

RAPPORT D'ACTIVITES 2020

Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais



Table des matières

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. ORGANISATION DE L'OFFICE DE TOURISME | 4 |
| LE CHOIX DU STATUT | 5 |
| Un territoire de compétence vaste | 5 |
| Un statut juridique plus avantageux | 5 |
| LA DECLARATION AU RCS | 6 |
| LES MISSIONS | 6 |
| LES BUREAUX | 7 |
| Répartition géographique des bureaux | 7 |
| Convention d'occupation des bureaux et baux | 7 |
| LE COMITE DE DIRECTION | 8 |
| Un CODIR public-privé | 8 |
| Nomination des membres | 8 |
| Du changement dans la composition du CODIR après élections | 8 |
| Le rôle du CODIR | 9 |
| Les réunions du CODIR en 2019 et 2020 | 10 |
| LES DELIBERATIONS | 10 |
| L'ACQUISITION D'EQUIPEMENTS ET LOGICIELS | 11 |
| II. CONSTITUTION DE L'EQUIPE | 12 |
| LA DIRECTRICE | 13 |
| Le rôle du directeur | 13 |
| La nomination de la directrice de l'OTOG | 13 |
| Particularités issues du transfert | 14 |
| LES RECRUTEMENTS A MARIPA-SOULA | 14 |
| Phase 1 : recrutement au 13 Janvier 2020 | 14 |
| Phase 2 : recrutement au 14 Septembre 2020 | 15 |
| LA POURSUITE DES CONTRATS | 15 |
| LES RECRUTEMENTS A APATOU | 16 |
| LES RECRUTEMENTS A AWALA-YALIMAPO | 16 |
| Report du recrutement du directeur-adjoint | 16 |
| LES RECRUTEMENTS A MANA | 17 |
| L'ORGANIGRAMME DE L'OTOG | 17 |
| LES STAGIAIRES | 18 |
| Les alternantes | 18 |
| Les autres stagiaires | 18 |
| LES FORMATIONS | 19 |
| Formation accueil et commercialisation dispensée par M. ASSABAL | 19 |
| Formation de « préparation aux métiers du guidage » dispensée par le Parc Amazonien de Guyane (M. MASSUE) | 20 |
| Formation guidage dispensée par M. MENDE | 21 |
| Formation logiciel de caisse dispensée par ALOA (Consonances Web) | 23 |
| Formation « directeur d'office de tourisme » dispensée par ATOUT France | 23 |
| Formation au logiciel de comptabilité (paie et finance) dispensée par Berger Levraud | 23 |
| Webséminaire dispensée par la MONA | 24 |
| LES MISSIONS ET DEPLACEMENTS | 24 |
| Missions de M. ASSABAL | 24 |
| Missions de Mme HERNANDEZ | 24 |
| Mission de M. ICHO | 25 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Missions de Mme LE DOARE | 25 |
| Missions de M. MENDE | 26 |
| Missions de Mme PINAS | 26 |
| Missions de Mme SAÏTI | 26 |
| III. ACCUEIL DES VISITEURS | 27 |
| LE CONTEXTE PARTICULIER | 28 |
| LES ACTIONS POST-COVID | 28 |
| Réalisation d'enquêtes | 28 |
| Collaboration pour la réalisation d'un film promotionnel « Je redécouvre ma Guyane » | 29 |
| Distribution de masques | 30 |
| Relais pour la subvention CCOG | 30 |
| Opération « Bon vakans an Gwiyann » | 31 |
| L'ACCUEIL | 31 |
| L'accueil physique | 31 |
| L'accueil téléphonique, mail | 32 |
| LA FREQUENTATION TOURISTIQUE | 32 |
| LE PROFIL DES VISITEURS | 33 |
| IV. COMMERCIALISATION | 34 |
| LA CREATION DES REGIES | 35 |
| LES ARRETES DE NOMINATION | 35 |
| LES TARIFS COMMERCIAUX | 35 |
| L'OPERATEUR DE SEJOURS | 35 |
| PAS D'EXERCICE COMMERCIAL | 36 |
| LA PREPARATION POUR 2021 | 36 |
| REFLEXION SUR LES SEJOURS ET VISITES | 38 |
| V. PROMOTION ET COMMUNICATION | 41 |
| L'IDENTITE VISUELLE PROVISOIRE | 42 |
| LA PRESENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX | 42 |
| QUELQUES ANALYSES | 43 |
| Le nombre d'abonnés et mention « j'aime la page » | 43 |
| Les publications | 44 |
| Le choix de la ligne éditoriale | 45 |
| Les thématiques choisies | 45 |
| LES « BROCHURES » | 46 |
| DES PISTES POUR 2021 | 47 |
| VI. EVENS ET PROJETS | 48 |
| LE SALON DU TOURISME | 49 |
| LES JOURNEES DU PATRIMOINE | 49 |
| LA FETE DE LA GASTRONOMIE | 50 |
| LE MARCHE DE NOËL | 51 |
| LE PROJET LEADER GAL SUD | 52 |
| VII. BILAN FINANCIER | 54 |
| LES DEPENSES | 55 |
| LES RECETTES | 55 |
| LES RESTES A REALISER | 55 |
| LE RESULTAT DE L'EXERCICE | 55 |



I. ORGANISATION DE L'OFFICE DE TOURISME

LE CHOIX DU STATUT

Un territoire de compétence vaste

Le territoire de compétence de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais (OTOG) est intercommunal, il correspond à celui de la Communauté de Communes de l'Ouest Guyanais (CCOG). Il s'étend sur 8 communes soit 40 945 km² (quasiment la moitié du territoire Guyanais) : Apatou, Awala-Yalimapo, Grand-Santi, Mana, Maripa-Soula, Papaïchton, Saül, St-Laurent du Maroni.

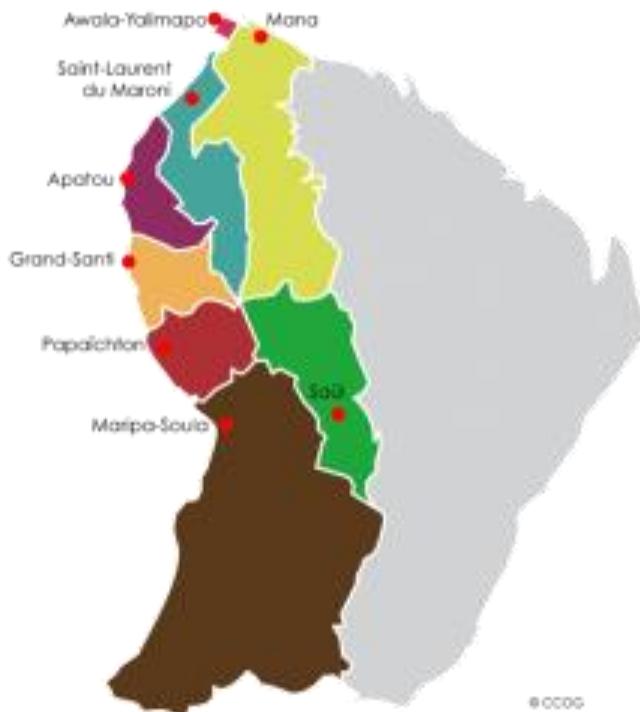
Petite particularité pour la commune de St-Laurent du Maroni puisque qu'elle dispose d'un Office de Tourisme sous statut d'association qui ne rentre pas dans le cadre du transfert. En effet, il est possible de conserver un office de tourisme à gouvernance communale pour la commune de St-Laurent du Maroni car elle est considérée comme station classée en raison du régime, propre à la Guyane, de l'article L.161-5 du Code du Tourisme.

Article L.161-5

Modifié par [Loi n°2006-437 du 14 Avril 2006 – art.7 \(V\) JORF 15 avril 2006](#)

Les dispositions applicables à l'ensemble des communes classées stations de tourisme au sens de la sous-section 2 du chapitre III du titre III du présent livre sont étendues aux villes et stations classées de tourisme de plus de 15 000 habitants du département de la Guyane.

Le territoire de la CCOG, Ouest Guyane



© CCOG

Ainsi les missions principales d'office de tourisme (accueil, promotion) et les missions de commercialisation sont tenues par l'Office de Tourisme de St-Laurent du Maroni.

Un partenariat entre les deux offices de tourisme pourrait être mené en 2021 pour mener des actions conjointes, mutualiser les moyens, etc.

En application du Code du Tourisme, la CCOG a compétence en matière de :

- Crédation, aménagement, entretien et gestion de zones d'activités industrielles, commerciales, tertiaire, artisanales, touristiques, portuaires ou aéroportuaires
- Promotion du tourisme, dont la création d'office de tourisme

A ce titre, la CCOG définit sa politique touristique et les moyens à mettre en œuvre.

Ces informations sont retranscrites dans un document cadre entre la CCOG et son office de tourisme : la convention d'objectifs et de moyens.

En 2020, l'OTOG avait proposé en annexe du vote du budget complémentaire 2020, un projet de convention. Ce dernier a été adopté en CODIR et en conseil communautaire (cf. délibération n°2020-13 / CODIR 05 / OTOG).

Un statut juridique plus avantageux

Après avoir hésité pour le statut de SPL (société publique locale) la CCOG a finalement opté le statut juridique d'EPIC (établissement public industriel et commercial) pour l'OTOG. Il s'agit d'une structure publique et privée dirigée par un comité de direction composé au minimum de 51 % d'élus, et de socio-professionnels. Ainsi l'OTOG possède ses organes de direction et de gestion propre. Le budget est séparé de celui de la collectivité. Les salariés sont de droit privé (excepté le directeur et le personnel transféré étant titulaire de la fonction publique, ce dernier est alors mis à disposition de l'office). L'EPIC dispose de la capacité à commercialiser et vendre, sous réserve d'avoir fait les démarches administratives qui l'y autorisent notamment auprès d'Atout France. Il doit au préalable entrer dans le cadre du Code du Tourisme (Article L 211-1), et :

- Prendre soin de respecter deux critères : l'intérêt général et la zone géographique d'intervention
- Être reconnu comme Organisme Local de Tourisme en possédant une immatriculation auprès d'Atout France

- Incrire l'activité commerciale dans son objet statutaire
- Dans le cadre des activités commerciales, l'Office de Tourisme est rattaché au Trésor Public, à la Trésorerie Municipale de St-Laurent du Maroni. Dans son budget, il doit distinguer les activités commerciales de celles liées à la mission de service public.

Le directeur est ordonnateur, il recrute et licencie avec l'agrément du président.

La taxe de séjour, lorsqu'elle est collectée, politiques et aux réalités du territoire : est intégralement reversée à l'EPIC. Elle n'est pas encore mise en place à l'échelle intercommunale sur l'Ouest Guyanais.

La décision de création de l'OTOG et de son statut juridique a été adoptée en conseil communautaire le 1^{er} Mars 2019 (cf. délibération n°2019-03 / CCOG-SDET). Le CODIR de l'OTOG a également validé les statuts lors de la 1^{ère} réunion (cf. délibération n°2019-06 / CODIR 1 / OTOG).

LA DECLARATION AU RCS

En Juin 2019, la CCOG déclarait l'OTOG auprès du Greffe du Tribunal Mixte de Commerce de Cayenne. L'OTOG possédant alors son K-bis où figurait le siège social (locaux d'Awala-Yalimapo) et le représentant légal, Mme BOURGUIGNON Arlène.

En Novembre 2019, le CODIR de l'OTOG a nommé la directrice de l'établissement, aussi fallait-il signifier cette modification auprès du RCS (registre du commerce et des sociétés) en ajoutant un représentant légal.

Ce dossier n'a pas été réceptionné par le Greffe, la CCOG et l'OTOG ont renvoyé les documents début 2020.

Un autre problème persistait, du fait que l'OTOG était déclaré « sans activité ». En effet, l'OTOG a reçu, suite au DPAE (déclaration préalable à l'embauche) de Janvier 2020, un courrier de l'URSSAF précisant qu'il fallait régulariser la situation au plus vite faute de quoi l'inspection du travail intervendrait.

Aussi l'OTOG a sollicité le RCS, le centre de formalité des entreprises, l'INSEE, la Chambre du Commerce et de l'Industrie pour déclarer l'OTOG « avec activité ».

LES MISSIONS

La CCOG a confié les missions suivantes à l'OTOG (figurant dans ses statuts) :

- L'accueil et l'information des clientèles touristiques par la mise à disposition de dépliants, cartes, prospectus ou autres médias portant sur les produits touristiques
- La promotion de l'offre touristique du territoire, par un accueil personnalisé, la mise en place de pass à tarifs avantageux ou de dispositifs favorisant l'accès des clientèles...
- La promotion de la destination sur la base d'un positionnement et d'une stratégie de communication
- La coordination et l'animation du réseau des acteurs territoriaux du tourisme : commerçants, hôteliers et hébergeurs, transporteurs, opérateurs du tourisme mais aussi du sport, de la culture et la population elle-même,
- L'observation et l'analyse des clientèles touristiques sur le territoire intercommunal
- L'information des opérateurs touristiques sur les dispositions réglementaires, sur le classement des hébergements, sur la qualité des services...
- La formulation d'avis sur les projets d'équipements collectifs touristiques
- La définition et la mise en œuvre de la stratégie territoriale et d'un plan d'action dans le domaine du tourisme, élaboration de services touristiques
- L'accompagnement et le conseil aux opérateurs et porteurs de projets touristiques pour la réalisation et l'amélioration de l'offre intercommunale
- La production de services touristiques : visites de la ville, transports touristiques, guidage, l'exploitation de musées, d'équipements culturels et sportifs, l'organisation d'événements culturels, sportifs et festifs, la commercialisation en boutique de produits locaux et de souvenirs
- La distribution de services touristiques : l'office de tourisme opère alors comme un opérateur de vente de voyages et de séjours, mais en se limitant au territoire intercommunal. Cependant, cette activité est encadrée par les dispositions du code du tourisme. L'office de tourisme peut alors agréger l'offre diffuse issue des producteurs touristiques du territoire et de la distribuer en percevant des commissions

LES BUREAUX

Répartition géographique des bureaux

L'OTOG compte 4 bureaux d'information touristiques (BIT) :

- Siège social : 2835, Avenue du 31 Décembre 1988 – 97319 AWALA-YALIMAPO (CCOG propriétaire)
- BIT d'Apatou : 1 Rue Gran Man Difou – 97317 APATOU (mise à disposition de la commune à la CCOG)
- BIT de Mana : Angle des Rues Javouhey et Maryse – 97360 MANA (mise à disposition de la commune à la CCOG)
- BIT de Maripa-Soula : Passage Robert VIGNON – 97370 MARIPA-SOULA



Ces BIT existaient déjà avant le transfert et été dévolu à la gestion du tourisme.

La particularité demandée par les élus serait d'installer des BIT à Grand-Santi, Papaïchton et Saül afin que l'OTOG soit visible sur chaque commune et qu'il puisse en faire la promotion.

Convention d'occupation des bureaux et baux

Le BIT de Maripasoula appartenant à un particulier, l'OTOG a signé un bail de location avec le propriétaire (M. CHATENAY) sur le même modèle que celui passé initialement avec l'Office de Tourisme de Maripasoula.

Le montant du loyer (eau comprise) s'élève à 500€ / mois.

Pour les autres bureaux, l'OTOG a adopté une délibération de plan de déploiement des locaux en CODIR. Mme BOURGUIGNON a ainsi adressé un courrier demandant à la CCOG d'officialiser l'installation de l'OTOG dans les bureaux d'Apatou, Awala-Yalimapo et Mana par le biais de convention d'occupation.



Petite particularité, le BIT de Mana est classé au patrimoine historique, aussi les propriétaires (Mairie pour le moment) et occupant devront-ils se conformer à la réglementation en vigueur (aménagement, rénovation, installations, ventilation, signalétique, etc).

Avant que la CCOG puisse conventionner avec l'OTOG, il faudrait que les communes auxquelles appartiennent les bureaux aient délibéré sur la mise à disposition des bâtiments à la CCOG (PV de transfert, expert, état des lieux). Ces éléments doivent figurer dans la commission locale d'évaluation des charges transférées (CLECT).



Le rapport de la CLECT n'ayant pas été validé par la commission et arrivant au terme des mandats (élections), les mises à disposition n'ont pas toutes été passées entre la CCOG et les communes.

De même pour les conventions d'occupation entre la CCOG et l'OTOG.

Un projet de convention d'occupation des locaux d'Awala-Yalimapo a été établi, doit être validé en bureau et CODIR et signé.

LE COMITE DE DIRECTION

Un CODIR public-privé

L'OTOG est administré par un comité de direction (CODIR) comprenant 14 membres répartis en deux collèges :

- Le collège des élus (conseillers communautaires), composé de 8 membres titulaires et 6 membres suppléants
- Le collège des socioprofessionnels, composé de 6 membres titulaires et 6 membres suppléants représentants des professions ou associations intéressées et représentatives du tourisme et de la culture sur le territoire communautaire

Les membres du CODIR se renouvellent avec les élections municipales (élu pour la durée d'un mandat).

Le collège des élus est nommé par le conseil communautaire. Le collège des socioprofessionnels candidate auprès de l'Office de tourisme ou de la communauté de communes. Cette dernière décide des membres titulaires et suppléants retenus.

Nomination des membres

Lors de la première réunion du Comité de direction de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais, ont été élus à l'unanimité :

- Mme Arlène BOURGUIGNON : présidente
- M. Christian TOOY : vice-président



Liste des membres du CODIR 2019-2020 :

| Titulaires - Collège des élus | | Suppléants - Collège des élus | |
|----------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|----------------------|
| Prénom NOM | Commune | Prénom NOM | Commune |
| Arlène BOURGUIGNON | Mana | Albéric BENTH | Mana |
| Paul DOLIANKI | Apatou | Diana SAÏTI | Apatou |
| Yvonne VELAYOUDON | St-Laurent du Maroni | Bénédicte FJEKE | St-Laurent du Maroni |
| Bendy PESNA | Grand-Santi | Paul MARTIN | Grand-Santi |
| Jules DEIE | Papaïchton | Marie Antoinette AYENYEN | Papaïchton |
| Serge ANELLI | Maripa-Soula | Sylviana AGESILAS | Maripa-Soula |
| Jean-Paul FERREIRA | Awala-Yalimapo | | |
| Marie-Hélène CHARLES | Saül | | |
| Titulaires - Collège des socioprofessionnels | | Suppléants - Collège des socioprofessionnels | |
| Prénom NOM | Commune | Prénom NOM | Commune |
| Christian TOOY | St-Laurent du Maroni | Roma GALAUD | St-Laurent du Maroni |
| Julien NADEAU | St-Laurent du Maroni | Patrick POTIRON | St-Laurent du Maroni |
| Pierre GUTIERREZ | St-Laurent du Maroni | Marie Line JANOT | Awala-Yalimapo |
| Adam COULIBALY | St-Laurent du Maroni | Hervé ROBINEAU | Awala-Yalimapo |
| Touine KOUATA | Papaïchton | Mirta TANI | Maripa-Soula |
| Elisa BOUTET DE MONVEL | Mana | Marc DABRIGEON | Mana |

Du changement dans la composition du CODIR après élections

Les élections municipales et communautaires ayant eu lieu (milieu et fin 2020), la CCOG a réuni son conseil communautaire le 30 Novembre 2020 et le 18 Décembre 2020 pour nommer les nouveaux membres du collège des élus du CODIR de l'OTOG.

Liste des membres du CODIR 2020-2026 (collège des élus) :

| Titulaires - Collège des élus | | Suppléants - Collège des élus | |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|----------------------|
| Prénom NOM | Commune | Prénom NOM | Commune |
| François ALPHONSE | Mana | Albéric BENTH | Mana |
| Paul DOLIANKI | Apatou | Auguste RICHENEL | Apatou |
| Jean-Paul FERREIRA | Awala-Yalimapo | Jérémie RETON | St-Laurent du Maroni |
| Migill AGOUSSA | Grand-Santi | Emeline KWASIBA | St-Laurent du Maroni |
| Sergina TELON | Papaïchton | Claude RIQUIER | St-Laurent du Maroni |
| Marie-Hélène CHARLES | Saül | Barbara BARTEBIN | St-Laurent du Maroni |
| Grégory IREMEPO | St-Laurent du Maroni | | |
| Serge ANELLI | Maripa-Soula | | |

Concernant le renouvellement du collège des socioprofessionnels, ils ont été appelés à candidater auprès de l'OTOG, puis ils seront nommés par le conseil communautaire dans un souci de représentativité de la diversité des prestataires touristiques et de représentativité de l'ensemble du territoire.

