

# Schéma local de développement touristique diagnostic



Le Conflent, une sacrée nature !  
*En pyrénées catalanes*

## Le schéma local de développement touristique

- \* Différentes questions se posent au sujet de ce territoire :
  - Comment mettre en avant le potentiel touristique du secteur ?
  - Comment renforcer l'attractivité du territoire ?
  - Comment dynamiser l'offre existante ?
  - Comment développer le tourisme pendant les ailes de saison ?
  - Comment prolonger la durée moyenne des séjours ?
  - Comment générer des retombées économiques pour tout le territoire ?
  - Quelle gouvernance et organisation d'accueil touristique pour le Conflent ?
- \* Méthode : diagnostic, pistes stratégiques, plan d'actions pluriannuel.

# Schéma local de développement touristique diagnostic



**Le Conflent, une sacrée nature !**  
*En pyrénées catalanes*

## Le contexte actuel

- \* Une volonté de la communauté de communes du Conflent de développer l'économie touristique sur son territoire
- \* Un millefeuille administratif : qui fait quoi ?
- \* Canigò devenu Grand site de France en juillet 2012
- \* Le début d'un partenariat transfrontalier (CC Conflent, Capcir, Cerdagne et Cerdanya) pour une destination Pyrénées catalanes
- \* Une étude marketing Pyrénées catalanes et Canigò (oct 2013 à fin 2014)
- \* L'entrée en janvier 2014 de Vernet-les-Bains, Corneilla de Conflent et Campoussy à la CC Conflent .

# Schéma local de développement touristique diagnostic



Le Conflent, une sacrée nature !  
*En pyrénées catalanes*

## Typologie touristique du Conflent

**Quelques chiffres pour le Conflent** (source : OT Prades-Conflent) :

- \* 78,76 % de Français, 21,24% d'étrangers (6,33% de Britanniques, 4,58 % de Catalans du Sud, 2,27% de Néerlandais, 2,22% d'Allemands, 1,86 % d'Espagnol hors Catalogne, 1,62% de Belges)
- \* 58% des visiteurs viennent en été, 21,2% au printemps, 14,8% à l'automne et 6% en hiver.
- \* Les visiteurs français viennent d'abord d'un grand bassin Sud/Sud-Ouest(Languedoc Roussillon et Midi-Pyrénées), puis du bassin Pays de Loire/Bretagne et de la région parisienne.

# Schéma local de développement touristique diagnostic



Le Conflent, une sacrée nature !  
*En pyrénées catalanes*

## Ce sont :

- \* des randonneurs venant gravir le Canigò ou découvrir d'autres espaces naturels.
- \* des citadins recherchant calme, espace et nature authentique.
- \* des curistes en cure à Molitg-les-Bains (3562 assurés sociaux en 2012) ou à Vernet-les-Bains (2700 assurés sociaux en 2012) pour 3 semaines (soins le matin, après-midi et dimanches libres), personnes souvent accompagnées d'au moins une autre personne, captives, qui reviennent pendant 3 ans et souhaitent un renouvellement des activités proposées.
- \* des jeunes séniors en quête de découvertes ou venus pour un évènement : festival Pablo Casals, Ciné-rencontres ...
- \* des familles en quête d'activités de loisirs (juillet-août).

# Schéma local de développement touristique diagnostique



**Le Conflent, une sacrée nature !**  
*En pyrénées catalanes*

## Les forces du territoire

- \* Le climat
- \* Entre mer et montagne
- \* L'aspect transfrontalier
- \* L'environnement et la qualité paysagère
- \* La diversité de l'offre d'activité pleine nature
- \* Le thermalisme qui apporte une clientèle captive pendant 3 semaines et thermo ludisme.
- \* Un patrimoine religieux et militaire reconnu.
- \* Un festival de renommée nationale et internationale.
- \* Le train jaune, le bus et le train à 1 €.
- \* La culture et gastronomie catalane : public en quête d'authenticité.
- \* Des produits locaux marqués : bio, marque Parc.
- \* Une offre bien-être bien développée.
- \* 26% de résidences secondaires.

