

L'intégration des circuits courts dans les pratiques touristiques en Creuse



**CAHIER DES CHARGES POUR UNE ÉTUDE SUR LE
DÉVELOPPEMENT DE LA COMMERCIALISATION DES FILIERES
ALIMENTAIRES EN CIRCUITS COURTS AUPRÈS DES TOURISTES
EN CREUSE**

ADRT Creuse Tourisme
12 Av. Pierre Leroux
23000 Guéret
05 55 51 93 23
www.tourisme-creuse.com

SOMMAIRE

▶ ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONSULTATION.....	1
1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU CADRE D'ÉTUDE	
1.2 SCHÉMA DIRECTIONNEL DE LA STRUCTURE	
▶ ARTICLE 2 – DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT.....	2
2.1 CONTEXTE GLOBAL DE L'ÉTUDE	
2.2 LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DE CREUSE TOURISME	
▶ ARTICLE 3 – DÉMARCHES ENGAGÉES.....	4
▶ ARTICLE 4 – PROBLÉMATIQUES ET FREINS.....	5
4.1 DIAGNOSTIC TERRITORIAL DES CIRCUITS COURTS EN CREUSE	
4.2 PROBLÉMATIQUES ET FREINS OBSERVÉS	
▶ ARTICLE 5 – CONTENU DE LA MISSION : OBJECTIFS.....	7
5.1 ACTE 1 - RECENSEMENT DES PRODUCTEURS	
5.2 ACTE 2 - STRUCTURATION DU RÉSEAU DE TRAVAIL	
5.3 ACTE 3 - VISITE TOURISTIQUE D'EXPLOITATIONS	
5.4 ACTE 4 - PROCESSUS D'AMÉLIORATION À 3 ANS	
5.5 ACTE 5 - ELABORATION DES FICHES ACTIONS OPÉRATIONNELLES VISANT À RENFORCER LES DÉPENSES TOURISTIQUES LIÉES AUX PRODUITS LOCAUX	
5.6 ACTE 6 - PROCESSUS D'AMÉLIORATION À 3 ANS	
5.7 SCÉNARIO PROSPECTIF AU TERME DE LA MISSION : L'EXPÉRIENCE CLIENT	
▶ ARTICLE 6 – MODALITE DE CANDIDATURE.....	10
▶ ARTICLE 7 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA MISSION.....	10
▶ ARTICLE 8 – CRITÈRES DE SELECTION DES OFFRES.....	11
▶ ARTICLE 9 – MODALITES DE REMISES DES OFFRES.....	11

1.1 Présentation générale du cadre d'étude

L'Agence de Développement et de Réservation Touristique (ADRT) Tourisme Creuse fédère les acteurs du tourisme et coordonne les initiatives, prépare et met en œuvre la politique touristique du département et participe au développement et à l'adaptation de l'offre touristique.

L'Agence l'ADRT Tourisme Creuse assure la promotion de l'offre touristique, valorise l'image du département de la Creuse, elle élabore et met en œuvre le schéma de développement touristique.

Elle réalise des stratégies marketing et propose annuellement un plan d'actions promotionnelles auprès du grand public et des professionnels en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme. Elle coordonne, également en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme, les actions développées dans le cadre du Système d'Information Touristique régional SIRTAQUI qui alimente l'ensemble des sites internet des partenaires touristiques régionaux et départementaux.

Elle conçoit et édite de la documentation touristique d'informations et de promotion, destinée aux individuels mais également aux responsables de groupe, elle participe à des salons, à des workshops et à des éducateurs. Aussi, elle développe des relations avec les journalistes au cours d'accueils de presse et peut être amenée à organiser des campagnes de publicité.

Enfin, l'ADRT Tourisme Creuse conseille et assiste les porteurs de projets (collectivités locales ou professionnels) ; elle assure une mission d'observation de l'activité touristique, des marchés et évalue les résultats.

Ainsi, la présente consultation a pour objet l'accompagnement à la réponse aux problématiques identifiées quant à l'intégration des circuits courts dans les pratiques touristiques en Creuse, à retrouver : ► ARTICLE 5 – CONTENU DE LA MISSION : Objectifs.



