



BILAN 2014
OFFICE DE TOURISME
VALLÉE DE L'ANCE

Période 1^{er} octobre au 30 septembre



SOMMAIRE Bilan 2014

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DU TOURISME	3
LES PARTENARIATS	3
I - Les partenaires de l'Office de Tourisme en Vallée de l'Ance	3
II - Les partenariats hors Vallée de l'Ance	5
L'ACCUEIL ET L'INFORMATION	6
I - La fréquentation touristique chez les prestataires de la Vallée de l'Ance	6
II - L'accueil physique dans les bureaux de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance	6
LA FREQUENTATION	7
I - Données sur les deux bureaux	7
II – Comparaison du nombre de contacts (téléphone + guichet) entre les deux bureaux	11
III - Les courriers / Mails	15
LA BOUTIQUE	15
LES ANIMATIONS	17
I - Les balades raquettes	17
II - Les balades estivales	18
III - Les visites commentées du bourg et du château de Viverols	19
IV - Le Marché de nuit de St-Anthème et de Viverols	19
V – Les animations proposées par le Pays d'Art et d'Histoire	20
VI – Les animations proposées par le Coq Noir	21
VII – Le site de Prabouré	22
LA PROMOTION	23
I - Les éditions	23
II – Communication web : les sites Internet et les réseaux sociaux	25
III - Les autres moyens de promotion	28
LA COMMERCIALISATION	29
I - Les produits-groupes	29
II - Les produits individuels	29
LA TAXE DE SEJOUR	30

L'EQUIPE DE L'OFFICE DU TOURISME

Depuis 2013, l'équipe est composée de 3 personnes dont 2 à plein temps et une personne à mi-temps. Au bureau de Viverols, Anna-Maria VEYRET est animatrice, chargée de l'accueil, conseillère en séjour, en charge des animations et des relations avec les associations locales.

Au bureau de St-Anthème, Fanny VARILLON est chargée de l'accueil, conseillère en séjour, en charge des relations avec les associations locales.

Depuis Avril 2014, remplaçante de Cécile MARCHAND, Gaëlle GOIGOUX, responsable de l'office du tourisme de la Vallée de l'Ance est chargée des dossiers de développement touristique et culturel du territoire, et conseillère en séjour.

Cette structuration de l'équipe est une volonté de la Communauté de communes afin de s'adapter aux nouvelles attentes des touristes et des prestataires.

Cette équipe permet d'assurer la pérennité des horaires d'ouverture des bureaux, améliorer la qualité de l'accueil d'une part qui prend une partie très importante du temps de travail, mais aussi améliorer la qualité des services rendus aux associations (guide des manifestations, mise à jour internet de l'agenda, etc.) et aux prestataires du territoire (mise à jour internet de l'offre, accompagnement, vente et création d'idées séjours); également le besoin de développer davantage la notoriété de la destination Vallée de l'Ance et de ses manifestations.

LES PARTENARIATS

I - Les partenaires de l'Office de Tourisme en Vallée de l'Ance

Les « partenaires » de l'Office de Tourisme ont signé une convention de partenariat avec la Communauté de Communes, et ont payé une cotisation annuelle.

Catégories	Nombre	Montant 2014	Montant 2013	Montant 2012
A : Associations, artisans, professions libérales 17€	59 ➤ artisans / professions libérales ➤ associations	1002 €	408 €	708 €
B : Commerçants, meublés, chambres d'hôtes, meublés municipaux 25€ + 3,5€ (suppl.) 30€ pour les chambres d'hôtes	44 ➤ commerçants ➤ meublés dont 2 communes* ➤ 8 chambres d'hôtes	1303.5€	1009 €	1450.5€
C : Hôtels, restaurants, gîtes de groupe, campings 39€	13 Dont 2 communes	539€	670 €	517.5€
TOTAL	116	2844.50€	2087 €	2676€

* La commune de Médeyrolles est mise en catégorie B mais il faut savoir que le montant de son adhésion comprend aussi la catégorie C pour le gîte de groupe.

La date limite de retour des partenariats a été fixée au 30 janvier 2014. Les relances se sont terminées fin avril 2014.

Notons que presque tous les nouveaux prestataires ont choisi d'être partenaires de l'Office de Tourisme.

Cette année, les envois des conventions de partenariat ont été effectués en même temps que ceux de Forez Tourisme. En effet, ceci devenait un impératif afin que l'association puisse récupérer toutes les informations des adhérents (à l'office de tourisme et à Forez tourisme) afin de réaliser les brochures touristiques dans les meilleurs délais.

La date limite des retours des partenariats a été fixée au 30 septembre 2014. Aujourd'hui, les relances sont encore en cours.

A partir de cette année les prestataires touristiques paieront une adhésion de septembre à septembre.

ETRE PARTENAIRE, POURQUOI ?

Une meilleure diffusion de vos informations

- Sur les sites Internet (**mise à jour constante tout au long de l'année**)

www.vallee-de-lance.com

www.foreztourisme.fr

www.vacances-livradois-forez.com

www.planetepuydedome.com

<http://auvergne.travel/accueil-108-1.html>

<http://www.auvergne-tourisme.info/>

- Un espace personnalisé avec photos, descriptif détaillé, liens, logos...
- Au sein de l'espace d'accueil

(Tout au long de l'année, vous pouvez diffuser gracieusement votre documentation dans nos deux points d'accueil, selon certaines modalités.)

- Dans nos éditions

« La carte de la vallée de l'Ance »,

« Le guide des festivités »

« Les Rendez-vous du Forez ».

« La carte du Forez »

« Le guide des hébergements en Forez »

« Le guide des activités dans le Parc naturel régional Livradois Forez ».

« Guide des festivités » Conseil général du Puy-de-Dôme

(Vous pouvez être référencés selon la nature de votre activité)

Un accompagnement personnalisé dans le développement de votre activité

- Pour les hébergements :
 - un accompagnement dans le classement et/ou la labellisation
 - un rôle de conseil vers les nouvelles pratiques de réservation
- Pour les prestataires d'activités :
 - une mise en lien avec le service groupe de Forez Tourisme
- Pour les restaurateurs :
 - Un accompagnement dans la valorisation des produits du terroir en lien avec les Pays du Forez (Menus Foréziens)
- Pour tous les prestataires
 - Un rôle de commercialisation sous la forme de création d'idées séjour

ETRE PARTENAIRE, C'EST AUSSI ETRE AMBASSADEUR DE LA VALLEE DE L'ANCE :

- Proposer systématiquement la documentation de l'office de tourisme
- Informer et diriger vers un de nos deux bureaux d'accueil
- Insérer le lien www.vallee-de-lance.com sur votre site Internet
- Possibilité d'intégrer le logo Vallée de l'Ance Nouveau Monde dans les mails, sites internet,...
- Participer aux côtés de l'office de tourisme à une amélioration du service
- Transmettre régulièrement les nouvelles informations qui vous concernent, afin d'actualiser nos deux bases de données régionales (Auvergne et Rhône-Alpes)
- **S'engager à faire un compte-rendu chiffré de votre saison à la demande de l'office, lors des bilans**

Le partenariat engagé avec les prestataires permet de bénéficier d'une communication beaucoup plus précise (photos promotionnelles, détails sur les structures) et beaucoup plus large sur les sites internet touristiques d'Auvergne et de Rhône-Alpes, sur leurs différentes éditions touristiques.

L'Office du Tourisme utilise à cet effet, deux logiciels de base de données (Tourinsoft pour Auvergne et SITRA pour Rhône-Alpes) lui permettant de relayer ses informations touristiques sur les deux territoires, puisque la Vallée de l'Ance, grâce à sa position frontalière entre les deux territoires dispose d'un champ de communication très large.

Propositions 2015

- Accompagner les prestataires dans le classement et la labellisation de leurs structures
- Faire progresser l'image des hébergements
- Organiser une réunion d'information sur la qualité de l'accueil
- Ajouter à l'espace professionnel du site internet de l'office des outils pour les prestataires en téléchargement (guide du loueur)

II - Les partenariats hors Vallée de l'Ance

L'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance, territoire frontalier, fait partie de :

- l'association Forez Tourisme, côté Loire
- la Maison du Tourisme Livradois-Forez, côté Puy-de-Dôme

L'Office de Tourisme participe donc aux réunions techniques de ces deux organismes, et mène des actions communes avec les Offices de Tourisme de ces 2 territoires. La mutualisation dans des domaines permet de travailler à une échelle plus pertinente pour :

- les éditions
- les salons
- les relations-presse
- la commercialisation de produits

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

I - La fréquentation touristique chez les prestataires de la Vallée de l'Ance

Nous avons cette année mené une enquête auprès des prestataires du territoire pour connaître leur fréquentation de la saison estivale 2014. Conformément à la proposition faite en 2013, le questionnaire a été envoyé uniquement aux hébergeurs puisque les années précédentes la quasi-totalité des répondants étaient des hébergeurs.

