



COMMISSION TOURISME

Vendredi 22 Janvier 2010

La Buissonnière

St ROMAIN

L'OFFICE DE TOURISME VALLEE DE L'ANCE

Bilan 2009

Période 10/2008 à 09/2009

1. ADHESIONS

- 98 adhérents pour une recette de 2 380€ - stable

2. L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

L'accueil physique dans les bureaux

Les deux bureaux de l'office de tourisme ont connu une augmentation de leur fréquentation, principalement cet été. Les demandes en animation sont en croissance constante.

- 4010 contacts en 2009 soit **une augmentation de 22%**
- **La saison estivale**
 - = Correspond à **70% de la fréquentation annuelle**
 - = En augmentation de 18% pour les deux bureaux
 - = A été plus longue que les autres années : environ du **8 juillet au 30 août**
 - = Viverols a connu une fréquentation record en août
 - = 68% des demandes sont faites à St Anthème
 - Nature de la demande
 - = Baisse de la randonnée au profit des visites et animations
 - = Augmentation des demandes en loisirs sportifs (VTT, quad, cheval, ski...)
 - = Les informations locales correspondent à 20% des sollicitations
 - = 29% des questions concernent les animations – Une centaine de contacts à St Anthème pour le festival volcan du Montpeloux
 - Origine géographique
 - = Etrangers : Hollandais en augmentation.
 - = Français : Rhône-Alpes et Auvergne suivis de la Région Parisienne, de la Région PACA et de la Bretagne.

Appels téléphoniques

Cette année, l'augmentation des appels est de 5,5% mais le bureau de Viverols est en diminution. Cela semble principalement dû aux appels reçus à St Anthème concernant la jasserie du Coq Noir et le festival volcan du Montpeloux.

- 2009 : 2152 appels hors appels professionnels
- Très importante disproportion entre l'été et le reste de l'année
- St Anthème reçoit en été 79% des appels
- Coq Noir : 860 appels
- Montpeloux : 344 appels
- Augmentation des appels pour les loisirs sportifs (dont le ski).

Courriers

Le nombre de demandes a diminué. Nous pouvons nous demander si cela est dû au fait que les touristes consultent de plus en plus Internet et réservent directement par ce biais, sans demander de support papier. Le courrier est toutefois un outil qui touche directement les clients potentiels.

- 2009 : 324 réponses courriers ou mail ont été envoyés, suite à des demandes faites par téléphone, par mail ou par voie postale.
- Nature de la demande : hébergement et animations.
- Importante part des mails et principalement des mails suite à une visite sur notre site Internet : plus qualitatif, passe de 7% à 22%.

Ventes d'ouvrages

La vente de livres a diminué cette année et les touristes ont hésité face à l'achat de topoguides. Le mois d'août a cependant été positif, grâce notamment à la hausse de la fréquentation.

- 97 topoguides de randonnée vendus contre 147 en 2008. La part du topoguide VTT est de 58 en 2008 et 47 en 2009.

Conclusion de la fréquentation

La fréquentation a augmenté cet été, même si le public est généralement différent entre le bureau de St Anthème et celui de Viverols, qui touche davantage les résidents secondaires. Par ailleurs, la demande par mail est croissante, notamment à travers notre site Internet. C'est donc un outil à mieux développer. L'Auvergne a été une destination privilégiée cet été et nous n'échappons pas à la règle.

Propositions 2010 : Accueil physique, téléphone, courrier	Statistiques : mise en place de la gestion relation client = possibilité pour les prestataires d'avoir accès aux statistiques quand ils le souhaitent (Solutions techniques en réflexion : Net, Bulletin du tourisme...)
Relations prestataires	Relances pour les différentes éditions et le site Internet Conseils
Les locaux d'accueil	Convention pour l'entretien des locaux
Gestion des appels du Coq Noir	Centrale de réservation téléphonique : Viverols au lieu de St Anthème

3. LES ANIMATIONS

Les balades accompagnées

- Balades d'hiver

Les balades raquettes sont une animation appréciée en hiver, proposant une alternative au ski. Les animations complexes qui proposent plusieurs prestations semblent attirer le plus de monde.

= 39 personnes sur 3 balades programmées dont 17 pour celle qui proposait une balade + un repas à la jasserie du Coq Noir

- Journée Nationale de la Raquette 2010

Le site de Prabouré a été choisi par la Délégation Régionale de la Randonnée pour représenter cette discipline. Plusieurs partenaires se sont réunis afin que cette journée soit réussie

- Balades d'été

Ces balades permettent de créer une animation ludique et éducative de qualité et créent une image plus dynamique de la vallée. Leur fréquentation est cependant en baisse.

Balades Nature et Patrimoine

= deux nouvelles balades et un nouvel accompagnateur de moyenne montagne

= Spécificité : goûters à la fin de la balade. Celui de la Chaulme a été offert par Jérôme Gonnet

= 80 inscrits sur 6 balades - Même nombre de balades qu'en 2007 mais le nombre de participants en moyenne a chuté de 23 à 13.

