



Millau Grands Causses
Communauté de Communes

**Projet de réaménagement des locaux d'accueil de
l'Office de Tourisme de Millau Grands Causses**

***Consultation d'un
architecte-scénographe***

**Marché de prestations de services
Procédure adaptée
n° S 13 / 2015**

Juillet 2015



Maîtrise d'ouvrage :

Communauté de Communes Millau Grands Causses
1, place du Beffroi – CS 80432 -
12104 MILLAU Cedex

Responsable légal :

Monsieur Gérard Prêtre, Président de la Communauté de Communes

Préambule

L'Office de Tourisme, la Communauté de Communes Millau Grands Causses et la Région Midi-Pyrénées ont la volonté de rendre l'espace d'accueil de l'Office de Tourisme pratique, confortable et convivial, et de positionner l'OT comme une vitrine attractive de la destination Millau Grands Causses et du périmètre « Grands Sites Midi Pyrénées-Viaduc de Millau ».

Un Office de Tourisme est un lieu d'accueil, de rencontre et d'échanges : la personne qui y pénètre doit d'une part se sentir la bienvenue et d'autre part trouver toutes les informations qu'elle est venue chercher sur le territoire.

Il est donc nécessaire que le lieu d'accueil soit conçu dans ce sens et que la configuration des locaux lui facilite l'accès à l'information et/ou au personnel capable de la renseigner.

Ceci implique la prise en compte de la gestion des flux en fonction des différentes périodes :

Fréquentation moyenne journalière :

Juillet et Août : **1175 pax/jour**
Mai, Juin, Septembre, Octobre : **426 pax/jour**
Novembre à Avril : **173 pax/jour**

A noter :

Pic de fréquentation **07 Août, 2200 visiteurs.**
Mini de fréquentation **22 Décembre, 57 visiteurs**

L'OT doit dépasser sa mission d'information touristique ; il doit devenir LA vitrine remarquable de la destination, (celle-ci est pluri-thématiques) et inciter le visiteur à « consommer » le territoire...

La venue à l'OT doit s'apparenter à une visite et doit emmener le visiteur dans un voyage émotionnel, séduisant et convaincant à la fois... vers une « immersion » en Millau Grands Causses.

L'OT Millau Grands Causses est un Etablissement Public Industriel et Commercial dont le territoire de compétence est la communauté de communes Millau Grands Causses.

- Tout ou partie de ce territoire est classé :
- . Grand Site de Midi-Pyrénées – Viaduc de Millau
 - . Grand Site de France des Gorges du Tarn
 - . Parc Naturel Régional des Grands Causses
 - . Causses & Cévennes (Unesco)
 - . Ville d'art et d'histoire
 - . Ville et Métiers d'Art
 - . Ville Fleurie

Mais la destination touristique phare, la station touristique, reste Millau et ses environs proches.

On peut donc considérer Millau Grands Causses comme le territoire de référence et qualifié, rayonnant sur des territoires élargis, plus-values de la destination.

Il faut donc mettre en scène les thématiques fortes (énoncées plus bas) au travers d'une histoire ; le cœur de la reconfiguration réside dans le fait de faire visiter la destination dans l'OT ; construire un environnement, une ambiance, et transmettre 2 messages transversaux : art de vivre et excellence.

Le périmètre pris en compte :

Il convient de prendre en compte un périmètre « vécu » par le visiteur et non un périmètre administratif. Il faut prioritairement communiquer sur l'identité et la richesse de Millau et de sa communauté de communes (rayon de 20 km), ainsi sur les autres ressources du Grand Site Midi Pyrénées-Viaduc de Millau (Roquefort, Larzac Templier et Hospitalier, Sylvanès) et enfin sur les lieux « incontournables » à découvrir, situés à 1h ou 1H30 de la destination.

Cette présentation doit s'articuler avec celle de l'aire du viaduc qui s'adresse à des clientèles différentes, en transit sur l'A75. A Millau, la valorisation sera plus intimiste et positionnera la destination comme « Porte du Midi ».

Dans le cadre du label « Ville d'art et d'histoire » de Millau, un Centre d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine présentera en complément un zoom sur l'histoire de la ville et son patrimoine à l'hôtel particulier de Tauriac, proche de l'Office de Tourisme (autre projet ultérieur, à échéance 2017).