32% des hébergeurs ont répondu à ce jour. Sur ces prestataires, la majorité a connu une baisse comprise entre 10 et 15%. Selon les hébergeurs cette baisse doit être mise en relation avec les conditions météorologiques déplorables mais aussi avec la conjoncture économique qui pousse les touristes à réduire la durée de leur séjour.

Il convient de souligner le rôle relais de l'office du tourisme. En effet, tout comme l'an passé, plusieurs hébergeurs ont pris le bon réflexe d'appeler l'Office du Tourisme pendant la saison, pour communiquer sur leurs disponibilités, ce qui a permis de bien relayer l'information auprès des touristes en cas de recherche d'hébergement.

INFORMATION 2014

Côté Forez, les offices du tourisme de Forez Tourisme ont acquis le logiciel de disponibilité du soir qui permettra aux agents d'accueil de consulter en direct la disponibilité des lits du territoire. Le logiciel est en train d'être pris en main par les agents des offices de tourisme.

Côté Parc, il est aussi question qu'à titre expérimental, soit mis en place un système pour les chambres d'hôtes et meublés qui permettrait de mettre en ligne leurs disponibilités.

A noter que pour les prestataires d'hébergement labellisé Gîtes de France, le site de la fédération propose une consultation partagée de l'occupation des meublés. Il est donc possible pour l'office du tourisme de consulter les disponibilités de ces hébergements **à la condition que les hébergeurs mettent à jour ce planning sur leur profil Gîte de France.**

Propositions 2015

- Faire évoluer le questionnaire sur une année et non plus uniquement sur la saison estivale (de septembre à septembre)
- Faire de **l'observation de la fréquentation** chez les prestataires et sur les sites majeurs du territoire **une priorité** (Plan d'eau, Prabouré, Montpeloux, les hébergements,...)
- Communiquer davantage auprès des hébergeurs concernant la gestion des disponibilités des hébergements à l'Office de Tourisme
- Former le personnel à la labellisation et au classement

II - L'accueil physique dans les bureaux de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance

> Les horaires d'ouverture

Périodes	St-Anthème 2014	Viverols 2014
HORAIRES Eté (du 01/07 au 05/09)	<u>Tous les jours, jours fériés</u> compris : 9h30-12h30 14h-18h	<u>Du mardi au samedi :</u> 10h-12h 15h-17h <u>Dimanche :</u> 10h-12h
Mai-Juin-Sept. + Vacances scolaires Zone A	<u>Du mardi au samedi, jours fériés</u> compris : 10h-12h 14h-16h	<u>Du mardi au samedi :</u> 10h-12h
Hors saison	<u>Du mardi au samedi :</u> 10h-12h	<u>Les mardis de marché et samedis :</u> 10h-12h

Depuis 4 ans, l'office est désormais ouvert tous les jours en période de vacances estivales. Il est aussi ouvert les jours fériés, durant les vacances de mai – juin – septembre.

NOUVEAUTÉ 2014 :

Depuis les vacances de la Toussaint les horaires de l'office de tourisme de Saint Anthème ont évolué. En effet, désormais pendant les vacances scolaires de la Zone A l'office sera ouvert le lundi. Jusqu'à présent Viverols et Saint Anthème était fermés ce jour-là. Cette solution permet donc d'avoir au moins un office sur la Vallée de l'Ance ouvert le lundi.

Depuis le mois de juillet l'office de tourisme de Saint-Anthème a installé un ordinateur en libre-service avec une connexion WIFI permettant aux visiteurs de se connecter gratuitement pendant 30 minutes (par jour) afin qu'ils puissent consulter essentiellement leurs mails, leurs comptes bancaires,...

Grâce au logiciel Tourinsoft nous pourrions quantifier et qualifier l'investissement fait par la Communauté de communes. La prise en compte de ce service par le logiciel étant effective que depuis mi-juillet, les statistiques ne sont pas encore représentatives de la demande. Cependant, les salariés du bureau de Saint-Anthème estiment à une centaine de demandes pour la période estivale.

Propositions 2015

- Reconduire les nouveaux horaires d'ouverture
- Faire de l'espace WIFI un espace accueillant et délimité
- Faire entrer l'office de tourisme dans une démarche qualité

LA FREQUENTATION

Afin d'étudier la clientèle touristique de la Vallée de l'Ance, un logiciel d'Information Touristique Régional appelé Tourinsoft a été installé au sein des offices du tourisme de Saint-Anthème et Viverols en 2011. Ce logiciel permet d'extraire les données enregistrées à chaque prise de contact avec les visiteurs du territoire en accueil physique au guichet et par téléphone, traitement par mail et par courrier...

Sur la période du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014, nous observons une baisse de **53.56% de demandes au guichet et par téléphone auprès des deux bureaux de l'Office de Tourisme, soit 3688 appels et demandes au guichet, par rapport à 7941 en 2012-2013, sur la même période.**

I – Données sur les deux bureaux

Fréquentation touristique des deux bureaux d'octobre 2013 à septembre 2014 (demandes par téléphone + guichet)

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Octobre	123	144	123				
Novembre	99	201	108				
Décembre	81	238	139				
Janvier	105	241	104	44	50		
Février	101	229	257	82	77		
Mars	223	232	137	64	130		
Avril	131	187	316	155	190		
Mai	131	810	301	94	144		
Juin	124	253	597	184	180		
Juillet	949	1572	1362	1288	1425		
Août	1356	3594	1987	1397	1488		
Septembre	265	240	167	182	164		
TOTAL	3688	7941	5598	3490	3848	4010	3241

*Les statistiques des mois de mai et juin sont à interpréter avec précaution. En effet, l'arrivée d'une nouvelle salariée à l'office de tourisme a nécessité une formation sur ce logiciel, la saisie a donc été partielle.

Les mois de juillet et août **concentrent 62.5% de la fréquentation annuelle (1296 appels et 2355 demandes au guichet).**

La saison estivale s'est étalée cette année du 5 juillet au 5 septembre.

Sur l'année, les contacts au bureau de Viverols se font à 31.4% par téléphone contre 65.6% au guichet.

381 demandes par téléphone et 792 demandes au guichet.

Les contacts au bureau de Saint-Anthème pour 2013/2014 se font à 36% par téléphone et 64% au guichet. 2355 demandes ont été traitées au guichet et 1296 par téléphone.

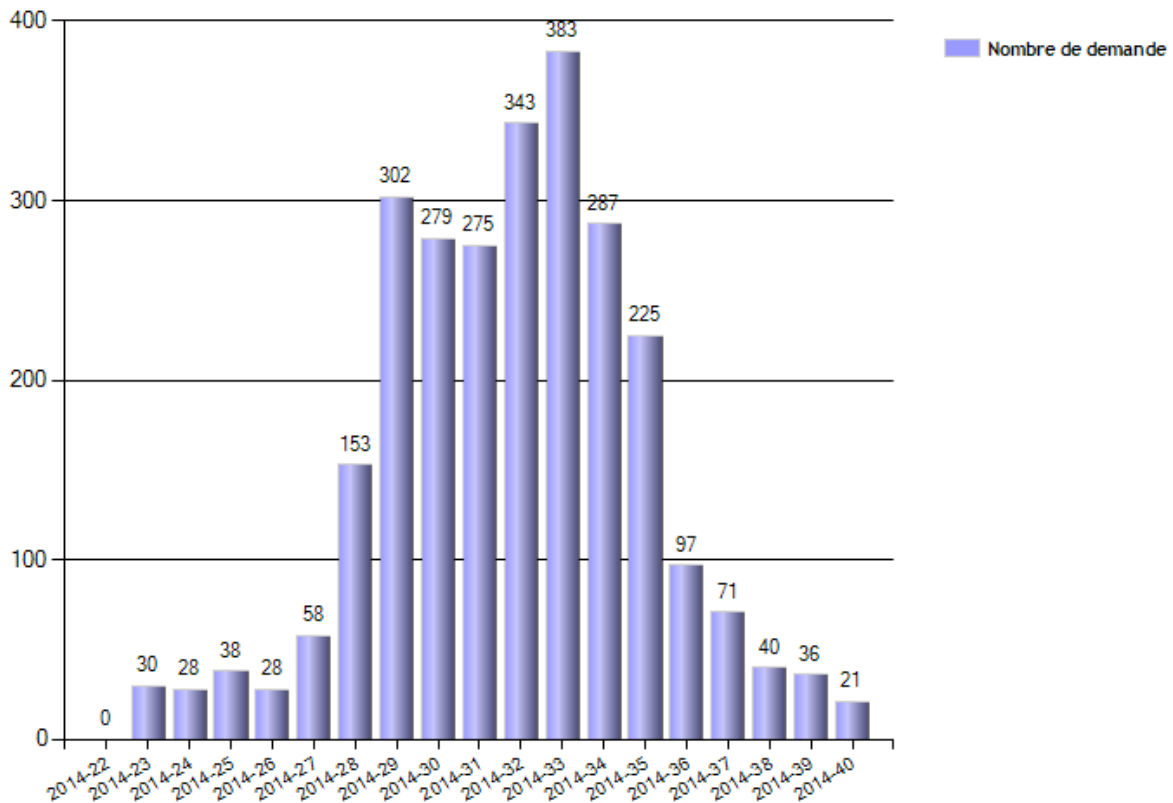
Les chiffres des 4 dernières années montrent bien que le tourisme en Vallée de l'Ance est un tourisme de proximité, d'excursionnistes. En effet, en 2012 et 2013 les étés ont été exceptionnels ce qui a engendré une forte hausse de la fréquentation touristique. En 2014 les conditions météo n'ont pas été propices aux activités extérieures (plan d'eau, randonnées,...) on constate alors une baisse du nombre de visiteurs. Les chiffres de 2014 sont quasiment équivalents à ceux de 2011.