Ainsi, un appel à candidature a été lancé par l'OTOG en direction des socio-professionnels, tout prestataire du territoire dont l'activité est en lien avec le tourisme, pouvant se porter candidat.

Plusieurs filières ont été identifiées, mais la liste n'était pas exhaustive :

- Hébergement
- Restauration, terroir
- Agritourisme
- Activités sportives, culturelles, patrimoniales
- Artisanat
- Transports
- Guidage
- Autres (à préciser)

The image shows a two-page document. The left page is a 'Call for Candidature' (Appel à Candidature) with a green background. It features a paper airplane, a laptop, and a smartphone. The text includes 'NOUS AVONS BESOIN DE VOUS !!' (We need you!!), 'APPEL À CANDIDATURE', and details about the CODIR's role in tourism. The right page is a 'FORMULAIRE' (Application Form) titled 'CANDIDATURE AU CODIR DE L'OFFICE DE TOURISME DE L'OUEST GUYANAIS'. It includes fields for 'NOM Prénom', 'Nom de la structure', 'Adresse', 'Mail', 'Tél', 'Filière' (with options like Hébergement, Restauration, terroir, Agritourisme, Activité (sport, culture, patrimoine...), Artisanat, Transports, Other, and Autre, précisez), 'Envoyez des candidatures à direction.otoog@gmail.com', 'Plus d'info au 0694 08 07 00', 'INSCRIPTIONS OUVERTES DU 15/11/2020 AU 04/12/2020', and a 'Merci de votre participation !!' (Thank you for your participation!!). It also features icons for social media (Facebook, Instagram) and a yellow circular logo with a checkmark.

L'OTOG a diffusé les informations sur Facebook, Blada, Pirogue news, France Guyane, Guyaweb, une saison en Guyane, les radios ; ainsi que par mail, WhatsApp et téléphone aux socioprofessionnels du territoire. La CCOG a également diffusé un communiqué de presse sur ces réseaux.

En date du 31/12/2020, les socioprofessionnels suivants ont candidaté :

| Candidats - Collège des socioprofessionnels | | | |
|---------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|
| Prénom NOM | Commune | Structure | Filière |
| Louisetta CAROLINA | Apatou | GDA d'Apatou | Agritourisme |
| Benoît DEYRES | Apatou | Club associatif canoë kayak Apatou | Activités (sport) |
| Marie-Line JANOT | Awala-Yalimapo | Asso KUDAWYADA | Activités (culture, patrimoine) |
| Hervé ROBINEAU | Awala-Yalimapo | SARL La Graine d'Awara | Restauration |
| Georges COUACOU | Grand-Santi | Villa Couacou | Hébergement |
| Blandine PERUS | Mana | CARMA | Activités (culture, patrimoine) |
| Marc DABRIGEON | Mana | ULM Guyane | Activités (sport) |
| Fernand BAKAMAN | Maripasoula | O'Bungal'Eau | Hébergement |
| David KANHA | Maripasoula | Wayana Boy | Transports, guidage |
| Martin AYÄITE | Papäichton | Fluvia-Pro | Transports, guidage |
| Touine KOUATA | Papäichton | Yenkumu Lutu | Activités |
| Dondaine PINSON | Papäichton | Fleuve d'hier et d'aujourd'hui | Activités (culture, patrimoine) |
| Jessica CHARLERY | St-Laurent du Maroni | SAS Acoustik Lounge | Restauration |
| Patrick POTIRON | St-Laurent du Maroni | Asso des planteurs de canne de l'Ouest Guyanais | Agritourisme |

Le rôle du CODIR

Le CODIR se réunit au minimum 6 fois par an. Il délibère sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et l'activité de l'OT :

- Le budget des recettes et des dépenses de l'OT
- Le compte financier de l'exercice écoulé
- La fixation des effectifs minimums du personnel et le tarif de leurs rémunérations
- Le programme annuel de publicité et de promotion
- Les orientations et le programme d'actions
- Les projets de créations de services ou d'installations
- Les questions qui lui sont soumises pour avis

Les membres du CODIR sont bénévoles (pas de rémunération pour leur fonction au sein du CODIR).

Particularités du membre socioprofessionnel : il s'engage à représenter les intérêts de sa filière et à faire prévaloir l'intérêt général. Il s'engage, dans la mesure du possible, à participer à l'ensemble des comités de direction, ou à prévenir de son indisponibilité pour permettre la mobilisation d'un membre suppléant.

Les réunions du CODIR en 2019 et 2020

Depuis sa création, l'OTOG a réuni son comité de direction à 5 reprises :

- Le 19/06/2019 : CODIR 1 (6 délibérations) - 1ère convocation : 12 présents
- Le 29/09/2019 : CODIR 2 (2 délibérations dont 1 procès-verbal) - 1ère conv. : 12 pts
- Le 07/11/2019 : CODIR 3 (2 délibérations dont 1 procès-verbal) - 1ère conv. (nc), 2ème conv. : 4 pts
- Le 07/12/2019 : CODIR 4 (2 délibérations dont 1 procès-verbal) - 1ère conv. (nc), 2ème conv. : 4 pts
- Le 10/03/2020 : CODIR 5 (14 délibérations) - 1ère conv : 7 pts et 1 invité (quorum 8 non-atteint), 2ème conv : 2 pts et 2 invités

L'année 2020 a été une année particulière, la pandémie de COVID-19 et les élections municipales repoussées ont bloqué le développement de l'OTOG et l'installation de son nouveau comité de direction. Aussi n'y a-t-il eu qu'un seul CODIR. Les décisions d'ordre courant ont été validées par la Présidente de l'OTOG (contrat Berger Levraut, missions du personnel, commandes...). Ces éléments ont été mentionnés à la CCOG.

Indicateurs d'activité :

- Objectif des 6 CODIR par an non-atteint, toutefois 14 délibérations ont été adoptées en 2020 contre 9 en 2019.
- Les 1ères CODIR ont réuni la quasi-totalité des membres en exercice. Tandis que les trois dernières réunions ont été reprogrammées et ont regroupé que peu de membres.
- Il y a eu 2 démissions non renouvelées en 2019 (SAÏTI et NADEAU).

Pour 2021, plusieurs réunions de CODIR seront nécessaires pour avancer sur la structuration de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais et la promotion de la destination :

- La structuration de l'OTOG (logiciel compta, ERP, sécurité, RC Pro, assurance bâtiment, convention d'occupation, équipements bureaux...)
- La connaissance du territoire, grosse mission d'Eductour avec les agents OTOG (voir si tu voudras aussi te greffer à la mission)
- La stratégie marketing (création logo, baseline, visuel marketing, base photo, site internet, onglet résa...)
- La stratégie commerciale (en cours, achats d'équipement, logiciel, de marchandises débutés, fournisseurs identifiés, volonté de développer des produits locaux mais difficultés caractère informel des prestataires/artisans)
- Le SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) : aménagement des BIT, signalétique, plan de com / promotion du territoire, communication hors les murs (véhicule "OT mobile"), animateur numérique du territoire (partenariat avec le CTG et l'OT de SLM)
- L'animation du réseau des sociopro (audit sur les besoins, difficultés et projets, planning d'actions pluriannuelle : animation, information, formation, sensibilisation...)
- La création et l'amélioration d'offre (projet LEADER GAL Sud à faire valider, visites guidées en cours, séjours en réflexion, activités à développer : atelier artisanat, cuisine, VTT, survie...)
- L'accueil des croisiéristes (offre à créer, structurer ou améliorer niveau qualitatif, aménagement à prévoir, formation agent et sociopro, partenariat...)

LES DELIBERATIONS

| Date de séance | N° de la délibération | Sujet |
|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Date d'envoi Préfecture : 27/06/2019 | | CODIR 2019-01 |
| 19/06/2019 | 2019-01/CODIR 01/OTOG | Vote du budget primitif 2019 de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| 19/06/2019 | 2019-02/CODIR 01/OTOG | Lancement de la procédure de recrutement du Directeur de l'OTOG |
| 19/06/2019 | 2019-03/CODIR 01/OTOG | Saisine du Préfet pour la nomination d'un comptable de la Direction des Finances Publiques de Saint-Laurent du Maroni comme comptable de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| 19/06/2019 | 2019-04/CODIR 01/OTOG | Election de la Présidente de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| 19/06/2019 | 2019-05/CODIR 01/OTOG | Election du Vice-Président de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| 19/06/2019 | 2019-06/CODIR 01/OTOG | Validation des statuts de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| Date d'envoi en Préfecture: 30/09/2019 | | CODIR 2019-02 |
| 26/09/2019 | 2019-07/CODIR 02/OTOG | Approbation procès-verbal N° 2019-CODIR 01/OTOG |
| 29/09/2019 | 2019-CODIR 01/OTOG | Procès-verbal du CODIR N° 2019/CODIR 01/OTOG |

| | | |
|------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26/09/2019 | 2019-08/CODIR 02/OTOG | Création d'un emploi permanent (agent contractuel de droit public) relatif au poste de Directeur/Directrice de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| | Date d'envoi en Préfecture: 14/11/2019 | CODIR 2019-03 |
| 07/11/2019 | 2019-09/CODIR 03/OTOG | Approbation Procès-Verbal N°2019-CODIR 02/OTOG de la séance du 26 septembre 2019 |
| 07/11/2019 | 2019-CODIR 02/OTOG | Procès-Verbal N°2019-CODIR 02/OTOG |
| 07/11/2019 | 2019-10/CODIR 03/OTOG | Nomination de la Directrice de l'Office de Tourisme de l'Ouest Guyanais |
| | Date d'envoi en Préfecture (nc) | CODIR 2019-04 |
| 07/12/2019 | 2019-11/CODIR 04/OTOG | Approbation Procès-Verbal N°2019-CODIR 03/OTOG de la séance du 07 novembre 2019 |
| 07/12/2019 | 2019-12/CODIR 04/OTOG | Vote du budget primif 2020 de l'OTOG |
| | Date d'envoi en Préfecture: 13/03/2020 | CODIR 2020-05 |
| 10/03/2020 | 2020-13/CODIR 05/OTOG | Demande de subvention d'équilibre 2020 |
| 10/03/2020 | 2020-14/CODIR 05/OTOG | Vote du budget supplémentaire 2020 |
| 10/03/2020 | 2020-15/CODIR 05/OTOG | Création des postes et affectations du personnel |
| 10/03/2020 | 2020-16/CODIR 05/OTOG | Adhésions et affiliations aux caisses de cotisations, aux régimes obligatoires et complémentaires |
| 10/03/2020 | 2020-17/CODIR 05/OTOG | Participation à la protection sociale complémentaire santé et prévoyance |
| 10/03/2020 | 2020-18/CODIR 05/OTOG | Adhésion aux organismes représentatifs et délégation de représentants |
| 10/03/2020 | 2020-19/CODIR 05/OTOG | Autorisation de constitution des régies de recettes et d'avances (acte de constitution, arrêtés de nomination) |
| 10/03/2020 | 2020-20/CODIR 05/OTOG | Indemnité des régisseurs, mandataires suppléants et mandataires des régies |
| 10/03/2020 | 2020-21/CODIR 05/OTOG | Fixation des tarifs commerciaux |
| 10/03/2020 | 2020-22/CODIR 05/OTOG | Autorisation de commercialisation de voyages |
| 10/03/2020 | 2020-23/CODIR 05/OTOG | Plan de déploiement des bureaux de l'OTOG |
| 10/03/2020 | 2020-24/CODIR 05/OTOG | Participation au salon du tourisme et partenariat CCOG |
| 10/03/2020 | 2020-25/CODIR 05/OTOG | Indemnité de déplacements et missions |
| 10/03/2020 | 2020-26/CODIR 05/OTOG | Délégation de mandattement de marchés publics |

L'ACQUISITION D'EQUIPEMENTS ET LOGICIELS

L'OTOG a effectué plusieurs commandes en vue de s'équiper et se doter de logiciels (version SAAS) nécessaires au fonctionnement de la structure :

- Logiciel de comptabilité (version SAAS, paramétrage, ouverture de compte) Berger Levraud
Montant : 3 006,00 € (et 3 600,00 € de formation)
Restes à réaliser pour 2021 : 18 949,00 € (et reste 6 300,00 € de formation)
- Fournitures de bureau (papier, pochette, classeur, couteur, agrafeuse, pate à fixe, règle, ciseaux, etc) commandées auprès de Buro Stock, Majuscules, Bureau Vallée, Embal tout
Montant : 1399,59 €
Restes à réaliser pour 2021 : 2 205,45 €
- Equipements de bureau (bureau, chaise, table, frigo, ventilateur, microondes, bouilloire, cafetière, boîte aux lettres, aspirateur) commandés auprès de Mobila, Cat Eco, BUT, Le GAC, Planète aménagement
Montant : 2 148,38 €
Restes à réaliser pour 2021 : 735,24 €
- Equipements de protection et de nettoyage (masque, gel hydroalcoolique, savon, lingette, visière, etc) commandés auprès de S3T, Mapa Service, GM Sarl, Hyper U, Ifadom Pail
Montant : 2 701,75 €
- Téléphones mobiles et accessoires commandés auprès d'Orange et Infocenter
Montant : 901,00 €
- Equipements multimédia (carte SD, go Pro et accessoires) commandés auprès de La FNAC et Darty
Montant : 1 469,88 €
- Equipements de commercialisation (caisse, TPE, logiciel) commandés auprès de Novatec et ALOA
Montant : 11 605,80 €
- Equipements de sécurisation (armoire forte) commandés auprès de Buro Stock
Montant : 4 233,40 €



II. CONSTITUTION DE L'EQUIPE

LA DIRECTRICE

Le rôle du directeur

L'office de tourisme est administré par un comité de direction et dirigé par un directeur. Le directeur assure le fonctionnement de l'office de tourisme sous l'autorité du président.

Le directeur de l'office de tourisme est recruté par contrat. Il est nommé par le président, après avis du comité. Le contrat est conclu pour une durée de trois ans, renouvelable par reconduction expresse ; il peut être résilié sans préavis ni indemnité pendant les trois premiers mois d'exercice de la fonction. La limite d'âge du directeur est celle prévue pour les agents non titulaires des communes. En cas de non-renouvellement du contrat, l'intéressé perçoit une indemnité de licenciement calculée selon les dispositions en vigueur relatives au licenciement des agents civils non fonctionnaires des administrations de l'État. Dans tous les cas, la décision de licenciement ou de non renouvellement du contrat est prise par le président, après avis du comité.

Pour pouvoir être nommés directeurs, les candidats doivent notamment :

- 1°Etre de nationalité française ou avoir la nationalité d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, jouir de leurs droits civiques et politiques et se trouver en position régulière au regard des obligations de service national de l'Etat dont ils sont ressortissants ;
- 2°Etre âgés d'au moins vingt-cinq ans ;
- 3°Pratiquer au moins une langue étrangère ;
- 4°Avoir une connaissance théorique ou pratique des principaux sports de la station ;
- 5°Avoir une connaissance de la comptabilité ;
- 6°Avoir fait un stage de deux mois au ministère chargé du tourisme ou dans un organisme départemental de tourisme. Toutefois, ce stage peut se faire, avec l'accord du président, immédiatement après la nomination.

Le directeur assure le fonctionnement de l'office dans les conditions prévues notamment aux articles R. 2221-28, R. 2221-29, R. 2221-22 et R. 2221-24 du code général des collectivités territoriales et R123-54 et R123-61 du code de commerce.

Il est le représentant légal de la régie et l'ordonnateur de l'EPIC et, à ce titre, prescrit l'exécution des recettes et des dépenses. Il passe, en exécution des décisions du comité de direction, tous actes, contrats et marchés. Il peut faire assemer certains agents nommés par lui et agréés par le préfet.

Dans la limite des emplois prévus au budget, il recrute et licencie le personnel de l'office avec l'agrément du président. En fonction des secteurs d'activité existants dans la communauté de communes, un ou plusieurs sous-directeurs peuvent être nommés par le président, sur proposition du directeur.

Le directeur fait chaque année un rapport sur l'activité de l'office qui est soumis au comité de direction par le président, puis au conseil communautaire.

Le directeur peut être appelé à participer à l'organisation générale, réglementée par les communes, de la police de la sécurité des différentes activités touristiques, culturelles, sportives et de loisirs de la communauté de communes.

Les fonctions de directeur sont incompatibles avec un mandat de sénateur, député, représentant au Parlement européen. Elles sont également incompatibles avec un mandat de conseiller régional, conseiller général, conseiller communautaire, conseiller municipal détenu dans la ou les collectivités intéressées ou dans une circonscription incluant cette ou ces collectivités.

Les fonctions de directeur sont incompatibles avec celles de membre du comité de direction.

Le directeur ne peut prendre ou conserver aucun intérêt dans des entreprises en rapport avec l'EPIC, n'occuper aucune fonction dans ces entreprises, ni assurer des prestations pour leur compte.

La nomination de la directrice de l'OTOG

La CCOG a autorisé la Présidente de l'OTOG à lancer la procédure de recrutement du directeur, poste indispensable au fonctionnement de l'établissement. Aussi le 19 Juin 2019, l'OTOG a validé en CODIR le lancement de la procédure (cf. délibération n°2019-02 / CODIR 01 / OTOG). Le 26 Septembre 2019, le CODIR adoptait la création d'un emploi permanent de directeur (délibération n°2019-08 / CODIR 02 / OTOG). Le centre de gestion de la fonction publique territoriale de la Guyane a ainsi inscrit l'ouverture de ce poste sur l'arrêté n°2019-162/CGFPTG relatifs à la publicité des créations et vacances d'emplois.

La CCOG a posté l'offre d'emploi sur ses réseaux et sur Pôle emploi. Des entretiens ont eu lieu avec les candidats retenus (jury OTOG, CCOG et Atout France).

Mme Morgane HERNANDEZ a finalement été nommée directrice de l'OTOG en CODIR le 7 Novembre 2019 (cf. délibération n°2019-10 / CODIR 03 / OTOG).



Particularités issues du transfert

Conformément à l'article L1224-1 du code du travail, « Lorsque survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation du fonds, mise en société de l'entreprise, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel de l'entreprise ».

Dans le cadre du transfert de compétence entre les communes et l'intercommunalité, et plus particulièrement dans le cadre du transfert de personnel, les clauses substantielles du CDI de droit privé de Mme HERNANDEZ (conclu avec l'office de tourisme de Maripa-Soula) doivent être maintenues et reprises au sein du CDD de droit public proposé par l'EPIC (droits et acquis, ancienneté, congés payés, etc.).

Les dispositions du code du tourisme imposent que les directeurs d'office de tourisme soient recrutés par des CDD de trois ans de droit public, renouvelables dans la limite de 6 ans, avant de prétendre à un CDI.

Mme HERNANDEZ ayant moins de 6 ans d'ancienneté sur les fonctions de directrice, l'OTOG ne peut pas lui proposer un CDI de droit public mais seulement un CDD de trois ans.

Il pourra être considéré que le CDD de droit public proposé par l'OTOG pourra reprendre l'ancienneté acquise par Madame HERNANDEZ depuis le 1er Août 2017 afin que celle-ci puisse prétendre, si son contrat était renouvelé jusqu'au 1er Août 2023, au bénéfice d'un CDI.

Il a également été convenu que Mme HERNANDEZ conserve ces congés payés et récupérations acquises lors de son précédent contrat avec l'office de tourisme de Maripa-Soula.

La dissolution de l'Office de Tourisme de Maripasoula a été prononcée au 31 Décembre 2019. Aussi la directrice a pris ses fonctions à partir du 1er Janvier 2020. Elle a été engagée en CDD de droit public pour une durée de 3 ans (jusqu'au 31 Décembre 2022).

LES RECRUTEMENTS A MARIPA-SOULA

Phase 1 : recrutement au 13 Janvier 2020

M. Powell ASSABAL et Mme Lénaïg LE DOARE n'ont pas fait l'objet de transfert au moment de la dissolution de l'Office de Tourisme de Maripa-Soula. En effet leur contrat prenait fin au 31 Décembre 2019.