Sites identifiés, à valoriser :

A proximité (-de 20mn)

- Micropolis
- Peyre (l'un des plus Beaux Villages de France)
- Montpellier le Vieux
- Château de Peyrelade
- Causse noir, ferme du Cade

Les composantes du Grand Site Midi-Pyrénées-Viaduc de Millau :

- Les 5 sites du circuit Templier et Hospitalier du LARZAC
- Sylvanès
- Roquefort

Les sites emblématiques :

- Gorges du Tarn, de la Dourbie et de la Jonte
- Grands Causses majeurs : Larzac, Noir, Méjean, Sauveterre
- Meyrueis, Mt Aigoual
- Monde souterrain : Aven Armand, Dargilan, Bramabiau
- Fermes « historiques » du Larzac
- Aubrac (randonneurs)
- Cirque de Navacelles (OGS)
- St Guilhem le désert-Gorges de l'Hérault (GS de France)
- Lacs du Lévézou
- Viaduc de Garabit

> valoriser l'opposition positive entre gorges, vallées et causses, hauts plateaux

Les autres Grands Sites Midi-Pyrénées proches :

- Rodez et le musée Soulages
- Conques
- Villefranche de Rouergue-Najac
- Albi

Thèmes, images fortes :

Paysages et patrimoine Causses et gorges, etc... : grands espaces, agropastoralisme (Roquefort), patrimoine vernaculaire, modèles architecturaux, contraste grands espaces/lieux intimistes (villages), histoire des Templiers et Hospitaliers, Abbaye de Sylvanès ; mais aussi le centre ancien de Millau, le beffroi et sa vue panoramique, le musée... et le site archéologique de la Graufesenque...

Activités de pleine nature : associées forcément aux paysages, offre multidisciplinaire, praticables toute l'année, tous niveaux de pratique, approche historique avec la spéléo, multitude de prestataires, équipements gratuits et libres d'accès, évènements forts... Image emblématique : la randonnée de moyenne montagne. Images à développer : la pêche, le trail, le cyclotourisme.

Le viaduc de Millau : la prouesse du chantier, le design (high tech) et les performances techniques de l'ouvrage, tourisme industriel...

Les savoir-faire : en particulier le travail du cuir et de la peau, la ganterie, orientée aujourd'hui vers le luxe (l'histoire de cette activité économique sera traitée dans le cadre du Centre d'interprétation de l'Architecture et du Patrimoine...) mais aussi les démarches créatives des artisans d'art (label Ville et Métiers d'Art de Millau).

L'art de vivre, la qualité de l'accueil : « La gastronomie » (la qualité des produits locaux, les spécialités dérivées de la brebis, les vins, les marchés, les restaurants typiques et fermes-auberges, les maisons à thèmes...) et l'hébergement (rural, insolite, de caractère..), la cordialité des habitants.

Les grands évènements : les grands évènements sportifs et culturels récurrents mais aussi l'offre « pôle affaires » (séminaires, colloques, incentive, assemblées générales, réunions professionnelles diverses...).

Labels : mettre en valeur dans la scénographie : Parc Naturel Régional des Grands Causses, Grands Sites Midi-Pyrénées, Ville d'Art et d'Histoire, Villes et Métiers d'Art et UNESCO.

Le Parc Naturel Régional des Grands Causses est plus qu'un label ; c'est une plus-value de notre destination à valoriser prioritairement dans la scénographie mais aussi dans l'espace d'accueil par un corner dédié (visibilité, identification).

Le projet de reconfiguration

L'aménagement intérieur doit se distinguer par un accueil intégralement revu, déclinant de nouveaux espaces d'information et de détente, associés à un dispositif d'outils numériques en accès libre.

L'objectif est qu'il y ait un échange verbal entre les visiteurs et le personnel d'accueil afin de leur faire découvrir la destination, de mieux connaître leur profil et procéder à un comptage des visites. Les documents édités par l'office de tourisme ne sont pas en libre service afin d'orienter la demande vers les conseillers en séjour. Pour autant, les Conseillers en séjour ne doivent plus rester derrière leur comptoir et doivent circuler dans l'OT pour aller à la rencontre du visiteur.