COMPARAISON FREQUENTATION OFFICES DU TOURISME ALENTOUR :

Les chiffres incluent les appels et les visites au guichet

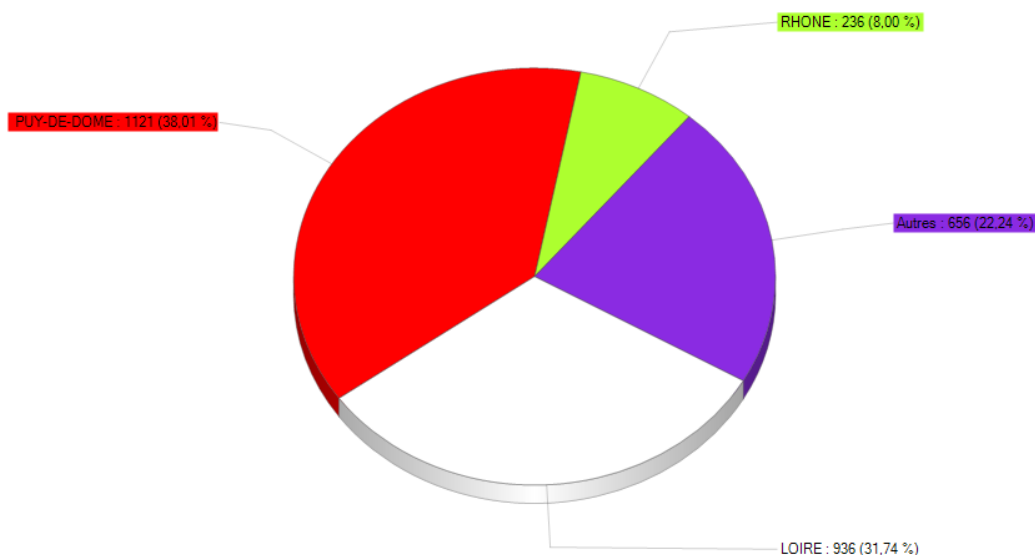
Pays de St-Bonnet le Château (Points d'accueil à St-Bonnet et Usson en Forez)	7087 (+0.4% par rapport à 2013)
Montagnes du Haut Forez (Noirétable)	2427 (+13% juillet et août)
Pays d'Ambert	9818 (-6.1% par rapport à 2013)
Haut-Livradois	2757 (-5.6% par rapport à 2013)
Pays d'Astrée	3384 (+6% de janvier à octobre baisse de 39% en août)

Fréquentation par semaine sur les deux bureaux de la première semaine de juin à la dernière semaine de septembre.



On remarque que la semaine 33, correspondant à la semaine du 11 au 17 août, concentre la plus forte fréquentation de l'été. Nous sommes sur le même schéma que l'année précédente. On remarque également que la semaine 35 qui correspond à la semaine du 25 au 31 août concentre une fréquentation encore importante d'où la volonté de proposer une dixième date dans le cadre du festival du volcan du Montpeloux pour étendre la saison touristique. Cependant, les bénévoles ont fait le choix pour la saison 2015 de proposer 9 dates. Outre l'argument du budget, la gestion d'une dixième date demande trop d'investissement.

Origine des visiteurs par département sur les deux bureaux :



Contrairement à la saison 2012/2013, on remarque que les visiteurs proviennent en majorité du Puy-de-Dôme 38% (contre 23 % en 2012/2013) puis de la Loire en légère augmentation avec 31.74% (contre 30.64%) et enfin du Rhône qui recule de 4 points par rapport à 2012/2013 (8% contre 12.91% en 2012/2013) suivent les départements de la Haute-Loire, les régions de La Loire et du Nord (entre 0.5% et 2%).

Le travail de la Maison du Tourisme en termes d'e-tourisme a permis d'améliorer la visibilité de territoire sur le département du Puy-de-Dôme

Par centre d'intérêt spécifique à la Vallée de l'Ance sur les deux bureaux :

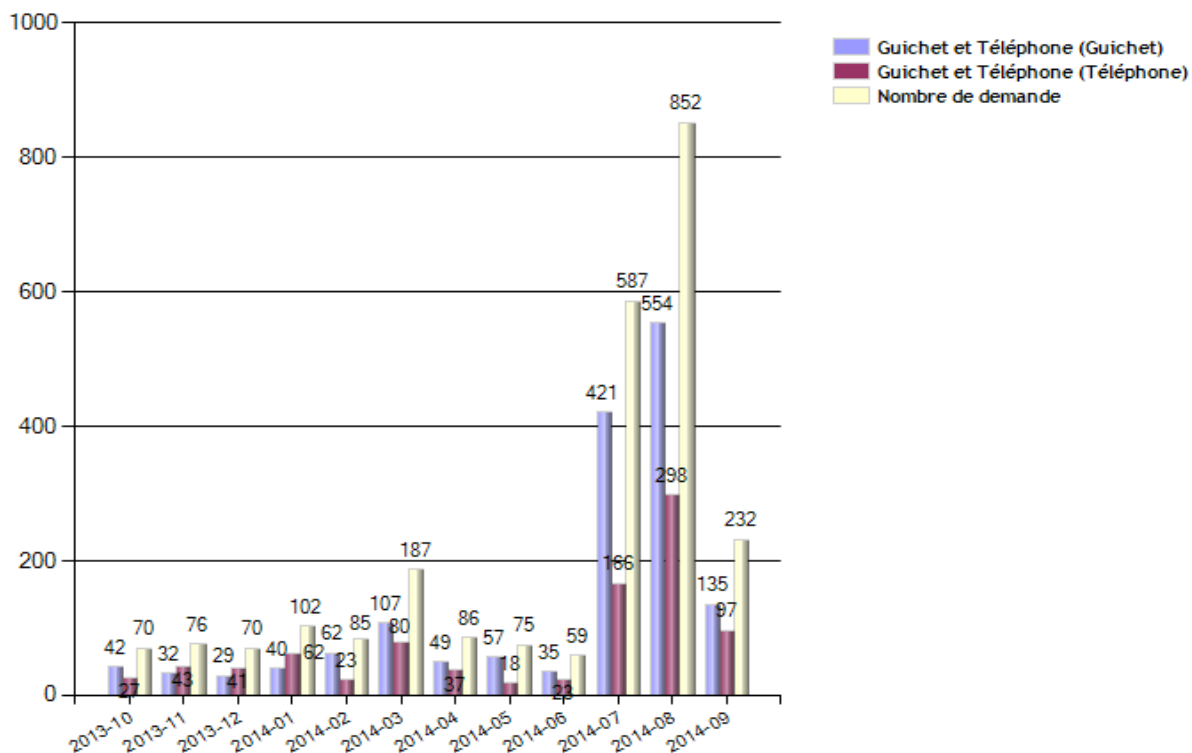
Jasserie du Coq Noir (table)	18.39 %
Festival Volcan du Montpeloux	15.46 %
Station de Prabouré (été)	11.66 %
Maison des services/connexion Wifi	8.81 %
Site volcan du Montpeloux	8.24 %
Jasserie du Coq Noir	7.48 %
Station de Prabouré Hiver	6.31 %
Bourg médiéval de Viverols	6.27 %
Jasserie du Coq Noir BNP	5.70 %
Jasserie du Coq Noir – Saison Culturelle	5.59%
Plan d'eau	2.66%
Château de Viverols	2.58%

Nous avons souhaité affiner les chiffres en spécifiant pour Prabouré la station été et la station hiver, ainsi que les centres d'intérêt spécifiques pour le Coq Noir : soit la saison culturelle, les BNP, la table... Un bouton MSVA/Wifi a été rajouté.

