



**COMPTE-RENDU
COMMISSION TOURISME
BILAN 2011
Hôtel /Restaurant le Pont de Raffiny
le 04 novembre 2011**

Présents : Jacqueline et Alain BEAUDOUX (Hôtel Au Pont de Raffiny, St-Romain), Bernard BERAUD (RELF, Elu CCVA), Jean BOSTVIRONNOIS (Vice-Président CCVA en charge du tourisme), Marcelle CHAPELLE (Chambres d'hôtes Aux 3 Chats, Saillant), Marion CHASTAING (Animatrice OT Vallée de l'Ance), Huguette et Georges CHOVET (Propriétaires d'un gîte, Saillant), Michèle COL (Chambre d'hôtes et Chèvrerie, St-Anthème), Marc CORMIER (Chambres d'hôtes Jasserie Les Airelles, St-Anthème), Sarah DUMONT (Café Gourmand, St-Romain), Gaëlle DUPUIS (Chambres d'hôtes La Mélanie, St-Romain), Jean-Marc FAURE (Elu CCVA, Gîtes municipaux de Medeyrolles), Philippe FAYNEL (Restaurant Le Droubliei, Saillant), Brigitte FLEURET (Elue CCVA, déléguée au tourisme) M. Mme FOUGEROUSE (Propriétaires de gîtes, St-Anthème), Sylvie et Jean-Pierre FRANCO (Propriétaire d'un gîte, Eglisolles), Françoise LAREY (Elue CCVA, Amicale des Artistes du Samedi), Virginie ROMEUF (Jasserie du Coq Noir), Johan ROUGERON (Directeur CCVA), René STEHLIN (Centre de l'Etoile, Viverols), Anna-Maria VEYRET (Animatrice OT Vallée de l'Ance)

Excusés : Michel BRAVARD (Président CCVA), Philippe LACOUR (Hôtel Le Continental), Dominique NOCHEZ (Galerie Lez'Arts)

Monsieur BOSTVIRONNOIS accueille les participants à la réunion, qu'il remercie de leur présence. Il assure que les informations récoltées lors de cette réunion seront transmises aux élus du territoire. Il engage un tour de table, qui permet notamment aux nouveaux prestataires (nombreux en 2010 et 2011) de se présenter.

Johan Rougeron introduit la réunion en rappelant quelques données concernant l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance :

- Son statut : en régie directe intercommunale
- Ses employés : 1,5 Equivalent Temps Plein + 1 saisonnier à temps partiel sur 3 mois
- Un nouveau classement 2 étoiles en 2011 (par rapport à 1 étoile auparavant), ce qui a un impact sur l'amplitude d'ouverture et les animations mises en place

Il précise également que l'année 2011 a été une année de transition avec :

- Le départ d'Adeline Frotey après 6 années à l'Office de Tourisme et l'arrivée de Marion Chastaing en février
- Le déménagement du bureau de Viverols à la Maison Granet, pour des raisons de place, et de mutualisation avec le personnel de la Maison des Services, également sise à la Maison Granet

LES PARTENARIATS

Depuis le bilan communiqué le 4 novembre, de nombreux prestataires ont retourné leur convention de partenariat. Au vu de ces derniers éléments, les cotisations 2011 sont en progression par rapport à 2010.

Johan Rougeron rappelle que la cotisation à l'Office de Tourisme permet aux prestataires adhérents, par le biais du partenariat de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance avec Forez Tourisme et la Maison du Tourisme Livradois-Forez, de bénéficier des actions mises en place par ces 2 associations.

Décision pour 2012 :

- **Identifier plus clairement les partenaires de l'Office de Tourisme pour les différencier des prestataires non-partenaires dans les différentes éditions et sur le site Internet.**

Réfléchir à un logo.

NB : l'Office de Tourisme ayant une mission de service public, il ne peut rendre obligatoire le paiement de la cotisation, et se doit de mentionner tous les prestataires touristiques déclarés de son territoire.

- **Mettre en place un système de gestion des disponibilités pour les hébergements partenaires.**

2012 sera l'année d'entrée en vigueur de la réforme du classement des hébergements touristiques. Tous les hébergements touristiques (hôtels, gîtes, chambres d'hôtels, hôtellerie de plein air, hébergements de groupes) sont concernés.

Il importe donc de diffuser l'information auprès des prestataires d'hébergement.

Johan Rougeron souligne que la qualification de l'offre sur notre territoire est particulièrement importante.