La partie accueil physique a beaucoup évolué et doit répondre aux nouveaux besoins du métier : la notion d'accueil et le mobilier correspondant doivent être plus pertinents et évoluer afin de ne pas rompre l'échange ou le barrer (c'est le cas actuellement avec une banque d'accueil haute et très longue...)

Par ailleurs, l'Office de Tourisme étant doté de plusieurs entrée/sorties, l'instauration d'un « sens unique », avec une seule entrée et une seule sortie, est expérimenté depuis l'été 2013 et donne entière satisfaction, permettant au visiteur de découvrir tous les espaces. Il est envisagé de le maintenir si possible.

Enfin, les espaces extérieurs (place du Beffroi, place des Consuls) situés devant l'Office de Tourisme doivent être valorisés, dans le double objectif :

- d'animer visuellement ces espaces, d'une manière très qualitative
- d'offrir un espace d'informations supplémentaire.

Notre consultation porte donc sur :

► **la conception et le suivi du réaménagement intérieur de l'Office de Tourisme selon des « Espaces » identifiés :**

- espace accueil,
- espace information,
- boutique,
- billetterie,
- espace d'interprétation numérique,
- espace démonstration.

► **la scénographie à mettre en œuvre pour la valorisation de la destination**

► **l'aménagement et la valorisation des espaces extérieurs**

La consultation comprend :

- **une partie relative à l'aménagement des lieux :**

- esprit général de l'agencement des différents espaces, intérieurs et extérieurs
- prise en compte des contraintes (forme du bâtiment, présence de piliers, différences de niveaux...)
- implantation avec fourniture de plans côtés
- proposition de mobilier et de décoration (design d'espace)
- description et évaluation des travaux et fournitures : mobilier, électricité, câblages, cloisonnement éventuel, menuiserie, etc...

- **une partie relative à la scénographie et aux outils numériques : production audiovisuelle, bornes, tablettes, écrans, appareils de projection etc...**

- **une partie relative au suivi du chantier.**

Le programme

1. L'entrée de l'Office de Tourisme

Elle doit être plus visible pour les personnes venant de la place du beffroi, et mieux signalée pour celles qui arrivent par la rue droite (sur laquelle donne la sortie), et qui doivent donc être dirigées vers l'entrée.

Elle doit être dotée d'une borne tactile utilisable de l'extérieur, diffusant des infos en dehors des heures d'ouverture de l'OT et correspondant au classement en catégorie I (notamment visibilité des disponibilités de l'hébergement).

Prévoir des portes automatiques coulissantes pour l'entrée et la sortie, portes intégrant l'ouverture en sens unique (et donc les poussoirs de secours) ainsi que les cellules de comptage.

2. L'espace d'accueil

Il est composé :

- d'un poste de pré-accueil dont la fonction est de donner une information/documentation de base (toilettes publiques, plan de ville, liste des animations, visite du viaduc...) ou d'orienter le visiteur vers un conseiller en séjour pour une information plus personnalisée (choix d'hébergement, activités, sites de visites...),
Compte-tenu de sa localisation dans la partie la plus ensoleillée et donc chaude, prévoir d'étendre la clim' à cette zone et prévoir également une occultation possible des vitrages côté place des consuls (stores vertical et/ou horizontal, vitrophanies...),
Ce pré-accueil devra être mobile. L'accueil s'y fait debout, l'îlot devra être plutôt haut, tabouret haut avec dossier.
Une tablette peut venir renforcer le travail du conseiller au pré-accueil.
- d'un affichage dynamique (écran) diffusant des informations que les visiteurs n'auront pas à demander au personnel (météo, jours de marché, animations du jour...),
- d'un espace documentation en libre service, susceptible de désengorger les postes de pré-accueil les jours de forte affluence (plans de ville, programmes d'animation, etc..),
- d'un espace wifi en libre service gratuit (*la position de consultation sera debout afin de limiter le temps et d'assurer une rotation*).

Sur la base du plan V1, on peut imaginer l'ouverture des portes sur la terrasse place des consuls. Cette terrasse pourrait être aménagée avec un mobilier de consultation numérique.

