



Étude technique pour la valorisation du tourisme fluvial dans l'Ouest de la Guyane

Cahier des charges

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| SOMMAIRE | 2 |
| 1. PRÉAMBULE..... | 3 |
| 2. LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE | 4 |
| 3. OBJECTIF | 6 |
| 4. MÉTHODOLOGIE ATTENDUE | 8 |
| 5. DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE | 9 |
| 6. COMPÉTENCES REQUISES | 10 |
| 7. MODALITÉS PRATIQUES DE RÉPONSE | 11 |
| 8. REMISE DES OFFRES..... | 12 |

1. Préambule

Située en Amazonie, la Guyane jouit d'une grande richesse environnementale, notamment grâce à sa forêt qui recouvre près de 90% du département, et des fleuves qui sillonnent son territoire, atout touristique majeur. Le territoire de la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais (CCOG) comporte lui-même deux fleuves importants : la Mana et le Maroni qui forme la frontière avec le Suriname.

Ces fleuves occupent une place déjà prépondérante dans l'offre de tourisme fluvial de Guyane mais leur potentiel de développement est très important par leurs configurations propres : fleuve sauvage pour la Mana et grand fleuve frontalier pour le Maroni qui abrite les cultures anciennes et originales des populations noires marron et amérindiennes. Les estuaires de ces fleuves, vastes espaces lumineux à la flore et à la faune originales, sont encore peu exploités pour le tourisme.

L'identité territoriale de l'Ouest Guyanais est donc fondée sur un socle géographique, naturel, culturel et humain qui impose un développement touristique respectueux des populations et du milieu naturel.

Même si les flux touristiques sont aujourd'hui limités, la marge de progression est certaine à condition d'adapter les produits, de rendre l'offre plus attractive. Sur le segment des activités de nature il s'agit surtout d'améliorer le confort des prestations, l'accessibilité des sites.

Cette étude, commandée par la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais (CCOG), s'inscrit dans un contexte plus global de développement touristique de l'Ouest de la Guyane, avec différents projets dans les secteurs de l'hébergement ou des activités touristiques ; projets qualitatifs et ouverts à un large public pour « adoucir » une image encore trop « inquiétante » de la Guyane.

La Communauté de Commune de l'Ouest Guyanais a fait réaliser dans un premier temps une étude pour préciser les motivations des touristes qui visitent ou sont susceptibles de visiter son territoire par voie fluviale, pour réaliser l'inventaire de l'offre existante en la matière et pour déterminer les orientations stratégiques d'un développement du tourisme fluvial sur son territoire.

Cette nouvelle étude, en maîtrise d'ouvrage de la Communauté de Commune de l'Ouest Guyanais avec l'assistance d'ATOOUT France, constitue la deuxième étape du processus qui a pour but de produire une stratégie opérationnelle conforme à l'identité du territoire et aux attentes des clientèles, de définir les partenariats privés et publics possibles pour sa mise en œuvre et de lever les obstacles techniques qui seraient susceptibles de la freiner.

2. les enseignements de l'étude de l'offre et de la demande

Les résultats de l'étude de l'offre et de la demande qui ont été présentés à la CCOG en février 2009, ont permis de mieux cerner l'offre actuelle et son adéquation à la demande ainsi que les pistes stratégiques d'amélioration et d'innovation pour le développement du tourisme fluvial en Guyane.

Diagnostic de l'offre

- La Guyane dispose d'atouts remarquables, presque uniques au monde, pour le développement d'un tourisme fluvial original : l'Amazonie, des fleuves permettant d'accéder au cœur du territoire et l'utilisation de pirogues traditionnelles motorisées.
- Un tourisme de rencontre (surtout sur le Maroni) avec des populations diverses, aux cultures originales.
- Un tourisme de découverte : paysages, faune, flore, baignade dans les fleuves.
- Une offre fluviale allant de la journée au séjour de deux semaines. Une offre packagée de 10 à 15 jours en Guyane comprenant 4 à 6 jours de tourisme fluvial pour un prix compris entre 1500 € et 2500 € (aérien compris).
- Une offre existante « d'aventure sécurisée » mais dans des conditions de confort insuffisantes : couchage collectif en carbet hamacs, absence de sanitaires et toilettes.
- 24 prestataires opérant en Guyane et 23 tour-opérateurs en Europe se sont exprimés sur l'amélioration de l'offre de tourisme fluvial : un avis unanime pour la création de lodges constitués de bungalows individuels offrant intimité, confort et hygiène.
- L'importance de l'offre existante et complémentaire au tourisme fluvial, constituée par un tourisme nautique et balnéaire : Iles du Salut, Ilet la Mère, Marais de Kaw, pêche sportive, tortues marines et plages.
- Quelques éléments de comparaison avec le Suriname, mais globalement une profonde originalité de l'offre touristique fluviale en Guyane qui ne trouvent pas de réelle concurrence dans le monde.
- La nécessité de renforcer les aspects « détente-relaxation-sérénité » par une offre de lodges très intégrés au milieu naturel remarquable aux abords des fleuves.
- Un tourisme sur les estuaires encore peu développé, alors qu'ils comportent des atouts propres : vastes espaces lumineux, faune et flore originales, pas d'obstacle à la navigation.

