	Association des moulins du Quercy, OTSI, communes, communauté de communes, CDD, acteurs, Bio 82, CM, CA					<i>Juin 2008</i>

Formation							
	Optimiser la gestion de l'information	Information : I/Utilisation du logiciel Filemaker pro pour la partie saisie et utilisation	I/SMPMQ et missions promotion/ production mise en marché : Suivi deux sessions initiation et perfectionnement	I/SMPMQ	I/Centre de formation	CRT , OTSI, FROTSI	I/ janvier 2008 Partie initiation réalisée Perfectionnement à

¹³ Cf Annexe 3



		2/ perfectionnement dans l'utilisation de demande d'info et initiations pour les personnels des OT non formés		2/SMPMQ	2/CRT		faire 2/ 2008 et après
Optimiser la capacité des OT à promouvoir l'offre MQ	Stimuler les ventes des cartes avantages 2/ Mise en place d'un Eductour flash pour les saisonniers	1/ Mise en place d'ateliers de travail dans le cadre du réseau des OTSI 2/ Mise en place de visites de terrain	SMPMQ	SMPMQ	CDT, OTSI, CG, UDOTSI		mars 2008
Favoriser la connaissance des patrimoines par les personnes relais de l'information touristique/ Favoriser une mise en marché fondée sur les atouts patrimoniaux identifiés	Formation sur le patrimoine du pays	Prestataires tourisme : sessions formation patrimoine (ECOBAG)	SMPMQ	CPIE	Comité de pilotage local ECOBIAG (chambre d'agriculture, INDL, Coordinatrice nationale du programme, centres de formation)		Novembre 2007 à Mai 2008
Favoriser la conception d'une offre «écotourisme »	Sensibilisation des acteurs à la notion d'écotourisme	Prestataires touristiques : 1/ Approche de la notion d'écotourisme 2/ modules pratique / réflexion sur l'adaptation de l'offre aux critères écotourisme : critères à travailler avec les partenaires du Pays pour avril 2008)	SMPMQ	CPIE	Comité de pilotage local ECOBIAG (chambre d'agriculture, Coordinatrice nationale du programme, centres de formation)		Avril 2008 (dans le cadre de la formation ECOBIAG (cf plus haut)



Observation							
	Mieux connaître l'évolution qualitative du parc Hébergement	Suivi annuel de la qualification de l'offre notamment grâce à la base de données	Mise en place d'une méthodologie d'analyse annuelle	SMPMQ	SMPMQ	CDT, CRT, labels,	2009
	Mieux connaître l'activité touristique et les retombées en terme d'emploi sur MQ selon les types de prestations	Suivi annuel des emplois liés à l'activité touristique	Mutualisation de données existantes issues d'observation à l'échelle régionale	SMPMQ	SMPMQ	CDT CRT, INSEE,	2009
	Suivre l'évolution de la satisfaction annuelle via des enquêtes flash	Suivi annuel de la satisfaction des clientèles	Mise en place d'une méthodologie d'enquête biannuelle partenariale (voir les possibilités de mettre en place un enquête à l'échelle départementale à laquelle le pays pourrait adjoindre des items spécifiques)	SMPMQ	SMPMQ	CDT CRT, , UDOTSI, OTSI, FROTSI	A mettre en place pour 2009
	Mieux connaître les pratiques des clientèles MQ	Définition complémentaire des typologies de clientèles suivantes : 1/Les clientèles groupes 2/Les clientèles APN Les clientèles hors saison	1/ Définir les conditions de collaboration avec les centres d'hébergements de groupes (cf projets APN inter structures) 2/ Identifier les typologies de clientèles APN au regard des études existantes et si besoin mettre en place autres enquêtes 3/ Mise en place d'une enquête hors saison ou récolement de	SMPMQ	SMPMQ	CRT, CDT, partenaires professionnels identifiés	2008/2009 dans le cadre du projet TD Aveyron Viaur notamment



			données existantes				
	Mieux connaître la fréquentation touristique des offres promues	Suivi de la fréquentation sur les offres promues thématiques	<p>Mise en place d'un partenariat avec la centrale de réservation départementale pour le suivi des ventes des offres produites du pays</p> <p>Suivi des fréquentations des manifestations et animations pays : équipement logiciel Modalisa</p>	SMPMQ	SMPMQ	SLA 82, CDT	2008 et suivant



Mise en œuvre d'une politique de tourisme durable sur les Gorges de l'Aveyron et du Viaur : les axes pressentis

Rappel :

A la suite d'initiatives interdépartementales comme le pôle d'excellence rural « Destination Tourisme Viaur Aveyron Rivières Sauvages », le projet de coopération Leader+ « Accueil nature au fil de l'eau » rassemblant des centres hébergement, et vu les enjeux communs aux acteurs du tourisme des trois « pays » riverains des deux rivières, le terrain des vallées du Viaur et de l'Aveyron a semblé pertinent à l'engagement d'une démarche de tourisme durable.