= déficit budgétaire de 616€

Balades contées

= 55 inscrits sur 3 balades (4 programmées mais 1 annulée)

= déficit budgétaire de 398€

Les balades accompagnées	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Balades raquettes en hiver = Reconduites = 2011 : rapprochement avec le Syndicat Mixte des Crêtes du Forez ➤ Balades Nature et Patrimoine Reconduites ➤ Balades contées Reconduites + une nouvelle sur Viverols <i>Demander des arrhes lors des inscriptions</i> <i>Une nouvelle association se crée sur St Clément et souhaite proposer d'autres balades</i>
Journée Nationale de la Raquette	Délégation Régionale de la Randonnée	Fédérer les offices de tourisme de part et d'autre des crêtes du forez afin de représenter les territoires
Championnat de France PALM	FFPML	Partenaires techniques
Journée du Patrimoine de Pays	Office de tourisme et associations locales	Organisation de la journée avec les associations locales et la commune

Visites commentées du bourg de Viverols :

Bonne fréquentation cette année due au temps et peut-être au fait de n'avoir proposé que 4 visites. Deux balades lectures étaient programmées par la bibliothèque de Viverols.

= 146 spectateurs de la visite commentée (112 adultes et 32 enfants) contre 97 en 2008.

= recette de 56€ en moyenne par visite contre 26€ en 2008.

= La deuxième balade lecture a été annulée faute de participants à la première et par manque de lecteurs.

Le bric à brac de Viverols (25 juillet)

= 29 exposants présents sur 33 inscrits - 126m linéaires loués

= 252€ de recettes

= En constante diminution

Marché d'artisanat d'art de St Anthème (14 juin)

= 8 exposants, 45m linéaires, 90€ de recettes.

Marché à St Anthème	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Organisation d'un marché nocturne estival avec les commerçants de St Anthème
Visites commentées de Viverols	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Commencer les visites après le 14/07 et finir plus tard en août. Balades lectures : développement grâce au réseau des bibliothèques.
Le Bric à Brac de Viverols	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Le dernier samedi de juillet en partenariat avec la Mairie et l'AJV ? ou le 24/07 ? Renouvelé
<i>Bric à brac et marché</i>	2011 UCAVA	<i>Idée de foires commerciales thématiques sur St Anthème, Viverols et Sauvessanges avec implication des commerçants.</i> = Commission en 2010 spécifique

Le nombre d'exposants du bric à brac et du marché d'artisanat d'art a chuté en 2009. Il devient de plus en plus difficile de mobiliser les exposants et les visiteurs. Les nouvelles idées à venir sont urgentes pour pouvoir maintenir ces manifestations...

Depuis début 2009, une réglementation différente a été mise en place définie par la Loi 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, art 54. :

- La constitution du dossier est soumise à autorisation municipale,
- Les exposants doivent fournir une attestation sur l'honneur de non participation à deux autres manifestations de même nature au cours de l'année civile sur le territoire nationale.

Soirée contes

Pour 2009, cette soirée en lien avec l'association des bibliothécaires du Livradois Forez (l'ABLF) et la bibliothèque de St Anthème aura lieu le mercredi 9 décembre à 15h dans les locaux de la bibliothèque.

Soirée contes	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Soirée organisée avec l'ABLF et des bénévoles des bibliothèques de la vallée de l'Ance
---------------	-----------------------------------	--

Les Rencontres Théâtre Lecture Amateur (Sauvessanges) – les 3 et 4 juillet

Cette édition s'est cantonnée sur une seule commune, ce qui a facilité la communication et son organisation. Elle était organisée par la FNCTA PACA, le Syndicat d'Initiative de Sauvessanges et la bibliothèque de Sauvessanges, en partenariat avec la commune et la communauté de communes.

- = Une lecture et une pièce de théâtre par jour.
- = samedi : 70 spectateurs, le dimanche : Nombre de spectateurs (50 personnes environ)

Rencontre Théâtre et Lecture Amateur à Sauvessanges	Syndicat d'Initiative de Sauvessanges et FNCTA	Office de tourisme : intermédiaire et léger soutien dans l'organisation
---	--	---

Festival volcan du Montpeloux

Le festival a bien fonctionné, grâce au temps au site du Montpeloux et à une programmation de qualité.

- = 8 dates, 9 spectacles, 3 stages de pratique amateur
- = deux nouveautés : les Extras et partenariat avec le Quai des Arts
- = 1436 spectateurs, plus d'entrées à tarif plein, hausse du nombre moyen de spectateurs
- = 6 points de vente avec des chiffres en hausse
- = Une grande part des spectateurs vient du département de la Loire.
- = Un public de plus en plus fidèle

Festival volcan du Montpeloux	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Première date en juin Renouvelé
-------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

Conclusion des animations

L'office de tourisme a organisé en 2009 : 19 animations et deux festivals.

La fréquentation est inégale selon l'animation proposée.

Il serait intéressant de définir une stratégie de développement touristique globale en lien avec celle de la ccva et d'améliorer la qualité de ces prestations.

4. LES EDITIONS

Guide de visite de St Anthème

Le guide est sorti fin juin, à 4000 exemplaires.

