

***SCHEMA D'ORGANISATION
DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE EN PAYS BOURIAN***

CHARTRE D'ENGAGEMENT

entre les 6 OTSI et le Syndicat Mixte du Pays Bourian



INTRODUCTION

Présentation du territoire Bourian :

Le périmètre du Pays Bourian comprend 59 communes et regroupe 21 503 habitants. Il couvre 6 cantons (Catus, Cazals, Gourdon, Payrac, Salviac, St Germain) et 4 communautés de communes (CC de Catus, CC du Pays de Salviac, CC Quercy Bouriane, CC Sud Bouriane).

Ce territoire s'étend sur une région naturelle du département du Lot, « la Bouriane ». Il est délimité au Nord et au Sud par des cours d'eau, la Dordogne et le Lot, à l'Est par la RN 20 et à l'ouest par la frontière départementale avec la Dordogne.

Malgré le caractère composite de son paysage (le Causse, les châtaigneraies, les nombreuses petites vallées) et sa situation entre Quercy et Périgord, la Bouriane s'est forgé à travers les siècles une identité.

Le Pays Bourian tel qu'il est défini aujourd'hui correspond à un territoire plus vaste qu'à ses origines qui remontent au XIIIème Siècle. Son périmètre élargi s'est construit selon une volonté politique et le partage d'un projet de développement commun.

La Bouriane est un territoire rural à forte tradition agricole, qui détient un réel potentiel touristique. Même si elle ne possède pas de sites touristiques prestigieux, sa proximité avec nombre d'entre eux, son cadre naturel équilibré, sa richesse patrimoniale, la qualité de ses animations et manifestations culturelles lui donnent la capacité de répondre aux attentes d'un segment croissant d'une clientèle touristique et d'être une destination de séjour.

La diversité des ressources et des pratiques qu'offre le territoire, constitue un atout qui permet de trouver des complémentarités de développement et de donner une cohésion d'ensemble.

Depuis quelques années six OTSI, répartis sur les six cantons du pays Bourian, travaillent au développement de l'activité touristique et l'animent :

- OT de Catus
- OT de Cazals
- OT de Gourdon
- SI de Payrac
- OT de St Germain
- OT de Salviac

La Consommation Touristique :

- L'impact économique de cette activité se traduit par une consommation touristique estimée pour 1997 à 107 822 KF, se répartissant comme suit :

hébergement :	31 268 000 F	29 %
nourriture :	36 659 000 F	34 %
loisirs :	14 017 000 F	13 %
déplacements :	15 095 000 F	14 %
biens durables :	10 782 000 F	10 %

Il s'agit d'une estimation inférieure à la réalité, car calculée uniquement à partir des nuitées effectuées sur le territoire sur 5 mois, et ne prenant pas en compte la consommation induite par les excursionnistes séjournant à l'extérieur des six cantons.

Calcul de répartition des dépenses : source : Enquête de clientèle CRT / IPSOS 1993

- Dans l'ensemble des territoires concernés par les six OTSI, la consommation touristique peut être évaluée, sur une période de 5 mois d'activité, à un montant de 107 822 000 MF (répartis entre 64 693 000 F en hébergement marchand et 43 129 000 F en hébergement non marchand).

- Comme on le voit, l'activité touristique ne concerne pas qu'une seule filière spécialisée mais un ensemble d'acteurs économiques : propriétaires d'hébergements, prestataires de services, commerçants, agriculteurs, secteur agroalimentaire.
- L'enjeu touristique est donc clairement un **enjeu économique**, au sein duquel les OTSI ont un rôle primordial à jouer, en tant qu'outils de développement, fédérateurs des prestataires et relais du Syndicat Mixte de Pays Bourian.

Il est donc indispensable que ce développement repose sur une stratégie d'organisation efficace associant l'ensemble des acteurs du tourisme.