Étude de la clientèle actuelle

- 25 000 touristes d'agrément, 17 000 touristes affinitaires.
- Le taux de satisfaction après les excursions sur les fleuves est bon mais avec des demandes d'améliorations : hébergement en bungalow avec lits et sanitaires privés, plus grand confort des pirogues, organisation des rencontres avec les habitants des rives des fleuves.
- Le rapport qualité/prix des excursions est jugé « normal ».
- L'intention de retour est très satisfaisante.

Étude de la clientèle potentielle

- Un potentiel évalué à 226 000 touristes européens francophones par an.
- La Guyane reste une destination méconnue qui manque de visibilité et ne suscite pas de curiosité touristique forte.
- La Guyane suscite des désirs touristiques « d'aventure sécurisée », respectueux de l'environnement, tourné vers la découverte, le dépaysement, la sérénité et les rencontres.

- Le potentiel du tourisme fluvial est fort : la pirogue est attirante par son caractère authentique et aventureux, la représentation imaginaire des clientèles combine découverte d'une nature généreuse et rencontres de cultures et modes de vie riches d'enseignements.

Les préconisations stratégiques

- Un objectif raisonnable de 15 000 touristes fluviaux à court terme.
- L'analyse de l'adéquation entre les attentes des marchés et des caractéristiques du produit de tourisme fluvial de Guyane met en évidence trois orientations principales : tourisme de découverte (paysages, modes de vie, cultures), tourisme de détente (repos, plages) et tourisme d'aventure (pirogue, pêche) et deux orientations secondaires : tourisme thématique (faune, flore, etc.) et tourisme de loisirs (baignades, kayaks).
- La carence en hébergements est le point bloquant du développement touristique en Guyane et singulièrement du tourisme fluvial : les fleuves de l'Ouest doivent être équipés de lodges qui satisfassent à la demande d'intégration dans la nature et dans les cultures : hébergements individuels d'un style architectural local, plongé dans le milieu naturel mais offrant toilettes, douches, lits, ventilation ou climatisation, isolation phonique et technologies de communication.
- Un dimensionnement de ces hébergements de 15 à 20 bungalows offrant une « lisibilité » aux opérateurs pour le montage de leurs packages et capable d'entretenir un flux touristique significatif.
- Un niveau 2 étoiles nécessaire et suffisant pour ces hébergements.
- Une promesse de fond du tourisme fluvial guyanais qui pourrait être formulée par « le retour aux sources » compatible avec l'univers fluvial, les déplacements « doux » en pirogues, une nature généreuse et la rencontre avec des cultures isolées en forêt.
- Une promesse de forme que les touristes puissent formuler par « je vais passer une semaine en lodges sur le Maroni en Guyane ».
- Une communication orientée selon les cinq axes identifiées et mettant l'accent sur les « lodges-bungalows au bord du fleuve », véritables « icônes » du produit.
- Un budget de communication nécessitant au minimum 5% des recettes globales du tourisme fluvial.

3. Objectif

L'objectif est de répondre aux questions qui freinent encore le développement du tourisme fluvial dans l'Ouest guyanais. Elles s'articulent autour de trois axes : l'hébergement, la navigation et la gouvernance.

L'hébergement

- Sur le Maroni

Les six communes qui jalonnent le cours du Maroni sont de l'aval à l'amont : Awala-Yalimapo, Saint-Laurent-du-Maroni, Apatou, Grand Santi, Papaïchton et Maripasoula. Les produits fluviaux existant consistent généralement à remonter le cours du fleuve depuis Saint-Laurent jusqu'à Maripasoula, plus rarement à le descendre.