Plusieurs questions : nécessité de fermer cet espace pour respecter les flux de circulation et éviter l'appropriation des lieux par les SDF ; temps d'installation et de rangement à prévoir ; quel mobilier pour éviter vols, dégradations et utilisations comme aire de pique-nique.

Note : La configuration des banques doit permettre au personnel d'aller aisément au devant du client. Elles doivent être équipées de casiers de rangement-stockage.

3. L'espace information et conseil

Il s'agit du cœur de l'Office de Tourisme. Y siègent les conseillers en séjour répartis sur 2 postes d'information et de conseil (dont un équipé pour l'accueil de la clientèle handicapée).

1 poste équipé pour l'accueil de la clientèle handicapée : A1 sur le plan V1

1 second poste : A2 sur le plan V1. Il est déplacé vers l'entrée des bureaux pour une meilleure fluidité de circulation des visiteurs et pour faciliter l'accès aux bureaux en période de faible affluence.

Les bureaux sont à hauteur d'assise et sont équipés de casiers de rangement.

L'accueil se fait assis, sans estrade.

(Par ailleurs, au vu des tâches administratives à réaliser à certaines périodes, les postes doivent permettre aux CS de disposer de leur espace sans qu'un visiteur puisse y accéder.) Chaque poste de travail sera équipé d'un poste téléphonique et d'un ordinateur double écran).

Les postes d'accueil doivent être suffisamment larges pour permettre d'ouvrir une carte ou d'ouvrir un classeur.

Ces îlots devront être mobiles pour s'adapter aux flux de visiteurs et aux tâches annexes à réaliser.

Dans cet espace, sont également positionnés :

- un affichage dynamique dédié à ce que l'OT vend (animations payantes organisées par l'OT, billetterie, box, etc...),
- un affichage dynamique dédié au pass culturel et grandes animations (réseau Musée-Graufesenque-Visites guidées-Beffroi+grandes animations),
- un présentoir de doc en libre service + tablette tactile à hauteur 0,90 m pour clientèle PMR,
- des présentoirs de documentation à consulter (dont affiches animations, loisirs) + tablettes tactiles avec tabourets hauts.

Intégrer un espace de rechargement de mobiles payants, à étudier en libre service ou à l'accueil 2 (stock dans les bureaux).

4. La boutique et l'espace enfants

La boutique occupe un espace central dans l'OT avec environ 35 m² dédiés. Elle répond à une demande des visiteurs, en recherche de produits identitaires. Une sélection de produits a été pressentie.

Elle doit générer un apport de recettes précieux ! L'agencement permettra une circulation aisée des visiteurs autour d'une mise en scène des produits favorisant l'acte d'achat ...et la surveillance par le personnel (prévoir une vidéo surveillance).

L'espace enfants a été localisé dans le renforcement permettant d'accéder aux réserves, toilettes (du personnel) et back-office. Cette situation permet de ne pas gêner les flux. Au droit de celui-ci doit se trouver la partie produits enfants de la boutique, avec un mobilier adapté, dans les formes et les couleurs.

Un poste de travail, situé côté mur Club des Sites actuel, à l'angle de l'espace enfant, est dédié à l'encaissement des ventes boutique et à la billetterie. Sa situation permet une visibilité sur l'entrée et la sortie. (*prévoir emplacement file d'attente + circulation en adéquation avec Tourisme et Handicap*).

5. L'espace « Style Millau » (valorisation des partenaires et ambassadeurs)

L'Office de tourisme a le souci de promouvoir sa marque de destination Style Millau et les partenaires qui sont habilités à l'utiliser. Ces derniers seront valorisés sur cet espace où il leur sera possible de présenter ponctuellement (sous forme d'une animation, démonstration, dégustation..) leur activité. Un affichage dynamique de type « bons plans » permettra aussi de mettre en exergue des offres commerciales limitées dans le temps.

Par ailleurs l'espace sera doté d'un « linéaire » d'écrans thématiques valorisant les filières et visibles chacun par plusieurs personnes grâce à une barre d'appui sur la longueur :

- Sports-loisirs-nature,
- Patrimoine bâti et patrimoine vivant (culture),
- Terroir, marchés, maison de la cerise, comptoir paysan et gastronomie,
- Savoir-faire (cuir et métiers d'art).