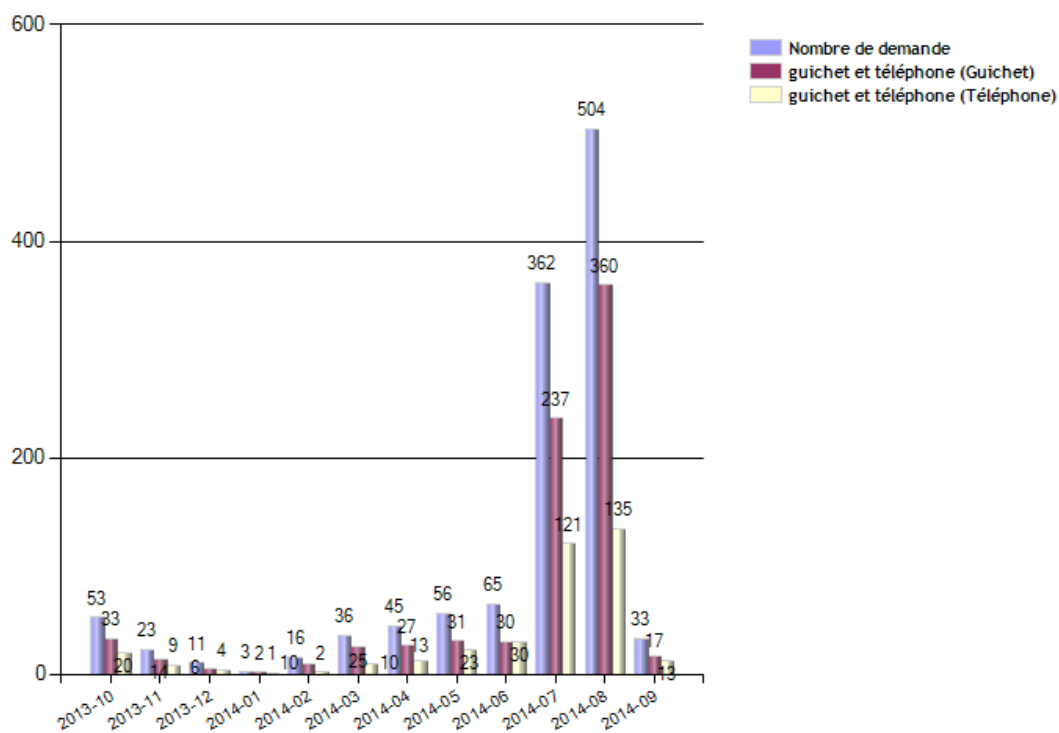
Les réservations pour les animations et les repas à la Jasserie du Coq Noir restent la principale demande 37.16% (en progression de 10 points par rapport à 2012/2013), suivi par le site du Volcan du Montpeloux 23.7%, dont la billetterie prend une place importante pendant l'été (15.46%) puis la station de Prabouré (saison estivale et saison hivernale confondues) 17.97%. Le plan d'eau de Saint Anthème enregistre quant à lui un recul de quasiment 10 points par rapport à 2013.

II – Comparaison du nombre de contacts (téléphone + guichet) entre les deux bureaux

Ci-dessous le nombre de demandes (téléphone et guichet) en chiffres du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014 du bureau de Saint-Anthème



Et le bureau de Viverols



Comparatif années précédentes :
Saint-Anthème

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Juin – septembre	2089	1903	1724	1580	2033	2031	2432	2909	4645	1730

Viverols

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Juin – septembre	1049	1073	928	646	1156	1040	825	1363	1014	964

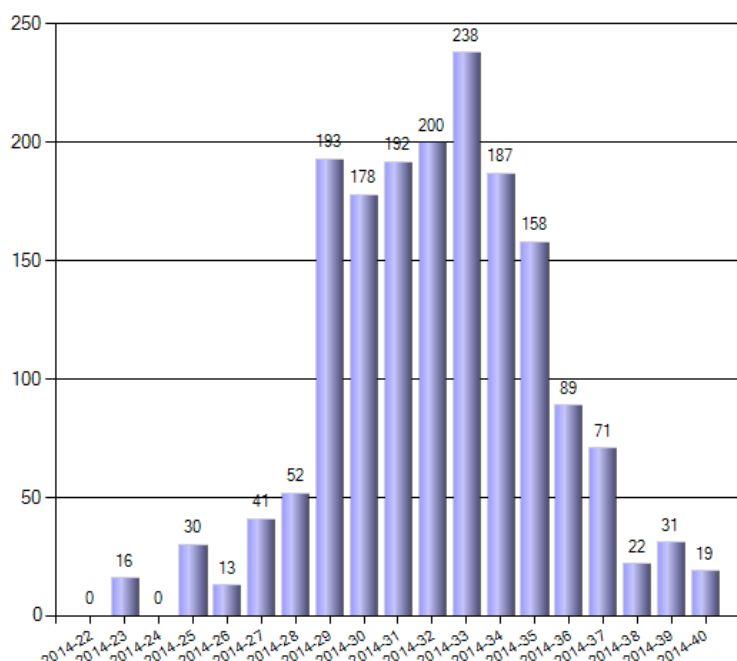
On constate une nette baisse de la fréquentation du bureau de Saint-Anthème : pour le mois de juillet une baisse de 48% et pour le mois d'août une baisse de 70%.

La fréquentation du bureau de Viverols pour le mois de juin est en augmentation de plus de 44%. Concernant la période estivale on note une baisse de 15% en juillet et une augmentation de 4% en août.

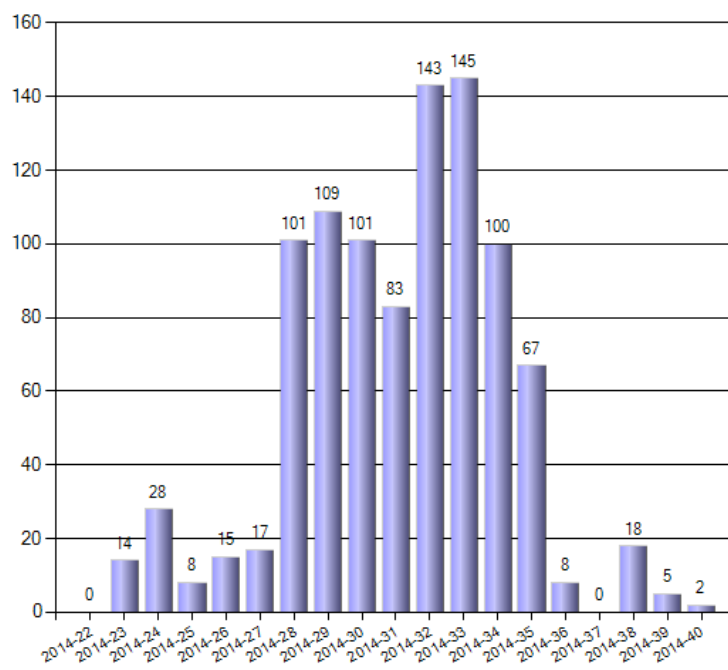
Les bons chiffres du bureau de Viverols sont à mettre en relation avec la mutualisation de la maison des services qui a vu le jour cette année. Cette organisation permet d'avoir des horaires d'ouverture plus larges que ce soit pour le bureau de Viverols ou pour la maison des services.

Fréquentation des bureaux par semaine de la première semaine de juin à la dernière semaine de septembre :

Bureau de Saint-Anthème



Bureau de Viverols



*semaine 22 : mai - semaines 23 à 26 : juin – semaines 27 à 31 : juillet – semaines 32 à 35 : août – semaines 36 à 40 : septembre

Les tableaux ci-dessous présentent les centres d'intérêt des touristes **aux deux bureaux d'octobre 2013 à septembre 2014**.

CENTRE D'INTERET GENERAL	
Animations	26.49 %
Infos locales	16.31 %
Randos, balades pédestres	11.17 %
Activités de loisirs sportifs	9.57 %
Gastronomie terroir	8.39 %
Restaurants	7.29 %
Patrimoine culturel (cinéma,...)	7.02 %
Patrimoine naturel	5.23 %

Les touristes reçus à l'office de tourisme sont principalement intéressés par les animations, les infos locales puis par les randonnées pédestres.

INTERETS SPECIFIQUES DE L'OFFICE DE TOURISME	
Animations	25.93 %
Réservation animations	14.31 %
Patrimoine fromager	12.91 %
Balades Nature et Patrimoine	11.2 %
Animations enfants	10.6 %
Activités culturelles	3.80 %
Découverte du patrimoine	3.66 %
Baignade	3.60 %
Moulin Richard de Bas	3.25 %
Maison de la fourme	2.70%

On constate que les touristes sont très intéressés par les animations mises en place sur le territoire. Ils se déplacent à l'office de tourisme pour effectuer des réservations sur ces animations ce qui montre qu'elles sont cruciales pour attirer les visiteurs.

Le patrimoine fromager ainsi que les Balades Nature et Patrimoine remportent un vif succès.

HEBERGEMENTS – TOP 5	
Gîtes d'étape et de séjour	24.21%
Location gîtes / meublés	22.63 %
Chambres d'hôtes	16.84 %
Parents / amis	10.53 %
Hôtels	7.34% %

Les gîtes/meublés, les gîtes d'étape et les chambres d'hôtes sont les principaux modes d'hébergement. Ces chiffres sont à titre indicatif puisque l'information n'est pas toujours donnée. En effet, cette information est dans la plus part des cas récoltée lors d'une discussion.