- Les OTSI et leurs partenaires ont donc engagé une réflexion dans le cadre d'une formation - développement, organisée par l'Association pour le Développement de la Bouriane, poursuivie par le Syndicat Mixte du Pays Bourian, et l'ADEFPAT, dont la présente Charte est un des fruits, et poursuivie parallèlement de l'édition d'un guide pratique, d'un comptage commun des visiteurs des OTSI...

Les Offices de tourisme et Syndicats d'Initiatives suivent cette formation, dans le but de mieux définir leurs missions et de s'organiser afin de renforcer leur efficacité.

- Les OTSI sont en effet au centre d'un système dans lequel on peut distinguer trois catégories de besoins à satisfaire :
 - **Ceux des visiteurs**
 - **Ceux des prestataires**
 - **Ceux des élus locaux et de la population locale**

1 - Les clients : deux principales situations sont rencontrées par les OTSI

A - Les clients de passage :

- ils ne sont pas déterminés sur leur destination précise (tourisme itinérant)
- ils veulent connaître la palette d'activités et d'attractions
- ils recherchent ce qui est « spécial », hors du commun.

- Objectif : les garder

- Moyen : savoir vendre. Il faut les séduire, puis les convaincre.

B - Les clients en séjour :

- ils sont là pour une semaine, deux ou plus
- ils veulent qu'on leur trouve des occupations
- leurs demandes sont différentes selon qu'ils sont accompagnés ou non d'enfants

- Objectifs : les satisfaire afin de contribuer à faire de leur séjour une réussite

- Moyens : proposer une gamme d'activités, d'excursions, d'animations correspondant à leurs attentes.

2 - Les prestataires : ils souhaitent :

- de la promotion
- une meilleure coordination
- des animations pour les vacanciers et bien sûr, plus de clients.

3 - Les élus et la population locale :

Les élus souhaitent développer la notion de territoire, ont des missions spécifiques à confier à leur OT, des objectifs de développement et d'animation culturelle.

La population locale veut des informations sur les animations et services.

L'office du tourisme joue également un rôle de bureau d'information local.

- La tâche du personnel, pour répondre à ces catégories d'attentes est donc une **tâche complexe** qui touche à des **enjeux économiques**.

- Or, le tourisme est une activité placée dans un secteur très concurrentiel, qui exige beaucoup de professionnalisme et **les Offices de tourisme et Syndicats d'Initiatives ont un rôle fondamental**.

Ils participent à

- la promotion de leur région,
- accueillent,
- informent,
- animent
- assistent le visiteur dans l'organisation de son séjour et
- participent ainsi à la diffusion des consommateurs sur un territoire.

• **La fréquentation des O.T.S.I du Pays Bourian**

Année 2001

Catus	14 577 visiteurs (dont 6 431 St Pierre Lafeuille)
Cazals	4 175 visiteurs
Gourdon	20 607 visiteurs
Payrac	1 797 visiteurs
St Germain du Bel Air	2 662 visiteurs
Salviac	8 500 visiteurs

Les mois de comptage n'ont pas été les mêmes pour tous les OTSI. Ces chiffres sont donc à relativiser.

Catus : - association loi 1901 – 1*
- le canton : 17 communes
- une convention d'objectifs et de moyens avec la Communauté de Communes qui assure les moyens mobiliers, immobiliers et le personnel
- une personne mise à disposition par la Communauté de Communes à 70%, et 1 agent d'accueil à l'antenne de St Pierre Lafeuille en CEC 30h/semaine
- un budget de l'ordre de 45 740 €/an

Cazals : - association loi 1901 – 1*
- le canton : 9 communes
- une convention avec la Communauté de communes qui assure le salaire de la personne à mi-temps à l'année, des vacataires l'été
- les locaux sont mis à la disposition par la mairie
- budget de l'ordre de 17 100 €

Gourdon : - Etablissement Public Industriel et Commercial – 3*
- territoire communal
- 3 personnes en CDI à temps complet, 1 personne en CDD sur 4 mois
- budget de l'ordre de 152 450 €