La borne « Grands Sites Midi-Pyrénées », présentant les clips vidéos des 25 Grands Sites occupera une place prépondérante.

6 . L'espace audio-visuel

Situé dans l'actuelle salle de réunions, cet espace constitue le moment émotionnel de la visite à l'OT.

Une projection grande dimension (2X2 m environ) mettra en valeur un condensé des éléments de séduction : belles images de paysages, activités pleine nature, patrimoine, viaduc, cuir, gastronomie, évènements...

Dans le même espace, une carte interactive « géante » permettra de localiser et visualiser les sites emblématiques, territoires et labels...

7. Vitrine extérieure (actuellement utilisée par Millau Art et savoir Faire)

Il est suggéré de l'utiliser pour des rétro-projections nocturnes relatives à l'actualité et au « partage d'expériences » (type réseaux sociaux).

8 . Espace de travail

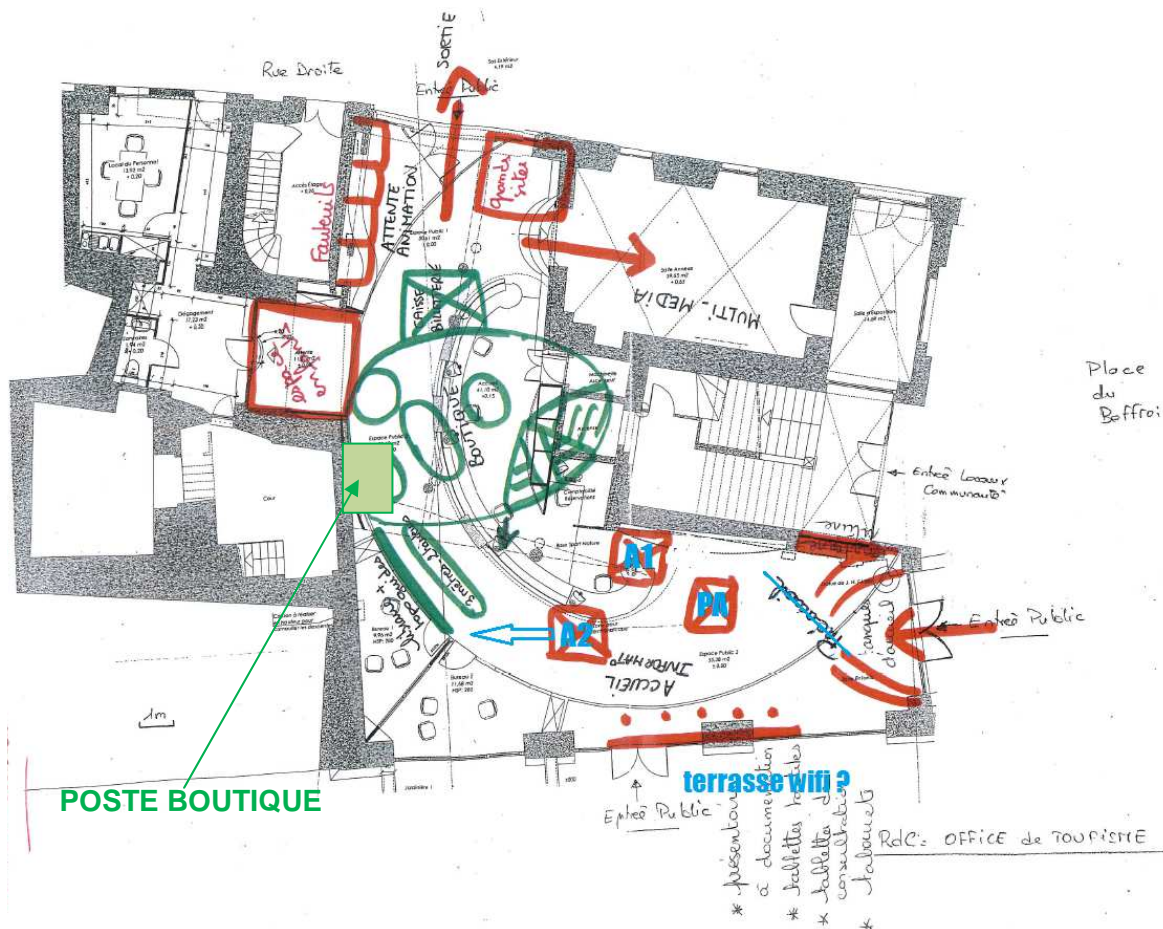
Un réaménagement des espaces de travail est également à prévoir :

