



**MISSION D'EXPERTISE ET D'ACCOMPAGNEMENT A L'EXERCICE ET A LA  
GESTION DE LA COMPETENCE « OFFICE DE TOURISME » A L'ECHELLE  
INTERCOMMUNAUTAIRE EN LIVRADOIS-FOREZ**

**MARCHE A PROCEDURE ADAPTEE  
(ARTICLE 27 DU DECRET N°2016-360 DU 25 MARS 2016  
RELATIF AUX MARCHES PUBLICS)**

**CAHIER DES CLAUSES  
TECHNIQUES PARTICULIERES**

**6 septembre 2017**

**Le présent cahier des clauses Techniques particulières comporte 8 pages**

## **SOMMAIRE**

- I. CONTEXTE**
- II. L'ORGANISATION DE LA COMPETENCE « OFFICE DE TOURISME » A L'ECHELLE INTERCOMMUNAUTAIRE**
- III. OBJECTIFS DE LA MISSION**
- IV. CONTENU DE LA MISSION**
- V. MODALITES DE SUIVI ET DE REALISATION DE LA MISSION**
- VI. COMPETENCES REQUISES DU PRESTATAIRE**
- VII. DATE DE REMISE DES OFFRES ET CALENDRIER PREVISIONNEL**

## I - CONTEXTE

La loi 2015-991 du 07 juillet 2015, dite loi NOTRe, a donné aux EPCI comme compétence obligatoire la « promotion du tourisme dont la création d'offices du tourisme », à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Cette évolution législative n'a cependant pas permis de formaliser, pour 2017, une organisation permettant de renforcer l'exercice de cette compétence à l'échelle du Livradois-Forez.

En effet, en Livradois-Forez il existe à ce jour plusieurs structures assurant tout ou partie des missions d'accueil, information, promotion et commercialisation touristique, à savoir :

- la Maison du tourisme du Livradois-Forez, office de tourisme intercommunautaire en Livradois-Forez (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015) ayant regroupé 10 anciennes communautés de communes jusqu'au 31 décembre 2016 et regroupant, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, 4 communautés de communes du Livradois-Forez situées intégralement dans le Puy-de-Dôme (Ambert Livradois-Forez, Thiers Dore et Montagne, Billom communauté, Entre Dore et Allier), le syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez et environ 280 prestataires touristiques. La Maison du tourisme gère 9 bureaux d'information touristique (6 en direct, 3 en délégation) et emploie 20 salariés. La stratégie confiée à la Maison du tourisme est définie par une Entente (au sens de l'article L5221-1 du CGCT) regroupant les 5 collectivités membres de la Maison du tourisme (les 4 communautés de communes et syndicat mixte du Parc) ;
- l'office de tourisme de Thiers géré sous forme d'EPIC, financé par la communauté de communes Thiers Dore et Montagne et intervenant sur le périmètre des 4 communes de l'ancienne communauté de communes (Thiers, Escoutoux, Dorat, Saint-Rémy-sur-Durolle) ;
- l'EPIC Ambert Livradois-Forez Tourisme agissant sur le périmètre de la communauté de commune Ambert Livradois-Forez de deux façons différentes : des missions d'offices de tourisme classique sur le périmètre de l'ancienne communauté de communes de la Vallée de l'Ance ; des missions d'accueil qui lui sont déléguées par la Maison du tourisme du Livradois-Forez pour les bureaux d'information touristique d'Ambert, Cunlhat, Saint-Germain-l'Herm et Arlanc.
- et, sur les « franges » du Livradois-Forez, l'office de tourisme de la communauté d'agglomération Agglo Pays d'Issoire, l'office de tourisme de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay, l'office de tourisme des Gorges de l'Allier, l'office de tourisme de la communauté d'agglomération Loire-Forez, et l'office de tourisme de la communauté de communes Mond'Arverne communauté.

Début 2017, deux réflexions ont été engagées posant directement ou indirectement la question des modalités d'exercice et de gestion de cette compétence :

- la communauté de communes Ambert Livradois-Forez conduit une étude sur la gestion des équipements touristiques et la compétence office de tourisme (actuellement en cours).
- la Maison du tourisme du Livradois-Forez conduit une étude pour la définition de la stratégie marketing de la destination Livradois-Forez (actuellement en cours).

## II – L'ORGANISATION DE LA COMPETENCE « OFFICE DE TOURISME » A L'ECHELLE INTERCOMMUNAUTAIRE

### 1/ L'(les) autorité(s) de la gestion de la compétence « office de tourisme »

Concernant le périmètre d'intervention statutaire de la Maison du tourisme du Livradois-Forez, la compétence « office de tourisme » est portée par les 4 communautés de communes Ambert Livradois-Forez, Thiers Dore et Montagne, Billom communauté, Entre Dore et Allier.