Payrac : - association loi 1901, syndicat d'initiative
- 9 communes mais pas de Communauté de communes
- 1 emploi jeune mis à disposition par la mairie et un emploi CES à l'année
- les locaux sont mis à disposition par la mairie
- budget de l'ordre de 18 300 €

St Germain du Bel Air :
- association loi 1901 – 2*
- 13 communes, une convention avec la Communauté de communes
- local mis à disposition par le SIVOM
- 1 personne en CDI à 30 h, deux personnes en contrat CES, une personne en contrat consolidé à 30 h pour les chemins
- budget de l'ordre de 36 590 €

Salviac : - association loi 1901 – 2*
- le canton : 6 communes, une convention avec la Communauté de communes
- local mis à disposition par la Communauté de communes
- une personne en CDI à temps complet, un emploi jeune mis à disposition par la Communauté de communes (à mi-temps environ)
- budget de l'ordre de 36 590 €

Les points forts :

- Une période longue dans l'ensemble, malgré des moyens faibles. Certains OTSI sont ouverts à l'année.
- Un travail très important et professionnel avec un personnel ayant des contrats divers allant du CES, CDI, CDD, CEC et contrat emploi - jeune.
- Des personnes motivées (les contrats à temps partiel sont souvent complétés par du bénévolat)
- Des missions très variées qui impliquent une polyvalence du personnel :
 - professionnelles de l'accueil
 - gestionnaires
 - animatrices
 - administratives.
 - vendeuses

Les points faibles :

- Des moyens modestes et parfois très faibles et des cotisations des membres symboliques.
- Fragilité des structures et du statut du personnel.
- Représentation parfois faible des prestataires au sein des OTSI.
- Des locaux, parfois peu fonctionnels.
- Des supports de promotion et d'information de qualité inégale.

Les axes de développement des OTSI :

Le projet part d'un double constat :

- déséquilibre entre les moyens et les enjeux
- présence dans certains OTSI de personnes compétentes en emplois précaires

Le développement trouvera sa légitimité :

- dans les missions que la loi confère aux OTSI
- dans les réponses apportées à des besoins détectés.

La loi précise qu'outre les fonctions de base d'accueil et d'information, la municipalité ou le groupement de communes peut confier à l'OT des missions plus larges :

- **la coordination** des interventions des divers partenaires du développement du tourisme local
- **un rôle de conseil**, en le consultant sur des projets d'équipement collectifs touristiques
- **la mise en œuvre de la politique du tourisme** dans la commune et la Communauté de Communes des programmes de développement touristique locaux
- **l'élaboration de produits touristiques**
- **l'exploitation d'installations touristiques**
- **la réalisation d'études**
- **l'animation des loisirs**
- **l'organisation de manifestations**

Aujourd'hui, les 6 OTSI ne remplissent qu'une partie de ces fonctions, mais peuvent tout à fait s'inscrire dans ces missions

I / OBJET

Afin de fixer durablement les conditions de partenariat et de volonté d'aller plus loin ensemble dans un meilleur développement du tourisme et de la vie économique qui en découle.

Cette convention de partenariat lie :

- **Le Syndicat Mixte du Pays Bourian**

et

- **les 6 OTSI de la Bouriane :**

- O.M.T de GOURDON
- O.T. de la Région de CATUS
- O.T. du Canton de CAZALS
- O.T. du Pays de ST GERMAIN du BEL AIR
- O.T. du Canton de SALVIAC
- S.I. du Canton de PAYRAC,

pour concrétiser et faire reconnaître le travail déjà réalisé ensemble, et définir la stratégie de développement du PAYS BOURIAN, au travers de l'implication des OFFICES de TOURISME en établissant un plan d'actions annuel ou pluriannuel, défini et approuvé en commun et en trouvant les moyens de les mettre en œuvre.