Cette randonnée fluviale dure plusieurs jours et nécessite au moins trois nuitées et jusqu'à six ou sept lorsqu'on découvre le « Pays Indien » situé en amont de Maripasoula. La zone de l'estuaire, vers Awala-Yalimapo, peut être exploitée pour de simples excursions à la journée, en utilisant les hébergements existants.

Le produit de remontée ou de descente doit nécessairement s'appuyer sur un véritable réseau d'hébergements en lodges dont un certain nombre de paramètres doit être précisé pour chacun d'entre eux :

- Le dimensionnement : l'étude déjà réalisée préconise 15 à 20 bungalows en classement 2 étoiles ou plus. Ceci doit être validé.
- Les sites possibles en termes d'accessibilité, d'autorisations de construire, de sécurisation foncière et urbaine, de répartition sur le parcours.
- La prise en compte des projets existant à Saint-Laurent-du-Maroni
- La coopération des agences réceptives locales et celle des tour-opérateurs européens pour la commercialisation des produits.
- Les maîtrises d'ouvrage : un ou plusieurs entrepreneurs, sachant que l'exploitation sera obligatoirement confiée à un seul opérateur ou menée à plusieurs dans un partenariat étroit pour ne pas interrompre la continuité du produit ?
- La CCOG ou les communes doivent-elles s'impliquer dans cette maîtrise d'ouvrage ? Sous quelles formes ? Peuvent-elles envisager d'assurer elle-même l'exploitation ou de la déléguer ?
- Quels sont les partenariats privés possibles : des porteurs de projets locaux et/ou venus de l'extérieur ? Ces partenaires pourront-ils assurer la maîtrise d'ouvrage et l'exploitation ? Quels sont les partenariats financiers et les aides publiques envisageables : Caisse des Dépôts et Consignations, défiscalisation, subventions européennes ?
- Quels produits associés à chaque hébergement : pêche, sentier botanique, Kayak, SPA, écomusée ?
- Les ressources humaines seront en grande partie locales, c'est souhaitable pour la typicité du produit et réaliste pour la qualité de l'exploitation. Quelles seront les besoins en formation et dispose-t-on localement des organismes pour assurer ces formations. Doit-on prévoir un dispositif particulier de recrutement ?

- Sur la Mana

Le bas cours et l'estuaire du fleuve doivent être privilégiés sur la commune de Mana qui dispose déjà d'hébergements de type lodges en bordure de fleuve et d'un hôtel de 20 chambres en construction, également situé au bord de la Mana.

Un seul nouvel hébergement en lodges situé en amont de la RN1 permettrait de construire un produit d'une durée de trois à quatre jours qui pourrait être couplé avec la

découverte des tortus luths sur les plages d'Awala-Yalimapo et des oiseaux (ibis rouges en particulier) sur la lagune et les rizières de Mana pour un séjour d'une semaine au cœur de « l'Amazonie maritime ».

La problématique se résume donc à identifier un seul site, à s'assurer la contribution de la commune au projet et à prospector les entrepreneurs locaux ou extérieurs aptes à mener la maîtrise d'ouvrage et l'exploitation.

La navigation et les nouveaux produits

- Le haut cours des fleuves

La navigation des pirogues sur la Mana et le Maroni ne pose pas de problème apparent, car elle constitue une activité traditionnelle des populations du fleuve. Pourtant, le service maritime et fluvial de la DDE, le Parc Amazonien de Guyane et la préfecture mènent aujourd'hui une action concertée pour régler de nombreux problèmes : « navigabilité juridique » des fleuves, reconnaissance des savoir-faire traditionnels des piroguiers en vue de leur professionnalisation, qualification des entreprises, assurance de leurs activités, etc.

L'état d'avancement de ces travaux et la prise en compte des spécificités du tourisme fluvial dans l'Ouest guyanais feront l'objet d'une concertation avec les services concernés dans le but de préciser la faisabilité du développement de nouveaux produits et les procédures de régularisation que devront suivre les professionnels pour la mise en place de ces produits.

- Les estuaires

Les estuaires du Maroni et de la Mana sont des espaces très vastes, lumineux et qui offrent une diversité de flore et de faune exceptionnelle. La navigation par des bateaux plus importants que les pirogues semble tout à fait possible, mais aucun opérateur touristique ne s'est encore positionné sur ce type de produits.