Le travail a été effectué en partenariat avec le Groupement de Recherche Archéologique et Historique du Livradois Forez, la mairie de St Anthème, le Pays d'Art et d'Histoire et le parc naturel régional Livradois Forez.

Coût : 1014,21€ (imprimeur) + 2870,40€ (graphiste)

Carte touristique	Refonte de la carte
Ré-Edition	Flyer sentier du chevreuil
Dépliants prestataires	Création d'un dépliant pour le plan d'eau
Dépliant station de Prabouré	Création et édition en interne en attendant d'avoir une stratégie de communication
Guide des loisirs	Recherche des informations puis relecture Mise en page et édition par un imprimeur
Autres éditions	En partenariat avec ALFT, Forez Tourisme et l'ADDT

5. LA PROMOTION

Guide des festivités

= guides bimestriels hors saison faits en interne

= guide estival mis en page et édité par un imprimeur

Nouveauté : cette année travail avec Créa 7, sortie de 4000ex au lieu de 5000.

= Promotion de toutes les festivités, des associations adhérentes ou non.

Guide des festivités	Programme estival mensuel et programmes bimestriels le reste de l'année = Organisation d'une réunion de coordination le 4/12 Suivi des informations tout au long de l'année
----------------------	---

Site Internet

La fréquentation de notre site Internet a augmenté de 23%. A nous de voir comment utiliser ce médium pour développer les activités de nos prestataires en ajoutant une plus value supplémentaire à la simple diffusion d'information.

Site Internet	Mises à jour Création du site Internet intercommunal avec création d'un site de l'office de tourisme en lien avec une des deux bases de données et création d'une page pour le festival volcan du Montpeloux Mission photo 4 saisons
---------------	--

Autres moyens de promotion (Tirage 2009 à la MSVA)

= Panneaux d'affichage

= Affiches

= Relations presse

Conclusion sur la promotion

La communication de l'office de tourisme ne se cantonne pas à son activité propre mais également à celle de ses prestataires.

Afin d'avoir des supports de qualité et diffusés plus largement, le principal de cette promotion est organisé conjointement avec Auvergne Livradois Forez Tourisme et

**Forez Tourisme, à travers des sites Internet portails, des actions et événements et des supports papiers édités en grand nombre.
La promotion est importante mais la qualité de ce que nous pouvons proposer est la clé pour vendre un territoire.**

Bilan Editorial/Stratégie de com/Impression Interne	Homogénéisation de la communication intercommunale Ligne éditoriale Vallée de l'Ance (Objectif 2011-2012)
---	--

6. LA COMMERCIALISATION

Participation au groupe de travail de création du service commercial Forez Tourisme

Produits groupes avec Forez Tourisme	Brochure produits groupes adultes, enfants et tourisme d'affaire
Séjours avec ALFT	En attente
Produits vallée de l'Ance	Prospections et rencontres pour le montage de nouveaux produits groupes et individuels

7. LA TAXE DE SEJOUR :

Année de recouvrement	2008-2009 (au 19 janvier 2010)	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Sommes perçues	6566 €	10 295 €	11 671 €	12 458 €

8. LE BUDGET 2009 DE L'OT

(D'après le CA au 19 janvier 2010)

Budget annexe qui intègre le budget du festival de Montpeloux

Fonctionnement

Dépenses		Recettes	
Personnel & Charges	42 668.12 €	Produits des services du domaine et ventes diverses	18 121.17 € (dont 11 960 € de recettes de Mpx)
Festival de Montpeloux	33 825.49 €	Taxe de séjour	6 565.80 €
BNP	1 383.09 €	Subventions Région et département	10 612 €
Guide de visite St anthème	3 884.61 €	CCVA	69 377.39 €
Autres actions et charges	23 590.96 €		
TOTAL	104 676.36 €	TOTAL	104 676.36 €

Investissement : 2200 €

Changement de Informatique (réalisé en dec 2009 report BP2010)
Mobilier de bureau (Déménagement Viverols)

CONCLUSION :

Poursuite de l'action menée : Animations nombreuses, recherche de relais locaux pour améliorer la qualité des prestations

Une Année de repositionnement : Stratégie globale, Positionnement interne et externe

Une Année de consolidation de l'existant : Convention d'objectifs, Classement de l'OT, Demande de classement en commune touristique et station verte pour St Anthème

Une Année de développement : Site Internet, Festival de Montpeloux, Mission photo, Installation à Viverols, éditions de documents, travaux avec nos partenaires.....

La commission tourisme, outil de pilotage et relais des services de l'OT :

- ↳ Groupe de pilotage pour encadrer le stage
- ↳ Site Internet intercommunal
- ↳ Aménagement des nouveaux locaux de l'OT à Viverols
- ↳ Positionnement sur les actions dites « touristiques » et qualité
- ↳ Force de proposition

Une nouvelle commission à programmer : Avril / Mai

ANNEXES

Forez tourisme & ALFT

- **Bilan Actions 2009 / Plan d'actions 2010**
- **Bilan du service commercial FT**
- **Séjour SMART Box PNRLF**

Affectation de la TS