TYPE DE CONTACT	
Individuels	48.59%
Duo/couple	18.80 %
Familles	15.12 %
Prestataires	5.15 %

La majorité des touristes que nous avons renseignée sont des individuels (48.59%), puis des couples (18.80%) et des familles (15,12%). Le premier chiffre doit être interprété avec prudence. En effet, ce chiffre signifie qu'une seule personne est venue se renseigner mais cela ne veut pas dire qu'elle est venue séjourner seule. Le personnel de l'office devra s'améliorer sur ce point pour connaître plus précisément la cible. Par contre à chaque acte d'accueil le département est demandé.

Type de contact par centres d'intérêt de la Vallée de l'Ance

CENTRES D'INTERET DE LA VALLEE DE L'ANCE	Type de contact (Individuel)	Type de contact (Duo/couple)	Type de contact (Famille)
Coq Noir - Table	284	77	46
Festival volcan du Montpeloux	168	86	55
Station de Prabouré - Été	77	48	133
Maison des services/Connexion internet WIFI	165	36	21
Site du Volcan du Montpeloux	28	92	66
Jasserie du Coq Noir	66	69	34
Station de Prabouré - Hiver	14	35	106
Bourg Médiéval de Viverols	43	66	31
Coq Noir - bnp	66	38	35
Coq Noir - Saison culturelle	96	22	20
Château de Viverols	8	22	26
Plan d'eau	3	22	31
Écomusée Monts du Forez	5	3	2
Musée de la Boule	1	2	1
Moulin des Massons	1	2	0
Abiessence	1	2	0

Ce tableau met en évidence la vocation familiale de certains sites. C'est notamment le cas pour la station de Prabouré (hiver ou été), le plan d'eau de Saint Anthème, le château de Viverols et pour le site du volcan du Montpeloux.

Le nombre élevé de contact individuel pour la Jasserie du Coq Noir et pour le festival du Volcan du Montpeloux s'explique par le fait que beaucoup de demandes de renseignements se font par téléphone (nous avons qu'une seule personne au téléphone).

Le profil type du touriste de la Vallée de l'Ance :

En synthèse, on apprend que les personnes renseignées viennent plutôt du Puy-de-Dôme (38%)* et de la Loire (31.74%), parmi ces personnes on note une part importante d'individuels (48.59%). On constate tout de même que les familles et les couples sont très bien représentés (33.92%).

Parmi les centres d'intérêt propres à la Vallée de l'Ance, le touriste visite particulièrement les sites phares du territoire comme la Jasserie du Coq Noir, le volcan du Montpeloux et Prabouré en augmentation chaque année. Les demandes concernent essentiellement les animations du territoire (52%), la randonnée (22%), les activités sportives (sports d'hivers, sports nautiques et autres activités sportives) soit environ 16% ainsi que le patrimoine (naturel et culturel) 12% (si nous ajoutons la gastronomie du terroir nous atteignons les 20%).

****Il paraît difficile de parler de touristes puydômois puisque dans ces 38% il serait intéressant de savoir qu'elle est réellement la part de touristes, d'excursionnistes et d'habitants de la Vallée de l'Ance. En effet parmi ces 38% le personnel de l'office a renseigné des habitants de la vallée de l'Ance.***

III - Les courriers / Mails

Par rapport à l'année 2013, le nombre d'envois de courriers et de mails a évolué :

Envois Saint-Anthème 2013	Envois Saint-Anthème 2014	Pourcentage d'évolution	Envois Viverols 2013	Envois Viverols 2014	Pourcentage d'évolution
407	320	-21,4 %	64	130	103.1%

Les demandes concernent principalement des demandes de brochures sur les visites, les animations et l'hébergement. A noter que l'office de Viverols a expérimenté cet été l'envoi automatisé de mails et de courriers avec le logiciel de GRC Tourinsoft.

Propositions 2015

- Automatisation de l'utilisation de la GRC pour le traitement des courriers et des mails.
- Essayer d'être plus précis quant aux données récoltées pour la GRC

LA BOUTIQUE

Les bureaux de l'office de tourisme proposent à la vente des topo-guides randonnées pédestres et VTT de la Vallée de l'Ance et des territoires alentours, des ouvrages historiques, mais aussi des ouvrages sur la faune et la flore, des romans en lien avec l'histoire du territoire ainsi que des cartes postales et des posters.

➤ Vente cartes postales et posters :

Les cartes postales Vallée de l'Ance : 68 ventes, dont la moitié pour la carte postale « Été ».

Cartes postales	Saint-Anthème 2013	Saint-Anthème 2014	% des ventes totales	Viverols 2013	Viverols 2014	% des ventes totales
Été	25	36	58,1 %	4	6	50 %
Montpeloux	19	12	19,4 %	1	0	12.5 %
Pêche	14	5	8,1 %	1	0	12.5 %
Hiver	6	9	14,52 %	2	0	25 %
TOTAL VENTES	64	62	100%	8	6	100%

➤ Les posters Vallée de l'Ance :

3 posters ont été vendus à St-Anthème (« Été » et « Montpeloux ») en 2014 contre 1 en 2013 et 0 à Viverols contre 5 en 2013.

➤ Les ventes d'ouvrages

Afin de proposer un large choix d'ouvrages aux touristes et de redonner une seconde jeunesse à notre boutique, nous avons dynamisé et réactualisé les ouvrages de façon pertinente en développant notre éventail de choix parmi les topo-guides randonnées et circuits VTT et en acquérant des ouvrages ciblés sur la Vallée de l'Ance.

En vente dans nos boutiques :

- le topo-guide pédestre Vallée de l'Ance
- le topo-guide VTT Vallée de l'Ance
- le topo-guide pédestre d'Arlanc
- le topo-guide pédestre Ambert
- le topo-guide VTT Ambert
- le topo-guide pédestre d'Olliergues
- le topo-guide pédestre de Cunlhat
- le topo-guide pédestre de Verrières

- le topo-guide pédestre du Pays de Saint-Bonnet le Château
 - le topo-guide pédestre de Courpière
 - « Sur les pas de Gaspard des Montagnes »
 - L'atlas « La Flore d'Auvergne »
- Trilogie autour de l'histoire de Saint-Anthème :
- Roman « Le retour du Croisé »
 - Roman « L'étrange Prédicateur »
 - Roman « Un lourd secret »

Pour information, les cartes IGN se vendent au Garçon Bob à Saint-Anthème et au Bourricot Gris à Viverols.

Les ventes d'ouvrages ont dans l'ensemble baissé légèrement.

Ventes d'ouvrages 2012 Saint-Anthème	Ventes d'ouvrages 2013 Saint-Anthème	Ventes d'ouvrages 2014 Saint-Anthème	Pourcentage d'évolution de 2013 à 2014	Ventes d'ouvrages 2012 Viverols	Ventes d'ouvrages 2013 Viverols	Ventes d'ouvrages 2014 Viverols	Pourcentage d'évolution de 2013 à 2014
1395.10 €	1266.45 €	1156.45 €	- 8.7 %	159.30 €	215.50 €	285.20	+ 32.34%

Le chiffre d'affaires de la boutique entre janvier et septembre 2014 s'élève à **1441.65 euros** soit une très légère baisse de 2.7 % par rapport à l'année dernière où il s'élevait à 1481.65 euros.

Les ventes des topo-guides pédestres de la Vallée de l'Ance restent les plus importantes : pour St Anthème 150 topo-guides ont été vendus en 2014 contre 177 en 2013, 172 en 2012 et 169 en 2011. 20 pour Viverols contre 15 en 2013, 18 en 2012 et 35 en 2011.

Les ventes des topo-guides circuits VTT connaissent une légère baisse par rapport à l'année dernière : -6% avec 34 exemplaires vendus contre 41 l'année dernière pour le bureau de Saint-Anthème. 12 exemplaires vendus pour le bureau de Viverols contre 8 l'année précédente soit une augmentation de 50%.

Compte-tenu de l'importante baisse de fréquentation qu'a connue l'office de tourisme en 2014, il est important de remarquer que la vente des produits est plutôt satisfaisante.

➤ **Nouveauté 2014 : Les cartes de pêche**

En 2014, les offices de tourisme de la Vallée de l'Ance ont développé un nouveau service en mettant en place la vente des cartes de pêche.

Une convention a été signée entre la Communauté de communes de la Vallée de l'Ance et la Fédération de Pêche du Puy-de-Dôme.