- coin courrier,
- standard / back office,
- bureaux,

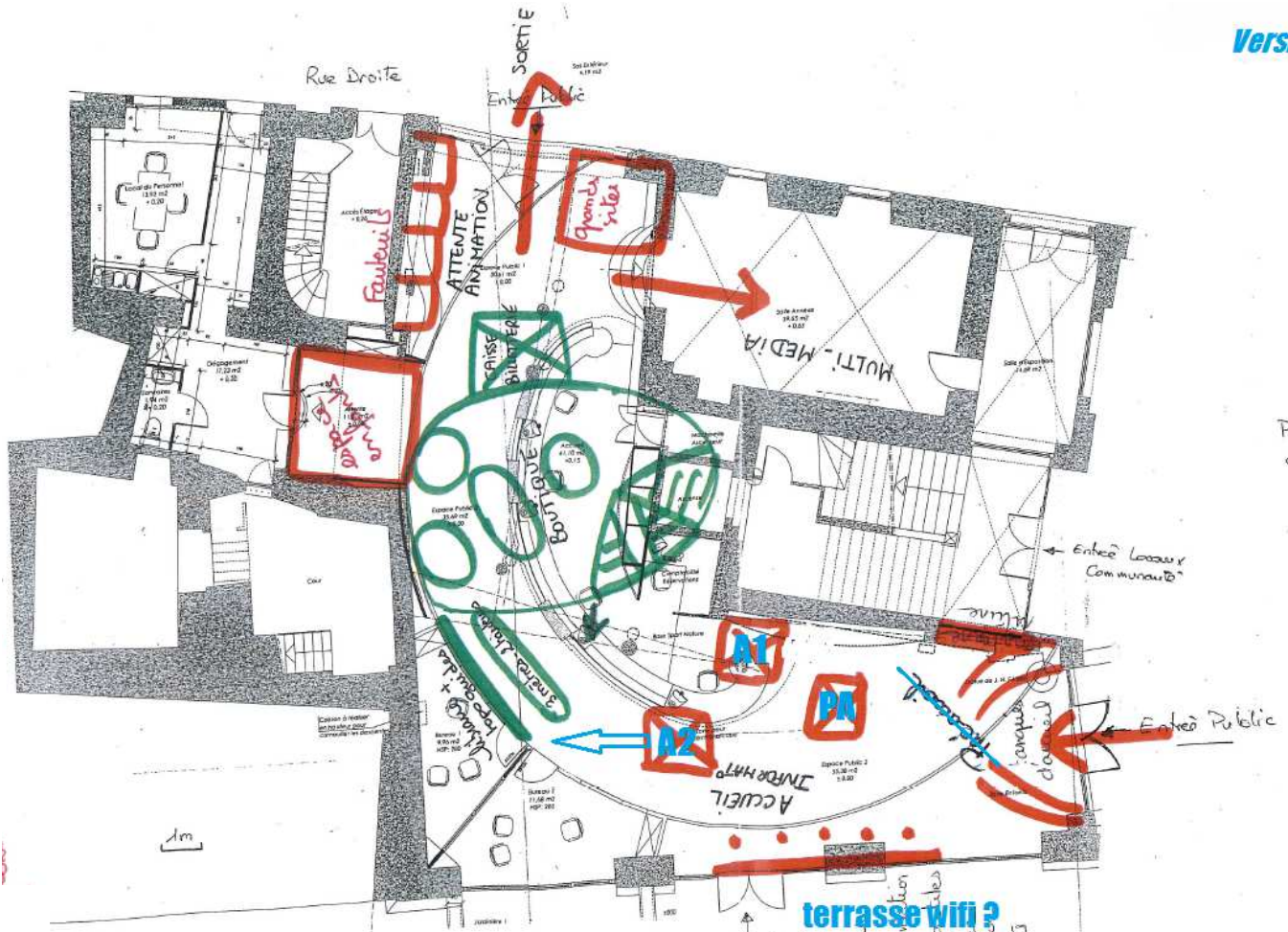
Le photocopieur, actuellement protégé par la banque d'accueil, pourrait rejoindre le cagibi, à réaménager, pour accueillir également les fournitures de bureau.

