



COMPTE-RENDU
COMMISSION TOURISME
BILAN 2012
Chambres d'hôtes La Clef des Champs
Le 26 octobre 2012

Présents : Stéphanie ARDEVOL (camping municipal, Sauvessanges), Jacqueline BEAUDOUX (Hôtel Au Pont de Raffiny, St-Romain), Bernard BERAUD (RELF, Elu CCVA), Jean BOSTVIRONNOIS (Vice-Président CCVA en charge du tourisme), Michel BRAVARD (Président CCVA), Marcelle CHAPELLE (Chambres d'hôtes Aux 3 Chats, Saillant), Georges CHOVET (Propriétaire d'un gîte, Saillant), Marc CORMIER (Chambres d'hôtes Jasserie Les Airelles, St-Anthème), Nathalie CROSNIER (Animatrice saison 2012, OT Vallée de l'Ance), Gaëlle DUPUIS (Chambres d'hôtes La Mélanie, St-Romain), M. FAVEYRIAL (Comité des fêtes de Viverols), Eric FERNON (propriétaire de chambres d'hôtes, Medeyrolles), Brigitte FLEURET (déléguée communautaire), Marie-André et Henri FOUGEROUSE (Propriétaires de gîtes, St-Anthème), Sylvie FRANCO (Propriétaire d'un gîte, Eglisolles), Louis GUILLIEN (Association des amis de Saillant), Claude JOUFFRET et Josiane MALFANT (propriétaire de chambres d'hôtes, Sauvessanges), Françoise LAREY (déléguée communautaire), Mme MALFRAY (propriétaire d'un gîte, Medeyrolles), Cécile MARCHAND (Chargée de mission OT Vallée de l'Ance), Roger MARIN (délégué communautaire), Virginie ROMEUF (Jasserie du Coq Noir), Johan ROUGERON (Directeur CCVA), M. et Mme REY (propriétaires d'un gîte, St-Anthème), Anna-Maria VEYRET (Animatrice OT Vallée de l'Ance)

Excusés : M. BRAIN (association des personnes âgées, St-Anthème), Josiane BAYLE (infirmière Viverols), Mme DAURELLE (propriétaire d'un gîte, St-Romain), M. FOUGEROUSE (Boucherie St-Anthème), M. CATELAND (Quincaillerie GAGNAIRE, St-Anthème), M. GUILLOT (Guillot Boissons, St-Anthème), Michèle COL (Chambre d'hôtes et Chèvrerie, St-Anthème), Sarah DUMONT (Café Gourmand, St-Romain), Philippe FAYNEL (Restaurant Le Droubliei, Saillant),

Monsieur Michel BRAVARD accueille les participants à la réunion, qu'il remercie de leur présence. Il aborde le sujet de la taxe de séjour en rappelant qu'à partir de 2013 et suite à la demande de la dernière commission tourisme de 2011, les dates de perception ont été modifiées. Cette perception se fera donc au début de l'année 2013.

Il explique l'intérêt de l'harmonisation de la taxe de séjour, expliquant les versements possibles d'un pourcentage de la taxe à Forez Tourisme.
(Une délibération est jointe à ce compte-rendu).

Monsieur BOSTVIRONNOIS introduit la réunion en remerciant également les participants de leur présence et en assurant que les informations récoltées lors de cette réunion seront transmises aux élus et à tous les acteurs touristiques du territoire.

Johan Rougeron rappelle quelques données concernant l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance :

- Son statut : en régie directe intercommunale
- Ses employés : 2 Equivalent Temps Plein

Il précise également que l'année 2012 a été une année de transition avec :

- Le départ de Marion Chastaing et l'arrivée de Cécile MARCHAND en juin.

LES PARTENARIATS

Depuis le bilan communiqué le 26 octobre, de nombreux prestataires ont retourné leur convention de partenariat. Au vu de ces derniers éléments, les cotisations 2012 sont en progression par rapport à 2011.