Les Présidents de ces communautés de communes et du syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez ont posé collectivement, lors d'une réunion le 22 août 2017, une volonté et les grands principes d'évolution de la compétence « office de tourisme » à l'échelle intercommunautaire avec :

- d'une part, la volonté des 4 communautés de communes de trouver une solution commune et solidaire pour gérer les missions d'accueil, d'information, de promotion et de commercialisation à l'échelle de la destination Livradois-Forez, dans une logique intercommunautaire via la poursuite de « l'entente » et par délégation à la Maison du tourisme du Livradois-Forez.
- et d'autre part, la possibilité d'un transfert de la compétence « office de tourisme » au syndicat mixte du Parc, par modification de ses statuts, puis par délégation à la Maison du tourisme du Livradois-Forez.

Au regard des contraintes de délais, l'évolution de cette organisation a été envisagée **en 2 étapes** :

- Etape 1 « dite de transition » : les EPCI maintiennent et renforcent leur participation à la Maison du tourisme, avec une délibération avant la fin de l'année 2017 validant **la délégation** de la compétence « office de tourisme » à la Maison du tourisme du Livradois-Forez à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 ; cette dernière intervenant sur le périmètre des 4 EPCI, pour la totalité des missions accueil-information-promotion-commercialisation ; l'ensemble des personnels affectés à ces missions étant également rattachés à cette même structure (qu'ils soient salariés ou mis à disposition).
- Etape 2 : les EPCI optimisent le fonctionnement de la Maison du tourisme dans le cadre **d'un transfert** d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2019, de leur compétence « office de tourisme » au syndicat mixte du Parc (compétence à la carte) avec une instance décisionnelle spécifique (« formation OTI ») composée exclusivement d'élus des EPCI et dotée d'un budget annexe ou autonome ; cette compétence étant ensuite déléguée contractuellement à la Maison du tourisme du Livradois-Forez.

## 2/ L'évolution de Maison du tourisme du Livradois-Forez, office de tourisme intercommunautaire

L'objectif est de s'appuyer sur l'organisation actuelle de la Maison du tourisme et d'y apporter les modifications nécessaires, à savoir :

- dans un premier temps, pour le 1er janvier 2018, adapter ses missions, ses statuts, son fonctionnement interne, son organigramme et son budget ;
- dans un deuxième temps, d'ici le 1er janvier 2019, adapter l'ensemble de son fonctionnement au regard du transfert de la compétence « office de tourisme » des 4 EPCI au syndicat mixte du Parc naturel régional : statuts, convention avec le syndicat mixte du Parc, organigramme, statuts des agents, budget...

### III - OBJECTIFS DE LA MISSION

Afin de faire évoluer l'office de tourisme intercommunautaire (Maison du tourisme du Livradois-Forez), le syndicat mixte du Parc, en concertation avec l'ensemble des partenaires, sollicite l'accompagnement d'un prestataire pour une mission comprenant **deux phases** :

- une première phase (tranche ferme du marché) visant à la mise en place de la délégation de compétence des EPCI à la Maison du tourisme du Livradois-Forez pour le 1er janvier 2018.
- une seconde phase (tranche optionnelle du marché) visant à la mise en place du transfert de compétence des EPCI au syndicat mixte du Parc d'ici le 1er janvier 2019.

## IV – CONTENU DE LA MISSION

La mission demandée au prestataire doit permettre d'identifier et définir les modalités nécessaires au fonctionnement de la Maison du tourisme du Livradois-Forez :

- par délégation de la compétence « office de tourisme » des 4 EPCI à la Maison du tourisme (pour le 1er janvier 2018)
- par transfert de la compétence « office de tourisme » des 4 EPCI au syndicat mixte du Parc puis par délégation à la Maison du tourisme (d'ici le 1er janvier 2019).

Pour ce faire, le prestataire devra élaborer l'ensemble des documents statutaires, conventionnels, contractuels et budgétaires nécessaires à :

- l'organisation juridique et contractuelle ;
- l'organisation et à la gestion des ressources humaines de la Maison du tourisme ;
- le montage financier et budgétaire.

### **PHASE 1/ Délégation de la compétence « office de tourisme » des 4 EPCI à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez**

---

#### **1. Organisation juridique et contractuelle**

- Elaboration des conventions de délégation de la compétence « office de tourisme » de chaque EPCI à la Maison du tourisme présentant, d'une part, un cadre commun et, d'autre part, un cadre spécifique permettant aux EPCI de préciser leurs besoins propres pouvant éventuellement faire l'objet d'un financement dédié (exemple : exigences en matière de mission d'accueil ou de visites guidées).
- Définition des principes de représentation des 5 collectivités (les 4 EPCI et le syndicat mixte du Parc) à la Maison du tourisme.
- Proposition de modifications des statuts de la Maison du tourisme (par rapport à ceux prévalant en 2017).
- Définition, notamment au regard de la loi, des principes d'évolution des anciennes structures assurant jusqu'au 31 décembre 2017 tout ou partie des missions d'office de tourisme (EPIC office de tourisme de Thiers, EPIC Ambert Livradois-Forez Tourisme) : dissolution, nouvelles missions....