Les OFFICES de TOURISME ont trouvé un nouvel élan avec la mise en place des Communautés de Communes qui par leur volonté de développement touristique prennent en compte, l'essor des Offices de Tourisme, en leur donnant des moyens financiers et humains et en apportant leur concours pour la mise en œuvre de projets.

Pour réussir, et mieux utiliser les compétences de chacun ainsi que la capacité d'action de chaque structure, cette Charte a pour but de se fixer une base commune, par une volonté de travailler ensemble, et d'évoluer dans le même sens. Elle fixe les objectifs prioritaires et sera évolutive en fonction des nouveaux besoins.

Chacun dans sa diversité doit permettre à l'ensemble le développement de notre territoire « **LA BOURIANE** ».

II / LES OBJECTIFS

OBJECTIF 1 : AFFIRMATION ET CONCRETISATION DE L'IDENTITE DU PAYS BOURIAN

Pour affirmer l'identité de la Bouriane plusieurs montages de produits spécifiques à la Bouriane seront réalisés.

Une Charte graphique commune intégrant les préconisations départementales sera mise en place. On la retrouvera sur le papier à lettres, enveloppes, documents touristiques. Chaque OTSI de la Bouriane fera référence à la zone Bouriane dans sa signalétique.

OBJECTIF 2 : RENFORCER LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION

Pour assurer un meilleur accueil en Bouriane, les horaires d'ouverture des six OTSI seront affichés en vitrine de chaque office. Pour permettre un suivi de qualité, il sera indispensable de faire : circuler toutes informations entre tous les OTSI de la Bouriane, tout en respectant les engagements pris au sein du réseau d'information départemental.

Cette qualité de service ne pourra se faire qu'en pérennisant les emplois afin d'avoir un personnel stable et qualifié.

Une documentation commune sera mise en place et notamment dans un premier temps le guide pratique et le calendrier des manifestations.

La démarche d'information et d'accueil dans les OTSI sera harmonisée selon le concept « Vitrine du Lot » du département.

OBJECTIF 3 : PROMOUVOIR LE TERRITOIRE

- Etablir un plan de promotion annuel du « Pays Bourian »
- Alternativement les différents OTSI participant aux frais représentent le Pays Bourian sur les foires et salons
- En accord avec l'ensemble des OTSI, le Pays Bourian participe à des opérations ponctuelles de promotion (journées Escapades, reportage France3)
- Concernant les accueils presse, l'OMT de Gourdon contacté par le CDT transmet alors l'information à l'ensemble des OTSI de la Bouriane. Une photothèque sur le Pays Bourian sera établie.

OBJECTIF 4 : STRUCTURER L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU TOURISME

- Par la communication d'informations spécifiques (articles, revues, infos. diverses) les OTSI s'engagent à instaurer des relations internes durables au sein d'un véritable réseau.
- Les OTSI assurent la représentativité du Pays Bourian au niveau des différentes institutions (départementales, régionales)

- Les OTSI s'engagent à mettre en commun certains fichiers. (Par exemple : fichiers brocanteurs, producteurs de Pays, artistes peintres, produits régionaux, artisanaux et personnes ressources...)
- Les OTSI mutualisent leurs moyens sur la conception de produits touristiques spécifiques (guide rando, guide patrimoine...)
- Un programme de formation continue est mis en place à partir des différents besoins exprimés par chaque OTSI en complément des formations proposées par l'UDOTSI.
- Chaque OTSI s'engage à améliorer l'information transversale notamment sur la connaissance de projets spécifiques à différentes échelles.

III / LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE PAR TYPE D'ACTION

L'identité du Pays Bourian

- Montage de produits spécifiques à la Bouriane

- Les 6 OTSI assurent le lien sur le territoire avec les prestataires.
- Le Syndicat Mixte du Pays Bourian assure le volet administratif et le secrétariat (organise les réunions...) et coordonne les projets.