SAINT ANTHEME	VIVEROLS
77 ventes 2433 €	2 ventes 90 €

Propositions 2015
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proposer aux prestataires de la Vallée de l'Ance d'acheter des topo-guides randonnées ou des ouvrages de la boutique pour les revendre (ou les offrir) à leurs clients ➤ Repenser l'espace boutique pour le développer et le redynamiser ➤ Créer une ligne de produits souvenirs Vallée de l'Ance Nouveau Monde

LES ANIMATIONS

I - Les balades raquettes

Nous avons proposé 3 nouvelles balades :

- La noisette des neiges à Prabouré le 27 décembre encadrée par Magali Dufour (accompagnateur moyenne montagne)
- A pas de velours à Prabouré le 05 et 11 mars 2014 encadrée par Guillaume Casse (accompagnateur moyenne montagne)
- Une balade semi-nocturne avec repas « racontes raquettes » le 07 mars encadrée par Philippe Picandet (accompagnateur moyenne montagne et conteur)

Sur 4 balades prévues, 1 a été annulée par manque de participants.

Pour information : l'accompagnateur peut transformer ses balades raquettes en randonnées accompagnées s'il n'y a pas de neige, ce qui a été le cas pour la balade semi-nocturne le 07 mars.

Le nombre de participants a légèrement augmenté cette année par rapport à 2013 soit 10% : En effet, nous avons une moyenne de 11 personnes par balade contre une moyenne de 10 personnes pour 2013 (pour information : 13 participants en 2011-2012 sur trois balades)

La nouvelle balade jeune public « A pas de velours » à Prabouré pendant les vacances scolaires a été un franc succès et appréciée aussi bien par les enfants que par les adultes : 17 adultes et 19 enfants inscrits sur les deux balades contre 19 adultes et 18 enfants en 2013 et 18 inscriptions (7 adultes et 11 enfants) pour 2012. Cette balade s'est terminée par une boisson chaude offerte par la SEM de Prabouré au snack.

La nouvelle balade « semi-nocturne » « racontes raquettes » à Saillant avec repas au « Droublei » a attiré le même nombre de personnes que l'année précédente : 8 personnes (très bonne prestation appréciée par l'accompagnateur et les participants).

Il s'avère important de proposer des activités autres que le ski, à destination du public familial, en particulier pendant les vacances de notre zone.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">➤ Pérenniser les balades raquettes et proposer de nouvelles thématiques afin de renouveler et de diversifier l'offre➤ Proposer des départs balades raquettes plus régulièrement tous les dimanches matin par exemple afin d'étendre l'offre
--------------------------	--

II – La Journée du Patrimoine de Pays

Dans le cadre de la journée du Patrimoine de Pays 2014 sur le thème « lumière et couleurs », 5 prestataires ont souhaité participer à cette opération coordonnée par le SIVOM d'Ambert.

La communication est prise en charge par le SIVOM d'Ambert.

Ainsi le samedi 14 juin une balade contée au crépuscule a été proposée par la bibliothèque de Viverols et Les Poneys de Baffie sur Baffie, un menu spécial « couleurs d'été » au restaurant « Au Pont de Raffiny » (reconduit le samedi 28 juin) à Saint-romain et un atelier « Créer son porte-lumière » avec « L'Ance et vous » à Sauvessanges.

Le dimanche 15 juin, Le Pays d'Art et d'Histoire a proposé une lecture de paysage : « paysages, un tableau grandeur nature... » au Volcan du Montpeloux. Cette animation a été reconduite durant l'été.

Bilan : Le restaurant « Au Pont de Raffiny » a comptabilisé 4 couverts le samedi 14 juin et 6 couverts le samedi 28 juin.

Les autres animations ont été annulées faute de participants.

III - Les balades estivales

➤ Les Balades Nature et Patrimoine

Conformément à l'avis de la Commission tourisme 5 balades ont été proposées cet été :

- « Ma Reine, Mont Roi », à Chemintrand encadrée par Guillaume Casse et Adrien Sahuc
- « La cascade du creux de l'Oulette » à Montpeloux encadrée par Guillaume Casse et Adrien Sahuc
- « Chemin des Faîtes » à Sauvessanges encadrée par Guillaume Casse et Adrien Sahuc
- « Balade au crépuscule » à St-Romain encadrée par Guillaume Casse et Adrien Sahuc
- « l'Ance : un écrin aquatique » à St-Clément encadrées par Karl Tolbanos

Trois balades ont été annulées par manque de participants et alerte météo.

Le nombre d'inscrits pour les BNP est de 43 personnes pour 7 balades effectuées soit une moyenne de 6 personnes/balades soit une augmentation d'environ 9% contre 40 personnes en 2013 soit pour 7 balades effectuées une moyenne de 5.5 personnes / balades.

Pour information : 65 personnes sur 5 dates en 2012 (moyenne = 13 personnes), et en 2011 70 personnes sur 5 dates (moyenne = 14 personnes).

Toutes ces balades ont été conclues par un goûter, préparé par les prestataires de la Vallée de l'Ance.

Les questionnaires de satisfaction distribués lors des balades font ressortir une grande satisfaction vis-à-vis de la qualité des visites, de l'accueil du guide-accompagnateur, mais mettent également en avant un manque de communication dans le sud de la Vallée de l'Ance et préconisent un lieu d'affichage dans le bourg du village de Sauvessanges pour les animations organisées dans l'été.

Ces balades sont organisées en partenariat avec le Parc Naturel Régional du Livradois-Forez, et sont promues dans un livret « Balades accompagnées Nature & Patrimoine » édité par le Parc et diffusé à l'échelle du Parc, ainsi que dans les guides des festivités de la Vallée de l'Ance.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">➤ Reconduire les nouvelles balades en tenant compte des observations des participants➤ Proposer de nouvelles thématiques en adéquation avec les tendances actuelles (randonnées « photos » par exemple) en remplacement des BNP qui fonctionnent le moins
--------------------------	--

➤ Les balades contées (balades en introduction des marchés de nuit et balades « Aventures Volcaniques »)

99 personnes se sont inscrites et ont participé aux balades contées soit une augmentation de 141% par rapport à 2013 où 41 personnes étaient inscrites. (Pour information : 87 personnes étaient inscrites en 2012 sur 4 dates et 69 inscrits sur 4 balades en 2011).

La fréquentation est en nette augmentation et peut s'expliquer de différentes manières :

- Le concept mis en place en 2013 a été reconduit en 2014 : la balade contée et musicale qui avait lieu en 2012 à Viverols « Balade recette en Vallée de l'Ance » a été proposée en introduction des marchés de nuit organisés à Viverols le samedi 12 juillet ainsi qu' à St-Anthème le samedi 9 août à 17h30 au lieu de 18h30 l'année précédente.

Pour Viverols, nous comptons 23 participants satisfaits du concept de la balade et de la dégustation des produits du marché.

Pour St-Anthème, compte-tenu de l'alerte météo, nous avons dû annuler la balade. 2 participants s'étaient inscrits.

Les participants ont apprécié la qualité de la balade tant au niveau des contes que de l'ambiance. Ils ont trouvé originale l'idée de faire participer les producteurs à la dégustation...

- La balade contée « Racontez-moi les volcans » a subi quelques modifications pour être nommée « Aventures volcaniques ». Cette balade a été proposée sur 2 dates. Elle comptabilise 76 participants en tout. Un goûter a été offert à la fin de la balade à l'instar des autres balades.

Ces balades ont toujours eu un très bon accueil, et sont d'autant plus intéressantes qu'elles s'adressent typiquement à un public familial. Ces balades bénéficient de la même communication que les BNP

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconduire la balade contée avant le marché de nuit, en introduction de celui-ci. ➤ Adapter et faire évoluer ces balades originales en concertation avec les conteurs.
--------------------------	---

IV - Les visites commentées du bourg et du château de Viverols

Cette année et sur avis de la Commission tourisme d'octobre 2013, 5 visites commentées ont été proposées par l'office durant la période estivale.

Cette année a été proposé durant la visite, un atelier « comment utilisait-on la pige et la corde à 13 nœuds ? ». De plus, pour des raisons de sécurité nous n'avons pas pu avoir accès au château de Viverols. Pour rester attrayante la balade a donc été repensée. Ainsi, une visite de la Maison Granet ainsi qu'une dégustation de produits du terroir préparée par les commerçants de Viverols et servie dans la salle à manger d'Hector Granet ont été proposées.

Nous avons pu bénéficier de l'exposition faite par le comité des fêtes pour la fête des vieux métiers. Cette collaboration avec le comité des fêtes et la Mairie a remporté un franc succès et a été appréciée.

Sur les 5 visites faites, 85 participants se sont inscrits soit une moyenne par balade de 17 personnes pour 2014, soit une diminution de 36% par rapport à l'année dernière, dont la moyenne était de 26 personnes par balades (3 balades avec 79 participants).

La baisse s'explique sur les dates de juillet à cause de la météo.

Remarque : il est difficile de comparer les 2 années sachant que 3 balades ont été effectuées en 2013 et 5 en 2014. Le pourcentage de baisse n'est pas significatif. En effet, nous ne pouvons pas savoir combien il y aurait eu de participants pour la 4^{ème} balade ainsi que pour la 5^{ème} de 2013.

Le public reste essentiellement familial avec 69 participants adultes et 16 enfants.

Cette visite commentée est toujours très appréciée par tous les publics.