Les équipements liés au traitement du courrier pourraient migrer vers le standard (qui traite le courrier). Espace à réaménager avec un nouveau mobilier plus adapté aux 2 postes de travail.

Les 2 bureaux sont également à réaménager avec un mobilier plus adapté, permettant également dans le bureau 1 d'accueillir des mini-réunions.



AU



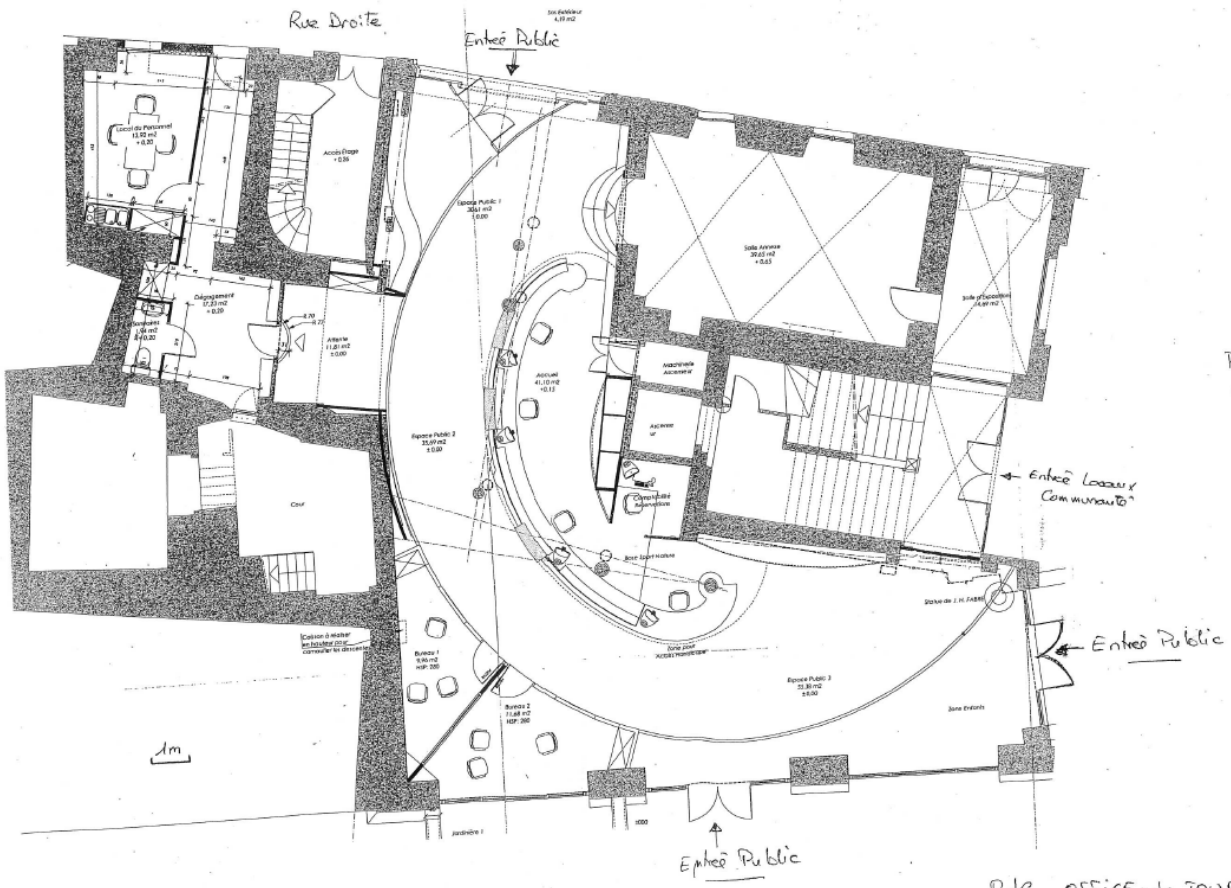
Place du Beffroi

terrasse wifi

- * présentation de documentation
- * tablettes tactiles
- * tablettes consuetudinarias
- * tableaux