# Schéma local de développement touristique diagnostic



**Le Conflent, une sacrée nature !**  
*En pyrénées catalanes*

## Les Faiblesses du territoire

- \* Un territoire qui s'est longtemps reposé sur ses atouts naturels suffisants pour faire venir des touristes : pas de culture de promotion touristique et/ou de marketing.
- \* Une fréquentation touristique concentrée sur l'été.
- \* Un manque de lisibilité de l'offre touristique du territoire.
- \* Un territoire partagé entre deux destinations : Canigò pour le canton de Prades et Pyrénées catalanes pour le canton d'Olette.
- \* Une population peu concernée par le développement touristique.
- \* Un manque de professionnalisme d'un certain nombre de prestataires touristiques.
- \* Peu d'organisation et concertation entre les communes et les prestataires : signalétique différente, pas de mise en réseau...
- \* Un problème de gouvernance liée au millefeuille administratif.
- \* Une répartition hétérogène des points d'information touristique sur le territoire

# Schéma local de développement touristique diagnostic



## Le Conflent, une sacrée nature ! *En pyrénées catalanes*

- \* Des moyens modestes et des actions dispersées.
- \* Des OTSI qui ne répondent pas aux nouvelles missions des OTSI faute de moyens humains et financiers.
- \* Villefranche de Conflent, phare du territoire et plaque tournante, qui manque de moyen pour assurer l'accueil touristique et le rayonnement sur le territoire.
- \* Une offre en hébergements plutôt bas de gamme notamment en meublés de tourisme.
- \* Un retard sur le numérique par rapport à des territoires concurrents.
- \* Le train jaune qui ne répond pas aux attentes touristiques.
- \* Des villages hétérogènes dans l'habitat et les matériaux.
- \* Les abords désaffectés de la N116 de Prades à Villefranche de Conflent.
- \* Une offre en éco-tourisme peu développée malgré le PNR et les réserves naturelles ; gîtes Panda, écogîtes ...

# Schéma local de développement touristique diagnostic

## Les opportunités

- \* Une situation géographique stratégique.
- \* Une demande citadine croissante de NATURE et ECO-TOURISME .
- \* La volonté de partenariat des territoires voisins pour la mise en place d'une destination touristique.
- \* Le label Grand site de France pour le Canigò.
- \* Le maillage du territoire par les bistrots de Pays.
- \* La croissance de la population séniors sur toute l'Europe.
- \* Le millefeuille administratif qui avec une bonne gestion de la gouvernance peu permettre de décupler les forces du territoire.
- \* Une thématique « Nature » s'inscrivant dans la stratégie du CDT 66 et de la région LR.
- \* Appartenance à la destination « Sud de France »

# Schéma local de développement touristique diagnostic

## Les menaces

- \* Concurrence Andorre, Midi-Pyrénées et Lozère.
- \* Difficulté à déterminer une clientèle type.
- \* Une clientèle de plus en plus exigeante.
- \* La révolution numérique dans le tourisme présente avant, pendant et après le séjour : web 1.0, web 2.0, mobile, géolocalisation, l'e-réputation  
...

# Schéma local de développement touristique

## Zoom sur les OTSI et PIC du Conflent

**Le territoire d'étude compte 7 structures d'accueil touristique :**

- \* 6 sur le canton de Prades et 1 sur le canton d'Olette
- \* 4 offices de tourisme : Mosset, Molitg-les-Bains, Prades et Vernet-les-Bains
- \* 2 syndicats d'initiative : Casteil et Haut-Conflent
- \* 1 point d'information communal à Villefranche de Conflent
- \* Cela représente 2 structures communales (Villefranche et Vernet) et 5 structures associatives ( Mosset, Molitg, Prades, Casteil, Haut-Conflent)