Ces visites bénéficient de la même communication que les BNP.

Date	Recette visites	Reversement association/propriétaire	Bilan financier
2011	180€	72€	108€
2012	245€	98€	147€
2013	285€	114€	171€
2014	276€	0€	276€

Propositions 2015	➤ Modernisation de la visite avec l'aide du PAH
--------------------------	---

Conclusion balades nature et patrimoine, balades contées et visites commentées :

Pour 2014, sur 19 balades nature et patrimoine, balades contées et visites commentées programmées, 15 ont pu avoir lieu soit une moyenne de 15 personnes par balade contre 12 personnes par balade pour 2013 pour le même nombre de balades faites, soit une augmentation pour 2014 de 20%.

V - Le Marché de nuit de St-Anthème et de Viverols

145 lettres ont été envoyées aux artisans et producteurs du territoire de la Vallée de l'Ance, du Livradois-Forez et du Forez.

Les Mairies des deux villages ont mis à disposition des employés ou conseillers pour la logistique.

Afin d'animer et d'inciter les gens à rester plus longtemps et ainsi acheter les produits du marché, l'office de tourisme de la Vallée de l'Ance a signé une convention avec « Les copains des copeaux », société de prestations de jeux en bois. Les commerçants ont généreusement offerts des lots pour agrémenter cette soirée pour les 3 premiers gagnants de chaque jeu. Ainsi, les marchés de nuit ont duré jusqu'à 23h30.

Marché de nuit de Viverols :

Présents : 10 exposants : producteurs de vin, miel, confiture, beurre de caramel, nougat, bijoux fantaisie, fromage, crêpier, plantes médicinales et pierres semis précieuses, porcelaine, broderie.

Sur les 7 jeux confondus nous avons eu 88 participants.

Pour la balade contée précédent le marché de nuit, 23 participants ont suivi Hélène dans les rues du bourg médiéval pour achever cette balade par une dégustation des produits du terroir (6 exposants ont souhaité y participer) ainsi que ceux généreusement offerts par les commerçants de Viverols (la boulangerie Tournebize et la boucherie Courtinat).

Marché de nuit de Saint-Anthème :

Présents : 20 exposants : bijoux fantaisie et revente, vin, miel, confiture, fromage, crêpier, plantes médicinales et pierres semis précieuses, porcelaine, broderie, travail du bois, confection laine, savons artisanaux.

Sur les 7 jeux confondus nous avons eu 89 participants.

Du fait de l'alerte orange et du temps incertain, nous avons dû annuler la balade. Seulement deux participants s'étaient préinscrits auprès de l'office.

La recette intercommunale des emplacements pour cette année 2014 a été de 70 euros pour le marché de nuit de Viverols soit une baisse de 39.66% par rapport à l'année précédente.

La recette intercommunale des emplacements pour cette année 2014 a été de 136 euros pour le marché de nuit de Saint-Anthème soit une baisse de 28.42% par rapport à l'année dernière.

Propositions 2015	➤ Reconduire les animations en parallèle des marchés de nuit (animations autour des jeux en bois qui ont eu un fort succès en 2014)
--------------------------	---

VI – Les animations proposées par le Pays d'Art et d'Histoire

Le Pays d'art et d'Histoire propose toute l'année des animations pour la population locale et le public touristique. Les animations sont créées et proposées par des guides conférenciers agréés par le ministère de la culture et de la communication. 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.

Pour 2014, 20 personnes ont visité la vallée de l'Ance, avec le PAH :

- Rendez-vous au village, à Baffie : 10 personnes
- Ateliers « Paysages, un tableau grandeur nature » : 10 enfants (17 juillet et 7 août).

Propositions 2015	➤ Développer de nouveaux concepts en termes d'animations (chasse au trésor, balade nocturne gastronomique, ...) ➤ Se concerter avec les associations du territoire sur l'agenda des animations, les inviter à contacter l'office du tourisme lors d'annulation d'animation ➤ Communiquer davantage sur l'offre de Savoirs Faire des artisans de la Vallée de l'Ance
--------------------------	---

VII – Les animations proposées par le Coq Noir

Bilan des balades proposées par le Coq Noir entre mai et septembre :

ENFANTS : 74 enfants soit 9.25 enfants par balade contre 12 en 2013

FAMILLES : 113 adultes et 38 enfants dont 1 balade annulée soit 30 personnes par balade contre 12 en 2013

ADULTES : 34 personnes (moyenne de 8.5 personnes/balade)

La saison culturelle propose 18 événements et 1 exposition soit 7 Concerts / 3 spectacles jeunes publics / 1 spectacle tout public/ 1 bal musette / 1 pièce de théâtre /1 veillée jeux/1 veillée conte et enfin le festival Zig Zag

07/06 - Zibeline : 56 adultes

28/06 – Les Permaloso, théâtre : 25 adultes

18/07 – Le pêcheur d’oiseaux : 35 adultes

25/07 – Möng : 63 personnes (58 adultes et 5 ados)

01/08 – Mû : 76 adultes

08/08 – Dacutsa trio : 102 personnes (100 adultes et 2 ados)

15/08 – La Vuelta : 89 personnes (81 adultes, 5 ados et 3 enfants)

22/08 – Hypnotic wheels : 79 personnes (72 adultes, 6 ados et 1 enfant)

04/10 – Soirée de clôture : 113 personnes

Total spectacles payants: 637 personnes

Le festival ZIG ZAG, organisé le 14 juillet en ouverture de la saison culturelle a rassemblé un public de 436 personnes. La fréquentation est en légère hausse par rapport en l’année dernière (400).

- ➔ 1362 personnes sont venues assister à une animation culturelle (hors balades estivales)
- 785 personnes sur des spectacles payants (spectacles jeunes publics inclus)
- 140 personnes sont venues sur des manifestations gratuites
- 437 personnes sur le festival Zig Zag.

1362 (saison culturelle) + 259 personnes balades estivales (223 en 2013) = 1621 personnes ont participé à une des animations estivales.

En termes de restauration, **4252 personnes** sont venues manger à la Jasserie (2668 menus + 1138 assiettes), 415 diner/spectacles et 31 repas saison gourmande.

En termes de réservation, un fichier commun avec le Coq Noir et les bureaux de Viverols et St-Anthème mis en place en 2012 permet aux deux bureaux de faire des réservations par internet sur le même document. Le Coq Noir prend également des réservations sur ce document partagé.

RESERVATION REPAS (repas + diner-spectacles + repas saison gourmande)

181 réservations en mai (180 en 2013), **131** en juin (269 en 2013), **568** en juillet (517 en 2013), **1558** en août (1496 en 2013) **et 267** sur les mois de septembre/octobre (322 en 2013). Soit un total de **2705 réservations**. 2314 (sans les diners-spectacles).

RESERVATION ANIMATIONS (balades + spectacle seul) :

11 réservations en mai (11 en 2013), **4** en juin (59 en 2013), **162** en juillet (104 en 2013), **227** en août (196 en 2013), **33** septembre/octobre (33 en 2013). Soit un total de **437 réservations**.

RESRVATION DINER-SPECTACLE :

22 réservations en juin, **81** en juillet, **213** en août, **75** en septembre/octobre. Soit un total de **391 réservations**.

Bilan de la réservation

D'après le fichier commun, **828 personnes ont réservé avant de venir participer à une animation et 2705 personnes ont réservé avant de venir manger.**

➤ **3142 personnes ont réservé avant de venir au coq noir**, que se soit pour un repas ou pour une animation ou pour les deux (diner/spectacle).

L'office du tourisme de **Saint Anthème comptabilise 1870 (1780 en 2013) réservations** sur la période de Mai à septembre, **809 (661 en 2013) pour l'office du tourisme de Viverols et 463 (838 en 2013) réservations ont été prises directement au Coq Noir.**

Faute de pouvoir le comptabiliser, ce bilan ne tient pas compte du nombre de personnes venues faire une visite libre des lieux (le musée est en accès libre, un grand nombre de personnes se contentent donc d'assouvir leur curiosité) ainsi que celles venues uniquement pour acheter des produits du terroir. **Le musée de la Jasserie comptabilise 120 visites payantes (visite guidée ou audio-guidée).**

On peut cependant comptabiliser un total de :

4252 (repas) + 259 (balades) + 1362 (animations culturelles) + 120 (musée) = 5993 personnes

VIII – Le site de Prabouré

SAISON D'HIVER

Période d'ouverture de la station : 01 décembre 2013 / 22 décembre 2013 + 22 janvier 2014 / 16 mars 2014

Hiver moyen en termes d'enneigement - La fréquentation a été maintenue grâce à l'implantation de la webcam qui a permis à la clientèle de la station de constater l'état de l'enneigement alors que les zones situées à moins de 1100 mètres d'altitudes étaient souvent totalement déneigées.

Total de la saison : 11 274 forfaits vendus (environ 20 000 visiteurs sur la saison).