Département de la Creuse
Réalisation : Creuse Tourisme 2022

1.2 Schéma départemental du tourisme 2022-2028 de l'ADRT Tourisme Creuse

Dans un cadre de crise environnementale, il est essentiel de prendre conscience des enjeux du tourisme durable où la gastronomie et les produits locaux jouent un rôle fondateur. L'ADRT Tourisme Creuse veut faire des espaces naturels, l'image de marque de sa promotion touristique, espaces où l'agriculture a une place centrale. C'est pourquoi les pratiques touristiques doivent désormais se tourner vers un tourisme plus respectueux, plus "vert", plus durable. Par conséquent, le positionnement des circuits courts dans la consommation touristique devait être renforcé, suite de la rédaction de ce schéma.

En effet, le schéma départemental du tourisme 2022-2028 de l'ADRT Tourisme Creuse présente une volonté de travailler sur l'offre concernant les circuits courts. Dans les éléments à prioriser, y sont inscrits :

"Pousser les food-trucks, les circuits courts (+épiceries, bistrots ambulants)".

Son "Axe 1 - A.1.2 : Renforcer les Synergies avec le Conseil Départemental" montre une volonté de :

"Contribuer à l'efficacité du dispositif sur la diffusion de l'information, la restauration, les circuits courts, la vente directe aux touristes".

Dans son "Axe 1 - A.1.3 Stratégie réseau et intelligence territoriale > Intelligence territoriale", il est question de :

"Mise en place d'une veille territoriale thématique (tourisme, qualité de vie, mobilité, restauration, circuits courts)".

Aussi, l'ADRT Tourisme Creuse a recruté une chargée de mission Circuits Courts et Développement Durable pour renforcer ce positionnement dans son schéma touristique. L'objectif étant d'inscrire de manière pérenne le développement de la commercialisation des filières alimentaires en circuits courts auprès des touristes.

Cette étude externe a pour visée une demande d'accompagnement afin de répondre aux problématiques identifiées dans la filière des circuits courts et de déterminer des orientations stratégiques pour répondre aux objectifs, à retrouver : ► ARTICLE 5 – CONTENU DE LA MISSION : Objectifs.

2.1 Contexte global de l'étude

La filière des circuits courts en Creuse compte environ 400 producteurs sur le territoire mais seulement 222 sont comptabilisés dans notre système d'informations touristiques. Sur le département, il y a plus d'une quinzaine de boutiques de producteurs permettant la mise en avant des produits locaux.

Lorsqu'il est question de boutique de producteurs, il s'agit d'un point de vente collectif qui regroupe les produits fabriqués 100% Creuse de plusieurs exploitations agricoles se situant dans un périmètre local.

Dans les Offices de Tourisme du département, se trouvent aussi des boutiques de produits locaux.

Aussi, il existe des drives de producteurs, ou drives fermiers, qui consistent pour les agriculteurs à proposer leurs produits en ligne, avec le retrait de la commande, dans un point de retrait à une date précise. Ces drives sont au nombre de 11 (dernier recensement novembre 2022). Concernant les événements et les programmations, il existe une multitude de marchés et de foires au travers du département creusois (liste exhaustive à retrouver sur notre site web www.tourisme-creuse.com).

Quant au domaine de la Restauration Hors Domicile (RHD), il existe une association *Les Toques Blanches du Limousin* ayant pour objectif de promouvoir la cuisine limousine avec les produits du terroir, et de perpétuer leurs valeurs et leurs savoir-faire. Au delà de cette association, nombreux restaurateurs et tables d'hôtes participent à la dynamique de mise en avant de la cuisine creusoise en circuits courts.

2.2 Les partenaires institutionnels de Creuse Tourisme

Plusieurs partenaires institutionnels sont en relation avec la thématique des circuits courts :

- Conseil Départemental - Projet Alimentaire Territorial : une convention de principes est en cours de réalisation afin d'alimenter la carte Mangeons Creuse du PAT qui répertorie plus de 200 producteurs sur le département. Le rôle de l'ADRT Tourisme Creuse est de fournir les mises à jour du système d'informations touristiques de la structure. Ce partenariat a pour but de faire vivre leur carte Mangeons Creuse (https://sigeo23.creuse.fr/mangeons_creuse/index.html) et leur application Mangeons Creuse disponible sur Android.
- La CCI Creuse : participe à la remise en route du label *Les Inévitables* (voir ► Article 3 - Démarches engagées).

