



Offices de
Tourisme
de France

Fédération Régionale
Midi-Pyrénées



mopa

MISSION
DES OFFICES DE TOURISME
ET PAYS TOURISTIQUES
D'AQUITAINE





Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

La Démarche Grands Sites Midi-Pyrénées



Bruno ALLEIN
Office de Tourisme de Cauterets



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

SOMMAIRE

1. Les objectifs du Conseil Régional Midi-Pyrénées,
2. La démarche territoriale,
3. Le diagnostic Grands Sites,
4. Le programme pluriannuel
5. Le soutien financier,
6. Le dispositif de concertation,
7. La promotion du réseau et des Grands Sites,
8. L'évaluation et le développement des Grands Sites.



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

1. Les objectifs du Conseil Régional Midi-Pyrénées,

La Région Midi-Pyrénées a décidé de mettre en œuvre un programme de Valorisation des Grands Sites de Midi-Pyrénées en partenariat avec les Départements et les co-financeurs qui le souhaitent, qui répond aux quatre objectifs suivants :

- a) promouvoir ces Grands Sites sur les marchés étrangers, français et de proximité,
- b) inciter les touristes en situation de séjour en Midi-Pyrénées à découvrir les Grands Sites,
- c) éviter lors de l'arrivée des visiteurs dans le site, tout décalage décevant entre les attentes initiales et la réalité de la qualité de l'accueil, des produits et des services,
- d) donner envie aux visiteurs d'un Grand Site, d'aller découvrir les autres Grands Sites de Midi-Pyrénées.

En ce qui concerne plus particulièrement le Département des Hautes-Pyrénées, ces objectifs figurent dans le cadre de la Convention d'Application Tourisme Région / Département.



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

2. La démarche territoriale,

Les Contrats Grands Sites s'inscrivent dans le cadre des contrats de Pays, des conventions territoriales, des contrats de Pôles dans le but de définir le projet de développement et de valorisation du Site et d'organiser le partenariat correspondant entre les différents échelon territoriaux.

Pour Cauterets Pont d'Espagne, il constitue une composante spécifique de la Convention Territoriale du Pays des Vallées des Gaves.

Il revient au territoire de se porter candidat au contrat Grands Sites sur la base d'un diagnostic touristique territorial qui prend en compte l'ensemble des procédures et l'ensemble des acteurs.

3. Le diagnostic Grands Sites,

Joint au contrat initial, le territoire rédige un diagnostic qui prend en compte l'ensemble des éléments sur un périmètre défini :

- Aménagements et urbanisme;
- Activités et équipements touristiques,
- Fréquentation et clientèles touristiques,
- Les éléments liés à l'environnement naturel : zones de protection, biodiversité,
- Les différents acteurs: Office de Tourisme, Parc National, exploitant des remontées mécaniques, établissement thermal, professionnels locaux,

CONTRAT DES GRANDS SITES DE
MIDI-PYRENEES

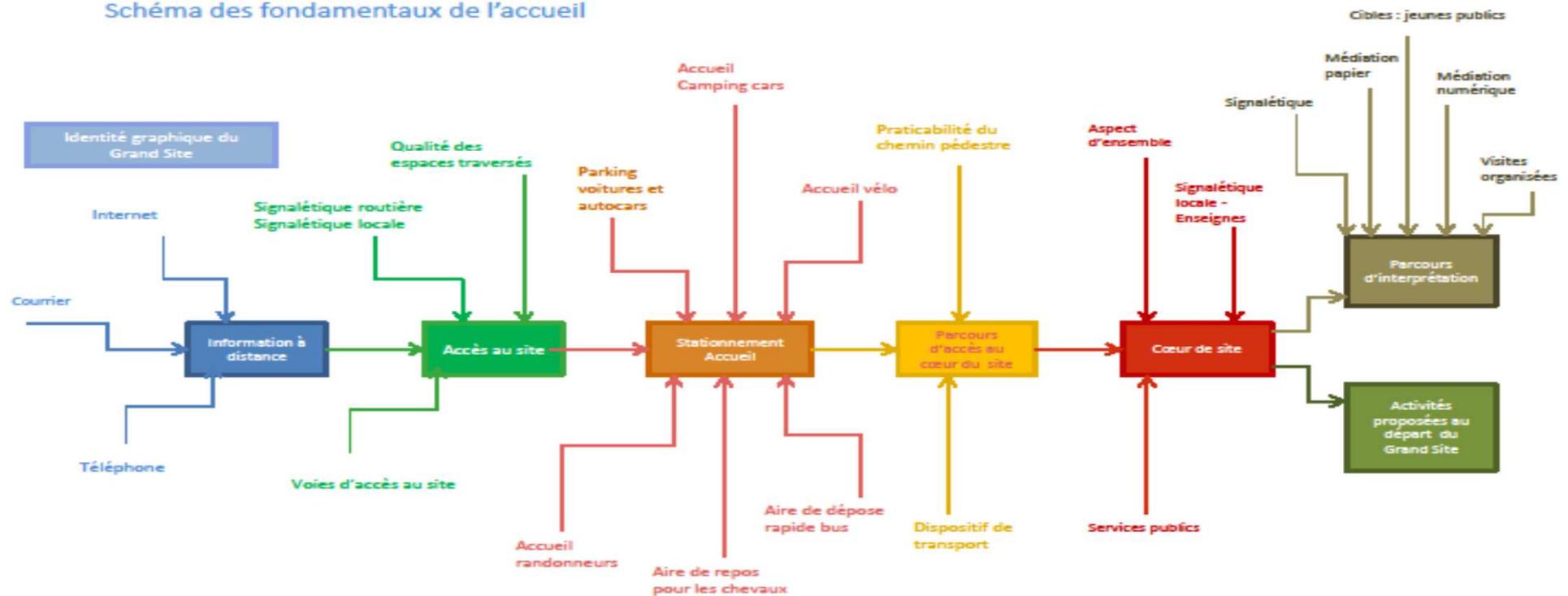


Grands Sites
de Midi-Pyrénées



3. Le diagnostic Grands Sites (suite),

Démarche Qualité Grands Sites Schéma des fondamentaux de l'accueil





Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

4. Le programme pluriannuel,

Exemple des axes stratégiques sur la période 2008-2013 (Cauterets)