# Schéma local de développement touristique

## Zoom sur les OTSI et PIC du Conflent

	Point d'info Villefranche	OT de Prades	OT de Vernet	OT de Mollitg	OT de Mosset	SI de Casteil	SI du Haut Conflent
<b>Période d'ouverture</b>	Février à décembre	Toute l'année	Toute l'année	Avril à décembre		Juillet et août + mairie à l'année	mi-juin à mi-septembre
<b>Permanence téléphonique et courrier</b>	Février à décembre	Toute l'année	Toute l'année	Toute l'année		Toute l'année	De mi-juin à mi-septembre
<b>Fréquentations</b>	Chiffres Remparts 2010 NC 2011 21 000 pers. 2012 24 300 pers.	Chiffres OT 16 671 pers. 18 304 23 100	Chiffres OT 4956 pers. 4681 7756	Chiffres OT 4779 pers. 5304 4877	NC	Chiffres SI 2527 2151 3209	NC
<b>salariés</b>	2 agents du patrimoine titulaires + 1 contractuelle + 3 vacataires en saison	1 directrice (CDI) 1 resp. accueil (CDI) 2 conseillers en séjour (1 CDD + 1 CAE)	1 directrice (CDD) 2 conseillers en séjour (apprentis) 1 ANT (CDI) 1 animatrice (CDI)	1 CDI + 1 saisonnier (2013)	1 CDI + 1 CAE + 1 saisonnier (7 semaines) + jardinier (6 mois)	1 saisonnier + 1 mise à dispo mairie	1 mise à dispo employée communale
<b>ETP</b>	2.63 ETP annualisés	2,73 ETP à l'année sur l'OT + 0,5 ETP sur la CC Conflent	5 ETP à l'année 4 ETP en temps effectif	0,5 ETP	0.63 ETP réparti sur l'année	1h/semaine mairie à l'année  1 ETP en juillet et août	0.86 ETP sur 3 mois
<b>Budget</b>	74 380 € régie communale  Dépenses : Salaires 70386€ Publicité : 2593 € Impressions : 1401€	118 500€ + CC Association  Recettes : 82 000€ mairie 500 € CG 9850 € CAE 18780 prestations de services + subv. CC + Feader  Dépenses : 23550€ fonct. 89100 € chg. pers. 5850 € Invest.	240480 € EPIC  Recettes : 40000€ taxe de séjour ; 3500€ ventes boutique + animations ; 6500€ participation guide pratique ; 182430€ subventions ; 8050€ report d'exploitation Dépenses : 69200 fonctionnement 170780 charges pers.	32 575 € Association  Recettes : 11800€ subventions 20750€ Dépenses : salaires 15400€ brochure, comm et animat 11000€ navette 1800€	45 000 € Association 1901  Recettes : 5000 € CG (T. parfums) 750 € CG (OT) 2000 € commune (OT) 7000 € commune (jardinier) 30250 € entrées expo et boutique  Dépenses : Achat pour boutique + salaires : 45000€	5 200 € Association	NC Association

# Schéma local de développement touristique diagnostic

## Conclusion

- \* Au regard de ce diagnostic, il semble nécessaire d'élaborer une stratégie de développement touristique au niveau de la communauté de communes du Conflent qui s'articule avec les stratégies du Syndicat Mixte du Canigò, de Pyrénées Catalanes, du département et de la région et de créer une structure touristique intercommunale qui :
- \* Mettrait en œuvre le plan d'actions touristiques de la communauté de communes du Conflent
- \* Permettrait de mutualiser un certain nombre d'actions entre les OTSI du territoire
- \* Serait complémentaire aux OTSI sur les tâches auxquelles ils ne sont pas en mesure de répondre
- \* Assurerait une couverture d'information et promotion touristique des zones blanches (zones non promues par un OTSI)

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Proposition de développement

Domaines	Situation	Lignes d'actions
Offres structurantes	<p>Des éléments structurants déjà en place</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiers de randonnée</li> <li>- Train jaune</li> <li>- Villefranche , carrefour du territoire, Unesco</li> <li>- Thermalisme et thermo ludisme</li> <li>- Lieux de visite majeurs</li> <li>- Festivals</li> </ul> <p>Des éléments structurants à venir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prolongation de la 116 en 4 voies</li> <li>- Canigò Grand site de France</li> <li>- Destination Pyrénées Catalanes</li> <li>- Pôle culturel autour de la musique et Pablo Casals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Valoriser les attraits complémentaires du territoire autour des éléments les plus porteurs.</li> <li>➤ Organiser l'offre par secteur de clientèle.</li> <li>➤ Organiser le rayonnement sur le territoire.</li> </ul>
Hébergements	<p>Un hébergement moyen et bas de gamme</p> <p>De l'hébergement d'appoint à professionnaliser</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Animer la qualification et le positionnement des hébergements en place en accompagnant et formant les socio-professionnels</li> <li>➤ Impulser et accompagner les projets de création d'hébergements de qualité.</li> </ul>
Image et promotion	<p>Des moyens modestes et des actions dispersées</p> <p>Une absence d'image d'ensemble</p> <p>Une offre globale qui manque de lisibilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Installer une image touristique du territoire.</li> <li>➤ S'appuyer sur les atouts transfrontaliers.</li> <li>➤ Travailler avec les territoires limitrophes à l'échelle d'une destination.</li> <li>➤ Mutualiser les supports de communication et actions de promotions touristiques.</li> <li>➤ Mener une démarche de promotion du territoire en partenariat avec le CDT et la Région</li> </ul>
Organisation/gouvernance	<p>Un millefeuille administratif avec une multiplicité de structures institutionnelles « s'occupant » de tourisme</p> <p>Des structures d'accueil touristiques dont les moyens ne sont pas proportionnels à la fréquentation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organiser la gouvernance : qui fait quoi ?</li> <li>➤ Organiser l'accueil touristique sur le territoire en fonction de sa géographie et de sa fréquentation.</li> <li>➤ Professionnaliser les structures d'accueil.</li> </ul>

