

Diagnostic et préconisation d'actions

Dans le cadre de la « Vision Pendjari 2013 »

CONTEXTE

Dans la lignée des actions menées par l'ADEPTE et ses partenaires dans le cadre de la promotion du Parc National de la PENDJARI, il est demandé à TSF d'accompagner les acteurs locaux pour la concrétisation de la "vision Pendjari 2013"..

Par ailleurs l'Office de Tourisme de Strasbourg a exprimé son souhait d'accompagner des actions de développement touristique dans la région de la Pendjari

La mission de TSF s'inscrit donc dans une phase de définition et de démarrage de ce volet du partenariat

Rappel des objectifs de la mission

Objectifs spécifiques :

- Déterminer avec les acteurs locaux les manques et les objectifs à atteindre
- Etablir un rapide diagnostic des modes de fonctionnement de l'organisation touristique existante
- Evaluer les modes de fonctionnement de la Maison de la Pendjari

La mission devra permettre d'établir un diagnostic "des modes de fonctionnement de l'offre touristique existante " et d'en déterminer les forces et les faiblesses. L'analyse des insuffisances de cette offre ainsi que les objectifs à atteindre seront déterminés en étroite concertation avec les acteurs locaux. Le niveau d'adhésion de ces acteurs locaux ainsi que leur vision du tourisme sera établi afin de s'assurer du bienfondé du lancement de futur projet.

Acteurs concernés par le diagnostic

- Mairie de Tangiéta et de Matéri
- ADEPTE
- OGD Atakora - Donga
- GIZ
- CENAGREF
- Les transporteurs et agences de voyages
- Les associations de guides
- Les hébergeurs et restaurateurs
- Les organisations des professions touristiques

Toutes les phases du diagnostic ont été établies de manière collective avec une participation des acteurs locaux disponibles.

Les réunions rassemblaient les principaux opérateurs privés et institutionnels concernés par la valorisation touristique de la Pendjari

Diagnostic et actions préconisées pour l'organisation touristique et la Maison de la Pendjari

La Pendjari est située à 630 km de Cotonou, à 500 km de Niamey et à 450 km de Ouagadougou, le parc de la Pendjari est l'une des réserves les mieux protégées de l'Afrique de l'Ouest.

La réserve fait au total 275 000 ha et est composée de 4 entrées et de plus de 400 km de pistes stabilisées.





Attraction de la Pendjari

- 4 des Big Five: Lion, Eléphant, Buffle, Léopard
- 10 espèces d'antilopes, 4 espèces de primates
- Rare mammifères comme Guépard et Damalisque
- Plus de 470 espèces d'oiseaux





Atacora-Donga

La Pendjari fait partie d'une région touristique et culturelle particulièrement riche dont :

➤ Les Tata Somba, habitations construites en terre cuite et décorées par les femmes avec des cornes de bœufs. Ce sont de véritables châteaux forts en miniature caractérisant l'architecture des Bétamaribé.



➤ Les chutes de Tanongou au pied de l'Atacora

➤ le baobab ouvert qui existe depuis plusieurs siècles. L'arbre a une entrée dans laquelle on peut passer, et l'on peut séjourner dans cet arbre mystérieux. 7

OBJET DE L'ADEPTE

L'Association de Développement Touristique de la Pendjari a pour objectif la promotion, le développement et la diversification des offres touristiques dans la Réserve de Biosphère de la Pendjari et ses environs en vue d'améliorer :

- l'attractivité et la renommée de la destination Pendjari,
- la qualité des prestations des acteurs touristiques,
- le cadre administratif et réglementaire local.

La réalisation de ses objectifs permettra de générer une plus value par les membres.



De manière spécifique, ADEPTE Pendjari a pour mission de :

- conduire le processus de la mise en œuvre de la Stratégie de Développement de l'Ecotourisme dans la Réserve de Biosphère de la Pendjari, notamment :
- faire l'évaluation des offres touristiques de la réserve et de la satisfaction des clients ;
- tenir une statistique du tourisme dans la réserve ;
- organiser les rencontres régulières des acteurs afin de suivre la mise en œuvre de la stratégie ;
- appuyer le développement et l'amélioration des offres touristiques de la réserve, notamment :
- élaborer et mettre en œuvre une charte de qualité ;
- accorder un label aux acteurs qui respectent les standards de qualité ;
- appuyer le développement de nouveaux produits touristiques et l'amélioration des produits existants ;
- réaliser une publicité efficace et harmonisée de la réserve, notamment :
- élaborer et tenir à jour les informations publicitaires sur les offres touristiques ;
- réaliser des publicités communes de tous les acteurs touristiques de la réserve ;
- représenter l'ensemble des acteurs touristiques de la réserve auprès des touristes et des partenaires, notamment :
- faire le lobbying auprès des partenaires publics et privés au nom des membres pour œuvrer dans le sens de l'objectif ;
- établir et entretenir les contacts avec les acteurs touristiques du Bénin et de l'étranger, surtout les agences de voyage ;
- représenter les membres aux salons touristiques nationaux et internationaux ;
- gérer un Office du Tourisme à Tanguiéta comme centre d'accueil des touristes, notamment :
- mettre à disposition des touristes toutes les informations sur les offres existantes ;
- faire des réservations et vendre tous les produits touristiques existants.