Nouvelles informations au 20 décembre 2012 : le délai de classement selon les nouvelles normes a été assoupli. La date butoir du 23 juillet 2012 pour obtenir un nouveau classement n'est donc plus d'actualité : les derniers classements obtenus sont valables jusqu'au terme défini par l'arrêté, soit 5 ans. (Exemple : un meublé classé en 2009 le sera bien jusqu'en 2014, et non jusqu'en juillet 2012, comme initialement prévu par la loi.)

D'autre part, les Gîtes de France sont désormais habilités à accorder le nouveau classement. Les prestataires Gîtes de France peuvent donc se mettre directement en relation avec leur tête de réseau départementale pour la procédure de classement.

Décisions pour 2012 :

- **Organiser une réunion d'information sur la réforme du classement des hébergements touristiques.**
- **Organiser un Eductour en Vallée de l'Ance, pour créer une dynamique de réseau entre les prestataires, et développer une réflexion collective sur la question de la qualité de l'hébergement.**

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

L'accueil dans les bureaux de l'Office de Tourisme Vallée de l'Ance

Le logiciel de Gestion des Relations Clients peut être un outil professionnel extrêmement intéressant (statistiques, base de données actualisées des informations des prestataires...) à condition d'être bien maîtrisé.

Les demandes concernant la Jasserie du Coq Noir sont les plus fréquentes (30 000 visiteurs cette saison). Georges Chovet souligne que ces chiffres sont biaisés, étant donné que l'Office de Tourisme est le seul moyen pour le grand public de contacter la Jasserie et de réserver.

Décisions pour 2012 :

- ***Poursuivre la formation du personnel pour les outils de Gestion des Relations Clients (statistiques)***
- ***Formaliser les services rendus par l'Office de Tourisme à la Jasserie du Coq Noir par un conventionnement.***
- ***Mettre en place un poste de consultation d'Internet à l'Office de Tourisme à St-Anthème***

La boutique

Décisions pour 2012 :

- ***Renouveler les ouvrages et produits vendus en boutique (cartes IGN, cartes cadeau Forez Tourisme, nouvelles éditions...)***
- ***Vendre des cartes de pêche dans les bureaux de l'Office de Tourisme.***
- ***Contacter les magasins de sport dans un rayon de 40 km pour commercialiser les topoguides de randonnée pédestre et VTT de la Vallée de l'Ance.***
- ***Faire un point avec les prestataires du territoire pour la commercialisation de ces topoguides.***

LES ANIMATIONS

Animations hivernales : balades raquettes

Il est important de développer une offre d'activité hors-ski pendant la période hivernale. Ces animations sont à mener en partenariat avec le Syndicat Mixte des Crêtes du Forez.

Décisions pour 2012 :

- ***Développer l'offre en direction du jeune public et des familles***
- ***Reconduire les partenariats avec les prestataires du territoire (Relais du Vermont, Jasserie du Coq Noir) pour des produits avec repas, tout en continuant à proposer la prestation sans repas***
Si d'autres prestataires souhaitent participer, nous contacter.
- ***Innover en proposant des balades en cani-raquettes***

Animations estivales

Plusieurs prestataires trouvent que la fin du mois d'août manque d'animations sur la Vallée de l'Ance. Ce constat est partagé par des visiteurs interrogés par une étude FISAC menée cet été sur le territoire.

Les touristes recherchent beaucoup les fêtes du terroir et les vide-greniers. Or souvent, les fêtes patronales ciblent plus les locaux et les résidents secondaires.

NB : Bernard Béraud explique que la Fête du Terroir de La Chaulme n'aura pas lieu en 2012, faute de main d'œuvre. Il est suggéré de faire tourner cette manifestation sur les différentes communes de la Vallée de l'Ance, si les associations locales sont intéressées pour s'impliquer.

Balades Nature et Patrimoine, balades contées, initiation à la course d'orientation

Ces balades sont organisées en partenariat avec le Parc Naturel Régional Livradois-Forez. Il s'agit de proposer des prestations de qualité, avec un goûter à base de produits locaux. Anna-Maria Veyret souligne que les retours des visiteurs sont toujours très positifs.

Décisions pour 2012 :

- **Proposer une balade sur les rives de l'Ance**
- **Programmer des balades plus sportives (course d'orientation, VTT), en direction des familles**

Visites commentées du bourg et du château de Viverols

La nouvelle visite mise en place en 2011 par le Pays d'Art et d'Histoire du Forez permet l'accès au château. L'Office de Tourisme reversait 2€ par personne à l'association des Amis du Château. Anna-Maria Veyret précise que cette visite a attiré un public extérieur à la Vallée de l'Ance.

NB : en 2012, l'Association des Amis du Château ne proposera plus de visites le dimanche.