Les règles de navigation sur les estuaires, dont la plus grande partie se situe dans le domaine public maritime, devront être précisées en termes de qualification des personnels et de statut juridique des embarcations. De même les équipements et les conditions d'embarquement et débarquement des passagers devront être explicités pour orienter une politique de développement de nouveaux produits d'estuaire dans les communes concernées de Mana, Awala-Yalimapo et Saint-Laurent. Le recensement des projets de tourisme d'estuaire déjà envisagés dans ces communes sera réalisé auprès des collectivités.

La gouvernance publique du projet de développement

L'éventualité d'une participation de la CCOG et des communes concernées au projet de développement du tourisme fluvial sur leurs territoires a déjà été évoquée pour la création de nouveaux hébergements et d'équipements destinés à faciliter l'embarquement des touristes.

L'opportunité de créer une structure publique dédiée à ce développement, forcément partenariale avec des opérateurs privés, doit donc légitimement être examinée à la lumière des informations qui auront été collectées : nombre, nature et capacité financière des partenaires privés, statut juridique du foncier qui sera mis à leur disposition, montant et plan de financement prévisionnels des investissements, modes d'exploitations envisageables etc. En fonction des contraintes et des nécessités, la nature juridique d'une telle structure sera étudiée afin de pouvoir éclairer les collectivités sur un choix entre SEML, GIE, GIP, EPIC, ou tout autre statut adapté à la problématique.

4. Méthodologie attendue

Tout d'abord, le prestataire devra prendre connaissance dans le détail de l'ensemble des documents de la première phase d'étude déjà réalisée :

- Étude de l'offre
- Étude de la demande
- Plan stratégique

ATOOUT France fournira par ailleurs toutes les données du contexte touristique guyanais permettant de préciser le positionnement de l'Ouest guyanais et du tourisme fluvial dans l'offre globale.

Après synthèse de l'ensemble des éléments recueillis et en respectant les orientations du plan stratégique qui a été élaboré, le prestataire engagera la concertation nécessaire avec la CCOG et les communes concernées par l'implantation des nouveaux hébergements et équipements fluviaux.

Après avoir consulté les socioprofessionnels locaux actuellement impliqués dans le tourisme fluvial, les porteurs de projets qui pourraient aller dans le sens de la structuration de l'offre fluviale et les opérateurs extérieurs susceptibles d'investir pour la création de nouveaux hébergements et de nouveaux produits, le prestataire dressera un tableau des partenaires possibles et de leurs apports potentiels au projet global.

Le prestataire bénéficiera de l'appui d'ATOOUT France, notamment de sa délégation en Guyane, pour l'organisation des rendez-vous avec les collectivités et les opérateurs locaux ainsi que les contacts avec des investisseurs potentiels.

En concertation avec les partenaires institutionnels, notamment la DDE de Guyane, le Parc Amazonien de Guyane et les services de la préfecture, il apportera les réponses aux problèmes juridiques et techniques posés en vue de lever tout ou partie des obstacles au développement du tourisme fluvial dans l'Ouest guyanais.

Le prestataire bénéficiera également de l'appui de la délégation en Guyane d'ATOOUT France pour cette concertation institutionnelle, notamment pour l'organisation des rendez-vous.

Au moins une mission dans l'Ouest guyanais est à prévoir.

Le soumissionnaire a cependant toute liberté pour proposer la méthodologie qu'il souhaite adopter pour répondre au mieux au présent cahier des charges.

5. Déroulement de l'étude

Un comité de pilotage réunissant les services compétents de la CCOG et des communes (direction, économie, urbanisme) et ATOUT France, sera constitué pour sélectionner le cabinet chargé de l'étude et en suivre le déroulement.

Le comité de pilotage se réunira au minimum 3 fois pendant la durée de l'étude (au démarrage, à la remise du rapport intermédiaire et à la remise du rapport final), **si nécessaire par visioconférence**. Il donnera son avis sur la méthodologie proposée avant le lancement de l'étude. Il fournira toutes informations et études à sa disposition.

La prestation devra inclure une demi-journée de présentation des résultats de l'étude une fois celle-ci achevée. Cette présentation pourra s'effectuer en Guyane ou par visioconférence si nécessaire.

Le cas échéant, pour ses déplacements en Guyane dans le cadre la mission, le prestataire bénéficiera d'un appui logistique à Cayenne : mise à disposition d'un bureau à la délégation ATOUT France en Guyane.

Suivi des travaux et résultats demandés :

Le prestataire devra fournir 4 jours avant chaque réunion un rapport d'étape.