Catégories	Nombre	Montant 2012	Montant 2011	Montant 2010
A : Associations, artisans, professions libérales 17€	28 ➤ artisans / professions libérales ➤ associations	479 €	595 €	577€
B : Commerçants, meublés, chambres d'hôtes 25€ + 3,5€ (suppl.)	36 ➤ commerçants ➤ meublés dont 2 communes*	1016.5€	913 €	838,5€
C : Hôtels, restaurants, gîtes de groupe, campings 39€	14 Dont 2 communes	556.5€	475 €	684€
TOTAL	78	2052€*	1983€	2099,50€

*chiffres à la date du 28/11, relances en cours

Cécile MARCHAND 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 2013 :

- **Améliorer, en concertation avec les prestataires leur descriptif commercial, mettre en place un brainstorming sur la communication que les prestataires peuvent mettre en place seuls et avec l'Office du Tourisme**
- **Reconduire un Eductour sur le canton de Viverols, pour créer une dynamique de réseau entre les prestataires, et développer une réflexion collective sur la question de la qualité de l'accueil et de l'hébergement.**
- **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.**
- **Développer le système de gestion des disponibilités pour les hébergements partenaires.**
- **Proposer aux mairies de relayer l'information concernant les adhésions auprès des associations**

Cécile MARCHAND ajoute que certains hébergeurs ont pris l'initiative suite à la Commission tourisme de 2011, de contacter les bureaux de St-Anthème et Viverols lorsque leurs hébergements étaient disponibles à la location. Cette façon de procéder permet aux offices d'être au fait des disponibilités et de favoriser la communication auprès des touristes à la recherche d'un 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. L'année 2012 nous confirme l'utilité de ce logiciel puisque de nouveaux comptes ont été ajoutés suite à la commission tourisme du 26 octobre (bilan chiffré de la fréquentation en annexe) et les chiffres semblent très satisfaisants concernant la fréquentation en augmentation des bureaux de Viverols et Saint-Anthème.

Les demandes concernant la Jasserie du Coq Noir sont les plus fréquentes (près de 9000 personnes se sont rendues à des animations ou/et des repas cette saison), suivies de près par le festival du Volcan du Montpeloux.

Décisions pour 2013 :

- ***Poursuivre la formation du personnel pour les outils de Gestion des Relations Clients (statistiques) pour exploiter au mieux les données***
- ***Formaliser les services rendus par l'Office de Tourisme à la Jasserie du Coq Noir par un conventionnement.***

La boutique

Décisions pour 2013 :

- ***Renouveler les ouvrages et produits vendus en boutique (cartes cadeau Forez Tourisme, nouvelles éditions...)***
- ***Former le personnel de l'office pour la vente en ligne des cartes de pêche dans les bureaux de l'Office de Tourisme.(formation financée par la Fédération de Pêche 63).***
- ***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 et des cartes postales et affiches « Vallée de l'Ance »***
- ***Proposer une liste des ouvrages en vente à l'office chez les hébergeurs à destination des touristes***
- ***Développer une gamme de produits « Vallée de l'Ance »***
- ***Réfléchir à la refonte du design du topo-rando pédestre en Vallée de l'Ance***

LES ANIMATIONS

Animations hivernales : balades raquettes

Le bilan de l'offre d'activité hors-ski pendant la période hivernale est plutôt positif. Ces animations, menées en partenariat avec le Syndicat Mixte des Crêtes du Forez, ont bien fonctionné pendant les vacances scolaires, malgré deux annulations à cause de la météo.

Décisions pour 2013 :

- ***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***

➤ **Identifier de nouveaux Accompagnateurs en Moyenne Montagne**

Animations estivales

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. Une balade a été annulée faute d'inscrits mais toutes les autres connaissent un retour plutôt positif (deux nouveautés mises en place cet été).