Leurs postes existaient depuis plusieurs années au sein de l'Office, ils figuraient dans le tableau des transferts. Pour éviter de les pénaliser et qu'ils n'aient plus d'emploi avant la modification de la délibération « création et affectation de postes », l'OTOG leur a proposé un contrat similaire à leur précédent poste.

En Juin, ils ont changé de poste et de grille de rémunération.

Aussi M. ASSABAL est-il « responsable accueil et commercialisation », il agit en tant que régisseur principal de la régie de recettes et de la régie d'avances.

Mme LE DOARE est quant à elle, « responsable développement touristique ».

M. ASSABAL et Mme LE DOARE ont accepté et signé un CDD de 18 mois à compter du 13 Janvier 2020.

La structure a reçu un courrier de l'URSSAF après avoir émis les DPAE (déclaration préalable à l'embauche), en effet ce dernier a alerté l'OTOG sur le caractère illégal des recrutements déjà effectués. Il a demandé une régularisation rapide de la situation, faute de quoi l'inspection du travail intervientrait pour travail dissimulé. La situation a mis du temps avant de se stabiliser (cf. La déclaration au RCS).

LÉNAÏC Maripa-Soula
Responsable Développement Touristique

Une citation : Le plaisir se ramasse, la joie se cueille, et le bonheur se cultive
Passe-temps favori : Le mouvement ! Et le calme ...
Un lieu qui te ressource : N'importe où s'observe l'horizon
Un moment de la journée : Fin de journée / nuit
Un son : Celui du vent, de la pluie
Un plat : Un gros bol de wassoï couac bien frais !
Une boisson : J'hésite entre punch coco et jus gingembre citron.
Une odeur : L'océan, l'odeur ! (Dans ma belle Bretagne !)
Une couleur : Les nuances de bleue du ciel et de l'océan
Une texture: L'eau
Un animal : La lioane !
Un petit bonheur : Déguster en prenant tout mon temps une (ou plusieurs) succulente mangue !

POWELL
Responsable accueil et commercialisation

Partage la joie la bonne humeur et l'amour, tu seras servi en retour

Son passe-temps favori : Le jardinage et le football
Un lieu qui te ressource : Les pistes des abattis et la forêt
Un moment de la journée : Très tôt pour prendre la fraîcheur de la brume du matin
Une musique : Prince Koloni - Jah live
Un plat : Riz au lait de coco Gombo - Hocco Aliche
Une boisson : L'eau
Une odeur : Le
Une couleur : Le bleu
Une texture: L'eau
Un animal : L'oiseau
Un petit bonheur : Partir en voyage, marcher au bord de la mer

Phase 2 : recrutement au 14 Septembre 2020

LÉO
Responsable guidage - logistique et maintenance

Une citation : Lor de Guyane est vert
Passe-temps favori : La pêche et la pannerie
Un lieu qui te ressource : Le bord d'une crique en forêt primaire
Un moment de la journée : 30min avant la tombée de la nuit lorsque l'on commence à faire plus frais
Une musique : Bad card - Bob Marley
Un plat : Le bœuf bourguignon
Une boisson : Jus de cassis
Une odeur : Ylang ylang
Une couleur : Le vert !
Une texture : Le bois poli
Un Animal : Le porc-épic
Un petit bonheur : Le ciel de mon chat le matin dans le lit

n'a procédé à la mise en activité qu'en Juin/Juillet, la directrice n'a eu accès et n'a été formée au logiciel de comptabilité Berger Levraut (paie et finance) que mi-août.

Obligations avant ouverture : il a fallu établir les protocoles sanitaires et faire l'acquisition des équipements de protection et de nettoyage pour pouvoir ouvrir les BIT, recevoir du public et sécuriser le travail des agents en présentiel.

L'OTOG a ainsi recruté le personnel le 14 Septembre et ses portes dans chaque BIT au 15 Septembre 2020. Toutefois, le BIT de Maripa-Soula avait rouvert dès le mois de mai. Il a eu deux phases de fermeture en juillet et en août, agents testés positifs (télétravail et désinfection des locaux).

LA POURSUITE DES CONTRATS

Compte tenu des difficultés de démarrage de l'OTOG, l'établissement a demandé à la CCOG de poursuivre les contrats de travail des agents en poste sur les bureaux d'information touristique d'Apatou, Awala-Yalimapo et Mana. Aussi la CCOG a reconduit leur contrat de Janvier à mi-Septembre.

S'agissant de personnel dédié à la compétence tourisme, l'OTOG s'est engagé à rembourser les charges de personnel pour l'année 2020. Exception faite dans le cas de M. JADFARD, personnel titulaire de la fonction publique, dont le remboursement interviendra à partir de sa mise à disposition à l'OTOG, à compter du 1^{er} Novembre 2020.

Montant du remboursement des charges de personnel auprès de la CCOG : 110 590,88 €

LES RECRUTEMENTS A APATOU

Mme Inez DOLIANKI et Mme Diana SAÏTI ont aussi été recrutées au poste de « conseillère en séjours et guide ». Mme DOLIANKI est également référente du BIT d'Apatou.



INES
Conseillère en séjour - guide - Référente bureau d'Apatou

Une citation : The Thinking System of this life is Wisdom Insight and Knowledge

Passé-temps favori : La pêche en fin de journée

Un lieu qui te ressource : Chez moi, à la maison

Un moment de la journée : La veille

Une musique : I have gound Grase

Une saveur : Aigre doux / heri

Une boisson : Un bon jus de fruits d'ici

Une odeur : Celle du frais !

Une couleur : Le blanc

Une texture: L'or

Un animal : Le lion

Un petit bonheur : le jour où j'ai donné ma vie à Jésus Christ



DIANA
Conseillère en séjour, guide
Bureau d'Apatou

La vie est courte, ne reste pas bloqué sur le passé

Passé-temps favori : être avec mes enfants

Un lieu qui te ressource : Au village chez ma mère

Un moment de la journée : Le soir, au couché du soleil

Une musique : Le zouk, la soul, un peu de tout..

Un plat : L'affingi, la soupe traditionnelle Boni !

Une boisson : Champagne

Une odeur : Vanille et jasmin

Une couleur: Noir, blanc et vert

Une texture: Les bois de Guyane

Un Animal : Le scorpion

Un petit bonheur : Les voyages

LES RECRUTEMENTS A AWALA-YALIMAPO



ROSIANE
Responsable d'accueil, commercialisation (Nord) et régisseuse suppléante

La persévérance, c'est ce qui rend l'impossible possible

Passé-temps favori : Chant et danser au son du Sampula

Un lieu qui te ressource : Les criques, particulièrement la crique Cascade

Un moment de la journée : Le couché du soleil

Un son : Le Sampula, chant traditionnel Kali'na

Un plat : Le Kasilipo, mais aussi la soupe Hmang !

Une boisson : Le Kasili, à base de manioc doux et de patate douce et le jus d'orange !

Une odeur : L'odeur de la nature, de la vie... que demander de plus.

Une couleur: Le rouge

Une texture: L'eau

Un Animal : L'ois rouge

Un petit bonheur : Les sorties en famille et entre amies



TONY
Conseiller en séjour - guide
Bureau d'Awala-Yalimapo

Le chien aboie, la caravane passe

Passé-temps favori : La pêche, la chasse aux crabes, iguanes etc.

Un lieu qui te ressource : La plage de Yalimapo, les criques aux alentours...

Un moment de la journée : L'après-midi

Musique : Jamaiçaine et caribéenne

Un plat : Le Kasilipo, plat de résistance Kali'na

Une boisson : Le jus d'une coco bien fraîche

Une odeur : Celle de la nature

Une couleur: Le blanc

Une texture: Le bois

Un Animal : Le Jaguar

Un petit bonheur : Partager des moments en famille

M. Tony ICHO et Mme Rosiane TIOUKA ont été respectivement recrutés au poste de « conseiller en séjours et guide » et « responsable accueil et commercialisation ».

Mme TIOUKA forme un binôme avec M. ASSABAL. Le Comité de direction a en effet opté pour un organigramme en miroir entre les BIT du sud et du nord. Aussi y a-t-il 2 responsables accueil et commercialisation, 2 responsables guidage et observatoire, un directeur et un directeur-adjoint.

Report du recrutement du directeur-adjoint

Concernant le directeur-adjoint à affecter sur Awala-Yalimapo (missions fréquente prévues à Apatou et Mana), la création de poste a été validée en CODIR en Mars, l'offre d'emploi a été publiée sur Pôle emploi et espace emploi en Septembre, plusieurs candidatures ont été réceptionnées, une grille d'évaluation des CV a été réalisée, des exercices avant entretien d'embauche également, toutefois la CCOG a conseillé à l'OTOG d'attendre l'installation du conseil communautaire et du nouveau CODIR car il serait question de redéfinir les moyens humains, techniques et financiers ; mais aussi de définir l'articulation entre l'OTOG et la CCOG.



Tunaelim BLAISE

Directeur-adjoint H/F

À PROPOS DE MOI

Mes diverses expériences, m'ont permis d'améliorer mes méthodes de travail en équipe et de développer mon sens du relationnel. Manager une équipe est quelque chose qui ne me fait pas peur, j'arrive à m'adapter aux tâches qui me sont confiées. Les défis me poussent à me surpasser, mais aussi à m'améliorer au quotidien pour atteindre l'objectif fixé.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Assistante de direction
Office de Tourisme – Saint-Laurent du Maroni

Chargée de mission auprès du Sénat-préfet aux communautés du Fleuve
Préfecture de Guyane – Coyenne
03 69 30 10 00 - 03 69 30 10 00

- Gestion de projets (Projet Bien-être...)
- Elaboration de compte-rendu
- Maintenance de la communication et du budget



LUCIE CARPENTIER

DIRECTRICE ADJOINTE À L'OTOG
EXPERTE EN MARKETING DE DESTINATION
TRILINGUE FRANÇAIS, ANGLAIS, ESPAGNOL

PROFIL

Travaillant au cœur de l'industrie du tourisme depuis plus de cinq ans, j'ai mis ma créativité au service de nombreux offices de tourisme dans le monde. Multilingue, bilingue et bicultural, je sais m'adapter rapidement et travailler en équipe. Mon expertise combinée marketing de destinations et digital sera un atout pour développer la stratégie touristique de l'Office de tourisme de l'Ouest Guyanais.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Dipole&Co, France
Chargée de mission auprès des professionnels du tourisme
JUIN 2020 - MAINTENANT

- Accompagnement des professionnels du tourisme et porteurs de projets au développement et à la transition vers le tourisme durable
- Hébergement et restauration : aider les pros à se commercialiser en ligne
- Pilotage des Rendez-Vous E-tourisme et du Weekend Innovation Tourisme
- Coordination des projets en partenariat avec Pas-de-Calais Tourisme (Interreg Ruralité, Experiences et LEADER)

Digital Tourism Think Tank, Royaume-Uni



LUCIE HENRY

Part directrice de l'Office de tourisme de l'Ouest Guyanais
06 60 30 26 10 - 06 60 30 26 10
linkedIn.com/in/lucie-henry

Directrice Maras national Saint-Lô de 2014 à présent

Mes expériences :

- Accompagnement en matière de tourisme dans plus de 100 journées d'entraînement et de formation
- Coordination des actions de développements et de soutien à la compétitivité
- Coordination des actions de développements et de soutien à la compétitivité

Directrice Maras national Saint-Lô de 2013 à 2014

• Etablir un plan de travail

• Définir et suivre les objectifs

• Mener une gestion et financement

• Gérer les partenariats

• Manager les équipes

• Rechercher de nouvelles opportunités

• Être efficace dans la communication

LES STAGIAIRES

Les alternantes

L'OTOG accueille deux stagiaires de BTS tourisme en alternance, Mme Indira DJANI et Mme Jeanine ASEBEH. Ces dernières sont en contrat avec la CCOG et mis à disposition à l'OTOG sous la tutelle de Mme HERNANDEZ.

En 2019, Mme ASEBEH était en période de stage au BIT d'Awala-Yalimapo. En 2020, elle a demandé à intégrer le BIT de Mana (validé) et a fait une période de stage au sein du BIT d'Apatou (elle a fait de l'accueil avec les agents en place)

Mme DJANI est à Papaïchton et travaille avec la Mairie (M. Fabien PONS et anciennement Mme Séverine CHAMPETIER).



Les élèves doivent préparer des mises en situation professionnelle (oraux avec supports de présentation). Elles ont également un certain nombre de compétences à valider en lien avec l'accueil, la commercialisation et création de produit et service, la promotion, la communication, l'observation et mise à jour de données, la veille, etc.

L'OTOG a ainsi prévu plusieurs mises en situation pour ces deux élèves à savoir :

- La mise à jour de la base de données
- La conception de brochure touristique
- L'accueil physique et téléphonique au sein des BIT
- La commercialisation de produits et services
- La conception de visite guidée en forêt et dans le bourg (pour Indira)
- La conception de visite nocturne du bourg (pour Jeanine)
- La conception de séjours
- La création de vidéo faisant la promotion de la destination et de l'offre et leur diffusion

Mme DJANI travaillant à la mairie de Papaïchton, elle travaille en plus sur le diagnostic touristique de la commune, sur la mise en place d'une stratégie touristique pluriannuelle concertée (planification et animation d'ateliers avec les acteurs du territoire et les habitants).

Les autres stagiaires

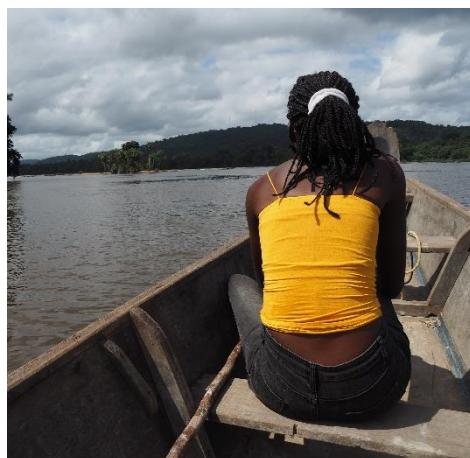
Les BIT ont accueilli plusieurs stagiaires en 2020.

Philina ABLANC était en stage du 16/11 au 18/12 au BIT de Maripa-Soula.

Les missions confiées :

- Création de contenu promotionnel « artisans du Haut-Maroni » (mission terrain)
- Mise en tourisme du Marché de Noël
- Mise à jour de la base de données de Maripasoula
- Animation des réseaux sociaux
- Conception d'un questionnaire de satisfaction

Tuteur : Mme LE DOARE.





Christiano NENESSE était en stage du 23/11 au 11/12 au BIT d'Awala-Yalimapo.

Les missions confiées :

- Accueil des touristes et des visiteurs
- Elaboration d'une visite guidée dans le bourg de Awala et sur le sentier Kanawa
- Elaboration d'un séjour touristique sur la commune de Awala-Yalimapo (pour 5 personnes, durée 4 jours, qui comprend hébergement, restauration, activités)
- Mise à jour de la base de données de la commune d'Awala-Yalimapo
- Identifie des brochures touristiques

Tuteur : Mme TIOUKA.



LES FORMATIONS

En 2019, la CCOG a formé les agents des BIT d'Apatou et Awala-Yalimapo. En effet le personnel a suivi une formation de conseiller en séjours avec Défi Caraïbes.

En 2020, l'OTOG a pris le parti de faire des formations en interne.

Formation accueil et commercialisation dispensée par M. ASSABAL

M. ASSABAL est allé à Awala-Yalimapo pour animer une formation d'accueil et de commercialisation.

La formation a débuté par une démonstration du logiciel de caisse et boutique d'ALOA (par le fournisseur à distance). Il s'agit du logiciel commandé par l'OTOG pour la gestion de la régie de recettes. Le logiciel permet d'enregistrer les ventes, locations, de faire le suivi de la caisse, de créer des comptes de tiers, d'édition des devis, factures, de suivre la gestion des stocks, d'édition des statistiques, etc.

Le commercial a fait un état des services qu'offre le logiciel. M. ASSABAL et Mme TIOUKA seront les administrateurs du logiciel, les autres agents seront utilisateurs (moins de droits).



M. ASSABAL a ensuite animé la formation sur l'accueil, rappelant à quel point cette mission constitue un axe central pour les offices de tourisme et les visiteurs. En effet, la clientèle touristique se révèle deux fois plus sensible à la qualité de l'accueil qu'aux autres expériences de séjour.

L'accueil est l'ensemble des comportements, des politiques et des techniques mis en œuvre pour réussir l'approche du touriste, dans le sens d'une relation humaine de qualité, dans le but de satisfaire sa curiosité, ses besoins, goûts et aspirations, et dans la perspective de développer un climat de rencontre et d'échange de nature à stimuler la connaissance, la tolérance et la compréhension entre les êtres. Aussi M. ASSABAL a-t-il rappeler les règles de comportement à adopter, la gestuelle, la tenue, etc.

M. ASSABAL a également animé une formation sur la commercialisation. Il a rappelé l'aspect « industriel et commercial » de l'OTOG, précisant que ce dernier vendra des produits et services touristiques. Il a rappelé les techniques de ventes, la relation et négociation client, la tenue de la caisse, la gestion des stocks, la veille marketing à suivre pour être à l'affût des produits et services « tendances » ou innovants.

Enfin il a animé, au côté de la directrice, une séance de travail avec les agents de l'OTOG visant à établir une liste des produits et services que pourraient commercialiser l'OTOG.

Montant de la formation : formation en interne, le montant de la formation se résume donc à la prise en charge de la mission de l'agent soit 306,26 € (note de frais).

Formation de « préparation aux métiers du guidage » dispensée par le Parc Amazonien de Guyane (M. MASSUE)

Du 7 au 16 Septembre, le PAG a organisé une formation liée au guidage sur Maripa-Soula et Papaïchton. M. MENDE et Mme DJANI ont tous deux suivi la formation dont l'objectif était de se préparer aux métiers du guidage en milieu amazonien, de cerner son environnement, de sécuriser l'expérience, d'animer une sortie nature ou sortie thématisée.

M. MASSUE a dispensé des cours théoriques et a également mis en situation le groupe de stagiaires sur des sorties en forêt mais aussi sur d'autres thématiques telles que l'artisanat, l'architecture, le patrimoine, l'histoire (sentier des cascades de Gobaya Soula, sentier La Source, visite des cases traditionnelles de Loka Boniville, visite des artisans, etc). Il a remis un livret pédagogique aux participants ainsi que des éléments de travail, données sur la faune et la flore, etc.

Mme LE DOARE a assisté à la sortie terrain sur le sentier des cascades de Gobaya Soula et a pu partager la mise en situation des apprentis guides.

Formation entièrement prise en charge par le PAG.



Formation guidage dispensée par M. MENDE

M. MENDE est allé dans chaque BIT pour animer une formation de guidage, conception de visite guidée.

Retour sur la formation au sein du BIT de Mana :



❖ Visite du bourg

A Mana, la visite du bourg est depuis longtemps assurée par Jean-Marc JADFARD. Enfant de la commune et descendant direct des premiers habitants, il connaît très bien l'histoire de son village, en parle mieux que personne et possède déjà une grande expérience de guidage dans le bourg.

Il n'était donc pas nécessaire d'intervenir sur la partie visite guidée du bourg. M. MENDE a proposé à M. JADFARD de partager son savoir avec les autres agents de l'OTOG, afin qu'ils puissent aussi assurer la visite et peut-être un jour prendre la relève.

❖ Visite guidée de sentiers

Pour les visites de sentier deux itinéraires ont été identifiés : le sentier des sables blancs et le sentier des abattis masso.

Le sentier des sables blancs se situe à une vingtaine de kilomètres du bourg de Mana. Ceci pose déjà un premier frein quant à l'accessibilité pour une visite guidée. Les agents n'étant pas véhiculés, comment se rendront-ils sur le lieu de la visite ? M. JADFARD propose de prendre son véhicule personnel si les frais de carburant lui sont remboursés. Quid des visiteurs sans moyen de locomotion ?

Le sentier quant à lui permet de découvrir une forêt sur banc de sable, la marche constitue une boucle d'une heure environ (prévoir 1h30 pour les visites guidées). Le sentier est actuellement assez propre et ne présente pas de réelles difficultés (dénivelé quasi nul, pas de franchissement compliqué), il faudrait toutefois vérifier s'il n'est pas inondé pendant la saison des pluies. Les points d'intérêts restent assez limités hormis la faune et la flore. Les agents ont pu identifier des jardins de fourmis, des plantes myrmécophiles, différents palmiers utilisés pour la consommation ou la construction et des plantes comestibles. M. MENDE a également pu transmettre aux agents quelques éléments d'écologie.