#### **2. Organisation et gestion des ressources humaines de la Maison du tourisme**

- Etat des lieux des deux structures, notamment de leurs personnels (EPIC office de tourisme de Thiers, EPIC Ambert Livradois-Forez Tourisme) sur leur fonctionnement actuel dans la perspective du regroupement des moyens humains au sein de la Maison du tourisme.
- Propositions d'une nouvelle organisation humaine de la Maison du tourisme au regard des différents statuts des personnels (salariés, mise à disposition par les EPCI et le syndicat mixte...).
- Propositions de réajustements des postes et des conditions d'emploi de l'ensemble des personnels concernés par le projet afin d'améliorer l'organisation et de tendre vers une harmonisation des situations des personnels tout en tenant compte des besoins de la structure et des qualifications et souhaits des personnels.
- Proposition d'un projet d'organigramme.

#### **3. Montage financier et budgétaire**

- Identification de l'ensemble des moyens affectés par les 4 EPCI et le syndicat mixte du Parc à la mise en œuvre de la compétence « office de tourisme » et élaboration de propositions de contributions des collectivités à la Maison du tourisme.
- Elaboration d'un budget prévisionnel de la Maison du tourisme pour l'année 2018.

## **PHASE 2/ Transfert de la compétence « office de tourisme » des 4 EPCI au syndicat mixte du Parc puis délégation à la Maison du Tourisme du Livradois-Forez**

---

### **1. Organisation juridique et contractuelle**

- Définition des principes de représentation des collectivités à la « formation OTI » du syndicat mixte et du syndicat mixte à la Maison du Tourisme.
- Proposition de modifications des statuts de la Maison du Tourisme par rapport à ceux arrêtés dans le cadre de la délégation par les EPCI (année précédente).
- Rédaction de l'ensemble des documents de transfert et d'exercice de la compétence : proposition de modification des statuts du syndicat mixte, délibérations des EPCI, convention de délégation entre le syndicat mixte et la Maison du Tourisme ...

### **2. Organisation et gestion des ressources humaines de la Maison du tourisme**

- Adaptation éventuelle, au regard de quelques mois de fonctionnement, de la nouvelle organisation humaine de la Maison du tourisme.
- Propositions de réajustements des postes et des conditions d'emploi de l'ensemble des personnels.
- Rédaction des documents contractuels permettant le transfert des personnels et la gestion des moyens et matériels.

### **3. Montage financier et budgétaire**

- Analyse des transferts de charges et de ressources induits par le transfert de la compétence « office de tourisme » des EPCI au syndicat mixte du Parc.
- Elaboration d'un projet de budget spécifique « office de tourisme » du syndicat mixte du Parc (budget annexe ou autonome) et d'un projet de budget de la Maison du tourisme pour l'année 2019.
- Animation d'une réflexion collective visant à l'évolution éventuelle des modalités de gestion de la taxe de séjour (tarification, collecte, affectation) aujourd'hui gérée par chacun des EPCI, pour des actions de promotion à l'échelle du Livradois-Forez.
- Définition des principes d'évolution des budgets « office de tourisme » du syndicat mixte du Parc et de la Maison du tourisme pour les deux années suivantes (2020-2021).

## **IMPORTANT**

---

En complément de la mission du prestataire, les partenaires du projet travailleront sur les aspects complémentaires suivants :

- sur le plan stratégique : l'élaboration d'une stratégie partagée liée aux missions d'un office de tourisme à l'échelle des 4 communautés de communes, pour la période 2018-2020.
- sur le plan opérationnel : l'élaboration d'un plan d'action à 3 ans de la Maison du tourisme, déclinant la stratégie

## **V – MODALITES DE SUIVI ET DE REALISATION DE LA MISSION**

### **1/ Les instances de concertation**

---

L'étude sera élaborée en concertation avec 3 instances :

- Une cellule de coordination : président et directeur du syndicat mixte du Parc, présidente et directeur de la Maison du tourisme.

- Un comité de pilotage : présidents des communautés de communes, du syndicat mixte du Parc et de la Maison du tourisme ou leurs représentants.
- Le comité technique de la Maison tourisme : directeurs et chargés de missions tourisme et/ou économie des 4 communautés de communes, du syndicat mixte du Parc et de la Maison du tourisme.