Le château de Viverols étant l'un des éléments incontournables du patrimoine local, il est important de travailler avec le propriétaire, et de relancer les négociations pour 2012.

Plusieurs prestataires proposent de développer une offre de visite / médiation par le biais de panneaux d'interprétation sur d'autres éléments du patrimoine local : les cases de Montris et le siège de la Reine.

Johan Rougeron répond qu'il est prévu que le prochain sentier d'interprétation porte sur l'Ance.

Nouveauté : le Pays d'Art et d'Histoire propose de lancer un cycle de visites de bourgs en Vallée de l'Ance, un concept déjà testé dans d'autre territoire du Forez, ciblant principalement les locaux, hors saison. Cette année, le PAH pourrait travailler sur le bourg de St-Romain.

Décisions pour 2012 :

- **Reconduire et développer cette nouvelle visite alliant bourg + château**
- **Dynamiser l'offre de visite du château pour les scolaires**

Bric-à-brac de Viverols

Anna-Maria Veyret explique que le bric-à-brac s'épuise d'année en année.

Décisions pour 2012 :

- **Proposer un autre évènement permettant de mettre en valeur le bourg médiéval de Viverols, plutôt qu'une animation commerciale.**
(Visite costumée, animation médiévale, concert de musique médiévale / celtique, spectacle son et lumière...)
- **Organiser un marché de nuit à Viverols**

Marché de nuit de St-Anthème

Michèle Col suggère que le marché de nuit se tienne la 2^e ou 4^e semaine du mois, en parallèle au marché de St-Anthème.

Décision pour 2012 :

- **Continuer à impliquer les commerçants locaux par le biais de la tombola**

Visites « Forez Terre de Savoir-Faire »

L'offre « Terre de Savoir Faire », proposant un programme de visites avec démonstrations d'ateliers / fermes / entreprises locales, correspond complètement à la demande actuelle : une offre authentique, correspondant à la réalité de notre territoire, personnalisée, et potentiellement désaisonnalisée. Il semble donc fondamental de la renforcer.

Décisions 2012 :

- **Développer l'offre en Vallée de l'Ance** (envoyer un courrier de présentation du dispositif à tous les prestataires potentiellement concernés du territoire : Chèvrerie Col, Boucherie Fougerouse, Reverdo, Scierie Brigolle, maisons en rondins Leonardi, Studios Oïkos...)
- **Améliorer la communication sur le territoire et sur les supports de communication Forez Tourisme**

Festival Volcan du Montpeloux

Nouvelle information : cette année, l'ouverture du Festival sera marquée par l'accueil d'une compagnie de cirque contemporain et de son chapiteau, dans le cadre du projet Itinéraires de cirques initié et financé à 70% par la Région Auvergne.

Autres animations

L'Office de Tourisme propose de se positionner en tant qu'intermédiaire pour les Journées du Patrimoine de Pays entre les prestataires intéressés par la thématique 2012 et le SIVOM.

LA PROMOTION

Carte touristique de la Vallée de l'Ance

Il s'agit là du seul document de promotion édité par l'Office de Tourisme. Il est très apprécié du public.

Les propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes souhaiteraient qu'un pictogramme indique les hébergements sur le territoire. Cette suggestion ne semble pas réalisable, si l'on veut que la carte reste lisible.

Décisions pour 2012 :

- **Proposer aux prestataires du territoire d'acheter un encart publicitaire pour la 4^e de couverture**
- **Mettre en avant la station de Prabouré dans l'encart Nouveauté 2012, en mentionnant la possibilité de location de matériel**

Guide des manifestations de la Vallée de l'Ance

Le format du guide estival (A4) n'est pas être pratique : il prend trop de place dans les présentoirs, et les gens ne l'emportent pas.

Les associations soulignent qu'il est difficile de respecter les délais pour communiquer les informations. Marion Chastaing explique que pour le calendrier, il faut avant tout faire passer les informations fondamentales (date, lieu, horaire, tarif). Les programmes détaillés des manifestations pouvant être communiqués ultérieurement.

Décision pour 2012 :

- **Revoir le format du guide (format A5 si possible)**

Editions en partenariat avec Forez Tourisme et la Maison du Tourisme Livradois-Forez

Pour Forez Tourisme, les éditions 2012 vont évoluer. Pour les hébergements, un système de Zoom sera utilisé pour mettre en avant chaque année quelques hébergements à l'échelle du territoire du

Forez. Ce système de Zoom sera également utilisé pour la carte touristique, qui accentuera les sites majeurs mis en exergue par le Schéma de Développement Touristique des Pays du Forez.