Le sentier des abattis masso est quant à lui accessible directement à pied depuis le bourg. L'entrée se fait actuellement par le parking d'un gymnase qui n'est pas toujours ouvert. Le sentier est en cours de création, il fait un aller-retour avec une petite boucle au bout qui amène à un carbet d'observation en cours de construction. Il est large et sans difficulté. La marche dure une petite heure. Le sentier traverse une forêt sur cordon de sable entre deux bandes marécageuses. On y croise des abattis, points d'intérêts notables, on y observe différents oiseaux et des singes ainsi que plusieurs espèces végétales présentant un intérêt.

En conclusion ces deux sentiers sont de bons candidats pour une visite guidée accessible à un large public (pas de difficultés particulières). Ils ne présentent pas de point d'intérêts extraordinaires, mais suffisamment pour animer une visite. Attention toutefois à leur accessibilité. Il serait intéressant d'explorer davantage les alentours de Mana, M. MENDE a entendu parler après coup de sentiers allant jusqu'à la plage et très propice à l'observation des oiseaux (piste à exploiter).

M. JADFARD semble prêt pour animer ces visites, il a déjà de l'expérience, il est à l'aise à l'oral et connaît plutôt bien la forêt. C'est un personnage haut en couleur qui respire l'authenticité, il plaira à coup sûr aux visiteurs.

Mme PINAS est quant à elle plus réservée à l'oral, mais semble faire preuve de bonne volonté, avec de l'expérience elle pourra gagner facilement en assurance. Ses connaissances du milieu naturel restent limitées, M. MENDE lui a conseillé de parler de ce qu'elle connaît, comme notamment les plantes utilisées par les bushinengé pour les bains ou la culture de l'abattis.

Retour sur la formation au sein du BIT Apatou :

❖ Visite du bourg

Les agents ont repéré un parcours d'environ une heure au sein du bourg d'Apatou. De nombreux points d'intérêt ont pu être identifiés, ils permettent d'aborder différents thèmes tels que : l'histoire de la création de la commune (statue de M. Apatou, ancienne école, exposition photo dans le bourg), l'histoire et la culture bushinengé (cases traditionnelles, faaka tiki, tembé, gragerie, Gran man), les modes de vie (différentes espèces végétales utilisées, picolettes, pirogues).



Mme SAÏTI et Mme DOLIANKI ont, par le passé, déjà réalisé une visite guidée du bourg d'Apatou, elles connaissent déjà partiellement l'histoire de la commune et semble à l'aise pour s'exprimer à l'oral. M. MENDE les invite à faire des recherches sur l'histoire de la commune afin d'étoffer leur discours et de ne pas hésiter à recueillir des témoignages d'habitants (mémoire orale).

Tous les éléments sont présents pour mettre en place une visite guidée du bourg, avec un peu d'entraînement, les agents seront à même de faire cette visite.

❖ Visite guidée de sentiers

Les agents ont eu du mal à identifier un potentiel sentier pour une visite guidée, il n'existe pas à Apatou de réel parcours dans le milieu naturel.

Ils ont visité le site dit de la « piste des 6KM », une piste ensoleillée (passant devant la décharge de la commune), bordée d'abattis, amène au bout de 6 km à un espace aménagé avec des tables et des carbets en bord de crête. Ce lieu semble intéressant pour une animation fixe (animation sur les plantes médicinales utilisées dans la culture bushinengé ou encore la culture de l'abattis), mais présente peu d'intérêt pour une visite guidée.

Ils ont également visité le site dit de La Forestière, un espace en bord de route ou les berges d'une crête ont été aménagés de tables et carbet de pique-nique. Le site ne présente pas non plus de réel intérêt pour une visite guidée. Ils ont été jusqu'au village de la forestière depuis lequel on accède aux bâtiments d'un ancien bagne. Le site est directement accessible depuis le sentier (5min de marche), l'accès a été nettoyé récemment, mais les ruines de l'ancien bagne restent enfouies sous la végétation. On peut y voir des colonnes de brique et un grand escalier, seuls vestiges des constructions qui devaient être majoritairement en bois. Plus loin, un accès amène au bord du fleuve où l'on peut observer les ruines d'un ancien débarcadère.

Ce site semble intéressant pour la mise en place d'une visite guidée, il combine découverte des villages traditionnels bushinengé (habitat traditionnel, construction de pirogues, préparation du couac), histoire du bagne en Guyane et nature. Cependant plusieurs contraintes restent présentes : l'accès se faisant depuis le village il va falloir concilier le tourisme avec la vie des habitants, le site n'est pas correctement nettoyé pour le moment et son accès depuis le bourg d'Apatou nécessite un moyen de transport. M. MENDE a demandé aux agents de faire des recherches sur l'histoire de ce lieu et de prendre contact avec les habitants du village de la forestière pour voir comment ils pourraient accueillir les touristes.

Mme SAÏTI et Mme DOLIANKI ne semble pas particulièrement à l'aise en forêt et elles seraient probablement en difficulté si elles devaient animer une visite de plusieurs heures dans le milieu naturel. M. MENDE préconise d'accès le guidage sur le bourg et d'essayer de motiver les habitants de La Forestière à organiser eux-mêmes la visite des ruines du bagne.



Retour sur la formation au sein du BIT Awala-Yalimapo :

❖ Visite du bourg



A Awala, il existe déjà une visite du bourg qui est réalisée par un habitant de la commune, cette activité à l'air d'être déjà bien rodée, on retrouve des publicités à plusieurs endroits de la ville et les agents du BIT redirigent déjà les touristes vers cette personne. Il semblerait toutefois que cette personne ne soit pas déclarée. Cette prestation étant déjà en place et fonctionnelle M. MENDE préconise d'accompagner ou rediriger vers les institutions compétentes le porteur afin de formaliser son activité. On retrouve peu de points d'intérêts à Yalimapo : d'anciens bâtiments du bagne mais ils ne sont pas entretenus, le premier devant le parking de la plage des Hattes est couvert de graffitis et ne présente pas de réel intérêt, le second un peu plus loin derrière est recouvert par la végétation et manque de s'effondrer ; la plage ; la réserve naturelle (petite exposition et petit parcours pédagogique) ; et les artisans. Il n'y a pas de quoi mettre en place une visite du bourg.

❖ Visite guidée de sentiers

Il y a Awala, à 5 minutes en voiture depuis le centre bourg, un sentier d'interprétation, le sentier Kanawa. Le parcours dure environ une heure, il est jalonné de bornes marquant des éléments paysagers remarquables, et s'accompagne d'un petit livret explicatif. Ce sentier semble être un bon candidat pour les visites guidées. Mme TIOUKA et M. ICHO ont d'eux-mêmes identifié plusieurs points d'intérêts, ils semblent prêts pour mener à bien les visites guidées. M. MENDE leur conseille de faire quelques recherches supplémentaires, notamment sur les champs surélevés que l'on traverse au cours de la visite. Le livret qui accompagne le sentier et un très bon support pour la visite, M. MENDE conseille de le remettre en fin de visite aux participants, afin qu'ils aient une trace écrite, un souvenir de cette activité. Ils n'en ont malheureusement plus beaucoup en stock, il faudrait trouver un moyen de le rééditer.



En conclusion

Cette session de formation aura principalement permis d'identifier les potentiels lieux pour des visites guidées et de transmettre aux agents les bonnes pratiques, notamment en terme de sécurité et d'accueil du public. Pour le contenu M. MENDE les invite à valoriser au maximum les connaissances qu'ils ont déjà. L'OTOG pourrait d'ores et déjà proposer les visites du bourg de Mana et d'Apatou, et les visites en forêt sur le site des sables blancs à Mana et sur le sentier Kanawa à Awala.

Montant de la formation : formation en interne, le montant de la formation se résume donc à la prise en charge de la mission de l'agent soit 832,03 € (note de frais).

Formation logiciel de caisse dispensée par ALOA (Consonances Web)



M. ASSABAL et Mme TIOUKA, tous deux responsables accueil et commercialisation, ont suivi la formation liée à l'utilisation et au paramétrage du logiciel de caisse avec le fournisseur ALOA (Consonances Web).

L'objectif était d'apprendre à utiliser le logiciel, paramétrier le logiciel en fonction des besoins de l'OTOG.

Montant de la formation : 490,00 € facturé par ALOA et 452,06 € de prise en charge de la mission de l'agent. Prise en charge AFDAS : 490,00 € (100%).

Formation « directeur d'office de tourisme » dispensée par ATOUT France

Début Février Mme HERNANDEZ a démarré sa formation de directrice avec M. Didier BIRONNEAU, délégué d'Atout France Antilles-Guyane. Elle a ainsi établi la demande de subvention d'équilibre, le projet de convention d'objectifs et de moyens. M. BIRONNEAU a abordé les aspects législatifs du poste (Code du travail, code du tourisme, code des collectivités territoriales), techniques (organisation de CODIR, étapes de structuration de l'office, etc). Il reste des heures à prévoir pour 2021. ATOUT France doit également accompagné l'OTOG dans la création de sa stratégie marketing (ateliers).

Formation au logiciel de comptabilité (paie et finance) dispensée par Berger Levraut

Mme HERNANDEZ a suivi une formation liée au logiciel de comptabilité avec le fournisseur Berger Levraut, formation en plusieurs étapes (DSN, logiciel finance, logiciel paie). L'objectif de la formation était d'apprendre à utiliser les logiciels, à saisir les budgets, à mandater, à émettre des titres, à ordonner, à faire des bons de commandes, à engager, à émettre l'état des charges, à faire les paies, à générer la DSN, etc...

La connexion étant limitée à Maripasoula et l'OTOG n'ayant pas encore internet en août, ni de téléphone de service (partage de connexion sur portable personnel, appel et partage de connexion incompatibles), Mme HERNANDEZ a été à Cayenne pour faire une partie de sa formation (mission n°4).

La formations n'a pu être prise en charge par l'OPCO (Afdas) car Mme HERNANDEZ est en contrat de droit privé. Les formations n'étant pas passées par le biais du CNFPT (catalogue de formation ou convention) elles n'ont pas pu être prise en charge.

Montant de la formation : 3600,00 € facturé par Berger Levrault et 1 177,70 € de note de frais (plusieurs missions lors du déplacement). Il reste des heures à prévoir pour 2021, montant : 6 300,00 €

Webséminaire dispensée par la MONA

Mme HERNANDEZ a suivi un webséminaire organisé par la MONA (missions des offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine) et portant sur le thème "Office de tourisme, acteur du cadre de vie de nos territoires".

La MONA avait organisé 2 sessions, une le 23 Septembre et une le 30 Septembre 2020.

La directrice a invité les membres du CODIR, Mme MARTIN (CCOG), M. PONS et Mme CHAMPETIER (commune de Papaïchton) et Mme LE DOARE (OTOG) à suivre également ce webséminaire adressé aux directeurs d'OT, aux membres de comité de direction ou conseil d'administration, aux communautés de communes et communes (techniciens et élus). Les webséminaires sont en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=6CH-kZvI744> et <https://www.youtube.com/watch?v=2ILWxfxYO4E>



LES MISSIONS ET DEPLACEMENTS

Missions de M. ASSABAL

- Mission n°1 : formation accueil et commercialisation

Awala-Yalimapo du 22/09 au 25/09/2020.

Programme : démo du logiciel de caisse, formation accueil, formation commercialisation, réflexions sur les produits et services à commercialiser en boutique.

Montant note de frais : 306,26 €

- Mission n°2 : formation au logiciel de comptabilité

St-Laurent du Maroni et Awala-Yalimapo du 08/12 au 11/12/2020.

Programme : rdv avec la trésorerie (récupération de la régie d'avances), formation au logiciel de caisse ALOA, réception des produits de la boutique (calendrier).

Montant note de frais : 452,06 €

Missions de Mme HERNANDEZ

- Mission n°1 : entretien agent, formation directrice, réunion CCOG, paramétrage logiciel Berger Levrault Apatou, Awala-Yalimapo, Mana, Cayenne du 30/01 au 16/02/2020.

Programme : rdv AFDAS, entretien avec agent des BIT, formation directrice d'OT, contrôle des comptes avec la Trésorerie (dissolution de l'OT de Maripa-Soula), préparation en vue du conseil communautaire (demande de subvention d'équilibre), préparation des délibérations en vue du CODIR 5, réunion dév éco (salon du tourisme), paramétrage agent OTOG sur logiciel de paie.

Montant note de frais : 882,38 €

- Mission n°2 : réunion du CODIR 5, réunion CCOG, préparation des paies

Mana, St-Laurent du Maroni du 25/02 au 28/02/2020.

Programme : réunion avec la présidente et vice-présidente avant CODIR, réunion avec la CCOG (salon du tourisme), préparation des paies, réunion du CODIR.

Montant note de frais : 312,52 €

- Mission n°3 : réunion du CODIR 5 (2^{ème} convocation), rdv administratifs sur Cayenne

St-Laurent du Maroni, Cayenne du 10/03 au 15/03/2020.

Programme : réunion du CODIR 5, réunion avec le Comité du Tourisme de la Guyane (salon du tourisme, corona virus), visite au tribunal de commerce (RCS, déclaration de mise en activité de l'OTOG), réunion avec M.

BIRONNEAU (ATOUT France), récupération et livraison des livrets et flyers du sentier Gobaya Soula (projet LEADER).

Montant note de frais : 880,02 €

- Mission n°4 : affiliation, commande, formation, administratif

Cayenne et son agglomération du 03/08 au 14/08/2020.

Programme : formation au logiciel de gestion financière (Berger Levrault), rdv tribunal de commerce (RCS), rdv URSSAF, rdv Pôle emploi, rdv AFDAS, rdv CNFPT, rdv Centre de gestion, réunion avec M. BIRONNEAU (point situation, préparation renouvellement CODIR, réflexion stratégie marketing), rdv avec le Comité du Tourisme de la Guyane (point situation, résultats enquête, actions envisagées), rdv téléphonique avec le Maire de Grand-Santi (projets touristiques), commandes équipements de protection et nettoyage.

Montant note de frais : 1 177,70 €

- Mission n°5 : projets touristiques, distribution de masques

Papaïchton du 20/08 au 21/08/2020.

Programme : distribution des masques aux socioprofessionnels du secteur touristique, réunion avec Mme CHAMPETIER (technicien à la commune) point sur les projets, les missions confiées à Mme DJANI (stagiaire BTS tourisme), les actions COVID-19, réflexions sur la gestion des périodes de stage de Mme DJANI pour la 2^{ème} année (modalité de suivi, missions à prévoir, projets à lui confier), rencontre avec le Maire de Papaïchton (points sur les projets touristiques).

Montant note de frais : 50,50 €

- Mission n°6 : recrutements, installations, formations, rencontres des élus

Apatou, Awala-Yalimapo, Mana, St-Laurent du Maroni du 14/09 au 02/10/2020.

Programme : paramétrage de la DSN (Berger Levrault), transfert sur Sedit RH des agents CCOG à OTOG, recrutement des agents, signature des contrats, relecture des protocoles, information COVID-19, explication des missions, définition des horaires d'ouverture, installations diverses (boîtes aux lettres, équipement COVID, affichage), formation avec M. ASSABAL, réunion avec LEADER GAL Nord (projets OTOG), rencontre élus annulées (attente des élections), fret guide Vakans an nou koté (CTG), double de clé de tous les BIT, commande téléphone.

Montant note de frais : 2002,36 €

- Mission n°7 : rencontres des élus et techniciens de Mana, point avec les équipes, point avec la CCOG

Apatou, Awala-Yalimapo, Mana, St-Laurent du Maroni du 04/11 au 13/11/2020.

Programme : rencontre des élus, réunion sur les projets touristiques en cours et à venir, positionnement de l'OTOG (communication, mise en tourisme, valorisation du site, comité de pilotage, partenariat), installation du conseil communautaire (en huit clos), point avec la CCOG (actions et missions OTOG), point avec les équipes (remise de matériel, de timbre, des téléphones), point avec les stagiaires sur les mises en situation à venir.

Montant note de frais : 985,04 €

Mission de M. ICHO

- Mission n°1 : réception et livraison des commandes de mobiliers et électroménagers

Apatou, Awala-Yalimapo, Mana, St-Laurent du Maroni le 10/12/2020.

Programme : location d'un véhicule utilitaire chez SIXT, réception des commandes passés auprès de Mobilia et Cat Eco, livraison des 3 BIT.

Montant note de frais : 77,51 €

Missions de Mme LE DOARE

- Mission n°1 : rencontre des socioprofessionnels de l'ouest, préparation du salon du tourisme

Saül, Mana, Awala-Yalimapo, Apatou, Grand-Santi du 20/02 au 04/03/2020.

Programme : réalisation de portraits d'acteurs pour création d'outils de communication pour le salon du tourisme (espace rencontrez et explorez), contenus pour les futures brochures, le site internet, prises de vues, enregistrements sonores, rencontres avec les sociopro, présentation de l'OTOG (missions), prospection de groupes pour animation du STLG, prospection partenaires pour lots et animations.

Montant note de frais : 1 209,40 €

- Mission n°2 : réalisation de contenu promotionnel pour le Marché de Noël du Maroni

Maripa-Soula (villages du Haut-Maroni) du 23/11 au 28/11/2020.

Programme : réalisation de portraits d'artisans, de photos, vidéos, enregistrements sonores pour le Marché de Noël du Maroni, photo et vidéothèque pour l'OTOG, rencontres avec les artisans (partenariat dépôt-vente, ateliers), échanges avec Tania sur la structuration de la filière artisanat (PAG).
Montant note de frais : 355,90 €

Missions de M. MENDE

- Mission n°1 : session de formation guidage pour la mise en place de visites guidées
Apatou, Awala-Yalimapo, Mana du 15/11 au 24/11/2020.

Programme : cerner l'environnement socio-économique, préparer et organiser une visite guidée, mener et assurer les visites, parcours dans les bourgs et sur les sentiers (cf. partie formation).

Montant note de frais : 832,03 €

Missions de Mme PINAS

- Mission n°1 : formation accueil, commercialisation
Awala-Yalimapo du 22/09 au 24/09/2020.

Programme : formation en interne (cf. mission n°1 de M. ASSABAL).

Montant note de frais : 69,00 €

Missions de Mme SAÏTI

- Mission n°1 : formation accueil, commercialisation
Awala-Yalimapo du 22/09 au 24/09/2020.

Programme : formation en interne (cf. mission n°1 de M. ASSABAL).

Montant note de frais : 127,50 €

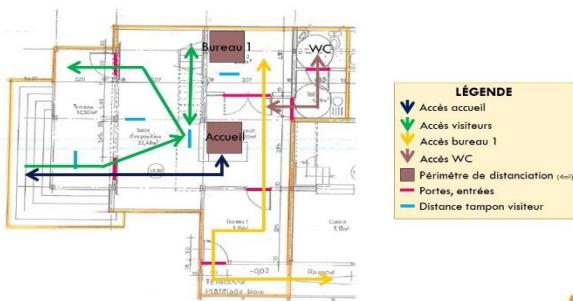


III. ACCUEIL DES VISITEURS

LE CONTEXTE PARTICULIER



PLAN DE CIRCULATION RDC - ANTENNE APATOU



d'informations...

La pandémie de la COVID-19 a impacté l'ouverture des BIT et a freiné le démarrage de la structure.

La Guyane Française a été confinée en même temps que l'hexagone. La vague n'était alors pas arrivée, c'est en Mai lorsque le déconfinement a débuté en métropole qu'elle est arrivée sur le territoire guyanais.

L'OTOG a alors formulé un plan de reprise d'activité et mis en place les protocoles pour pouvoir rouvrir ses locaux.

Les équipements de protection et nettoyage ont été acheté, distribué et installé (avec l'aide de la CCOG).

Les affichages COVID-19 sont présents dans chaque bureau, des plans de circulation ont été mis en place.