- La Chambre d'Agriculture de la Creuse : a pour objectif l'accompagnement de l'ADRT Tourisme Creuse sur l'élaboration d'un répertoire de producteurs capables de vendre en RHD (*voir Article 3 - Démarches engagées*). Elle appuie également la remise en route du label *Les Inévitables*, c'est un interlocuteur essentiel.
- Bienvenue à la Ferme a pour rôle l'animation et le relais des informations entre les producteurs et l'ADRT Tourisme Creuse qui a voix consultative au sein de leur commission d'agrément.

► ARTICLE 3 – DÉMARCHES ENGAGÉES

Des démarches ont déjà été engagées concernant la valorisation des circuits courts :

- Une remise en route du label *Les Inévitables*, marque déposée par la CCI de la Haute-Vienne est actuellement en cours. Ce label a pour objectif de promouvoir la mise en place de circuits de proximité et la qualité des produits limousins. Ce label diffère de l'association des *Toques Blanches du Limousin* dans le sens où il y a un cahier des charges autre et des cibles différentes. Les cibles de l'opération sont les restaurateurs, les producteurs locaux, les transformateurs de produits locaux, les entreprises locales et toute autre entreprise pouvant s'inscrire dans la démarche de mise en valeur des produits locaux. Les objectifs sont la mise en réseau entre les producteurs et les restaurateurs, la valorisation de la qualité des produits creusois au travers des cartes et menus des restaurateurs et enfin, de promouvoir l'image du département de la Creuse et des produits du terroir. Ce travail s'effectue en partenariat avec la CCI de la Creuse et la Chambre d'Agriculture de la Creuse.
- L'élaboration d'une charte commune entre les Offices de Tourisme a pour but d'harmoniser l'offre de produits locaux au sein des boutiques des Offices de Tourisme du département, tout en s'adaptant à chaque spécificité sur le territoire. Ce travail s'effectue en partenariat avec tous les EPCI qui disposent d'une boutique dans leur Office de Tourisme ou leur point d'accueil.

- Une mise en valeur de l'existant au travers d'une communication sur plusieurs volets :
 - l'édition d'une brochure Manger Local pendant ses vacances en Creuse, annuaire et guide pratique pour aller au contact des producteurs locaux des boutiques de producteurs ou restaurants locavores ... Lien vers la brochure : <https://www.calameo.com/read/0000946571fc8fc937c73?page=1>
 - la sortie d'une mini-série de portraits vidéo de producteurs tout au long de l'année, mêlée de portraits de boutiques de producteurs,
 - la restructuration du site web Creuse Tourisme avec des onglets thématiques concernant la filière des circuits courts (drives de producteurs, boutiques de producteurs, tables locavores ...).
- L'élaboration d'un répertoire de producteurs sur le site pro de Creuse Tourisme (<https://pro.tourisme-creuse.com>) pour les restaurateurs souhaitant se fournir en produits locaux. Les producteurs répertoriés ont un agrément pour la vente en RHD et sont capables de fournir en assez grande quantité pour les restaurateurs en demande.

► ARTICLE 4 – CONSTATS ET PROBLÉMATIQUES

4.1 Diagnostic territorial des circuits courts en Creuse

Atouts

- Territoire rural avec une grande diversité de productions
- Possibilité d'autonomie alimentaire
- Nombre important de boutiques de producteurs
- Fréquentation importante des marchés
- Nombre important de foires : promotion de la production locale

Faiblesses

- Manque de clarté de l'offre :
 - identification des produits/prestations
 - recensement des structures existantes
- Manque d'activités touristiques autour de la filière

Opportunités

- Prise de conscience public sur l'important de manger local
- Nouvelle tendance au tourisme vert

Menaces

- Concurrence des destinations touristiques mieux structurées
- Concurrence entre restaurateurs

4.2 Problématiques et freins observés

De ce diagnostic découlent trois constats :