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Un plan d'actions en 6 axes :

1. Structuration de la destination
2. Montée en gamme des hébergements touristiques
3. Mise en réseau et accompagnement des socioprofessionnels du tourisme
4. Animation de la production
5. Promotion de la destination
6. Mise en place d'un observatoire

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Structurer la destination

- \* Elaborer un schéma local de randonnée pédestre dans un premier temps puis équestre et VTT.
- \* Développer la destination pêche : aménagement de parcours no-kill, aménagement d'accès, aménagement de site pêche et handicap, labellisation gîte et chambres d'hôtes de pêche, élaboration d'une cartographie et d'un guide de pêche, création d'une école de pêche.
- \* Développer la filière thermale Bien-être.
- \* Structurer l'offre par secteur de clientèle.
- \* Couvrir tout le territoire pour la base de données Tourinsoft.
- \* Déployer les outils et les solutions techniques du e-Tourisme et m-Tourisme indispensables à la promotion et à la fréquentation du territoire.
- \* Elaborer un projet contemporain pour dynamiser la route du fer.
- \* Accompagner les collectivités locales en matière de création de structures touristiques et culturelles

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Animer la montée en gamme des hébergements touristiques

- \* Inciter à la qualification des hébergements et accompagner les prestataires vers le classement (négociation des tarifs des visites).
- \* Inciter et accompagner les hébergeurs à proposer de la réservation en ligne.
- \* Animer la mobilisation d'investisseurs extérieurs en matière d'hébergement.

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Animer la production

- \* Création de fiches randonnées diffusées par les OTSI.
- \* Elaboration de séjours randonnées : circuits, hébergements, port de bagages, accompagnement par un guide, découvertes, restauration et paniers repas.
- \* Séjour pêche : montage de produits pour amateurs et accompagnants avec hébergement, pension complète, guide de pêche.
- \* Elaborer des packs pour les curistes (activités en complément des cures).
- \* Concevoir des packs courts séjours pour les citadins en recherche de nature.
- \* Elaborer des partenariats pour la commercialisation des séjours.

# Schéma local de développement touristique du diagnostic au plan d'actions

## Promouvoir la destination

- \* Créer une charte graphique commune aux OTSI du Conflent et une brochure d'appel commune.
- \* Disposer d'une photothèque de qualité sur l'ensemble du territoire.
- \* Décliner les supports de communication de chaque OTSI selon la charte graphique.
- \* Créer un guide pratique commun.
- \* Envisager la création d'un site internet portail et optimiser les sites existants de chacun.
- \* Etablir un plan marketing.
- \* Participer à des salons de randonnée et salons de la pêche.
- \* Publiereportages dans sites internet et revues spécialisées.

## Créer un observatoire

# Schéma local de développement touristique

## Schéma d'organisation de l'accueil touristique

- \* Maintien des OTSI et PIC en place. Ils restent autonomes et participent aux actions mutualisées et en font la promotion.
- \* Mise en place d'un accueil d'information touristique à St Thomas les Bains (moyenne de 92313 visiteurs /an entre 2002 et 2012) ainsi que l'été dans les gorges de la Carança (moyenne de 35 000 visiteurs par an entre 2002 et 2012)
- \* Renforcer l'accueil sur Villefranche de Conflent.
- \* S'appuyer sur les bistrots de Pays comme relais d'information.
- \* Créer une structure intercommunale pour porter le plan d'action et la mutualisation entre les OTSI et PIC

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

STRUCTURER LA DESTINATION	tps/ an 1	tps/ an 2	tps/ an 3	tps/ an 4	tps/an 5
Suivi du schéma local de randonnée pédestre dans un premier temps puis équestre et VTT.	100h	100h	80h	80h	80h
Animer le développement de la destination pêche	100h	100h	100h	50h	50h
Structurer l'offre par secteur de clientèle	80h 35h	21h 21h	21h 21h	21h 21h	21h 21h
Couvrir tout le territoire pour la base de données Tourinsoft.	170h en +	100h en +	100h en +	100h en +	100h en +
Déployer les outils et les solutions techniques du e-Tourisme et m-Tourisme	100h 546h	100h 546h	550h 546h	600h 546h	600h 546h