Les agents ont rempli un entretien avant leur reprise, dans le but de savoir comment ils se sentaient, s'ils avaient compris le protocole ou nécessitaient des compléments

LES ACTIONS POST-COVID

Réalisation d'enquêtes

❖ Contexte de l'enquête

L'OTOG a réalisé une enquête auprès des socioprofessionnels pour connaître les difficultés et besoins face à la crise sanitaire afin de pouvoir transmettre les informations aux institutions compétentes et accompagner les professionnels. L'enquête a été administrée de Juin à Juillet. Elle a été partagée au Comité du Tourisme de la Guyane, ainsi qu'aux autres offices de tourisme du territoire (tous ne l'ont pas utilisé).

L'OTOG a comptabilisé plus d'une cinquantaine de socio-professionnels interrogés (hébergement, restauration, activités touristiques et de loisirs) sur les communes de Apatou, Awala-Yalimapo, Grand-Santi, Maripa-Soula, Mana, Papaïchton et Saül.

❖ Situation des entreprises

La majorité des entreprises ont rouvert entre mai et juillet, elles ont dû s'adapter face à la crise sanitaire notamment en terme d'équipement de nettoyage et protection, de chômage partiel, de travaux. Les hébergements ont souffert de la situation notamment à Saül qui est restée fermée longtemps à tout déplacement (exception faite pour les motifs impérieux).

En ce qui concerne la restauration, la situation est un peu moins critique, puisque la clientèle de base était surtout composée de locaux pour la majorité d'entre eux. Evidemment, le comportement de cette clientèle a tout de même changé, puisqu'elle hésite plus à consommer des plats qu'elle ne « maîtrise » pas et qui pourraient être contaminés. Cependant, on voit tout de même un bel esprit de soutien qui s'est créé. Les consommateurs, ne pouvant plus se rendre aux restaurants comme avant, apprécient de se faire plaisir, et vont acheter à emporter et déguster à la maison ou se font livrer.

En ce qui concerne les activités de loisirs et autres excursions, la situation est plus compliquée. La plupart des clients ont annulés leurs séjours et donc leurs réservations.

❖ Gestes barrières et hygiène

La grande majorité des socio-professionnels ont mis en place un renforcement des gestes barrières et d'hygiène.

Dans les communes les plus isolées, il n'est pas aisés de se fournir en équipements de protection et nettoyage.

Certaines entreprises se sont fournis sur Cayenne, mais les prix élevés du fret et des produits les dissuadent de s'en procurer un grand nombre.



❖ Aides du gouvernement :

Quelques entreprises ont sollicité le Fonds de Solidarité à hauteur de 1500€ et l'ont reçu, certaines pour les mois de février mars et avril, d'autres seulement sur un mois.

La plupart des entreprises l'ayant sollicité ont fait appel à un cabinet comptable pour rédiger le dossier. D'autres ont la chance d'avoir un comptable dans leur entreprise, mais ce sont les plus grosses structures, donc celles pour qui 1500€ ne représente pas une somme importante face à la hauteur de leurs charges et factures s'accumulant.

La majorité des entreprises de petite restauration n'ont actionné aucune aide du gouvernement. Elles ne sont pas suffisamment au courant, ne connaissent pas, ou ne savent pas comment réaliser les démarches, et ainsi se sentent seules et assez désœuvrées face à cette crise. Quelques une d'entre elles avaient tout de même fait la démarche d'aller à la mairie se renseigner, mais restent dans l'attente de suite.

Les socio-pro ne connaissaient pas toujours les nouvelles réglementations applicables à leurs activités (arrêtés, décrets, lois, notes). Ce n'est pas un manque de curiosité à cet égard mais une réelle difficulté d'accès à l'information. A l'inverse, plusieurs entreprises ont justement fait part d'une belle dynamique de partage d'information de la part de la CCI et du CTG.

❖ Accompagnement de reprise d'activité :

En terme d'accompagnement, la plus grosse demande se trouve être financière, afin de reconstituer leur trésorerie suite à cet épisode difficile et qui dure dans le temps.

Derrière vient celle d'acquisition d'équipement de protection et nettoyage.

A côté de ça, certains professionnels se sont montrés plutôt séduits par l'idée de se faire accompagner dans le développement de leur présence numérique, et également pourquoi pas dans leur développement commercial (cibler les clients, le marché, le marketing).

Autre point faisant presque l'unanimité auprès des professionnels interrogés, l'idée que l'OTOG face la promotion de leur activité, communique sur leurs offres.

❖ Actions prévues ou entamées de relance d'activité :

La plupart du temps, les actions prévues ou entamées pour la relance d'activité des restaurants et snacks concernent la réorganisation des horaires ainsi que les systèmes de livraisons ou vente via commande en ligne (ce qui permet aux gens de limiter les déplacements). On remarque que plusieurs entreprises ont profité de ce temps pour réfléchir à de nouveaux projets pour leur entreprise, ou pour réaliser des travaux (si trésorerie suffisante).

❖ Difficultés :

L'isolement de certaines communes, uniquement accessible en avion ou pirogue, rend compliqué le commerce et l'accès aux services, d'autant plus avec la COVID-19. Aujourd'hui, il est clair que la principale difficulté réside dans l'approvisionnement (de matériel de protection et de santé, de denrées alimentaires, de matériels divers, de gaz). Nombreux sont les socio-professionnels de la restauration se plaignant de la « pénurie » de gaz.

L'interdiction de circulation des pirogues au début de la crise a rendu l'approvisionnement plus que complexe.

❖ Besoins :

La plupart des socio-pro souhaiterait se faire accompagner pour constituer les dossiers de demande d'aide auprès du gouvernement. Ils auraient également besoin de soutien financier suite au ralentissement (voir l'arrêt) de leur activité professionnelle. Enfin, ils souhaiteraient pouvoir respecter les mesures d'hygiène et pouvoir s'équiper en matériel adéquat.

Collaboration pour la réalisation d'un film promotionnel « Je redécouvre ma Guyane »

Dans le cadre des actions post-COVID-19, l'OTOG a collaboré avec le Comité du Tourisme de la Guyane pour le tournage d'une vidéo de la destination Ouest Guyanais et ses produits touristiques. Une partie du tournage a eu lieu sur Maripa-Soula, l'équipe de l'OTOG a facilité la logistique du monteur vidéo. L'équipe a réservé l'hébergement, est parti en tournage durant les deux jours, en faisant office de guide mais aussi de figurant(e)s pour la réalisation d'activités diverses : kayak sur le fleuve, baignade aux cascades de Gobaya Soula, balade en forêt sur les sentiers de randonnée, et VTT sur les pistes aux alentours.





Cette vidéo respecte les engagements du groupe de travail réuni autour de la Collectivité Territoriale à partir du 14 Mai 2020, pour co-construire un plan stratégique d'actions sur le marché local, post-COVID-19.

Cette action constitue une action post-COVID-19 mais elle constitue également une action de promotion du territoire non négligeable pour l'OTOG qui, n'a pour le moment pas encore de visibilité.

Distribution de masques

La COVID-19 a frappé l'économie touristique guyanaise de plein fouet. Conscients que les socioprofessionnels sont actuellement en difficulté, le Comité du Tourisme de la Guyane, la CCOG, l'OTOG, l'OT de St-Laurent et les communes de l'Ouest s'associent pour distribuer gratuitement des masques à usage unique aux professionnels du tourisme de l'Ouest.

Le CTG a offert les 1200 masques pour les socioprofessionnels de l'Ouest que l'OTOG et la CCOG ont distribué.

Les socioprofessionnels étaient satisfaits de voir l'OTOG ou la CCOG sur le territoire et de bénéficier de masques gratuits. Ils ont témoigné le fait d'être en difficulté, l'occasion pour l'OTOG de leur rappeler l'existence des dispositifs et de leur annoncer la venue de la CCOG sur le territoire dans le cadre de l'opération « subvention exceptionnelle COVID-19 ».

Cette mission constituait un premier contact avec les socioprofessionnels et les communes lorsque le déplacement n'était pas possible.



Relais pour la subvention CCOG



Pour répondre aux difficultés et besoins du territoire, la CCOG a mis en place deux dispositifs d'aide :

- L'aide à la mise en place de mesure barrière dans la limite de 1500€
- L'aide à la prise en charge de moins-value générée par les restrictions sanitaires du 11 Mai au 30 Juin 2020 dans la limite de 5000€

L'OTOG a soutenu la CCOG en informant les socioprofessionnels des tournées organisées et en accompagnant les bénéficiaires dans la constitution de leur dossier de demande de subvention exceptionnelle. Cette action a permis à l'OTOG d'être au plus près des socioprofessionnels.



Opération « Bon vakans an Gwiyann »

Le Comité du Tourisme voulait mettre en place une opération pass tourisme pour relancer l'économie touristique du territoire. Il était demandé aux socioprofessionnels d'adhérer à l'opération en réalisant des promotions sur leurs prestations.

L'OTOG et la CCOG avaient échangé sur la mise en place de chèques vacances reprenant le modèle du département de La Manche où les offices jouaient un rôle prépondérant.

Après échange avec l'Office de Tourisme de St-Laurent du Maroni, il était délicat de demander aux acteurs du tourisme déjà en difficulté des efforts sur leurs tarifs.



L'OTOG est aussi allé à la rencontre du Comité du Tourisme pour leur suggérer de revoir le modèle des pass et de partir sur une opération certes plus couteuse mais moins néfaste pour le secteur. Le CTG a ainsi revu sa politique et a lancé l'opération « Bon vakans en Guyane ». Les offices ont sollicité les sociopro pour les faire adhérer à l'opération, ils ont relayé le jeu et les communications de l'opération et enfin ils ont distribué les bons aux visiteurs (renseignement utilisation).

L'opération a ainsi eu pour objectifs de soutenir les opérateurs touristiques durement touchés par les effets de la crise sanitaire, de booster la consommation des produits de l'offre sur l'ensemble du territoire, de redynamiser le marché local (résidents).

L'ACCUEIL

L'accueil physique

Il était initialement prévu que l'Office du Tourisme de l'Ouest Guyanais assure un accueil dans ses bureaux toute l'année, 6 jours sur 7, du lundi au samedi de 8h à 13h et de 15h à 17h, jours fériés compris.

En 2020 les bureaux ont connu plusieurs fermetures exceptionnelles.

Au niveau du BIT de Maripa-Soula

- Fermeture du 1^{er} Janvier au 12 Janvier, car les agents d'accueil n'avaient pas encore été recrutés.
- Fermeture à compter du 16 Mars, date du confinement national suite à la pandémie de la COVID-19. Les agents ont continué à travailler à leur domicile et à se voir une fois par semaine pour faire le point des tâches réalisées.
- Réouverture le 2 Juin, avec dans un premier temps un accueil à mi-temps de 8h à 13h du lundi au vendredi (fermeture des locaux 14 jours en Juillet et en Août, suite au test positif de deux agents, informations envoyées à la médecine du travail, à l'ARS et la CCOG).
- Reprise des horaires habituelles (lundi à samedi de 8h à 13h et de 15h à 17h) à partir du 10 Octobre.
- Fermeture pour les fêtes de fin d'année les 25 et 26 Décembre.

- Fermeture des bureaux du 16 Mars au 14 Septembre (crise sanitaire de la COVID), les agents étaient alors en autorisation spéciale d'absence (ASA) avec la CCOG et ont été recruté le 14 Septembre avec l'OTOG.
- Réouverture des bureaux à compter du 15 Septembre en horaires aménagées du lundi au vendredi de 8h à 13h et en télétravail l'après-midi.
- Reprise des horaires habituelles (lundi à samedi de 8h à 13h et de 15h à 17h) à partir du 10 Octobre.
- Fermeture pour les fêtes de fin d'année le 25 Décembre pour Apatou et Mana et le 25, 26 et 28 Décembre pour Awala-Yalimapo.

Au niveau des autres BIT

Au total en 2020, le BIT de Maripa-Soula a été ouvert 206 jours, les BIT de Mana et Apatou ont été ouvert 159 jours chacun et le BIT de Awala-Yalimapo a été ouvert 157 jours.

L'accueil téléphonique, mail

L'OTOG a fait l'acquisition de téléphone portable à partir du mois d'octobre. L'OTOG a opté pour des forfaits pro illimité en appel et sms avec minimum 20 Go d'internet (3 lignes Digicel et 1 ligne Orange) :

- 0694 13 82 94 (Awala-Yalimapo),
- 0694 13 82 95 (Maripa-Soula),
- 0694 13 82 96 (Mana),
- 0694 98 43 27 (Apatou).

Aussi les bureaux disposent-ils tous d'une ligne téléphonique et internet (partage de connexion).

L'accueil téléphonique et mail se fait durant les horaires d'ouverture des bureaux.



Les agents disposent tous d'une adresse électronique créée sur Gmail :

- direction.otoq@gmail.com : Mme HERNANDEZ
- commercialisation.otoq@gmail.com : M. ASSABAL
- logistique.otoq@gmail.com : M. MENDE
- projets.otoq@gmail.com : Mme LE DOARE
- regie.otoq@gmail.com : Mme TIOUKA
- awala.otoq@gmail.com : M. ICHO
- mana.otoq@gmail.com : Mme PINAS et M. JADFARD
- apatou.otoq@gmail.com : Mme SAÏTI
- bitapatou.inez@gmail.com : Mme DOLIANKI
- stagiaire.otoq@gmail.com : Mme ASEBEH et Mme DJANI



LA FREQUENTATION TOURISTIQUE

Pointage Hebdomadaire – semaine :

| | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
|--------------------------------------------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| Origine | | | | | | | |
| Résident commune | | | | | | | |
| Résident Guyane | | | | | | | |
| Métropolitain | | | | | | | |
| Antilles | | | | | | | |
| Amériques | | | | | | | |
| Europe | | | | | | | |
| Nombre total de visiteurs | | | | | | | |
| Motif | | | | | | | |
| Résident | | | | | | | |
| Voyage d'agrément | | | | | | | |
| Visite parents ou amis | | | | | | | |
| Déplacement pro | | | | | | | |
| Profil | | | | | | | |
| solo | | | | | | | |
| groupe | | | | | | | |
| famille | | | | | | | |
| Infos | | | | | | | |
| Offre de la commune | | | | | | | |
| Offre de l'OTOG | | | | | | | |
| Offre de la Guyane | | | | | | | |
| Demandes | | | | | | | |
| Infos pratiques | | | | | | | |
| Hébergement- restauration- transport | | | | | | | |
| Activité sport et loisir | | | | | | | |
| Activité culturelle | | | | | | | |
| Haut Maroni | | | | | | | |
| Bas Maroni | | | | | | | |
| Événements | | | | | | | |
| Actualités | | | | | | | |
| Produit OT | | | | | | | |
| Agro transformation | | | | | | | |
| Artisanat local | | | | | | | |
| Partenaires | | | | | | | |
| Artisans | | | | | | | |
| Socioprof | | | | | | | |
| Institutionnels | | | | | | | |
| Stagiaires | | | | | | | |
| Nombre total de passages | | | | | | | |
| Renseignements téléphoniques | | | | | | | |

Samedi. Il semblerait que les visiteurs viennent le samedi sur la commune, se restaurent dans le bourg mais ne peuvent aller au BIT qui est fermé de 13h à 15h.

Un nouveau protocole de suivi de la fréquentation, commun à tous les BIT, a été mis en place début Novembre 2020 à la suite de la deuxième phase de recrutement du personnel. Cet échantillonnage, bien que de courte durée, nous permet déjà d'identifier quelques tendances.

Sur les deux derniers mois de 2020, l'Office du Tourisme de l'Ouest Guyanais a accueilli 413 visiteurs répartis de la façon suivante : 103 à Apatou, 50 à Awala-Yalimapo, 58 à Mana et 202 à Maripa-Soula.

Si l'on compare ces chiffres à ceux des années passées nous observons une forte baisse de la fréquentation sur les mêmes périodes (une fréquentation en baisse de plus de 50% pour le BIT de Maripasoula par rapport à 2019). Ceci s'explique facilement par le contexte de crise sanitaire mondiale, mais pas seulement. L'OTOG ne disposant pas encore de sa propre identité visuelle, ni de son site internet ou brochures (outils marketing), les moyens de communication limités (téléphone, mail, facebook, instagram, whatsapp) font que l'OTOG a perdu en visibilité auprès des visiteurs.

Il serait intéressant d'interroger les visiteurs sur les jours et horaires d'ouverture de l'office de tourisme pour s'adapter aux mieux à leurs habitudes.

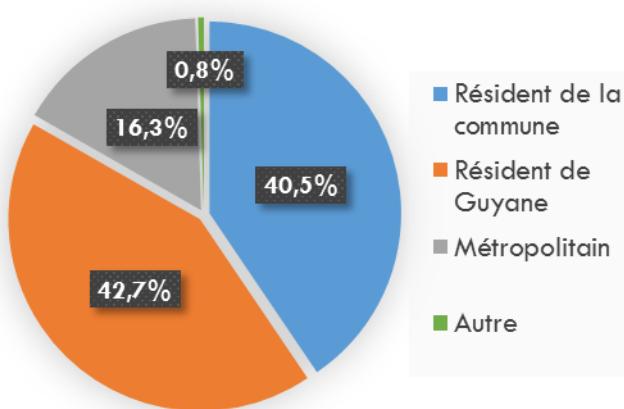
Les agents du BIT d'Apatou ont eu des remarques de visiteurs et professionnels concernant l'ouverture du

LE PROFIL DES VISITEURS

Toujours sur cette même période de Novembre et Décembre 2020, on observe que plus de 80% des visiteurs de l'office de tourisme résident en Guyane.

Encore une fois ceci peut s'expliquer par le contexte sanitaire actuel qui a fortement entravé les voyages d'agrément et qui a contraint les résidents à faire du tourisme de proximité (avantage pour les communes de Guyane).

Origine des visiteurs



Un tiers des visiteurs sont des résidents installés dans la commune du fait de leur travail (professeurs, personnels soignants, gendarmes). Ils sont au départ originaires de l'extérieur du territoire (Agglomération de Cayenne, Antilles et Métropole) et en profitent pour découvrir la commune et ses alentours. Ce sont également ces mêmes visiteurs qui font venir leur famille pendant les vacances (tour de la Guyane en passant par leur commune de rattachement).

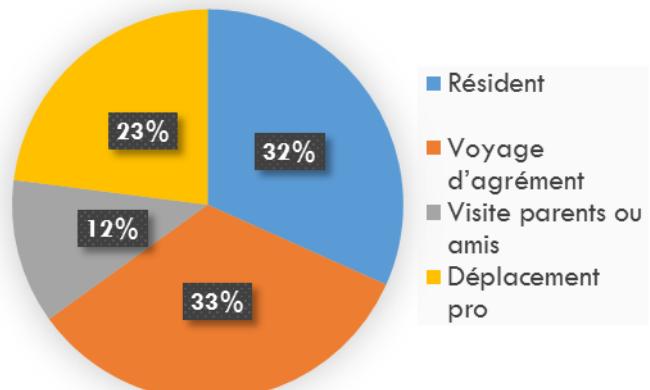
A Maripa-Soula ce phénomène est accentué par le fait que le BIT soit l'un des seuls lieux de la commune où il est possible d'acheter de l'artisanat. De nombreux résidents viennent donc au BIT pour sa boutique d'artisanat, ainsi cette année 61% des ventes réalisées ont concerné l'artisanat.

Les visiteurs en voyage d'agrément représentent eux aussi un tiers des passages. Ils se rendent principalement dans les BIT pour obtenir des informations sur les hébergements, les transports, la restauration et les activités réalisables.

Le dernier tiers rassemble les visiteurs en déplacement professionnel et les visiteurs ayant une attache sur le territoire, famille ou amis.

Au BIT de Maripasoula, où la comparaison est possible avec les données des années précédentes, on remarque une inversion dans les proportions entre visiteurs en déplacement professionnel et visiteurs en visite de parents ou d'amis. Ceci s'explique encore une fois par la crise sanitaire qui a fortement influencé les déplacements de vacanciers, mais aussi par les différents chantiers en cours sur la commune (route de Papaïchton, nouveau marché, bâtiments du PAG...) qui ont attiré de nombreux travailleurs sur le territoire de la commune. Ces travailleurs se rendent au BIT principalement pour la boutique d'artisanat et pour des informations pratiques.

Motif de la venue





IV. COMMERCIALISATION

LA CREATION DES REGIES

Le 10 Mars 2020, le CODIR de l'OTOG adoptait les créations de la régie d'avances et de la régie de recettes. Les actes constitutifs reprennent les dépenses et recettes que peut faire l'OTOG en vertu du Code du Tourisme et de ses statuts.