Le positionnement géographique de l'ADEPTE

<p>FORCES</p>	<p>L'ADEPTE créé en octobre 2009 est dans sa troisième année de fonctionnement et s'est renforcé en centrant son action sur son territoire d'origine afin d'affirmer son objectif de rassembler l'ensemble des acteurs pour structurer la promotion de l'offre touristique de la Pendjari</p>
<p>FAIBLESSES</p>	<p>Bien que le parc de la Pendjari soit un pôle d'attractivité touristique majeur, les distances qui le sépare des point d'accès à la région (Cotonou au Bénin 600km, Niamey 500km, Ouagadougou 450km) nécessite de structurer la promotion touristique autour d'une offre touristique élargie qui justifie la notion de destination touristique</p>
<p>ACTIONS PRECONISEES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ il semble nécessaire de renforcer la position de l'ADEPTE au sein de la Pendjari tout en proposant dès à présent des produits complémentaires au Parc ➤ Le territoire de l'Atacora-Donga étant particulièrement vaste, il semble indispensable de susciter la création de deux organismes correspondants afin de structurer l'offre de cette région ➤ A terme une coordination régionale pour la promotion de la destination devra se structurer autour probablement de l'OGD-AD (ORGANISATION DE LA GESTION DE LA DESTINATION - ATACORA DONGA)
<p>MENACES</p>	<p>Restreindre l'offre touristique au Parc de la Pendjari condamne la région à un développement touristique limité dans le temps (saison périodique) et dans l'espace.</p> <p>De fait le parc de la Pendjari restera un bon produit touristique mais pas une véritable destination touristique</p>

Mode de gouvernance de l'ADEPTE et relation avec ses partenaires privés et institutionnels

<p>FORCES</p>	<p>De l'avis de tous les membres élus, l'ADEPTE bénéficie d'une bonne gouvernance. Les réunions du conseil d'administration se font régulièrement et chaque fois que nécessaire ainsi que l'assemblée générale statutaire. La relation exécutif/Présidence fonctionne bien.</p> <p>La présence du CENAGREF (Centre National de Gestion des Réserves de Faune) est perçue par les élus comme une présence institutionnelle qui renforce l'ADEPTE, comme un garde-fou pour éviter les dérapages et comme une force de proposition.</p> <p>Le soutien de la GIZ (Coopération Allemande) a été déterminant dans l'émergence de l'ADEPTE et de la Maison de la Pendjari</p>
<p>FAIBLESSES</p>	<p>La communication de l'ADEPTE avec les acteurs touristiques (non élus) est faible. Ces acteurs ont le sentiment de ne pas être associés aux décisions prises au sein du CA ce qui se traduit par une adhésion contrastée de ces acteurs.</p> <p>De même le rôle du CENAGREF est mal compris et vécu comme une tutelle autoritaire.</p> <p>Le soutien de la GIZ n'est pas perçu ou occulté par la totalité des acteurs interrogés dans le cadre du diagnostic</p>
<p>ACTIONS PRECONISEES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ organiser davantage l'adhésion de tous les acteurs du tourisme en organisant des réunions d'informations par secteurs d'activités (hébergeurs, transporteurs, guides...) et en proposant des formations adaptés à chaque métier concernés. ➤ Susciter notamment auprès des jeunes lycéens un groupe d'animation touristique bénévole venant en appui aux activités de l'ADEPTE afin d'asseoir l'adhésion de la population au développement touristique de la Pendjari
<p>MENACES</p>	<p>La durabilité de l'action de l'ADEPTE est menacée par le faible niveau d'adhésion des acteurs du tourisme et de la population locale</p>