Axe 1 – Structurer, réhabiliter et valoriser l'urbanisme comme support touristique : une réorganisation de la place de la voiture dans la ville conjuguée à une politique de maillage urbain

Exemple de la Mesure 1.1 – Renforcer le maillage automobile afin de libérer le centre ville

Axe 2 – Accroître la fréquentation touristique : pour suivre la qualification de l'offre touristique du Grands Sites Cauterets - Pont d'Espagne

Exemple de la Mesure 2.2 – Favoriser l'accueil des personnes à mobilité réduite ou handicapés

Axe 3 – Diversifier l'offre touristique du site du Pont d'Espagne dans le respect d'un développement durable

Exemple de la Mesure 3.1 – Conserver, créer des chemins d'interprétations en mode doux

Ce programme général intègre un volet spécifique pour l'Office de Tourisme: requalification de l'accueil, refonte du site internet, ..



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

5. Le soutien financier,

Le contrat Grands Sites permet au territoire d'émarguer sur les crédits Région et Feder avec des taux d'intervention ou des plafonds de prise en charge supérieur :

Exemple : refonte du site internet financé à hauteur de 80%

Des programmes d'actions spécifiques aux Offices de Tourisme d'intérêt régional peuvent faire l'objet de contrats d'objectifs pluriannuels spécifiques dans la limite de 50 % du coût plafonné à 120.000 €/an. En contrepartie, l'Office de Tourisme s'engage à respecter des dispositions auprès de la Région et du Comité Régional du Tourisme.



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

6. Le dispositif de concertation,

Un Comité de Pilotage regroupant les différentes institutions publiques et les représentants de l'OT, est chargé de la mise en œuvre du contrat de Grand Site de Cauterets-Pont d'Espagne. Il a pour rôle de :

- **Piloter** la stratégie d'organisation du site,
- **Suivre, apprécier, évaluer, orienter** les programmes d'actions issus de la stratégie définie,
- **Elaborer les propositions d'actions** qui seront examinées par les instances de concertation et de programmation prévues au titre des procédures contractuelles territoriales, à savoir :
 - le Comité Territorial de Pilotage du Pays des Vallées des Gaves,
 - le Comité des Financeurs,



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

7. La promotion du réseau et des Grands Sites,

L'Office de Tourisme s'engage à promouvoir le réseau des Grands Sites :

- Borne grands Sites au sein de l'OT,
- Lien vers le site internet « Grands Sites » dès la page d'accueil du site du territoire,

La région via le CRT promeut le réseau par le financement de campagne de communication Grands Sites sur les médias nationaux et internationaux.

https://www.youtube.com/watch?v=ZZ_qlKHcpzc

<https://www.youtube.com/watch?v=zQdKeSB8dPc>

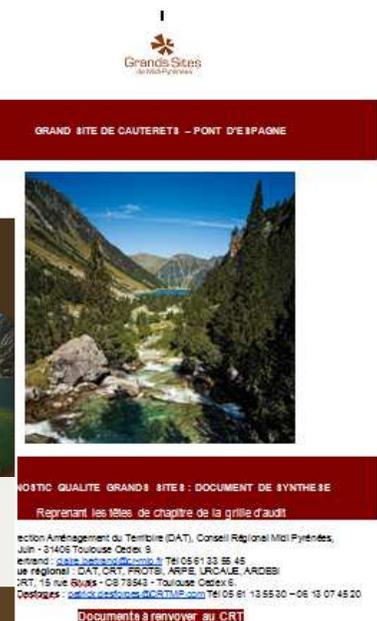
<https://www.youtube.com/watch?v=qiQzXvy8ZSE>

8. L'évaluation et le développement des Grands Sites.

En fin de programmation (2013), un audit complet est réalisé à l'initiative de la région. Celui-ci met en perspective les actions mises en œuvre et celles qu'il convient de programmer pour la prolongation du contrat.

De 2009 à 2012, la fréquentation de l'OT est passée de 64000 à 108000 contacts.

La fréquentation du site internet est passée de 800000 visites à plus de 1 M de visites/an.





Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

9. Les points à retenir.

- ✓ Un contrat sur la base d'un diagnostic initial précis et d'un programme d'action,
- ✓ Un tour de table qui réunit tous les acteurs,
- ✓ Un soutien financier significatif,
- ✓ Une communication régionale forte centrée sur les Grands sites
- ✓ La mise en avant du réseau dans chaque OT Grands Sites,
- ✓ Une grille d'audit de plus de 150 critères qui touche tous les secteurs du GS



Séminaire Qualité des Offices de Tourisme Aquitaine & Midi-Pyrénées 14 et 15 novembre 2013

Merci
de votre attention