Concernant la régie de recettes, l'OTOG peut encaisser :

- Les produits issus de la vente de services touristiques et de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.
- Les produits issus de la commercialisation des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1er du livre II du code du Tourisme

L'OTOG peut faire des ventes dans ces 4 bureaux, mais aussi à l'extérieur en respectant les mesures de sécurité préconisées par le Trésorier et l'ordonnateur. Plusieurs types d'encaissement sont possibles (paiement en ligne ; carte bleue en paiement, caution, vente à distance ; chèque vacance ; chèque ; virement ; espèces). Le fond de caisse a été arrêté à 150,00 €. Le régisseur est autorisé à conserver 3 000,00 € d'encaisse.

Concernant la régie de dépenses, l'OTOG peut enregistrer des dépenses :

- De services généraux
- D'organisation d'animations
- De déplacements, missions et réceptions

L'OTOG pourra régler par CB, virement, espèces, chèques. Le montant de l'avance est fixé à 3 000,00 €.

LES ARRETES DE NOMINATION

Le régisseur titulaire est responsable des régies, il doit faire appliquer les actes constitutifs et respecter les codes et lois s'y afférent. Le régisseur percevra une indemnité de responsabilité et devra constituer un cautionnement de 300,00 €.

Le mandataire suppléant peut remplacer le régisseur titulaire si ce dernier n'est pas en mesure de tenir les régies (courte durée).

Les deux sont personnellement et péchinairement responsables de la garde et de la conservation des fonds et valeurs qu'ils recueillent ou qui leur sont avancés par les comptables publics, du maniement des fonds et des mouvements de comptes de disponibilités, de la conservation des pièces justificatives ainsi que de la tenue de la comptabilité des opérations. Ils sont tenus de présenter leurs registres comptables, leurs fonds et leurs formules de valeurs inactives aux agents de contrôle qualifiés.

Les mandataires ont pour fonction d'assister le régisseur et son mandataire suppléant dans leurs missions. Ils ne sont pas responsables personnellement et péchinairement des opérations qu'ils exécutent.

En Mars, le personnel des BIT n'était pas encore recruté par l'OTOG excepté une partie du BIT de Maripasoula. Aussi le régisseur titulaire est M. ASSABAL et le mandataire suppléant Mme LE DOARE.

Pour 2021, il faudra modifier l'arrêté, conservé M. ASSABAL au poste de régisseur titulaire. Nommer Mme TIOUKA mandataire suppléant et nommer les autres agents mandataires.

LES TARIFS COMMERCIAUX

Le CODIR a convenu de permettre à la directrice dans le respect d'une rentabilité minimale objective, de fixer les tarifs des produits et services touristiques de l'OTOG, permettant de répondre aux éventuelles mise en concurrence et aux exigences commerciales élémentaires d'un libre marché des produits et services ; et de les faire évoluer en fonction des contraintes du marché.

L'OPERATEUR DE SEJOURS

La conception et la commercialisation de voyages, séjours combinant plusieurs prestations sont régie par un ensemble de textes règlementaires dont l'élément central est l'immatriculation de l'EPIC au registre des opérateurs de voyages.

L'immatriculation doit être renouvelée tous les 3 ans. La demande d'immatriculation doit être faite auprès de la commission d'immatriculation d'ATOUT France, qui à l'issue transmet un certificat d'immatriculation au professionnel (dans le cas d'un avis favorable). Le professionnel doit obligatoirement mentionner son immatriculation, dans les documents commerciaux ou publicitaires.

Pour obtenir l'immatriculation, l'EPIC doit se contraindre aux obligations réglementaires préalables en souscrivant une **assurance de responsabilité civile professionnelle** et une **garantie financière** couvrant les risques liés à l'activité de commercialisation de séjours à forfait.

PAS D'EXERCICE COMMERCIAL

En 2020, l'OTOG n'a pas enregistré de recettes.

Les raisons ayant bloqué l'activation de la régie :

- Création tardive des comptes de dépôts de fonds au niveau de la Trésorerie
- Passage en commission reporté à 2021 pour la garantie financière
- Clauses relatives aux ERP bloquantes pour la RC pro (pas de convention d'occupation pour les bâtiments de l'OTOG et pas d'avis de la commission de sécurité)
- Pas de proposition d'assurance pour les locations (VTT, trottinette, etc.) et matériel manquant ou pas encore acquis (plus de pièce VTT, pénurie COVID)
- Pas de réunion de CODIR pour nommer les différents mandataires
- Recrutement tardif des agents

Le régisseur a toutefois enregistré des dépenses avec la régie d'avances (équipement de protection et nettoyage, go pro et accessoire, abonnement bibliothèque, fret, colis, etc.) s'élevant à 1 124,60 € (réglé en espèces).

LA PREPARATION POUR 2021



Malgré ses blocages, l'OTOG a commandé les caisses et logiciel de caisse (cf. partie I.). Ces derniers sont bloqués à la poste, l'entreprise fait le nécessaire pour permettre à l'OTOG de recevoir sa commande.

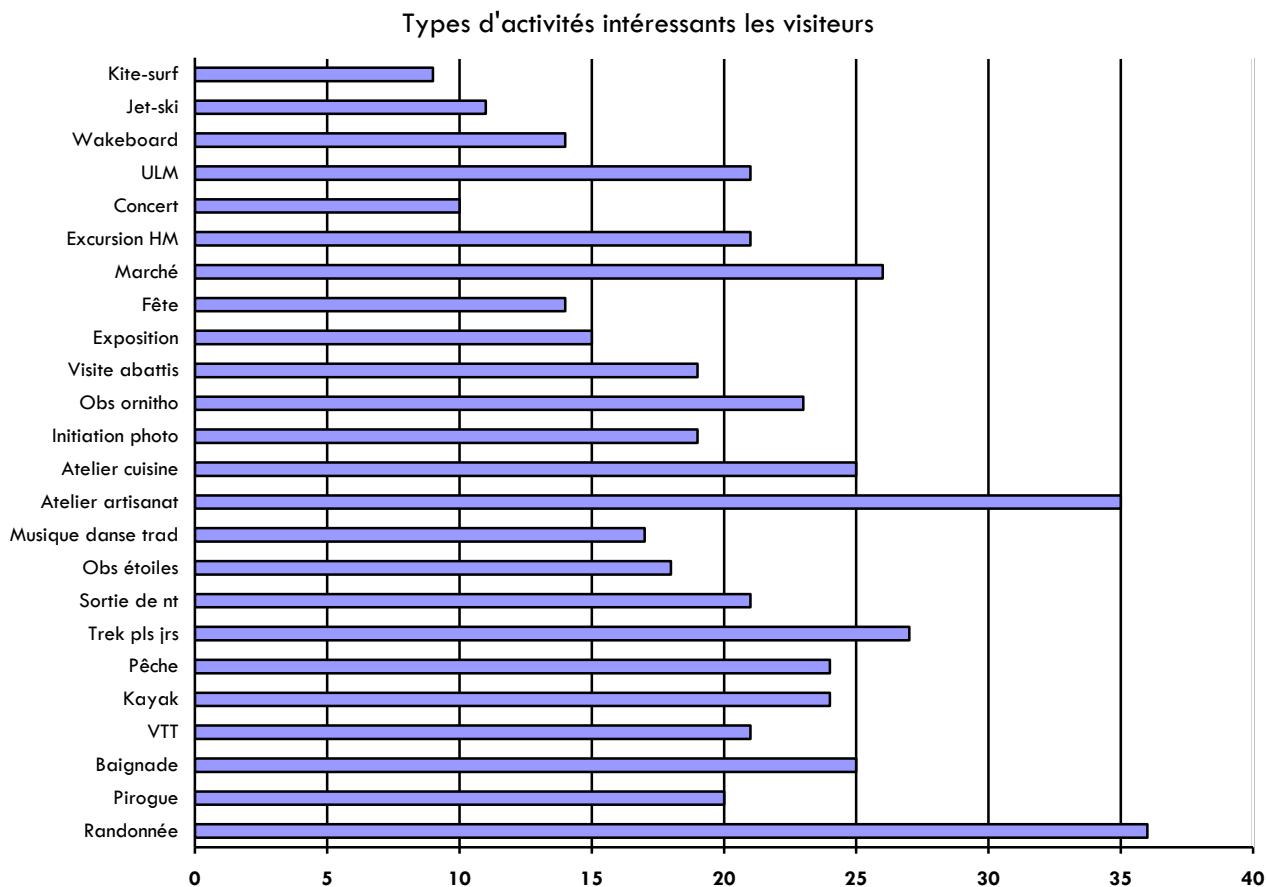
L'équipe a conçu une enquête prospective sur les produits et services à commercialiser en boutique. Le questionnaire a été créé sur Google form et diffusé via Facebook et WhatsApp.

L'objectif était de savoir quels produits et services les visiteurs aimeraient trouver dans les boutiques, quelles sont leurs habitudes de consommations, connaître leurs envies etc. Ainsi l'OTOG serait dans quelle direction s'orienter et les choix boutique et services à retenir.

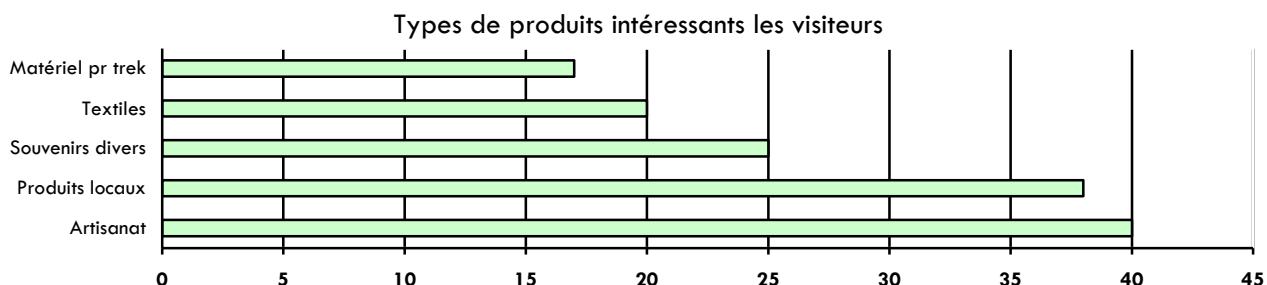
43 personnes ont répondu, 29 femmes (67%) contre 14 hommes, plus de 53% ont entre 26 et 40 ans et 26% entre 41 et 60 ans, la quasi-totalité vivent en Guyane ou ont déjà visité la Guyane. Dans l'Ouest, ils ont notamment visité St-Laurent du Maroni, Maripa-Soula, Awala-Yalimapo et Mana.

En ce qui concerne les visites guidées, 70% veulent faire des visites accompagnée pour aller à la rencontre des artisans et artistes, 67% veulent faire des visites en pleine forêt ou sur des layons ou encore des visites guidées dans des villages difficilement accessibles. Plus de la moitié veulent également faire des visites du bourg.

En terme d'activité, les randonnées, les ateliers d'initiation à l'artisanat, les treks sur plusieurs jours et les marchés intéressent majoritairement les répondants.



En ce qui concerne les produits, l'artisanat et les produits locaux et agro-transformés sont en Pol position.



L'enquête creuse les catégories de produits qui ont été définis suite à la séance de travail en formation avec M. ASSABAL.

| TEXTILES | SOUVENIRS/DIVERS | LOCATIONS | OUVRAGES |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tee-shirt, polo, débardeur, marcel | Porte clé, sticker, magnet, figurine | VTT, kayak | Livres, BD, revue, magazine, CD |
| Paréo, serviette | Ecusson (à coudre et à coller) | Canne-à-pêche | Carnet photo, aquarelle, dessin, ouvrage "je fais mon herbier", agenda, carnet de coloriage, livre didactique |
| Top bag, sac, trousse de toilette, porte-monnaie | Stylo | Visite (audio guide ou VR) | Carte postale, poster, lithographie, gravure, enveloppe, timbre |
| Casquette, bob | Mug, tasse, verre, ecocup | Trottinette électrique, quad, moto, scooter | Ouvrage, guide |
| Linge de table, de maison | | Pack carbet (GPS, paire de jumelles, frontale, bâche, etc) | Carte IGN |

| PRODUITS TRANSFORMÉS | ARTISANAT | PRESTATIONS |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Confiture, confit, pot délices de Guyane, épices, pinda, pate pinda, pate de piment | Ciel de case, peinture, tembé, aquarelle, gravure, poterie | Visite guidée (bourg histoire et patrimoine, fleuve, forêt, faune, flore) à pied, en VTT, en voiture, en kayak... |
| Punch, liqueur, sirop, rhum arrangé | Tissage, vannerie, broderie, perlerie | Ateliers artisanat, circuit route de l'art, ateliers gastronomie (cuisine traditionnelle), agro-transformation |
| Rhum blanc, rhum vieux (de Guyane) | Sculpture, Calebasse gravée | Séjours, circuit |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jus locaux, wassaï, Glace, sorbet, pâtisserie | Kawai, instrument de musique | Excursion fleuve (Abattis Cottica, Hermina...), expédition, sortie pêche |
| Couac, tapioca, cassave, chips banane, chips manioc, kasilipo | Bijoux (boucle d'oreille, bracelet, collier...), peigne traditionnel, pic à cheveux | Conseils, prestations communications |
| Chocolat, café, vanille, miel | Tenues traditionnelles (pangi, broderie hmong, camisa, pagne amérindien...), vêtement couturier | Soirée astronomie, sortie nocturne |
| Huile coco, maripa, carapa, huiles essentielles, savon, produits de beauté | Armes, flèche, arc, lance, couteau | Dans la peau d'un scientifique : microscope / casque pour reconnaissance sons de la forêt / micro pour enregistrement ... |
| | Matériel pour mini atelier (à faire chez soi, par soi-même, dans la peau d'un artiste/artisan) | Exposition, espace muséographique, concert |

Les idées, suggestions et envies qui ressortent sont :

- De pratiquer des tarifs abordables et des tarifs résidents, familles ou faible budget (budget, critères sociaux), payables avec en chèques vacances (mode de paiement)
- De concevoir une application pour trouver les informations sans connexion, inclure une carte IGN ou GPS (visibilité, présence numérique)
- De pouvoir faire des excursions comme dans rendez-vous en terre inconnue (authenticité, rencontre)
- De proposer des offres labélisées (qualité, distinction)
- De proposer un carnet d'adresses et agenda de piroguiers faisant la traversée du Maroni
- De vendre des jeux (jeux locaux, jeux de carte), de la crème solaire, des chaussures d'eau
- De recenser l'offre et la diffuser (promotion de la destination, visibilité)
- De faire des séjours, des expositions, des concerts, des sorties barbecue baignade, des conférences, des colloques

Suite à cette enquête, le régisseur a lancé plusieurs commandes de produits à commercialiser : livres, calendriers, carnets pour enfant, posters, cartes postales...

La question de l'artisanat pose plusieurs problèmes car les artisans ne sont pas ou peu déclarés, plusieurs ne sont pas régularisés (pas de titre de séjour), plusieurs pratiquent pour leur plaisir (pas de rentabilité ou productivité), ils sont difficilement joignables, les artisans de la route de l'art ne sont plus tous en activité ou présents physiquement, etc.

Ces problématiques seront à développer avec les institutions compétentes (CCOG, commune, chambre des métiers et de l'artisanat, CCIG, CTG...).

REFLEXION SUR LES SEJOURS ET VISITES

Visite Guidée



Quelques informations importants:

Lieu : Bureau de informations touristique
12 rue du Gran Man Difou
97317, Apatou

Se présenter 10 mn avant le départ

Pris de visite

Nombres de participants > 2 à 15 personnes

Quelques nécessités pour le tour:

Une bouteille d'eau

Des lunettes de soleil / dépend de la météo

Casquette ou parapluie

Chaussures souples pour la marche



Travail des agents du BIT

d'Apatou (correction et mise en page à prévoir).

Les agents de l'OTOG ont, suite à la formation de M. MENDE et aux séances de travail sur les produits et services à mettre en place (boutique), conçu des visites guidées (bourg ou sentier) et ont réfléchi aux séjours qui pouvaient être organisés dans l'Ouest.

Mme HERNANDEZ a proposé une méthodologie aux agents pour les aider à concevoir leur visite guidée : recherche internet/bibliothèque/archives/témoignages d'anciens, analyse (quelles visites se font ailleurs en Guyane/Antilles/métropole, quelle méthode, quels outils, les petits plus) ; choisir à qui s'adresser (client), quel format (durée), quelles thématiques choisir, quels partenaires solliciter, quelle logistique, quels canaux de diffusion / vente, quel prix, quel nom ; conception ; production des documents (visuel, descriptif, catalogue / livret, convention de partenariat, devis/facture...) ; création de support pédagogique (photo, vidéo, carte avec points d'arrêts, par exemple une fiche sur les polissoirs, sur les personnages du village, petit quizz sur l'histoire/la gastronomie/l'artisanat/la culture/les communautés...) ; définir les relais de diffusion et de vente (agences, tour opérateur...) ; conditions et aspects administratifs (assurance, sécurité, trousse pharmacie, décharge, contrat, PSC1) ; préparer les enquêtes de satisfaction après visite, les administrer et les analyser, proposer des améliorations...

CIRCUIT HISTOIRE ET CULTURE « ARTISAN »



Le patrimoine culturel de la commune de Papaïchton et de Maripasoula et des Villages voisins est un grand potentiel touristique, venez découvrez l'histoire *bushinengui* et la culture et le savoir- faire des Boni et leur patrimoine et leur art tembé traditionnel et cuisine traditionnelles des communautés *Aluku Wayana*...

VENEZ DÉCOUVRIR L'ART OU L'ARTISANAT BONI DE LA CAPITALE DU PAYS BONI DE LA COMMUNE DE PAPAÏCHTON...

JOUR 1/MARIPASOULA

Départ de Cayenne dans l'après-midi avec la compagnie Air Guyane (1h de vol)

Arrivée à l'aérodrome de Maripasoula puis transfert en bus par Mr Cazal jusqu'à votre hébergement « l'hôtel Célia » (5 min de trajet)

Diner libre et nuit à l'hôtel Célia

Descriptif de l'hôtel Célia : Un peu à l'écart du centre-ville, Marie-Paule propose neuf chambres récemment rénovées (dont sept sont équipées de climatisation), idéales pour une escale relaxante et calme hors du brouhaha citadin. Bien tenu, l'hôtel Célia dispose en outre d'un studio, autorisant un séjour en toute autonomie, qui a été aménagé de manière à pouvoir recevoir des personnes à mobilité réduite. Les fins gourmets et amateurs de saveurs créoles seront aux anges : lorsque la tenancière enfile son tablier, les visiteurs attablés sont rarement déçus. Chambres dès 60 €, studio à 100 €. Petit déjeuner : 6 €. Wifi. Cuisine-maison sur demande.



Packages sur Awala-Yalimapo et Coswine

PACK 2 JOURS

Jour 1:
Matin: Arrivé sur Awala-Yalimapo
Installation au gite
9/10 heures : visite guidé du bourg de Awala avec Olivier Auguste.
Après- midi pêche et/ou promenade, baignade à la plage (pêche pour le repas du soir)

Jour 2:
8/ 9 heures : visite guidé du sentier Kanawa avec un guide de l'OT
Après midi-libre
Retour pour Cayenne

PACK 2 JOURS

Jour 1:
Arrivé sur Awala-Yalimapo
Départ pour Ayawande, village sur les rives de la crique Coswine à trente minutes de pirogue de Yalimapo.
Installation dans un carbet sur Ayawande.
Après midi pêche à la ligne sur le ponton du village.

Jour 2:
Excursion dans les marais de Coswine
Retour sur Awala-Yalimapo

Travail de Mme DJANI et de l'équipe du BIT d'Awala-Yalimapo (correction et mise en page à prévoir).