- Le recensement des producteurs est incomplet. Le Projet Alimentaire Territorial nous informe de l'existence de plus de 400 producteurs sur le territoire creusois, mais seulement 222 sont répertoriés dans notre système d'informations touristiques.
- Aussi, le système de mise à jour des Offices de Tourisme sur les données des producteurs (site ouvert, lieux de vente des produits, vente à la ferme ...) doit être plus efficace. La mise en réseau *Office de Tourisme - Producteur* n'est pas suffisamment structurée pour une bonne collecte des informations. Les Offices de Tourisme sont contraints à de multiples relances, parfois sans réponse de la part des producteurs. Ce frein est une problématique dans la collecte de la mise à jour des informations touristiques en vue de la mise en ligne de ces données. La communication semble être difficile.
- Un point de vigilance est à mentionner quant aux activités touristiques en lien avec la filière des circuits courts : il n'y a plus de visite d'exploitations. Les visites sont difficiles à mettre en place en raison notamment des normes sanitaires et de sécurité. Cependant, ces visites seraient un vrai atout à la fois pour les producteurs quant à la vente de leurs produits et pour les touristes qui souhaitent s'informer sur la production locale et vivre une expérience de visite.

L'étude externe permettra de définir les orientations de la politique de l'ADRT Creuse Tourisme concernant les circuits courts à court et moyen terme, qui sera ensuite déclinée **par des actions concrètes qui favoriseront les dépenses touristiques liées aux produits locaux notamment :**

- **Réunir les conditions qui permettront aux touristes de consommer local leur séjour ;**
- **Contribuer à la mise en relation et à la formation du réseau d'acteurs pour faciliter la mise en marché au regard des modes de consommation actuels ;**
- **Favoriser la communication autour des produits locaux ;**
- **Développer des expériences de visites autour des produits du terroir.**

Les objectifs de cette étude sont alors :

- Un recensement le plus exhaustif possible des producteurs sur le territoire ainsi que la faisabilité de visites touristiques d'exploitations capables de recevoir du public ;
- Déterminer les attentes, les actions, les projets des producteurs sur le département de la Creuse pour faire émerger leurs spécificités et les leviers touristiques ;
- Définir les axes d'intervention et des objectifs prioritaires d'une stratégie de valorisation touristique des circuits courts visant à renforcer les dépenses touristiques liées aux produits locaux afin de la décliner en fiches actions opérationnelles ;
- De mobiliser et remobiliser l'ensemble des acteurs publics et privés autour de projets collectifs et d'une nouvelle ambition partagée de mise en avant des produits locaux, autrement dit la structuration d'un réseau de travail ;
- Proposer un processus d'amélioration continue sur la valorisation des circuits courts à 3 ans le moyen terme afin de renforcer les dépenses touristiques liées aux produits locaux.

Globalement, l'étude externe devra déterminer les facteurs clés du succès sur le moyen terme quant au **développement de la vente alimentaire en circuits courts auprès des touristes mais aussi des professionnels du tourisme** (restaurateurs et hébergeurs).

5.1 ACTE 1 - Recensement des producteurs

Concernant la problématique du recensement des producteurs, il s'agirait de répondre à un objectif précis :

- **comptabiliser plus de producteurs dans notre Système d'Informations Touristiques. Pour rappel, notre base de données compte 222 producteurs, il s'agirait d'en avoir au moins 250.**

5.2 ACTE 2 - Structuration du réseau de travail

Pour structurer le réseau de travail, il s'agirait de faire comprendre aux producteurs, mais aussi aux restaurateurs, l'importance des mises à jour demandée par les Offices de Tourisme dans le but de leur apporter un maximum de visibilité. L'objectif est de :

- **faciliter la démarches des offices concernant la collecte des données en créant un processus commun de mise à jour tout en faisant prendre conscience aux producteurs et restaurateurs du bénéfice qu'ils ont à répondre favorablement à cette sollicitation annuelle**
- **proposer une méthodologie commune et des solutions pour une gestion de l'information ainsi que sa diffusion entre les différents intervenants et parties prenantes**