La Maison de la Pendjari



La Maison de la Pendjari

<p>FORCES</p>	<p>La Maison de la Pendjari dispose des éléments de base d'un Office de Tourisme: Un bureau d'information, une banque d'accueil, une documentation de base (dépliant, d'appel, document d'informations pratiques, carte de la Pendjari) et un système de réservation.</p> <p>Le personnel exécutif est composé d'un Directeur par intérim et d'un secrétaire administratif qui disposent tous deux d'une expérience et d'une formation de bon niveau dans le domaine du tourisme.</p>
<p>FAIBLESSES</p>	<p>Le directeur par intérim est en fait le responsable tourisme du CENAGREF ce qui renforce le sentiment de tutelle</p> <p>Le secrétaire administratif est le seul personnel chargé de l'accueil, de l'animation et de la réservation.</p> <p>Le bureau de tourisme est fermé à chaque absence du secrétaire (jours de repos, jours de réunion et autres nécessités)</p> <p>Le bureau de tourisme ne dispose pas de connexion internet ce qui rend aléatoire le système de réservation</p> <p>L'adhésion des acteurs du tourisme à la Maison de la Pendjari et donc son autofinancement reste faible (commissions et cotisations non payées). Le manque d'information statistique sur les flux d'accueil et de réservation entraîne un sentiment d'opacité de l'action de la Maison de la Pendjari</p> <p>Le financement de la Maison de la Pendjari est étroitement lié au soutien de la GIZ dont le programme arrivera à son terme dans les prochaines années</p>

Préconisation pour le développement de La Maison de la Pendjari

<p>LES LOCAUX</p>	<p>Même si le local actuel est en mesure de rendre les principaux services d'un Office de Tourisme, il serait souhaitable d'ériger une véritable vitrine de la Pendjari. Lors de l'entretien avec le Maire de Tangiéta (commune sur laquelle se trouve l'actuel OT) il a été évoqué la construction d'un pavillon lié à l'implantation de la BOA (Banque Of Africa) sur un emplacement de premier choix en terme de visibilité.</p>
<p>LES EQUIPEMENTS</p>	<p>Dans le cadre de la mise en place d'un nouveau pavillon il est souhaitable d'envisager:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un espace accueil (banque d'accueil, matériel informatique, matériel bureautique, connexion Internet) - un espace de promotion de l'artisanat local - une exposition permanente
<p>LES MOYENS HUMAINS</p>	<p>Dès à présent il es nécessaire de renforcer l'amplitude d'ouverture du bureau de tourisme afin de répondre à un accueil opérationnel 7 jours sur 7. Il est possible d'envisager le recrutement d'une étudiante susceptible d'être formée au métier de l'accueil afin d'assumer cette tâche à temps partiel.</p>
<p>LE RENFORCEMENT DES COMPETENCES</p>	<p>Pour le personnel de l'OT :</p> <p>Mise en place des référentiels des métiers d'accueil et de direction d'un OT avec les formations correspondantes.</p> <p>Formation aux techniques et à l'utilisation des logiciels d'accueil, d'édition, de promotion et de réservation</p> <p>Pour les guides :</p> <p>Formation aux techniques de guidage</p>

Préconisation pour le financement de La Maison de la Pendjari

<p>LE FINANCEMENT PUBLIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mise à disposition d'espaces (terrain, locaux) - détachement de personnel - coopération internationale et décentralisée - autres...
<p>LE FINANCEMENT CLIENTELES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - vente de plans de ville - vente d'un guide pratique (manuel de vente) - vente de guides touristiques (Petit Futé, Routard, autres...) - vente de cartes routières (type IGN) - vente de cartes postales et d'affiches, de Tee-shirt - production et vente d'une gamme de souvenirs artisanaux - frais de réservation (hôtel, restaurant, guides....)
<p>LE FINANCEMENT DES PRESTATAIRES</p>	<p>touristiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - adhésions à l'ADEPTE - commissions sur les réservations et vente de circuits - participation à l'édition des documents commerciaux(manuel des ventes, CD,...) - encart publicitaire sur le plan de la Pendjari - encart publicitaire dans le guide pratique - participation aux actions de démarchages (salons professionnels, workshop,...)



PROJET D'APPUI A LA MAISON DE LA PENDJARI

En collaboration avec l'Office de Tourisme de STRASBOURG, Tourisme sans Frontières se propose d'accompagner l'ADEPTE :

1. Dans la réalisation du nouveau pavillon de la Maison de la Pendjari : montage de dossier, recherche de partenariat, schéma fonctionnel, etc.
2. Dans la mise en place des référentiels des métiers du tourisme nécessaire au fonctionnement du pavillon
3. Dans la formation du personnel et du groupe d'animation qui pourrait accompagner la dynamique de la Maison de la Pendjari
4. Dans la formation des acteurs du tourisme de la Pendjari (guides, transporteurs, hébergeurs)