Décisions pour 2013 :

- **Renouveler l'offre des balades en Vallée de l'Ance**
- **Mettre en place en concertation avec les guides diplômés, des balades orientées sur les rives de l'Ance, la forêt, la mycologie, les plantes sauvages, la faune et la flore et reconduire la participation des prestataires de la Vallée de l'Ance sur ces balades.**
- **Trouver un guide diplômé VTT et modifier l'intitulé de la balad, rencontrer le centre VTT d'Ambert**
- **Modifier l'intitulé de l'initiation à la course d'orientation**
- **Mettre en place une gestion du matériel VTT entre Prabouré et Viverols**
- **Mettre en place une feuille de choux dans le guide du Parc pour les balades organisées en Vallée de l'Ance**
- **Etude de développement des activités de pleine nature sur les Crêtes du forez en cours**
- **Appel à projet régional station « pleine nature »**

Visites commentées du bourg et du château de Viverols

L'association « Les Amis du château de Viverols » a été dissoute au cours de l'année 2012. Pour effectuer les visites du château, l'office de tourisme de la Vallée de l'Ance a signé en 2012, une convention de mise à disposition du château avec le propriétaire, M. BLOT.

Suite à la proposition et avec l'aide du Pays d'Art et d'Histoire en 2011, une nouvelle visite a été proposée sur 4 dates cet été, 2 en juillet et 2 en août. Elle est conduite par les employés de l'Office du Tourisme.

Le Pays d'art et D'histoire propose toute l'année des animations pour la population locale et le public touristique. Trois ont été proposées cette année sur la Vallée de l'Ance. Les animations sont créées et proposées par des guides conférenciers. La promotion est aussi assurée par le Pays d'Art et d'Histoire par le biais d'un livret et d'affiches distribués aux offices et sur le territoire.

Les animations ont concerné les communes de Saillant, St-Romain et Eglisolles et seront reconduites en 2013 dans d'autres communes de la Vallée de l'Ance.

Décisions pour 2013 :

- **Reconduire et développer cette nouvelle visite alliant bourg + château**
- **Dynamiser l'offre de visite du château pour les scolaires**
- **Reconduire le partenariat avec Pays d'Art et d'Histoire**

Marché de nuit de Viverols

Anna-Maria Veyret explique que le marché de nuit de Viverols ne faisait plus partie des animations depuis plusieurs années et a été remis en place cet été. Malheureusement les conditions pour qu'il se déroule bien n'étaient pas réunies suite à la météo, au nombre d'exposants, les horaires et le vide-grenier organisé dans la même après-midi.

Marché de nuit de St-Anthème

Comme suggéré lors de la Commission tourisme de 2011, le marché de nuit s'est tenu la 2^{ème} semaine du mois, en parallèle au marché de St-Anthème.

Ce dernier a connu une augmentation des exposants mais une présence très peu nombreuse d'exposants de la Vallée de l'Ance.

Décisions pour 2013 :

- **Modifier les horaires du marché de nuit de Viverols**
- **Animer les marchés de nuit avec un autre évènement nocturne** (*chasse au trésor, visite gourmande avec dégustation, animation costumée, animation médiévale, concert de musique médiévale / celtique, spectacle son et lumière...*)
- **Sélectionner les exposants pour éviter les doublons et mettre en avant les produits locaux**
- **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 2013 :

- **Renouveler l'offre en 2013 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 l'opération et les visites, sur place et avec Forez Tourisme**
- **Réfléchir à une animation éventuelle autour de la « Transhumance »**

Festival Volcan du Montpeloux

Bilan du festival Volcan du Montpeloux en annexe.

Le site de Prabouré

Saison hiver :

Grâce aux canons à neige installés en 2011, l'hiver 2012 est la meilleure saison que Prabouré ait connue depuis que la Communauté de Communes a repris la station. (7877 forfaits ont été vendus).

Saison été :

Les activités estivales ont connu une fréquentation relativement bonne, 14400 remontées ont été comptabilisées.

Décisions 2013 :

- **Améliorer le fonctionnement de l'école de ski**
- **Améliorer la communication autour des activités et du site**
- **Réfléchir à la mise en place d'une navette en provenance de Craponne, St-Bonnet et Montbrison**
- **Profiter de la saturation des hébergements de la station de Chalmazel pour accueillir les familles sur la Vallée de l'Ance**
- **Réfléchir avec les prestataires à une offre hébergement + forfait ski**
- **Développer l'accueil de groupe sur le site Prabouré sur les deux saisons**

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.

