



OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE DE LA PLAINE DE NAY

**RÉALISATION D'UN AUDIT STRATÉGIQUE TOURISME POUR
LE TERRITOIRE DE LA PLAINE DE NAY**

CAHIER DES CHARGES

Contexte :

Le territoire de la plaine de Nay se situe en Béarn, à l'extrême Est du département des Pyrénées Atlantiques. C'est une porte vers la montagne pyrénéenne et le département voisin que constituent les Hautes Pyrénées mais également les vallées béarnaises que sont l'Ossau, l'Aspe et le Barétous.

La plaine de Nay se trouve au cœur d'un triangle formé par les agglomérations de Pau, Tarbes et Lourdes (entre 15 à 20 km de chacune). Elle offre une grande variété de paysages : plaine et bords de gave, coteaux et piémont.

Ce territoire est composé des 24 communes des cantons de Nay Est et de Nay Ouest, il est administrativement organisé en une Communauté de communes ayant pour nom : la Vath Vielha (environ 25 000 habitants).

L'office de tourisme de la plaine de Nay est communautaire. Il a été créé en janvier 2005 à la suite d'un diagnostic et d'une définition de stratégie de développement touristique commandés par la Communauté de communes de la Vath Vielha en 2003.

La création de cet office de tourisme (statut juridique : une régie à la seule autonomie financière) à l'échelle du territoire représente le premier travail préconisé par le plan d'action établi alors.

La deuxième action s'est traduite par la définition d'une image et d'un positionnement capables de véhiculer une image forte et positive en termes de communication.

Ce territoire n'étant pas à proprement parlé un « territoire de destination » un travail de recherche d'identité a été réalisé par une agence de communication dans le cadre de l'opération d'harmonisation de la communication touristique Béarn Pays Basque.

A sa création l'office de tourisme s'est vu confier par la Communauté de communes les missions de base suivantes :

- l'animation de la vie touristique locale (accueil et information du public)
- la promotion de l'offre touristique locale
- la coordination des acteurs locaux

Aujourd'hui les missions confiées en 2005 sont honorées. Il convient de faire un bilan de ce qui a été réalisé afin de poursuivre le travail vers des axes nouveaux.

Le contexte global en 2009 :

- En externe, la conjoncture, les changements des modes de consommation, la concurrence ont évolué.
- En interne, l'office de tourisme souhaite développer des activités commerciales et de nouveaux services aux usagers, dispose d'un nouveau conseil d'exploitation, s'interroge sur le statut juridique de la structure...

L'office de tourisme arrive à un tournant important. Il est aujourd'hui bien ancré dans ses compétences de base. La question de nouvelles orientations se pose.

Objectif de l'étude :

L'objectif de cette mission est de faire le point sur le chemin parcouru, d'évaluer le résultat des actions engagées, de (re)définir (si besoin) un positionnement réaliste et de définir des axes de développement cohérents, ambitieux et adaptés à l'échelle du territoire dans un respect des principes de développement durable. Ce travail donnera à la structure un second souffle et lui permettra de mieux répondre aux attentes des acteurs du territoire.

Identification de l'organisme qui passe le marché :

Régie Office de Tourisme Communautaire de la plaine de Nay domiciliée Place du 8 mai 1945 - 64800 NAY

Tél. 05 59 13 94 99

Siret : 246 401 756 00035

Représenté par son Président : Guy CHABROUT

Contact technique sa directrice : Catherine LALANNE

Objet du marché :

Réalisation d'un audit stratégique « Tourisme » pour le territoire de la plaine de Nay :

- Réalisation d'un diagnostic de l'existant
- Définition d'une stratégie de développement touristique à moyen terme (3- 5 ans)
- Proposition d'un programme d'actions en adéquation avec la stratégie définie

Description de la mission :**I - Réaliser un diagnostic complet du territoire :**

- Situation de l'offre touristique en matière d'hébergement, de patrimoine et visite, de loisirs et d'activités
- Organisation locale du tourisme, poids du tourisme dans l'économie du territoire (acteurs, emplois, recettes,...)
- Le positionnement pour le territoire
- Les documents de promotion du territoire (guides hébergements, accueil, carte touristique, site internet)
- Quelle politique touristique et quels projets
- La demande : les évolutions de la clientèle actuelle et potentielle
- La concurrence
- Événementiels et animations
- L'opportunité du statut juridique de l'office de tourisme
- L'antenne de Lestelle Bétharram et son fonctionnement saisonnier
- Analyse du budget de l'office de tourisme et recherche de nouvelles sources de financement
- L'opportunité d'instaurer une taxe de séjour à l'échelle du territoire

↳ Etablir un document de synthèse

2 - Définir une stratégie de développement touristique à moyen terme

- Les axes d'évolution autour de thématiques fortes
- Quel positionnement
- Quels objectifs – quels marchés et cibles prioritaires

↳ Etablir un document de synthèse

3 - Proposer un programme d'actions en adéquation avec la stratégie définie

- En interne : évolution de l'office de tourisme (statuts, missions, moyens)
- En externe : quelles actions selon les axes définis (promotion, communication, commercialisation, développement de filières...)

↳ Etablir un document de synthèse reprenant un plan d'actions détaillé, chiffré ainsi qu'un échéancier des actions à mettre en œuvre.

Les contraintes :

La mission débutera immédiatement après la signature du contrat

Un comité de pilotage chargé de suivre le travail du prestataire retenu sera mis en place (composé d'acteurs locaux : élus, socio professionnels) et chargé de valider les étapes clé de l'étude.

La prise en compte de la perception des attentes des acteurs est attendue (souci d'appropriation de la stratégie).

Les axes et actions prioritaires retenus devront tenir compte des orientations et actions marketing du CDT Béarn Pays Basque.

Pièces constitutives du marché :

Le présent cahier des charges

L'acte d'engagement identifiant le candidat

Éléments à fournir par le prestataire :

Par le prestataire candidat :

- Références et compétences en lien avec la prestation demandée
- Présentation des personnes chargées de la mission
- Un original de leur Kbis
- Pour chaque étape de la mission :
 - méthodologie et moyens employés,
 - nombre de journées affectées ainsi que le calendrier correspondant
 - un devis détaillée tous frais compris (préciser le coût des réunions de travail supplémentaires et/ou des prestations complémentaires)

- Les réponses sont à adresser au plus tard le 27 novembre 2009 14h à
l'Office de Tourisme Communautaire de la plaine de Nay
Madame la directrice
Place du 8 mai 1945
64800 NAY

Par le prestataire retenu :

A l'issue de chaque étape de la mission, il sera demandé un rapport sous format word, un rapport synthétique sous format Powerpoint. Un rapport final exhaustif sous format word et un rapport final synthétique sous format Powerpoint.

Critères de choix du prestataire :

- Prix et valeur technique (méthodologie d'étude et d'enquête)
- Délai

Procédure adaptée :

Une négociation pourra être engagée avec chacun des candidats.

Délais :

Début de la mission : A la signature du contrat

Fin de la mission : 6 mois maximum à compter de la date de début de la mission

Facturation :

Les montants totaux hors taxes et TTC seront facturés à l'Office de Tourisme Communautaire de la plaine de Nay, les paiements seront effectués sur présentation de la facture et de RIB, une fois l'ensemble du travail effectué.

Le Prestataire,
(à retourner signé et paraphé avec la mention « Lu et approuvé »)