- Mise en place d'une charte graphique

- Le Syndicat Mixte du Pays Bourian et les OTSI :
 - arrêtent une charte graphique commune, sur la base du logo déjà réalisé,
 - déterminent son utilisation,
 - s'engagent à la mettre en application.

L'accueil et l'information

- Affichage des horaires d'ouverture

Les 6 OTSI afficheront de façon lisible et harmonisée les horaires d'ouverture des autres structures.

- Aménagement des offices selon le principe de lieux d'accueil « Vitrine du Lot » qui intégrera :

- une signalétique extérieure de localisation
- une signalétique extérieure pour les manifestations
- un mobilier modulable
- un affichage intérieur d'une série de photos départementales

- Réalisation de documents touristiques Bourians :

- ★ Le Guide Pratique

Afin d'assurer une mise à jour annuelle du guide pratique qui permettra d'offrir aux touristes une information sûre et de qualité :

- les OTSI collecteront les modifications à apporter sur leur canton et les transmettront au Syndicat Mixte
- le Syndicat Mixte du Pays Bourian recherchera les financements et assurera le suivi des éditions

- un partenariat sera recherché avec le CDT concernant les fichiers « hébergements ».

- ✱ Le calendrier des manifestations

- Les OTSI, sur la base d'une relation établie sur le territoire avec les associations locales, répertorient les manifestations afin de renseigner le fichier "Fêtes et Manifestations" du département par l'intermédiaire de l'OMT de Gourdon qui centralise les informations

- L'OMT transmet en juillet et en août aux autres OTSI le fichier sur support papier.

Le suivi de l'activité touristique

Le suivi de l'activité s'effectuera dans le cadre du réseau départemental déjà en place.

- Les OTSI effectuent leur comptage de manière harmonisée

- L'OMT de Gourdon centralise les données statistiques et les transmet au Syndicat Mixte du Pays Bourian et au Département,

- L'OMT de Gourdon participe aux réunions d'information du CDT et transmet les comptes-rendus aux autres structures.

- Le Syndicat Mixte assure le suivi de l'activité touristique sur le territoire bourian. Il met en place les outils nécessaires à cette observation et diffuse les données aux autres structures.

Promotion du territoire dans le cadre de la politique départementale

- Les OTSI et le Syndicat Mixte élaborent tous les ans un plan de promotion à partir du planning des salons du CDT

- Un OTSI ou plusieurs assurent la permanence sur les foires - salons et manifestations programmées et prennent en charge leurs frais de déplacement et d'hébergement

- Le Syndicat Mixte du Pays Bourian recherchera des financements pour la prise en charge des frais d'inscription, la location des stands et du mobilier, et la mise en place d'animations sur les salons de proximité.

IV / LE FONCTIONNEMENT

Le suivi

Le suivi de cette charte est assuré par la **Commission Tourisme du Pays Bourian** (Conseil de Développement et Syndicat Mixte).

Elle s'entoure, lorsque c'est nécessaire, de partenaires, de prestataires et d'organismes concernés par les thèmes abordés ou les actions développées.

Son fonctionnement

- Elle se réunit régulièrement (au minimum une fois par semestre).

Ses compétences

- Impulser la politique touristique du Pays Bourian
- Proposer au Syndicat Mixte un programme d'actions annuel

Comité technique

Mise en place d'un comité technique composé des salariés des OTSI et du Syndicat Mixte.

Il sera chargé de l'étude et de la mise en place des projets proposés par la Commission Tourisme.

Il associera à son travail des partenaires concernés par les thèmes abordés.

V / LES MOYENS

Le Syndicat Mixte du Pays Bourian, dans le cadre du contrat de Pays, recherchera les moyens techniques et financiers, auprès des collectivités locales et autres partenaires, pour permettre la réalisation du programme d'actions.

Cette présente charte sera enrichie d'un programme d'actions qui sera élaboré tous les ans