Il devra par ailleurs fournir, à l'issue de la mission, après validation par le maître d'ouvrage :

- un rapport final
- une note de synthèse faisant apparaître les principaux résultats.

Ces documents seront livrés en **5 exemplaires imprimés** dont 1 non relié pour la photocopie, ainsi qu'**un exemplaire électronique au format WORD**.

6. Compétences requises

Le bureau d'études devra avoir la capacité à mettre en œuvre, dans le champ de la présente étude, des métiers et savoir faire, correspondant aux critères suivants :

- Connaissances générales :
 - Parfaite connaissance du secteur touristique.
 - Compétences en ingénierie hôtellerie et produits.
 - Compétences en ingénierie marketing.
 - Capacités rédactionnelles et de synthèse.
 - Capacité à fournir des résultats opérationnels.

- Connaissances spécifiques :
 - Une connaissance du secteur du tourisme fluvial serait un plus indéniable.
 - Des expériences de travail dans les départements d'outre-mer seraient appréciées.
 - Une compréhension du développement touristique dans les DOM, en milieu tropical et dans les grands pays écotouristiques seraient souhaitables.
 - Un appui sur un cabinet implanté en Guyane est possible.

Compte tenu des différents métiers et savoir-faire à mettre en œuvre dans cette étude, il est souhaitable de prévoir une équipe pluridisciplinaire.

Critères de jugement des offres :

- Références des consultants sur des travaux similaires (pour 30%)
- Méthodologie détaillée proposée (pour 30%)
- Composition du coût (pour 20%)
- Composition de l'équipe qui réalisera effectivement l'étude (pour 10%)
- Délais (pour 10%)

Coût :

*Le coût total de l'étude ne devra pas excéder **16 520 € HT**.*

7. Modalités pratiques de réponse

Les consultants établiront leurs propositions à partir des éléments décrits dans le présent cahier des charges ainsi qu'à partir de leur propre savoir faire. Les offres seront détaillées, elles présenteront et justifieront les choix méthodologiques proposés.

Elles expliciteront :

- Le phasage des travaux.
- Le type de méthode et d'outils qui seront utilisés pour chacune des phases et leurs rendus.
- Le calendrier et le délai.

Les devis devront :

- Comporter les prix (nombre de jours, coût / journée selon la catégorie de l'intervenant) détaillés pour chacune des phases des travaux.
- Indiquer le profil précis de chacun des intervenants de l'équipe constituée pour ces travaux (CV du chef de projet et des chargés d'études qui travailleront effectivement sur l'étude).
- S'exprimer en nombre de journées consultants, selon le type de consultant.
- Comprendre un prix unitaire journée forfaitaire.
- Mettre en évidence les frais de déplacement.

Indemnisation des bureaux d'étude :

Les bureaux d'étude ne seront pas indemnisés pour leur participation à cet appel d'offres.

Propriété de l'étude :

L'étude restera la propriété intellectuelle de la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais et d'ATOUT France.

La CCOG et ATOUT France disposeront du droit d'exploitation et de reproduction de l'étude.

Calendrier prévisionnel :

- Date limite de remise des offres : 28 février 2010
- Réponse par téléphone pour une éventuelle pré-sélection : 19 mars 2010
- Audition éventuelle des bureaux pré-sélectionnés : au plus tard le 30 mars 2010
- Réponse définitive par téléphone : 31 mars 2010

- Fin des travaux et remise des résultats : 31 juillet 2010

8. Remise des offres

Les offres seront envoyées en **trois exemplaires papier** à :

ATOUT France

Nathalie Hoareau
23, place de Catalogne
75685 Paris cedex 14

Un exemplaire numérique par mail aux adresses suivantes :

didier.bironneau@franceguide.com
nathalie.hoareau@franceguide.com
marie-laure.desmet@franceguide.com

Renseignements complémentaires :

Tout renseignement complémentaire relatif au contenu technique de l'appel d'offres concernant cette consultation peut être obtenu auprès de :

Didier BIRONNEAU

Délégué d'ATOUT France en Guyane
05 94 27 23 08
06 94 23 12 35
didier.bironneau@franceguide.com

Nathalie HOAREAU

Chargée de mission
01 42 96 74 51
nathalie.hoareau@franceguide.fr

Marie-Laure DESMET

Responsable du service territoires et destinations
01 42 96 74 36
marie-laure.desmet@franceguide.com