## 2/ Les organismes concernés par la démarche

### Les communautés de communes

- Billom communauté
- Communauté de communes Ambert Livradois-Forez
- Communauté de communes Entre Dore et Allier
- Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

### Les partenaires locaux

- Maison du tourisme du Livradois-Forez
- EPIC tourisme Ambert Livradois-Forez Tourisme
- EPIC office de tourisme de Thiers

### Autres organismes institutionnels et offices de tourisme « de proximité »

- Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes
- Comité régional de développement touristique Auvergne Rhône-Alpes
- Conseil départemental du Puy-de-Dôme
- Conseil départemental de la Haute-Loire
- Maison du tourisme de la Haute-Loire
- Office de tourisme de la communauté d'agglomération Agglo Pays d'Issoire
- Office de tourisme de la communauté de communes Mond'Arverne communauté
- Office de tourisme de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
- Office de tourisme intercommunautaire des Gorges de l'Allier
- Office de tourisme de la communauté d'agglomération Loire-Forez

## 4/ Une démarche participative

L'évolution de cette organisation implique des changements pour la plupart des personnels et les élus. Le prestataire devra :

- contribuer à élaborer un climat de confiance ;
- permettre tout au long de la démarche l'élaboration d'un projet collectif et partagé ;
- rencontrer les personnels salariés concernés par les évolutions en garantissant, sur certains aspects, la confidentialité de l'échange.

## 5/ Les échéances de la mission

- **la première phase** visant à la mise en place de la délégation de compétence des EPCI à la MDT pour le 1<sup>er</sup> janvier 2018, devra être finalisée pour le **1<sup>er</sup> décembre 2017** ;
- **la seconde phase** visant à la mise en place du transfert de compétence des EPCI au syndicat mixte du Parc d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2019 pourra démarrer au plus tôt **en février 2018 et devra être finalisée pour le 30 septembre 2018**.

## 6/ Livrables

Le prestataire devra produire et fournir :

- l'ensemble des comptes-rendus de réunions, dans un délai maximum d'une semaine après chaque réunion, sous format numérique ;

- l'ensemble des documents statutaires, conventionnels, contractuels et budgétaires, sous format numérique ;
- l'ensemble des documents, des rapports intermédiaires et finaux sous format papier (1 exemplaire) et numérique.

## VI - COMPÉTENCES REQUISES DU PRESTATAIRE

La conduite de la mission attendue nécessite l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire associant des compétences en matière de :

- tourisme : connaissance du fonctionnement des offices de tourisme, des stratégies touristiques territoriales et des organismes de tourisme ;
- médiation et gestion des ressources humaines : capacité à construire un projet qui soit partagé par les élus et l'ensemble du personnel concerné ; capacité d'écoute ; expérience en matière de structuration et d'organisation d'une équipe de salariés.
- droit : connaissances du droit des collectivités locales, du droit du tourisme, du droit du travail ; capacité à proposer un montage juridique adéquat et à rédiger des documents contractuels.
- comptabilité privée et publique, et de fiscalité

En raison du caractère pluridisciplinaire des travaux à mener, le regroupement de plusieurs prestataires est possible. La proposition du prestataire devra préciser très clairement et dans l'ordre ci-dessous :

1. la méthodologie proposée pour chacune des phases, avec le planning prévisionnel d'intervention, ainsi que la durée de la mission ;
2. le coût de l'intervention globale et de chacune des 2 phases, en précisant le nombre de journées de travail prévues à la fois pour la première phase (tranche ferme) et pour la seconde phase (tranche optionnelle). Les frais de déplacements seront inclus dans les tarifs journaliers ;
3. l'équipe mobilisée en précisant les noms/prénoms et compétences professionnelles du responsable de la mission et des différents intervenants ;
4. quelques éléments de références sur des missions similaires.

## VII DATE DE REMISE DES OFFRES ET CALENDRIER PREVISIONNEL

### 1/ Date de remise des offres

Les offres devront parvenir au syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez - 63880 Saint-Gervais-sous-Meymont, au plus tard le vendredi 29 septembre à 12h00 sous pli cacheté portant la mention « Mission d'expertise et d'accompagnement à l'exercice et à la gestion de la compétence office de tourisme à l'échelle intercommunautaire en Livradois-Forez ».

Pour tous renseignements d'ordre administratif, adresser un courriel à : [c.mirowski@parc-livradois-forez.org](mailto:c.mirowski@parc-livradois-forez.org)

### 2/ Calendrier prévisionnel

- remise des offres : 29 septembre 2017
- analyse des offres et choix du prestataire : début octobre 2017
- démarrage de la phase 1 de la mission : mi-octobre 2017