Mme HERNANDEZ qui avait travaillé sur la mise en place de l'opérateur de séjour sur Maripa-Soula leur a suggéré ici aussi une méthodologie :

Reprendre le listing des tâches de la visite avec en plus : veille sur les séjours existants en Guyane/Antilles/métropole (mais aussi à l'étranger), identifier les opérateurs susceptibles de distribuer nos séjours, identification/négociation/convention avec les prestataires, rédaction des conventions de mandats, obtention de l'immatriculation Atout France (opérateur de voyages et séjours) conditions à prévoir : avoir une RC Pro et garantie financière, procédure de réservation des séjours et support (onglet résa sur le site internet, cahier des charges, demande de devis, sélection du fournisseur), support de com (catalogue de package) et campagne de com, stratégie de commercialisation des séjours (objectifs de vente, campagne de com à prévoir, cible à toucher, relais com à faire...).

Les productions réalisées par les agents seront ajustées et retravaillées pour avoir un panel de séjours cohérents. Les étapes concrètes pourront ainsi débuter.

L'Office de Tourisme de Maripa-Soula avait déjà mis en place des séjours. L'équipe s'était posé la question de savoir "quels sont les atouts du territoire, les marqueurs, les identités, thématiques avec lesquelles composer des séjours" : fleuve, forêt, culture.

Ils ont pris en compte les types de clientèles qui venaient sur le territoire et leurs habitudes/envies de consommations touristiques.

Ils ont identifié les prestataires de chaque catégorie : transporteurs, guide, activités sportives, nautiques, loisirs, culturelles...

Et ensuite ils ont composé les séjours (après avoir fait un benchmark de ce qui se faisait en Guyane) : au bord du fleuve, découverte du bourg, randonnée, à la carte...

Ils ont contacté les prestataires pour négocier avec eux et signer les conventions de mandats.

Une fois les conventions signées ils ont pu calculer les prix des séjours et prévoir la communication et commercialisation/distribution.

Pour la communication, ils ont rédigé tout le contenu des séjours pour faire un catalogue puis ont lancé un appel à consultation pour le maquettage, l'infographie, la création d'un onglet de réservation sur le site internet et la diffusion.

Ils ont mis en place une procédure de réservation des séjours.

La conception d'une charte qualité était en réflexion (engagement des prestataires, de l'OT et des visiteurs).

COMMENT RÉSERVER SON SÉJOUR OU SON CIRCUIT ?

AU BORD DU FLEUVE

Venez prendre le pouls du Maroni en naviguant sur les eaux de ce fleuve mythique, en pêchant votre repas du soir et en dormant en hamac au bord du fleuve.

Vous êtes intéressé par l'un des séjours proposés par l'Office de Tourisme de Maripa-Soula ? Voici les différentes étapes :

Etape 1 : Exposez votre demande auprès de l'Office de Tourisme de Maripa-Soula par email, par téléphone ou sur www.maripasoula.fr. Si vous souhaitez un hébergement ou une activité en particulier, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

Etape 2 : Prenez connaissance de la ou des propositions envoyées par l'Office de Tourisme de Maripa-Soula. Si une des propositions vous convient, validez-la en signant le contrat de vente.

Etape 3 : Effectuez un acompte de 30% du montant global du séjour à l'ordre de la Régie de l'Office de Tourisme de Maripa-Soula (par virement, chèque, CB ou espèces). Ça y est, votre réservation est effective !

Etape 4 : 30 jours avant votre départ pour Maripa-Soula, n'oubliez pas de solder le montant du séjour (par virement, chèque, CB ou espèces). L'Office de Tourisme vous enverra alors le bon de réservation où figureront les informations relatives à votre séjour.

Etape 5 : N'oubliez pas d'emporter les bons de réservations avec vous lors de votre séjour à Maripa-Soula. Ils vous serviront de justificatifs auprès des différents prestataires.

Bon séjour à Maripa-Soula

Pack 2 jours / 1 nuit à partir de 200€* :

Jour 1 : Vol Cay - Mepa et arrivée à l'aérodrome Installation au Terminus ou Obungaleu Après-midi pêche

Jour 2 : Excursion aux cascades de Gobaya Soula - Kayak ou pirogue Vol retour pour Cayenne

Pack 3 jours / 2 nuits à partir de 244€* :

Jour 1 : Vol Cay - Mepa Départ pour Silmaye (départ avant 14h30) Après-midi pêche

Jour 2 : Retour de Silmaye en Kayak Installation au Terminus ou Obungaleu Après-midi libre

Jour 3 : Excursion aux cascades de Gobaya Soula ou New Wacapou - pirogue Vol retour pour Cayenne

Activités possibles hors package : visite culturelle du bourg, randonnée de nuit

Travail qui avait été produit à Maripasoula (package et procédure de réservation)



V. PROMOTION ET COMMUNICATION

L'IDENTITE VISUELLE PROVISOIRE



L'équipe de l'OTOG a pris le parti de créer une identité visuelle provisoire le temps de pouvoir la créer avec les membres du CODIR, socioprofessionnels et habitants.

L'OTOG devra organiser des séances de travail pour définir le positionnement marketing et définir les cahiers des charges du logo, de la baseline, de la charte graphique, des visuels marketing, de la campagne de communication etc.

Dans un second temps l'OTOG pourra lancer les consultations et retenir les prestataires finaux.

L'objectif était d'avoir une image, une identité, une visibilité mais aussi une existence (pas d'information nulle part), de pouvoir la faire figurer sur les réseaux sociaux.

Mme LE DOARE a repris quelques éléments caractéristiques du territoire (destination) : Le soleil ; l'eau, le fleuve ; le végétal avec la feuille, la culture avec les fleurs (roucou, peinture corporelle), et enfin le couac, l'or de Guyane. Elle a utilisé CANVA pour réaliser le logo et l'a créé en Juillet.

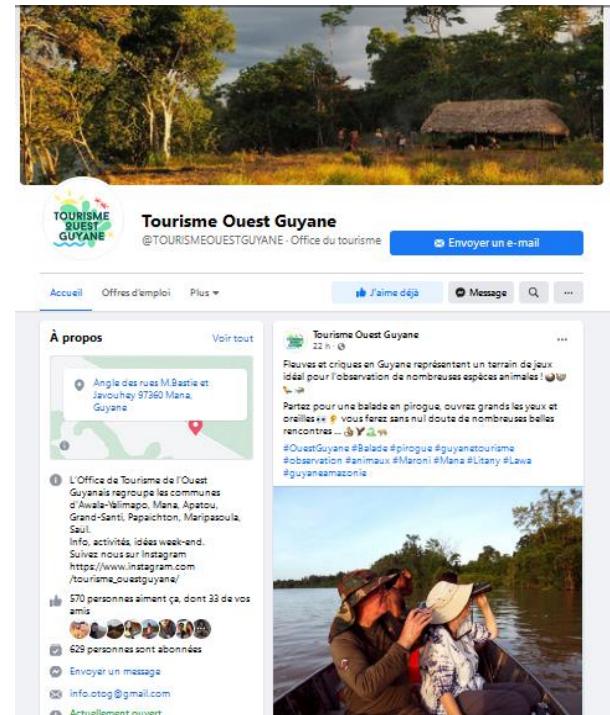
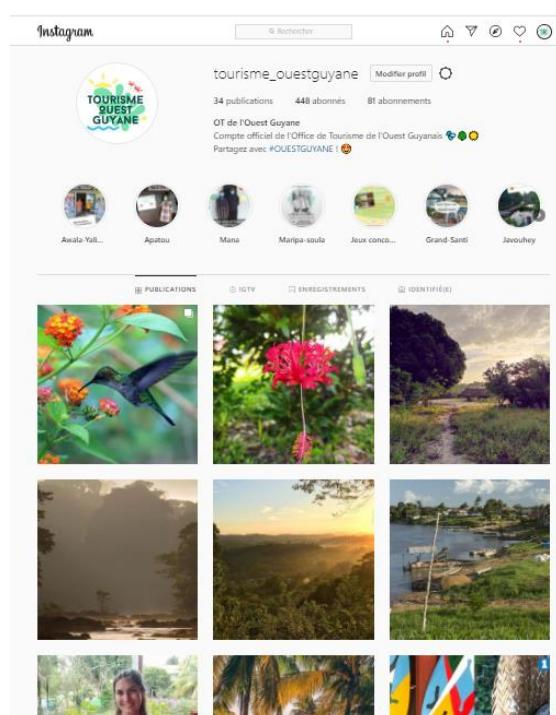
LA PRESENCE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

Les opinions émises sur Internet par les touristes peuvent aujourd'hui avoir des répercussions considérables (positives ou négatives) sur la notoriété et la réputation des destinations et des entreprises touristiques. Les médias sociaux sont utilisés à toutes les étapes du voyage et de plus en plus sur place, en temps réel.

Mme LE DOARE a ainsi tenté de valoriser et de promouvoir l'image de la destination et des établissements en créant et en animant une page Facebook et un compte Instagram à partir d'Août 2020.

Chaque média à un usage particulier. Sur la page Facebook, l'OTOG partage des contenus inspirants et informatifs, des bons plans, des idées d'activités, des conseils d'organisation, des nouveautés, des événements, mais aussi simplement de beaux contenus photos ou vidéos. La page Instagram, elle, est plutôt là pour partager de belles images de la destination, et engager un échange avec les abonnés, les inciter à eux même créer du contenu et devenir ambassadeur de la destination.

Fin 2020, sur 5 mois de présence et sans campagne payante, le compte Instagram comptabilise 450 abonnés et la page Facebook quasiment 650.



QUELQUES ANALYSES

Le nombre d'abonnés et mention « j'aime la page »

Total des abonnés de la Page : 642

 Créez une publication



BENCHMARK
Comparez votre performance moyenne au fil du temps.

Total des abonnés à la Page

Total des mentions J'aime la Page : 579

 Créez une publication

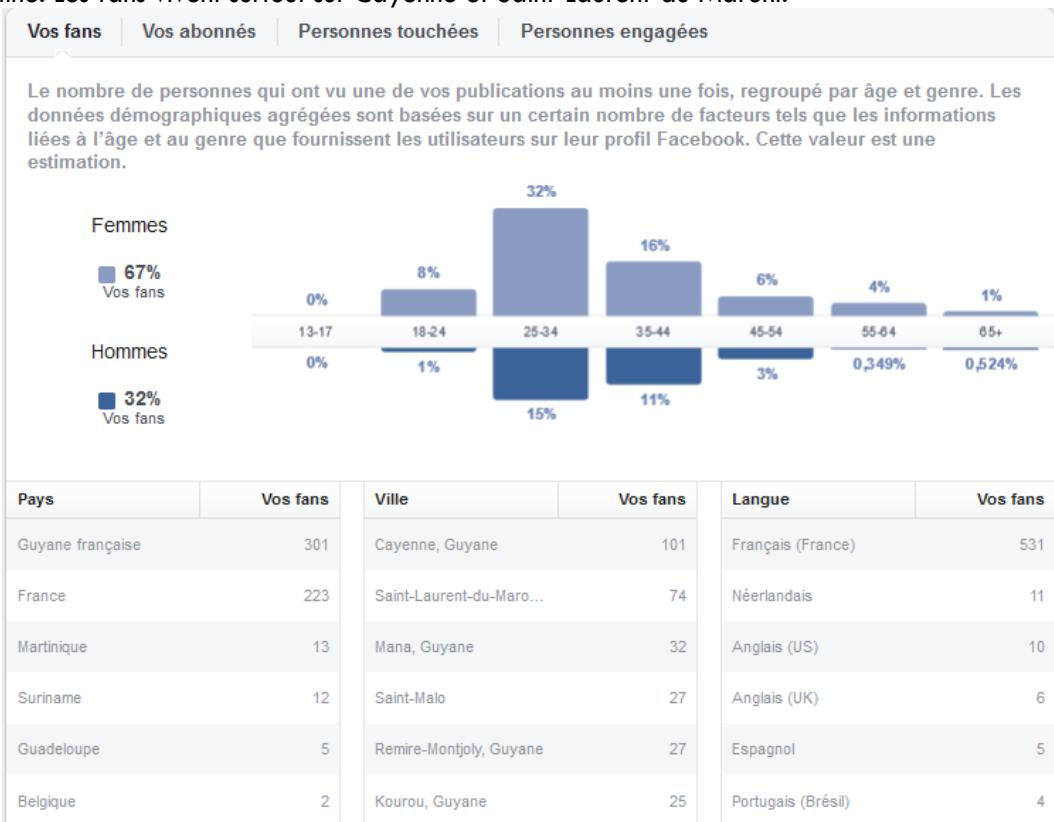


BENCHMARK
Comparez votre performance moyenne au fil du temps.

Total des mentions J'aime une Page

La page Facebook comptabilise 642 « abonnés », à dissocier des mentions « J'aime la Page », qui elles, atteignent presque les 580.

Au niveau du profil des fans et abonnés, on remarque que la Page touche un panel composé de près de 2/3 de femmes et d'un tiers d'hommes, entre 25 et 44 ans, majoritairement basé en Guyane française et en France métropolitaine. Les fans vivent surtout sur Cayenne et Saint-Laurent-du-Maroni.



Les publications

La page Facebook de l'OTOG génère des interactions diverses, selon la thématique choisie ou l'heure de la publication par exemple. Les interactions générées semblent relativement aléatoires, parfois une simple photo avec un texte court suscite beaucoup de réactions, commentaires et partages, quand une vidéo qui a demandé beaucoup de travail n'en génère que très peu.

L'OTOG doit ainsi travailler à améliorer sa stratégie de promotion et communication pour optimiser sa présence sur les réseaux sociaux et son impact auprès des internautes.

La moyenne de publication est d'environ 3 posts par semaine. L'idéal serait de monter à 1 post par jour et d'alimenter la story très régulièrement avec du contenu plus « fun » ou « décalé ».

| Toutes les publications | | | | | | |  Créer une publication |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | Couverture : Organique / Payée | Clics sur la publication | Réactions, commentaires et partages | |
| Publié le | Publication | Genre | Ciblage | Couverture | Interactions | Promouvoir | |
| 18/01/2021 10:14 |  La technique traditionnelle de filage |  |  | 62 | 5 3 | | Booster la publication |
| 17/01/2021 09:34 |  Et vous, une #expédition aux Tumuc |  |  | 287 | 28 8 | | Booster la publication |
| 16/01/2021 08:33 |  Un aperçu de la magnifique commune |  |  | 147 | 15 5 | | Booster la publication |
| 13/01/2021 08:53 |  Réponse à la première devinette de notre jeux |  |  | 114 | 6 3 | | Booster la publication |
| 12/01/2021 13:06 |  - GAGNANTE JEUX CONCOURS #BRAVO !! |  |  | 129 | 1 0 | | Booster la publication |
| 11/01/2021 16:57 |  #LeSaviezVous ? 😊 Ruminant originaire |  |  | 901 | 16 9 | | Booster la publication |
| 18/12/2020 15:35 |  [HOLIDAY'S COMING] Mais, c'est bien ça, on |  |  | 189 | 1 8 | | Booster la publication |
| 15/12/2020 17:30 |  [JEUX CONCOURS] 🎁 Puisque tout le monde |  |  | 238 | 12 10 | | Booster la publication |
| 14/12/2020 16:26 |  Retour en images du #Marchédenoël du |  |  | 470 | 60 18 |  | Booster la publication |
| 10/12/2020 11:11 |  #MarchédeNoël du Maroni 🎅🎄 |  |  | 5,2K | 324 128 |   | Booster la publication |
| 08/12/2020 17:52 |  Le jour se lève sur les rives du haut maroni, |  |  | 550 | 12 17 | | Booster la publication |
| 07/12/2020 11:30 |  - Marché de #Noël du #Maroni 🎅 L'office |  |  | 125 | 3 3 | | Booster la publication |
| 03/12/2020 12:44 |  #Artisanat #Wayana Voilà à quoi ressemble |  |  | 144 | 8 6 | | Booster la publication |
| 01/12/2020 17:30 |  #Retourdemission Après une petite |  |  | 1,6K | 146 82 |   | Booster la publication |

L'OTOG n'a pu produire de chiffres sur le compte Instagram puisque ce dernier n'était pas activé en version « business ».

Le choix de la ligne éditoriale

Toute bonne stratégie de contenu web débute par une analyse de l'existant et des besoins des publics. Elle se poursuit avec un cadrage de la production éditoriale en termes de ciblage, positionnement, style, format et enfin support de diffusion.

L'OTOG a donc défini une ligne éditoriale, guide stratégique des contenus touristiques. Elle donne un cap aux contenus de marque (la future « marque de destination Ouest Guyane ») et définit le rythme des publications. Aujourd'hui la tendance est à l'expérience, authentique, et au contenu unique. La vraie expérience touristique est le chemin le plus rapide vers un contenu unique, attractif et immersif. L'OTOG a compris que pour jouer la carte de l'authenticité, il faut vivre l'expérience : les contenus n'en seront que plus vrais ! Le défi est donc de produire des contenus web à fort potentiel identitaire, capables de réveiller la curiosité et informer sur la destination, séduire et inciter au partage, attirer et provoquer la planification de séjour.

Les thématiques choisies

Pour relever ce défi et mettre en valeur son territoire, l'OTOG a ainsi décidé d'aborder des thématiques diverses, regroupé dans ce tableau :

| Humains | Paysage | Activités touristiques | Faune / flore | Sites touristiques | Savoir-faire |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Artisans ▪ Habitants ▪ Touristes ▪ Professionnel du tourisme ▪ Agriculteurs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fleuve ▪ Forêt ▪ Crique ▪ Plage | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kayak ▪ VTT ▪ Pirogue ▪ Randonnée pédestre ▪ Pêche ▪ Baignade ▪ Photographie ▪ ULM ▪ Cheval ▪ Atelier artisanat ▪ Cuisine ▪ Carbet bâche | Listing d'espèces remarquables sur notre territoire | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentier de randonnée ▪ Villages et hameaux ▪ Marché ▪ Sites historiques (musée, bagnes, patrimoine bâti, polissoirs, etc.) | Exemple : gastronomie (wassäï, couac, tapioca, cachiri), artisanat, danse, musique, etc. |

Les premiers posts de l'OTOG étaient les idées week-end. En Août, période de vacances et de fin de confinement (allégement des restrictions), l'office a souhaité inspirer les visiteurs et déclencher les réservations. Le parti pris était de se mettre dans la peau du visiteur et de présenter les week-ends comme on le fera sur « un carnet de voyage ».

Les photos ont été prises par Mme LE DOARE durant sa mission (n°1), d'autres photos sont des photothèques de l'office et des agents ou encore d'instagramers ayant accepté le partage sur les réseaux de l'OTOG. La communauté instagram était très enchantée de contribuer à l'animation des outils de l'OTOG. Ce type d'action contribue à faire des abonnés de véritable ambassadeurs de la destination et faire qu'ils s'approprient les contenus partagés.



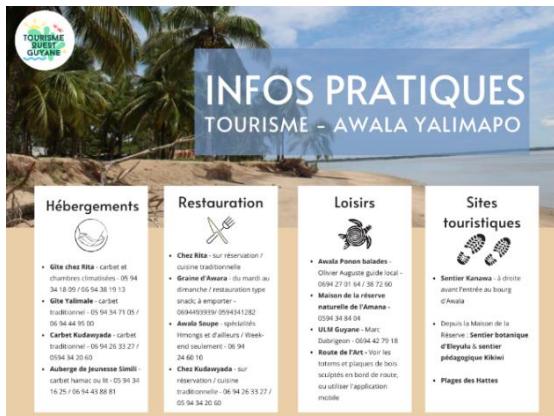
LES « BROCHURES »

Avant toute production, l'équipe a mis à jour la base de données touristiques du territoire.

Cette base centralise toutes les informations utiles d'un territoire pour les rendre accessibles aux visiteurs ou aux habitants, en différents lieux et par différents canaux (internet, brochure, Offices...).

Pour se faire, il a fallu à la fois mener l'enquête directement sur le terrain, auprès les socio-professionnels du secteur, et à la fois grâce à internet ou aux guides touristiques, comme le Petit Futé ou le Guide de Guyane de Philippe Boré, ou encore le site Escapade carbet.

L'OTOG n'ayant pas encore de marque et logo, l'équipe a tenté de créer des outils d'informations de types brochures ou guides.



C'est après avoir interrogé les visiteurs sur ce qu'ils souhaitaient savoir, connaitre avant leur départ que l'OTOG a produit ces « infos pratiques » et spots baignade. Il prépare d'autres contenus répondant aux attentes exprimées (spots rando, où manger, où boire, quoi faire...).