Une réunion d'information sur le tourisme durable a été organisée, sous l'égide des trois pays Pays Midi-Quercy, Pays de l'Albigeois et des Bastides et Pays du Rouergue Occidental, le 14 mars 2007 à Najac. A la suite de celle-ci, il a été proposé aux acteurs présents (prestataires, élus, institutionnels, OTSI, associations) de participer à trois ateliers thématiques destinés à définir des objectifs communs dans la perspective de l'engagement d'une démarche de tourisme durable Aveyron-Viaur (Atelier « hébergements », le 26 septembre à St-Antonin, Atelier « activités de pleine nature », le 26 septembre à St-Antonin, Atelier « produits du terroir » le 27 septembre à Monesties)

Les fondements de la démarche :

Des qualités communes aux trois territoires :

- les rivières Aveyron et Viaur
- un patrimoine naturel et architectural remarquable
- des activités touristiques réparties autour de sites forts et emblématiques
- des activités sportives de pleine nature dans un cadre privilégié
- des produits du terroir de qualité et labellisés
- des clientèles communes
- des liens entre prestataires et entre collectivités
- des acteurs déjà fortement impliqués dans le développement durable

Des menaces identifiées :

- la fragilité des milieux dans lesquels se déroulent les activités de pleine nature
- la gestion des flux dans les sites à forte fréquentation
- la cohabitation entre usagers des milieux naturels
- les difficultés économiques des entreprises, liées à la saisonnalité
- la qualité de certains aménagements et équipements touristiques

Des enjeux pour les acteurs du tourisme :

- Améliorer la qualité de l'offre
- Répondre aux attentes des clients
- Créer de nouveaux produits touristiques axés sur l'environnement
- Développer de nouveaux marchés
- Diminuer les coûts de fonctionnement
- Renforcer l'image du territoire : qualité de l'environnement / qualité de la relation entre les activités touristiques et cet environnement

Enseignements des ateliers



Les ateliers ont permis l'émergence de grands objectifs à assigner aux territoires dans l'exercice de leurs compétence notamment en matière de :

- (1) gestion et aménagements des espaces, sites et itinéraires de pleine nature,
- (2) gestion des déchets,
- (3) connaissance du patrimoine,
- (4) communication et de promotion
- (5) sensibilisation (...).

Aussi, les entreprises touristiques se reconnaissent la nécessité d'adopter de nouveaux modes de fonctionnement et d'investissement qui passent par :

- (1) la mutualisation de leurs moyens,
- (2) la prise en compte de critères liés aux matériaux, techniques et savoir utilisés, faisant appel aux principes de l'éco-construction, aux savoir-faire locaux, à la gestion des flux en eau, énergie et déchets, à la santé des clients
- (3) le développement de produits de découverte du patrimoine naturel et culturel,
- (4) la création d'un réseau de prestataires

Pour cela, la mise en place d'un dispositif d'accompagnement semble opportun.

Propositions

Poursuite de la démarche dans le cadre d'un projet de coopération sous leader 4 « Mise en œuvre d'une politique de tourisme durable InterGal »

3 finalités du projet

- Construire une offre touristique répondant aux objectifs du TD définis en 2007 via l'accompagnement ADEFPAT, stipulés dans la synthèse des ateliers.
- Qualifier les acteurs touristiques des pays pour l'application de ces objectifs dans leurs activités
- Expérimenter le concept de TD sur une destination touristique pilote : « Aveyron-Viaur, rivières sauvages »

3 axes de travail se profilent :

✓ **A1 : accompagnement individuel et collectif des entreprises touristiques dans leur conversion au TD (environ 20 entreprises par pays)**

Sous la forme d'un Appel à projet sous leader 4 qui donnerait accès à un accompagnement en amont pour la définition du projet et en aval pour le suivi de la mise en œuvre ainsi qu' à des aides pour la mise en œuvre.

✓ **A2 : Concourir à la formation des acteurs touristiques pour l'acquisition de compétences en matière de tourisme durable (acteurs touristiques au sens large)**

Ces sessions de formation pourraient se situer dans le prolongement de la formation mise en place par le pays Midi-Quercy en 2007 et 2008.

✓ **A3 : Construire la destination Aveyron-Viaur Rivières sauvages en lien avec les thématiques écotourisme tourisme de nature, activités de pleine nature**

A3- I Définition du périmètre par :

L'observation des pratiques et des flux touristiques



La prise en compte de l'implantation des structures touristiques (par filières concernées) et des zones de pratiques : analyse de l'offre

La géomorphologie (cantons traversés par les rivières aveyron viaur : Pour l'aveyron : de Belcastel à Albias, pour le Viaur, de Tanus à Laguépie)

Mise en œuvre :

Valorisation des études existantes (DRJS – OT via les pays – Observatoire éco)

Appui sur les prestataires notamment le réseau des centres d'hébergement qui vient de se constituer (chargé de mission recruté en janvier 2008)

A3- 2 Définition et mise en œuvre d'une stratégie marketing

A3- 3 Réflexion sur la sécurisation et la gestion des sites de pratiques APN les plus stratégiques

Planning de réalisation : 2009 / 2010/ 2011 avec un volet sur 2008 qui s'articulerait autour de la mise en œuvre partielle de l'axe 1 (définition du mode d'accompagnement et premiers Accompagnements de quelques entreprises), de l'axe 2 (définition des contenus de formation et première sessions), de l'axe 3 (capitalisation d'études d'observation et conduite de nouvelles sur les flux et tendances touristiques : pour ceci , voir un accompagnement par un expert via l'ADEFPAT et s'appuyer sur l'étude DRJS, le réseau des centres de vacances, les porteurs de projet PER)).