5.3 ACTE 3 - Visite touristique d'exploitations

Les visites d'exploitations agricoles avaient déjà été mises en place via la Chambre d'Agriculture et les Offices de Tourisme du département. La rigueur et les normes sont lourdes et les visites ne se font plus. Seulement, d'après un sondage de novembre 2022 réalisé par l'ADRT Creuse Tourisme, demandant à 10 EPCI/OT :

"Selon vous, quelles sont les actions nécessaires dans un futur proche ?" concernant la question : "Visites de fermes en saison estivale", 6 participants sur 9 ont répondu "Pertinent" et 3 " Très pertinent". Par conséquent, il y a une réelle volonté de mise en place de visites d'exploitations. L'objectif, ici, est de :

- **structurer les visites estivales sur les sites d'exploitations agricoles en collaboration avec la Chambre d'Agriculture, le label Bienvenue à la Ferme ou le label Accueil Paysan et les Offices de Tourisme du territoire**
- **proposer des alternatives aux contraintes règlementaires imposées par les visites de ferme au profit du développement d'expériences de visites.**

5.5 ACTE 4 - Elaboration des fiches actions opérationnelles visant à renforcer les dépenses touristiques liées aux produits locaux

À partir des objectifs précédents, l'étude devra accompagner l'ADRT Creuse Tourisme dans la définition des orientations à mettre en œuvre à l'avenir via des fiches actions opérationnelles.

Dans un premier temps, les enjeux issus des problématiques et du diagnostic (Acte 4) seront hiérarchisés en fonction de leur importance pour la vente de produits en circuits courts auprès des touristes mais aussi des professionnels (hébergeurs et restaurateurs) et du degré de valorisation touristique de la filière alimentaire des produits du terroir.

Dans un second temps, l'étude devra mener vers la catégorisation des fiches actions réalisées par faisabilité et importance : hiérarchisation des actions prioritaires (temps, RH, coûts).

Le prestataire retenu ne devra pas hésiter à faire preuve d'originalité et d'innovations dans ses propositions et assurera l'animation autour des différents acteurs en partenariat avec l'ADRT Tourisme Creuse.

En lien avec la crise sanitaire de la Covid-19 qui a permis de faire naître une vraie demande des produits locaux, le prestataire pourra réfléchir également mettre en place des moyens innovants pour la commercialisation touristique des circuits courts.

5.6 ACTE 5 - Processus d'amélioration à 3 ans

L'objectif ici est de définir un schéma de mise en place d'un processus d'amélioration continue sur la valorisation des circuits courts à 3 ans afin d'identifier les problématiques, les freins mais aussi des leviers d'amélioration sur l'ensemble de la chaîne de valeurs et les parties prenantes, en fonction des fiches actions opérationnelles de l'ACTE 4. Le but étant d'imaginer ces fiches actions sur le moyen terme afin de renforcer l'activité économique touristique liées aux produits locaux.

5.7 Scénario prospectif au terme de la mission : l'expérience client

Prenons le cas d'une famille de touristes en Creuse.

Deux parents, deux enfants et la volonté de découvrir les produits de la ferme sur une journée complète, ils sont arrivés la veille et **dorment dans une chambre d'hôtes**.

Ils prennent leur **petit-déjeuner avec les produits de la ferme de la table d'hôtes ou des produits creusois, acheté par l'hébergeur**, en circuits courts.

Ils décident le matin d'**aller au marché** pour chercher leur repas du midi. Ils se rendent à l'Office de Tourisme le plus proche afin de savoir où il y a un marché ce mercredi matin. L'Office leur donne la brochure "Manger local pendant mes vacances en Creuse" pour leur donner les indications. Cette famille se rend sur le marché et **achètent leur repas du midi**.

L'après-midi, ils cherchent sur le site Creuse Tourisme, quelle **visite de ferme** ils vont pouvoir faire, afin d'expérimenter la fabrication des produits qu'ils ont pu acheter, ou goûter, sur le marché le matin-même.

En voyant une visite à 15h, **ils s'inscrivent sur le site Creuse Tourisme** afin d'avertir l'Office de Tourisme qu'ils sont intéressés. **L'Office avertit l'exploitant que des personnes se sont placées sur le créneau qu'il avait mis à disposition**. Le rendez-vous est donné à la ferme pour découvrir l'exploitation agricole et la transformation des produits récoltés.