DES PISTES POUR 2021

Les prochaines étapes seront de définir le positionnement marketing de l'OTOG sans quoi il est difficile de concevoir une stratégie marketing et stratégie de promotion de la destination et de l'offre.

L'objectif de l'OTOG serait de concevoir une stratégie concertée (CODIR, CCOG, socioprofessionnels, habitants) et lancer un plan de communication pluriannuel « Ouest Guyane ».

Plusieurs actions seraient possibles :

- Création d'un **logo**, d'une **baseline**, d'une **charte graphique**
- Conception d'un **site internet**, d'une **application**
- Edition des **brochures**, **cartes touristiques**, **guide** de destination
- Réalisation de **visuels marketing**
- Création de la **photothèque et vidéothèque** Ouest Guyane
- Edition d'un **magazine** de destination
- Rédaction d'**articles** faisant la promotion de la destination et édition de **numéros spéciaux** "Ouest Guyane" dans plusieurs magazines
- Réalisation de **reportage**
- Organisation de **voyages de presse**, d'**Eductour** Ouest Guyane (venu de blogueurs, agences de voyages, professionnels)
- Participation à des **salons et séminaires...**



VI. EVENEMENTS ET PROJETS

LE SALON DU TOURISME

Malheureusement, le Salon du Tourisme et des Loisirs de Guyane (STLG) n'a pas pu avoir lieu en 2020 en raison de la crise sanitaire.

L'OTOG avait missionné Mme LE DOARE sur la création de contenus en vue du salon. Elle a réalisé des portraits d'acteurs pour la création de futurs outils de communication. Elle a rencontré les socio-professionnels du tourisme du territoire et a échangé avec eux sur leurs projets et sur les missions de l'OTOG. Elle a abordé les potentiels partenariats à venir dans le cadre de la mise en place de la boutique et des séjours.

Durant sa mission, Mme LE DOARE a également prospecté des groupes pour l'organisation de prestations d'animations sur le salon, mais également d'artisans et d'agro-transformateurs pour présenter leurs articles pendant l'évènement.

Enfin, cette mission a permis de travailler à la mise à jour la base de données du territoire.



Sur cette même configuration (mission), l'OTOG pourrait mettre en place un projet d'Educ Tour en interne, avec les agents, pour 2021.

Les objectifs seraient les suivants :

- Connaître parfaitement le territoire, l'offre, pour pouvoir orienter, conseiller, argumenter au mieux, et ainsi valoriser le territoire intégralement
- Pratiquer l'accueil hors les murs
- Animer le réseau des sociaux professionnels, faire remonter les besoins et attentes
- Présenter du rôle de l'OTOG auprès des socio-professionnels
- Actualiser la BDD (formel et informel, annuaire des artisans & des agro-transformateurs)
- Alimenter la base média et réaliser des photos, vidéos, petits reportages, articles
- Mettre en place des partenariats avec les prestataires (boutique et services)
- Permettre aux visiteurs de découvrir la destination (création et diffusion de contenu)

LES JOURNÉES DU PATRIMOINE



Les Journées européennes du patrimoine, créées en France en 1984, existent en Europe depuis 1991. Elles visent à sensibiliser et à intéresser le public à l'intérêt du patrimoine culturel.

Dans le contexte de la crise de la COVID-19, il a fallu s'adapter et songer à un format adéquat pour le grand public.

Ainsi, l'OTOG a tissé un partenariat avec le Parc Amazonien de Guyane et Guyane la 1ère, afin de réaliser des spots radio de trois minutes sur différentes thématiques. L'OTOG a proposé une immersion sonore dans différents endroits de la ville et des rencontres avec des détenteurs de savoir.

Mme LE DOARE a réalisé, via le logiciel Adobe Audition, une série de 4 podcasts, ces derniers abordaient des thématiques diverses qui visaient à mettre en valeur les patrimoines de la commune.

- La découverte de l'artisanat Wayana
- La visite d'un abattis traditionnel



- Le patrimoine naturel du sentier Daouda à Maripa-Soula,
- Le patrimoine historique de la commune de Maripa-Soula.

Ces podcasts sont disponibles sur la plateforme « sonothèque » du site internet du Parc Amazonien de Guyane.

Valoriser une connaissance, un processus de fabrication, un pas de danse, répond à l'objectif de partager la diversité culturelle du Sud Guyane avec les auditeurs de la radio guyanaise. Expliquer comment protéger, faire connaître et comment se former aux métiers du patrimoine et de la médiation culturelle, répond à l'objectif de sauvegarder le patrimoine culturel.

Bilan du PAG sur cette opération : <https://www.parcamazonien-guyane.fr/fr/actualites/journees-europeennes-du-patrimoine-2020-patrimoine-et-education-apprendre-pour-la-vie>



LA FETE DE LA GASTRONOMIE



Dans le cadre du concours de cuisine à l'occasion de la fête de la gastronomie organisée par le PAG, l'OTOG a fait partie du jury de sélection.

L'OTOG a également contribué à l'évènement en prenant en charge deux lots composés en interne par l'équipe :

- Un séjour gastronomique à Mana, pour la grande gagnante (avion, hébergement, repas, petit-déjeuner)
- Un panier garnis de produits typiques de l'Ouest Guyanais, pour la deuxième lauréate.

L'OTOG a travaillé avec divers partenaires : Ouest Guyane Agro-transformation, Air Guyane, et enfin le Gîte Angoulême, à Mana.

Pour ces deux lots, l'OTOG a ainsi dépensé :

- 157,82€ pour le billet aller/retour Maripa-Soula Saint-Laurent-du-Maroni auprès d'Air Guyane
- 114 € pour la nuit pour 2 personnes avec repas et petit déjeuner au gîte carbet d'Angoulême
- 50 € pour le panier de produits locaux avec Ouest Agro Transformation

Soit un total de 321,82 €.



LE MARCHE DE NOËL



L'OTOG était présent sur le Marché de Noël du Maroni 2020. Il a demandé la mise à disposition d'un stand auprès du Parc Amazonien de Guyane, organisateur de l'événement.

Aussi l'OTOG était le vendredi 11 Décembre sur la place des fêtes de Maripa-Soula et le samedi 12 Décembre sur la place des fêtes de Papaïchton.

Le PAG a pris en charge la logistique et le déplacement entre les deux communes.

Lors de l'événement, les objectifs étaient pluriels, il s'agissait de :

- Proposer des activités de loisirs en parallèle du Marché, en partenariats avec des socio-professionnels du territoire (prise de réservation, mise en tourisme autour de l'événement)
- Mettre en valeur l'offre touristique du territoire
- Proposer des jeux concours dans la thématique de l'artisanat
- Assurer un accueil hors les murs (conseil, activités, info pratiques)

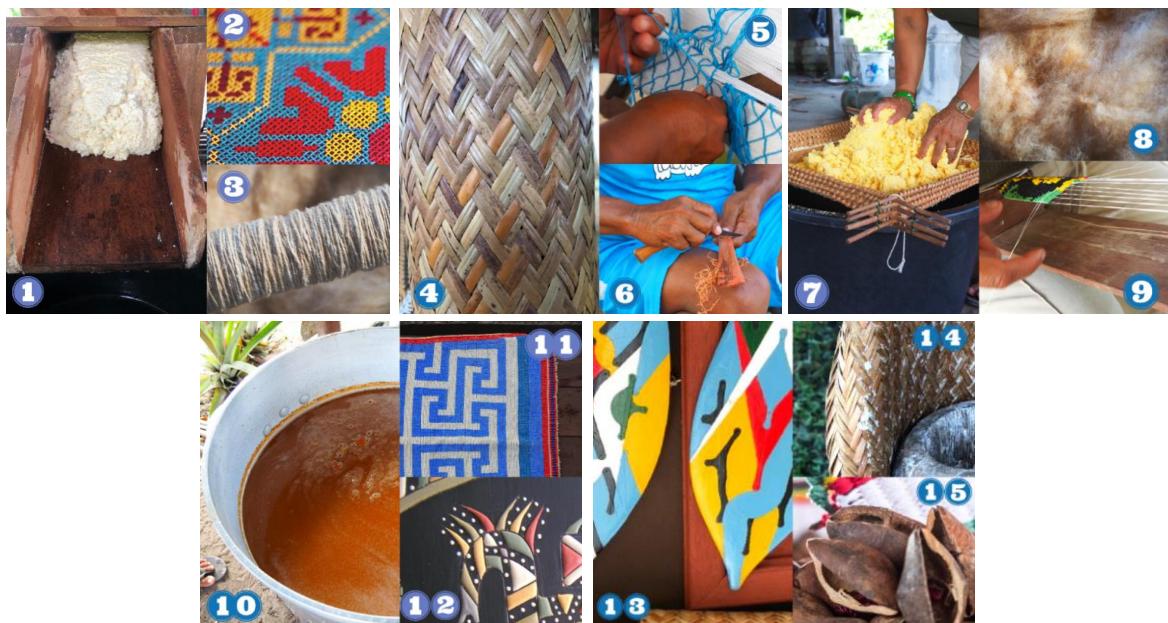
L'équipe a organisé 3 jeux différents :

- 2 jeux sur place durant le marché, un quizz culturel et un jeu de devinette autour d'images représentant des savoir-faire locaux
- 1 jeu en ligne reprenant le jeu de devinette

Ce type de jeux constitue de véritables outils marketing, ils sont assez simples à mettre en place, originaux, ludiques, et permettent d'attirer davantage de visiteurs. Ils permettent d'étendre la portée d'une structure telle que l'OTOG, de faire connaître et construire une relation avec le client, d'engager la communauté et d'encourager la viralité.



A Papaïchton, l'OTOG a également proposé en « dépôt-vente » un certain nombre d'objets appartenant aux artisans présents sur le marché de Maripa-Soula mais n'ayant pas d'emplacement sur celui de Papaïchton. Ce relais a permis de vendre un certain nombre d'articles et d'apporter un coup de pouce à ces artisans.



En amont de l'événement, Mme LE DOARE accompagnée de Mme ABLANC, élève de BTS commerce en stage au BIT de Maripa-Soula, sont parties 5 jours en mission sur le Haut-Maroni.

L'objectif était de réaliser des portraits d'artisans, photos et vidéos en vue du Marché de Noël, de créer du contenu média pour alimenter la photothèque et vidéothèque de l'OTOG, de promouvoir le Haut-Maroni (culture, mode de vie, rencontre, paysage).

La rencontre avec les artisans a également permis d'échanger sur la demande émanant des consommateurs (reçus en boutique au niveau du BIT), ainsi que la possibilité de partenariats (dépôt vente d'articles en boutique et organisation d'atelier d'initiation à l'artisanat). Elles furent en partie accompagnées par Tania, la chargée de mission « structuration de la filière artisanat » du PAG.

Les villages visités : Antecume Pata, Taluen, Twenké, Elahé

Les artisans rencontrés :

LE PROJET LEADER GAL SUD

De l'idée au montage du projet

La période de crise a motivé l'OTOG à prendre le temps pour réfléchir à son futur et aux actions d'amélioration de l'offre touristique qu'il pourrait mener.

Ainsi, l'équipe a proposé le portage d'un projet LEADER auprès du Groupe d'Action locale (GAL) du Sud Guyane intitulé « **Diversification et amélioration de l'offre touristique dans l'Ouest Guyanais** ».

Une première **note d'intention favorable** a été validé par le jury du GAL Sud Guyane en cette fin d'année 2020. Cette année 2021, l'OTOG doit finaliser son dossier notamment en délibérant en CODIR sur le projet et son plan de financement. Le GAL remettra un **avis réglementaire** à l'OTOG, lui permettant de passer en comité de programmation et d'obtenir l'aide financière nécessaire pour mener à bien les actions prévues.



Les objectifs

L'objectif est de développer et diversifier l'offre touristique, améliorer la qualité des offres mais également de l'accueil des visiteurs, inviter les touristes à rester plus longtemps sur le territoire et à consommer. L'OTOG souhaite impulser cette dynamique sur les trois communes d'intervention, Maripa-Soula, Papaïchton et Saül.

Dans le même temps, le projet a pour objectif de sensibiliser les visiteurs à la beauté du patrimoine dans un objectif de préservation.

En somme, le but est de favoriser le développement d'un tourisme responsable, valoriser des patrimoines culturels : soutenir les savoir-faire liés à la nature ou à l'artisanat, soutenir les échanges culturels au service de la création, valoriser et protéger le patrimoine bâti, éduquer à l'environnement et au développement durable.

Pour ce faire, 3 activités principales seront menées à bien :

- La création et le développement d'activités et services touristiques de « loisirs de nature » en rapport avec la découverte de la forêt et/ou du fleuve
- La création et le développement d'activités et services autour du tourisme et des « loisirs culturels »
- L'amélioration et l'adaptation de l'accueil touristique au niveau des infrastructures d'information notamment.

Budget prévisionnel

Le budget prévisionnel n'est pas encore finalisé (devis en attente de réception).

Coût lié à l'acquisition d'équipements :

- VTT / astro-tourisme : 13 825 €
- Séjour photographie : 9700 €
- Sortie pêche : 3500 €
- Amélioration du bâtiment de l'office : 6200 €
- Action diverses EEDD : 7150 €
- Atelier cuisine : 1085 €
- Sortie de nuit : 4900 €

Coût total : 46 360 €

Coût lié aux transports :

- Déplacements pirogue Abattis Cottica : 150€ (5) : 750 €

- Cayenne - Saül A/R (4 fois ans) : $140 \times 2 \times 4 = 1120$ €
- Cayenne - Maripasoula A/R (4 fois ans) : $172 \times 4 \times 2 = 1376$ €
- Missions prospection agents Saül : $128 \times 4 = 512$ €
- Location voiture pour Papaïchton : $140 \text{ €} \times 4 = 560$ €
- Pirogue Haut-Maroni séjour pêche : $150 \text{ €} / \text{ trajet (5)} : 750$ €

Coût total : 5068 €

Coût lié à l'hébergement :

- 2 salariés OTOG 5 nuits à Saül, 4 fois dans l'année : 1400 €
- 2 prestataires partenaires Saül : 1400 €
- 1 personne 1 wk-end MAPA, 12 fois annéenne : 1440 €
- 2 salariés OTOG papaïchton 2 nuits, 2 fois annéenne : 480 €
- 2 personnes abattis 4 fois dans l'année : 80 €

Coût total : 4800 €

Coût lié aux prestations de partenaires :

- Prestation photographes séjours photos 5 jours : 6000 €
- Prestation guide nature : 2000 €
- Prestation kasiwe kunawa haut-maroni : 1050 € (x4 sorties) : 4200 €
- Prestation artisans atelier artisanat : 10 ateliers x 50 € = 500 €
- Prestation sortie observation étoile : $50 \times 12 = 600$ €
- Prestation sortie nuit Jungle By Night : $20 \times 12 = 240$ €
- Prestation cuisinière : $50 \times 12 = 600$ €
- Canopée des sciences : 200 €

Coût total : 14 340 €

Coût lié à la communication : 6 000 €

Coût total prévisionnel : 70 568 €

Plan de financement prévisionnel

| Financement | Montant | Taux en % |
|-----------------------------------------------|--------------------|--------------|
| FEADER | 45 869,00 € | 65 % |
| CTG dont fonds CNES | 10 585,00 € | 15 % |
| Total aides publiques | 56 454,00 € | 80 % |
| Autofinancement (hors contribution en nature) | 14 114,00 € | 20 % |
| Coût total du projet | 70 568,00 € | 100 % |

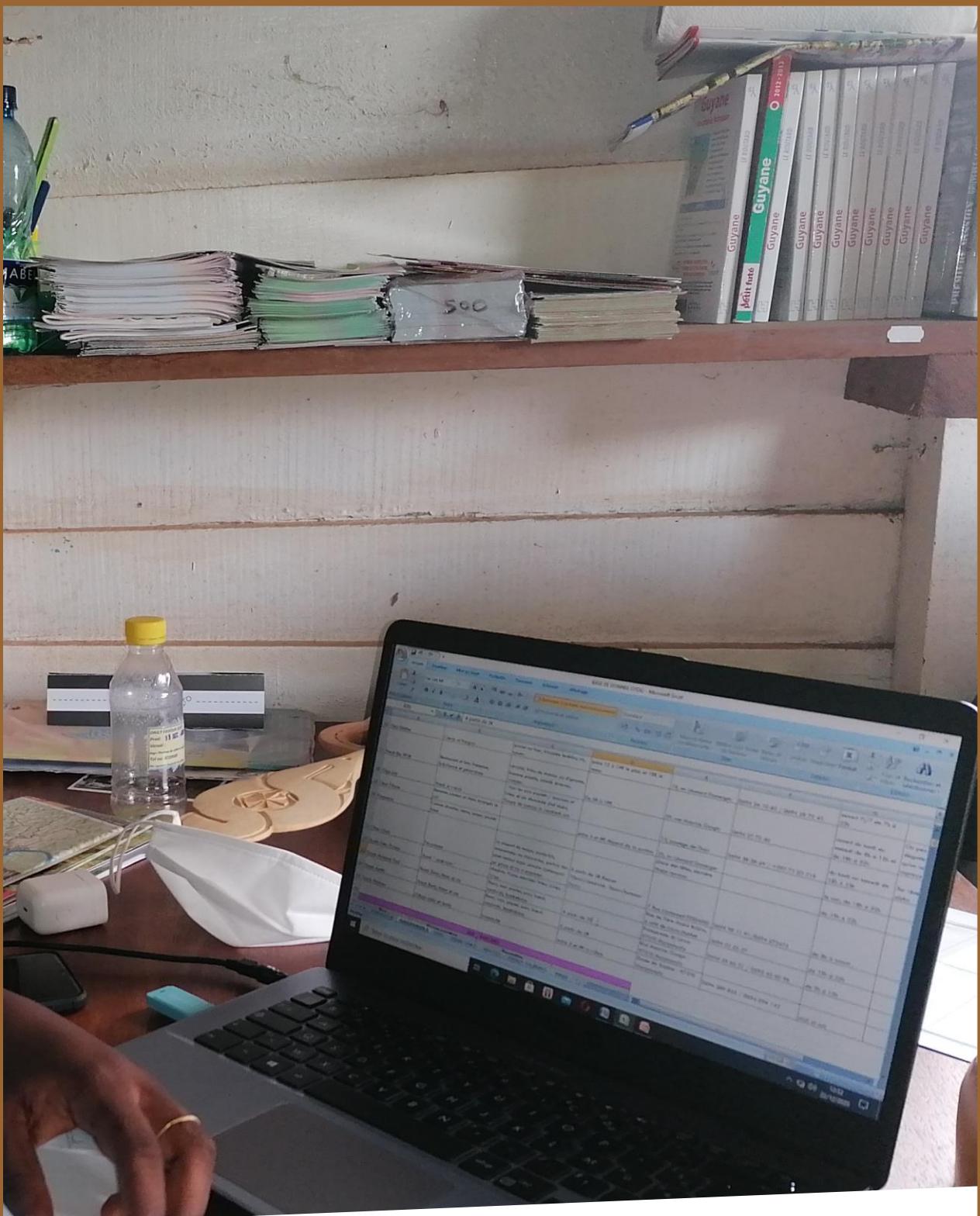
LE PROJET LEADER GAL NORD



Un autre projet est actuellement au stade d'idée, il s'agit d'un projet visant à aller à la rencontre des visiteurs et visant à promouvoir la destination et ses offres touristiques.

Le projet consisterait à faire l'acquisition d'un véhicule dit « touristtruck » ou « office de tourisme mobile » décoré à l'effigie de l'OTOG et aménager pour accueillir les visiteurs, les conseiller, leur présenter les offres du territoire (les activités à faire, les hébergements où dormir, les restaurants où manger, les spots où se baigner ou admirer le paysage, où observer les oiseaux, où acheter des souvenirs, où se promener), leur faire déguster les produits locaux, leur vendre des produits et des services.

L'idée serait d'aller sur les marchés et événements phares du territoire (Cayenne, Kourou, St-Laurent du Maroni, Cacao, Javouhey, etc) et de programmer des animations mettant en valeur l'Ouest Guyanais.



VII. BILAN FINANCIER

LES DEPENSES

Investissement :
Fonctionnement :

LES RECETTES

Investissement :
Fonctionnement :

LES RESTES A REALISER

Investissement :
Fonctionnement :

LE RESULTAT DE L'EXERCICE