Autre évolution importante, pour la carte touristique Forez Tourisme, et le nouveau guide des activités Livradois-Forez, **ne seront mentionnés que les prestataires d'activités et sites ayant des jours et horaires d'ouverture hebdomadaires** (les sites et prestataires ouverts sur réservation ne seront donc pas présents sur ces supports). L'objectif étant de faciliter la vie du touriste sur le territoire.

Philippe Faynel déplore le fait qu'il n'existe plus aucun document, ni sur le Forez, ni sur le Livradois-Forez, faisant la promotion des restaurants.

Jacqueline Beaudoux attire notre attention sur **les photos des prestataires dans le guide des hébergements du Forez**, et demande à ce que les photos de soient pas recadrées pour l'édition 2012.

Décisions pour 2012 :

- **Demander aux prestataires de faire passer de nouvelles photos s'ils ne sont pas satisfaits de celles utilisées sur les documents actuels**
- **Organiser une bourse aux documents interne à la Vallée de l'Ance avant la saison**

Site Internet de l'Office de Tourisme

Le nouveau site Internet est à perfectionner. Les suggestions d'amélioration sont les bienvenues.

Décisions pour 2012 :

- **Faire évoluer le site en fonction des remarques qui émaneront des prestataires**
- **Proposer un onglet « Vente en ligne » pour les cartes cadeaux Forez Tourisme dans un premier temps, et les topoguides de la Vallée de l'Ance**
- **Communiquer les coordonnées des prestataires de la Vallée de l'Ance pour la newsletter de Forez Tourisme**

Création d'une ligne éditoriale Vallée de l'Ance

Johan Rougeron explique qu'il serait intéressant de créer une identité / marque « Vallée de l'Ance », dont les prestataires pourraient être les premiers ambassadeurs. Différents produits pourraient être déclinés.

Décisions pour 2012

- **Editer dans un premier temps quelques modèles de cartes postales et d'affiches, sets de tables**
Ces produits correspondent à la demande des touristes sur le territoire, dans les OT et chez les prestataires. Ils permettront en outre de diffuser l'image de la Vallée de l'Ance : les cartes postales étant amenées à voyager, et les affiches pouvant être un objet de fierté quant à l'appartenance au territoire, notamment pour les résidents secondaires.
- **Organiser une réunion de travail avec les prestataires intéressés pour co-construire le projet de ligne éditoriale.**

Les relations presse

Cette année, la Communauté de Communes a choisi d'élargir le contrat avec son agence de presse à plusieurs manifestations emblématiques du territoire, ainsi qu'à la station de Prabouré, dans l'optique de faire parler de la Vallée de l'Ance toute l'année, et pas seulement au moment du Festival Volcan du Montpeloux.

Il n'est pas certain que le contrat sur les fêtes de village soit reconduit en 2012.

L'ambition de l'agence de presse, pour Montpeloux, est à présent nationale, notamment par le biais de médias spécialisés. Il s'agit de mieux cibler notre public, tout en maintenant une couverture médiatique locale en direction du grand public.

Sur le même principe, Mme Franco suggère que toutes les manifestations d'envergure sur le territoire mettent en avant la Vallée de l'Ance : il faudrait leur mettre à disposition certaines des affiches éditées.

Décisions pour 2012 :

- ***Accentuer la relation presse sur la Loire et Rhône-Alpes.***
- ***Viser les médias nationaux spécialisés.***

LA COMMERCIALISATION

Gaëlle Dupuis souligne qu'aujourd'hui, l'essentiel du marché passe par Internet.

Décision pour 2012 :

- ***Mettre en route le logiciel de vente en ligne via le site Internet de l'Office de Tourisme***

LA TAXE DE SEJOUR

Plusieurs prestataires demandent pourquoi l'exercice s'étale du 15 octobre au 15 octobre. Johan ROUGERON répond que ces dates ont été fixées en fonction de la délibération qui a instauré la taxe de séjour.

Pour information, le taux de la taxe de séjour restera inchangé en 2012. Par contre, il sera sans doute revu en 2013, dans la mesure où les classements vont changer, et où Forez Tourisme va travailler à l'harmonisation de la taxe de séjour.

LE BUDGET 2011

Johan Rougeron souligne que le budget de l'Office de Tourisme inclut le budget du Festival Volcan du Montpeloux.

Il met également les cotisations à Forez Tourisme et à la Maison du Tourisme en vis-à-vis avec le nombre d'éditions et leur tirage.

Monsieur BOSTVIRONNOIS remercie les personnes présentes pour leur participation.

La réunion se conclue par un goûter proposé par l'hôtel du Pont de Raffiny.