Décisions pour 2013 :

- **Ajouter les nouveaux prestataires**
- **Mieux répartir les quantités de documents touristiques auprès des prestataires**
- **Mettre en avant la station de Prabouré dans l'encart Nouveauté 2012, en mentionnant la possibilité de location de matériel**
- **Editer une carte VTT du territoire sous format flyer**

Guide des festivités de la Vallée de l'Ance

Le format du guide estival A5 en livret agrafé est beaucoup plus attractif.

Concernant la remise des informations par les associations pour qu'elles paraissent dans le guide, il est impératif que les délais soient respectés par les associations. Un calendrier avec les dates butoirs sera communiqué à toutes les associations mi-décembre. Il s'agira avant tout de faire passer les informations fondamentales (date, lieu, horaire, tarif). Les programmes détaillés des manifestations pouvant être communiqués ultérieurement.

Décisions pour 2013 :

- **Communiquer aux associations un calendrier des dates butoirs pour la remise des informations lors de la réunion des associations :**

Guide des festivités	Remise des informations à l'OT par les associations	Remise des informations à l'imprimeur	Relecture	Impression du guide
Hiver Janv-fév-mars	18/12/2012	21/12/2012	27/12/2012	04/01/2013
Printemps Avril-mai-juin	01/03/2013	08/03/2013	15/03/2013	22/03/2013
Juillet	21/05/2013	31/05/2013	07/06/2013	18/06/2013

Août	21/05/2013	31/05/2013	07/06/2013	19/07/2013
Automne Sept-oct-nov-déc	03/08/2013	09/08/2013	12/08/2013	19/08/2013

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

Concernant Forez Tourisme, pour les hébergements, un système de Zoom est utilisé pour mettre en avant chaque année quelques hébergements à l'échelle du territoire du Forez. Ce système de Zoom est également utilisé pour la carte touristique, qui accentue 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 sont 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.

Décisions pour 2013 :

- **Ajouter une feuille de choux dans le guide des balades nature et patrimoine pour cibler les balades en Vallée de l'Ance**
- **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 lors de l'Eductour en mai, pour mieux répartir les quantités**
- **Communiquer les coordonnées des prestataires de la Vallée de l'Ance pour la newsletter de Forez Tourisme**
- **Poursuivre les partenariats avec Forez Tourisme et Maison du Tourisme**
- **Analyser les recherches ciblées Vallée de l'Ance des internautes sur le site de Forez Tourisme**

Site Internet de l'Office de Tourisme

Le site internet comptabilise près de 20 000 pages vues et près de 5000 visites.

Un espace boutique est en accès sur le site, suite aux suggestions de la commission tourisme 2011.

Sur cette page boutique, les produits en vente à l'office sont affichés, avec leurs prix, mais les visiteurs ne peuvent acheter en ligne, l'office du tourisme ne possède pas le logiciel d'achat direct en ligne.

Décisions pour 2013 :

- **Faire évoluer le site en fonction des remarques qui émaneront des prestataires**
- **Mettre en place une réunion « internet » avec le CRDTA et les prestataires pour un meilleur référencement et un meilleur référencement de leurs structures sur des sites plus ciblés**
- **Demander aux prestataires de faire passer de nouvelles photos s'ils ne sont pas satisfaits de celles utilisées sur les documents actuels**
- **Améliorer le référencement du site internet**

Les relations presse

Cette année, la Communauté de Communes a choisi de reconduire le contrat avec son agence de presse pour le projet itinéraire de Cirque en Vallée de l'Ance, le Festival Volcan du Montpeloux. 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.

Décisions pour 2013 :

- ***Accentuer la relation presse sur la Loire et Rhône-Alpes.***
- ***Viser les médias nationaux spécialisés***
- ***Se concentrer sur les actions portées par la CCVA (Festival Volcan du Montpeloux et projet Itinéraire de Cirque)***

LA TAXE DE SEJOUR

Suite à la commission tourisme de 2011, les dates de perception de la taxe de séjour ont été modifiées. L'exercice s'étalera en 2013 du 01 janvier au 31 décembre.

LE BUDGET 2012

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

Monsieur BOSTVIRONNOIS remercie les personnes présentes pour leur participation.
La réunion se conclue par un apéritif proposé par les chambres d'hôtes la Clef des champs.