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

ANIMER LA MONTEE EN GAMME DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
Inciter à la classification des hébergements et accompagner les prestataires dans cette démarche (négociation des tarifs des visites).	200h/an	150h/an	20h/an	20h/an	20h/an
Inciter et accompagner les hébergeurs à proposer de la réservation en ligne.	ANT	ANT	ANT	ANT	ANT

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

ANIMER LA MISE EN RESEAU , LA FORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PRESTATAIRES	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
Elaborer un diagnostic numérique du territoire.	ANT 21h/an				
Formation des acteurs du tourisme (prestataires et OTSI) : accueil, langues, outils numériques, marketing, connaissance du territoire (Eductour, journées portes ouvertes).	100h/an	100h/an	100h/an	100h/an	100h/an
Organiser des assises du tourisme du Conflent.	30h/an	30h/an	30h/an	30h/an	30h/an
Elaborer un agenda mensuel des manifestations du Conflent	300h/an	300h/an	300h/an	300h/an	300h/an
Organiser un Workshop entre les producteurs locaux et les restaurateurs.	35h/an		25h/an		25h/an
Inciter les habitants à devenir des ambassadeurs de leur territoire (carte ambassadeur).	50h/an 15h/an	20h/an 10h/an	20h/an 10h/an	20h/an 10h/an	20h/an 10h/an
Créer un pass Conflent sur un réseau de prestataires distribué par les hébergeurs.	50h/an 20h/an	10h/an 10h/an	10h/an 10h/an	10h/an 10h/an	10h/an 10h/an

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

ANIMER LA PRODUCTION	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
Création de fiches randonnées diffusées par les OTSI.	90h/an	90h/an	80h/an		
Elaboration de séjours randonnées : circuits, hébergements, port de bagages, accompagnement par un guide, découvertes, restauration et paniers repas.		70h/an 20h/an			
Séjour pêche : montage de produits pour amateurs et accompagnants avec hébergement, pension complète, guide de pêche.		70h/an 20h/an			
Elaborer des packs pour les curistes (activités en complément des cures).	60h/an 20h/an	60h/an 20h/an			
Concevoir des packs courts séjours pour les citadins en recherche de nature.		70h/an 20h/an			
Elaborer des partenariats pour la commercialisation des séjours.		35h/an	10h/an	10h/an	10h/an

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

PROMOUVOIR LA DESTINATION	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
Créer une charte graphique commune aux OTSI du Conflent et une brochure d'appel commune.	Déjà fait				
Décliner les supports de communication de chaque OTSI selon la charte graphique.	OTSI	OTSI	OTSI	OTSI	OTSI
Créer un guide pratique commun.	50h/an	100h/an 60h/an	80h/an 35h/an	80h/an 35h/an	80h/an 35h/an
Créer un site internet portail.	20h/an	10h/an	10h/an	10h/an	10h/an
Etablir un plan marketing + com	20h/an	20h/an 20h/an	20h/an 20h/an	20h/an 20h/an	20h/an 20h/an
Participer à des salons de randonnée et salons de la pêche (5/an)	200h/an	200h/an	200h/an	200h/an	200h/an
Publireportages dans sites internet et revues spécialisées	35h/an	28h/an	28h/an	28h/an	28h/an

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

PROMOUVOIR LA DESTINATION	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
Observatoire, veille et évaluation.	120h/an	100h/an	100h/an	100h/an	100h/an
Représentation, partenariats (Pyrénées catalanes)	350h/an	300h/an	300h/an	300h/an	300h/an
Accueil et information complémentaire sur sites ou manifestations	350h/an	400h/an	400h/an	400h/an	400h/an
Gestion administrative et RH Comptabilité/administratif	250h/an 156h/an	250h/an 156h/an	250h/an 156h/an	250h/an 156h/an	250h/an 156h/an

# Schéma local de développement touristique

## Missions de la structure intercommunale

RESSOURCES HUMAINES	tps/an 1	tps/an 2	tps/an 3	tps/an 4	tps/an 5
<b>TOTAL</b>					
<b>1,5 ETP direction+ chargé de mission</b>	2786h/an	2786h/an	2736h/an	2711h/an	2736h/an
<b>0,3 ETP Animateur numérique du territoire</b>	546h/an	546h/an	546h/an	546h/an	546h/an
<b>0,12 ETP graphiste</b>	225h/an	319h/an	194h/an	114h/an	114h/an
<b>0,08 ETP Comptabilité/administratif</b>	156h/an	156h/an	156h/an	156h/an	156h/an