RdC: OFFICE de TOURISME

Plan vierge



Place du Beffroi

RdC: OFFICE de TOURISME

9 . Equipements : téléphonie, prises électriques, éclairage, numérique

Téléphonie :

- postes filaires avec casque sans fil pour l'accueil et le standard
- postes type standard pour responsables pôles accueil et communication

Electricité :

- prévoir suffisamment de prises et connectiques pour anticiper les déplacements des îlots
- prévoir des spots orientables et déplaçables en fonction des déplacements des îlots

Matériel numérique dédié au CHEMINEMENT DES VISITEURS

Borne interactive extérieure	1
Borne interactive intérieure	1
Ecrans pour affichages dynamiques	3<>5
Tablettes tactiles + coques sécurit	4<>6
Ecrans promotionnels thématiques (et/ou murs d'images)	4<>6
Mur/carte interactive	1
Equipement de vidéo-projection HD	1

Informatique et billetterie : Est l'objet d'une autre consultation.
(Pour information voir la liste du matériel en annexe.)

Le calendrier

Durant les travaux, il est souhaitable que l'Office de Tourisme reste ouvert au public.

Date de lancement de la consultation : 3 juillet 2015.

Date limite de réponse : 27 juillet 2015.

Phase de conception : 10 août-30 septembre.

Consultation des entreprises : 20 octobre-20 décembre.

Période prévisionnelle de réalisation des travaux : janvier, février, mars 2016.

L'enveloppe globale des travaux, acquisition de matériel et mobilier avec pose est de 270.000 euros TTC, **honoraires compris**, hors postes informatiques.

La visite des lieux

Une visite des lieux et une rencontre sont indispensables pour répondre à ce dossier.

Toute réponse sans visite préalable ne sera pas retenue.

La présentation de l'offre

L'offre comprendra :

- La déclaration du candidat, attestations, assurances..
- Les nom et qualité des intervenants, avec description des moyens et compétences
- Les références
- Une note méthodologique
- Le forfait de rémunération détaillant les différents éléments : AVP, PRO/DCE, suivi des travaux et réception.

Il est à noter que la mission sera décomposée en une tranche ferme (AVP avec estimation du coût, permettant de déposer les dossiers de demande de subventions) et une tranche conditionnelle pour le reste des éléments ; ce forfait de rémunération devra faire apparaître cette décomposition et les deux montants correspondants.

L'offre, sous pli fermé (avec la mention « NE PAS OUVRIR ») **sera à déposer au plus tard le 27 juillet 2015 à 12 heures** directement à la Communauté de Communes Millau Grands Causses contre récépissé, ou à envoyer par La Poste (le cachet de La Poste faisant foi) à l'adresse suivante :

**Communauté de communes Millau Grands Causses
Projet de réaménagement de l'Office de Tourisme
1, Place du Beffroi - CS 80432 - 12104 Millau cedex**

Les pièces annexes

Au présent document descriptif, seront envoyés par voie numérique, sur demande :
-un plan au 1/50ème avec les implantations actuelles,
-des photos.

Les critères de choix

Le prix : 40%

Valeur technique de la prestation à travers la note méthodologique : 60%

PERSONNES A CONTACTER

Pour la prise de rendez vous pour les visites, adresser une demande auprès de :

- Frédéric Massol, Directeur, f.massol@ot-millau.fr
- Laetitia Raisin Robert, assistante de direction et responsable du pôle communication-promotion, laetitia@ot-millau.fr
- Nathalie Pujol, responsable du pôle accueil et démarche qualité, n.pujol@ot-millau.fr

Seul le présent cahier des charges est téléchargeable sur le site Internet www.cc-millaugrandscausses.fr (rubrique « marchés publics ») ou sur le site www.marchesonline.fr

Les demandes de pièces annexes au présent cahier des charges et de renseignements, se feront auprès des personnes mentionnées ci-dessus.