La famille peut par la suite **acheter ces mêmes produits à la boutique de la ferme** en question.

Enfin, ils décident d'aller **manger le soir dans un restaurant locavore** qui a été recommandé via la brochure "Manger local pendant mes vacances en Creuse" ou sur le site Creuse Tourisme dans la rubrique "Nos restaurants locavores".

Le lendemain, **ils se rendent à la boutique de producteurs** la plus proche de leur hébergement, via la brochure "Manger Local" afin de **ramener chez eux des produits 100% Creuse**.

▶ ARTICLE 6 – MODALITE DE CANDIDATURE

L'ADRT Creuse Tourisme, le commanditaire, se réserve le droit de négocier les prestations proposées.

Le dossier de candidature comprendra un mémoire justificatif des actions que le prestataire propose d'adopter pour l'exécution de la mission contenant les éléments suivants :

- Un descriptif détaillé de la démarche de travail précisant la méthodologie mise en œuvre,
- Des indications relatives aux procédés et moyens d'exécution envisagés,
- Une présentation de la composition de l'équipe en charge de la prestation précisant les qualifications de chacun des membres, et plus particulièrement celles de la personne directement en charge de la mission,
- Préciser les compétences associées et sous-traitances s'il y a lieu,
- Une présentation des travaux et des références,
- Un devis détaillé des honoraires précisant :
 - Le coût global,
 - Le temps de travail, les frais de déplacements,
 - Le cas échéant, les options ou frais en sus,
 - Le mode de règlement et son échéancier.
- Des éléments, un planning d'intervention indiquant la durée des différentes étapes de l'étude.

Ce dossier de candidature devra être remis au plus tard le 29 avril 2023.

▶ ARTICLE 7 – CONDITIONS D'EXECUTION DE LA MISSION

L'élaboration de l'étude devra se dérouler en partenariat avec la chargée de mission circuits courts à Creuse Tourisme.

Le prestataire devra à minima remettre les documents ci-dessous :

- Pour chaque réunion : un support visuel et la proposition de déroulé de la réunion en amont, puis un compte rendu ;
- Un document final de projet récapitulant les actions à mettre en œuvre et le compte rendu de l'étude ;
- Un schéma aisément lisible et reproductible de mise en place d'un processus d'amélioration continue sur la valorisation des circuits courts à 3 ans (forme libre : calendrier prévisionnel, tableau ...).

En fin de mission : l'ensemble des documents précités seront transmis, sur clé USB ou via WeTransfer, pour une utilisation dans un environnement informatique de type Windows et lisible par des logiciels du Pack Office.

Le prestataire garantit la cession de l'ensemble des droits d'utilisation ainsi que la diffusion et la reproduction des éléments transmis.

Le dossier d'étude est à rendre au plus tard le 31 juillet 2023.

▶ ARTICLE 8 – CRITÈRES DE SÉLECTION DES OFFRES

Les offres seront évaluées sur les critères suivants :

- La pertinence de la réponse à la problématique posée ;
- La méthodologie de projet et de concertation ;
- Les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs ;
- Les compétences associées au projet ;
- Les références dans des travaux similaires si possible ;
- La proposition financière.

A l'issue de cette phase, Creuse Tourisme se réserve le droit de rencontrer les candidats pour une audition.

▶ ARTICLE 9 – MODALITÉS DE REMISE DES OFFRES

La date limite de réception du dossier de candidature est fixée au **29 avril 2023**.

La sélection se fera dans la semaine du **5 mai 2023**.

Les candidatures sont à adresser à l'adresse suivante :

ADRT Creuse Tourisme
12 Avenue Pierre Leroux 23000 GUERET
ou par mail à : alice.dehureaux@tourisme-creuse.com

Personne(s) en charge de ce dossier :

ADRT Creuse Tourisme

Contact : Azélie SIMONET, chargée de mission circuits courts et développement durable

Adresse : 12 Avenue Pierre Leroux 23000 GUERET

Téléphone : 05 55 51 93 23

Courriel : azelie.simonet@tourisme-creuse.com