Nombre de forfaits vendus pendant la saison :

Décembre hors vacances	982
Noël	42
Inter-vacances	1520
Février 1ère semaine	1428
Février 2ème semaine	2601
Février 3ème semaine	3123
Février 4ème semaine	1578

SAISON D'ETE

La station a ouvert le 12 juillet avec pour grande nouveauté la Tyrolienne Géante de la Haute-Vallée. Cette nouvelle attraction a attiré près de **4000 personnes cette saison.** La station a continué de proposer les activités déjà en place la saison précédente à savoir la Trottinette de descente et le Dévalkart.

Pour les plus petits des activités telles que la location de poneys, la chasse au trésor ou la course d'orientation étaient proposées.

Sur l'ensemble des ces activités c'est environ 10 000 visiteurs qui sont venus à Prabouré cet été.

CONCLUSION DES ANIMATIONS

Les animations proposées par l'Office de Tourisme, programmées en semaine, viennent compléter l'offre émanant des associations locales, concentrée sur les week-ends.

Ces prestations représentent une demande des clients de la Vallée de l'Ance, il convient donc de travailler en étroite collaboration avec les associations et l'office pour proposer au public des animations de qualité.

Ces animations nombreuses doivent être valorisées par une communication efficace, et être relayées par les prestataires touristiques du territoire.

LA PROMOTION

I - Les éditions

➤ La carte touristique de la vallée de l'Ance

Premier outil de promotion de la Vallée de l'Ance, la carte touristique est diffusée sur place et dans les OT limitrophes. Elle vise à une présentation exhaustive de l'offre patrimoniale et d'activités du territoire.

La carte a été mise à jour en 2014, avec les nouveaux prestataires partenaires de l'office de tourisme.

Elle a été éditée à 4 500 exemplaires (1000 de plus qu'en 2013).

Il faut souligner que depuis 4 ans, un encart publicitaire de 10x15cm, au dos de la carte touristique pliée est proposé à tous les prestataires de la Vallée de l'Ance.

Le montant était de 200€ pour l'année 2014. Depuis 2013 le prestataire Airshow figure sur cet encart.

Le tarif restera identique pour l'année 2015. La proposition de régie publicitaire a été envoyée à tous les prestataires, par mail.

➤ Les guides des festivités

Ces guides permettent de promouvoir toutes les animations du territoire que l'on nous communique, que les associations soient partenaires ou non.

Un guide pour juillet (4000ex.), un guide pour août (4000 ex.), un guide pour l'automne (septembre-décembre) 1500 ex., un guide pour l'hiver (janvier-février-mars) 1500 ex. et un autre pour le printemps (avril-mai-juin) 2000 ex.

Les guides de juillet et d'août ont été distribués dans toutes les boîtes aux lettres de la Vallée de l'Ance.

➤ Les éditions en partenariat

Ces éditions, tirées en quantités importantes, permettent à la Vallée de l'Ance d'être présente sur une échelle géographique très large.

	Brochure	Tirage	Observations
En partenariat avec Forez Tourisme	Guide des manifestations	25 000 ex.	Evènements référencés + marchés hebdomadaires.
	Guide des hébergements	20 000 ex.	C'est le seul guide sur lequel l'offre d'hébergement de la Vallée de l'Ance apparaît – ce guide étant accompagné par une feuille réalisée en interne recensant l'intégralité des prestataires du territoire.
	Carte touristique bilingue français/anglais	35 000 ex.	
	Magazine du Forez	50 000 ex.	Edité pour 2 ans
En partenariat avec la Maison du Tourisme Livradois-Forez	Agenda des Balades Nature et Patrimoine	20 000 ex.	
	Guide activités dans le Parc Naturel Régional Livradois-Forez	25 000 ex.	Recense toutes les activités sur le PNR dont les tarifs et horaires sont à jour.
En partenariat avec le Pays d'Art et d'Histoire	Laissez-vous conter le Forez	15000 ex.	Edité pour 4 ans
	Le programme des visites et animations 2014	5000 ex.	
	L'été des 8-12 ans en Forez	3000 ex.	Les animations sont créées et animées par le PAH, 2 dates sont mises en place sur le territoire

	dépliant 2014 des Menus Foréziens	7000 ex.	Brochure de valorisation des savoir-faire locaux- restaurants ambassadeurs
	Guide des marchés du Forez	10 000 ex.	
	Brochures éducatives collèges et lycées	1000 ex.	
	Brochures éducatives Primaires	1600 ex.	

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Volonté de faire évoluer le graphisme du guide des festivités et du guide des loisirs pour le début de l'année 2015 ➤ Augmenter le tirage de la carte touristique de 1000 exemplaires ➤ Poursuivre les mises à jour des informations, et présentation des nouveaux prestataires ➤ Edition d'une carte VTT à l'échelle du territoire Ambert Crêtes du Forez sous format flyer
En partenariat avec Forez Tourisme	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Editions à reconduire ➤ Repenser la feuille récapitulative des prestataires d'hébergement de la Vallée de l'Ance, pour la rendre plus touristique
En partenariat avec la Maison du Tourisme Livradois-Forez	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconduire la participation au nouveau guide des activités du territoire du Livradois-Forez
En partenariat avec le PAH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconduire les animations du PAH sur la Vallée de l'Ance

II – Communication Web : Les sites Internet et les réseaux sociaux

➤ Le site Internet de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance

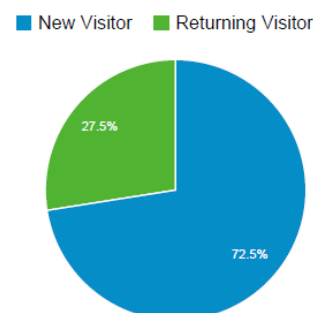
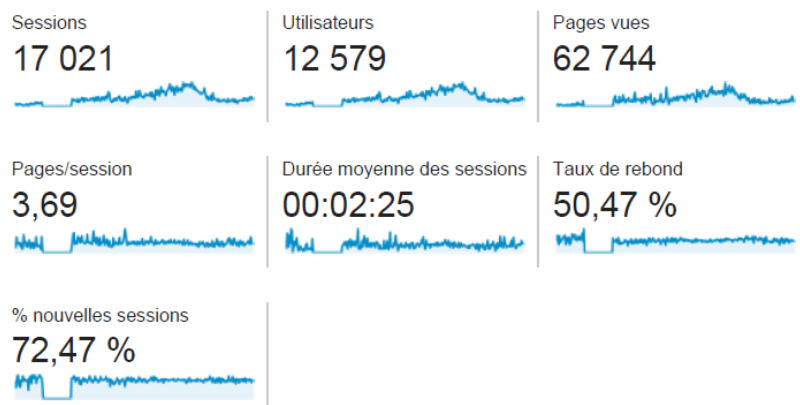
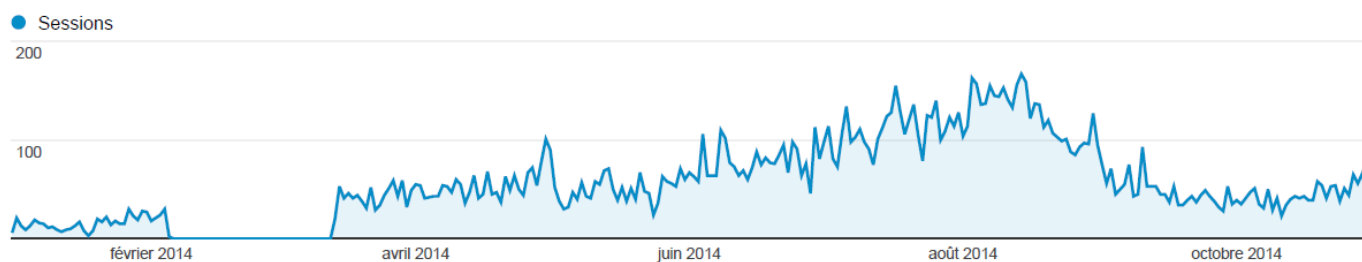
Le site Internet de l'Office de Tourisme de la Vallée de l'Ance, mis en ligne le 25 mars 2011 commence à se faire connaître.

Du 1er janvier au 31 octobre de cette année, environ 62 744 pages ont été vues contre 24 120 sur la même période en 2013 (soit une augmentation de 160%) et 17 021 visites effectuées contre 6236 l'an passé (augmentation de 173%). Parmi ces visiteurs, on compte 12 579 internautes n'étant venus qu'une seule fois sur le site : on pourrait donc en conclure que les personnes trouvent facilement l'information qu'elles recherchent puisqu'elles n'ont pas besoin de revenir.

Tous ces chiffres permettent également d'affirmer que le site de la Vallée de l'Ance se fait de plus en plus connaître et est de plus en plus repéré et visible sur la toile. Malgré une baisse importante de la fréquentation touristique les statistiques du site internet se veulent rassurantes puisqu'elles montrent bien que la Vallée de l'Ance intéresse de nombreux touristes. Le territoire est donc bel et bien identifié comme une destination touristique.

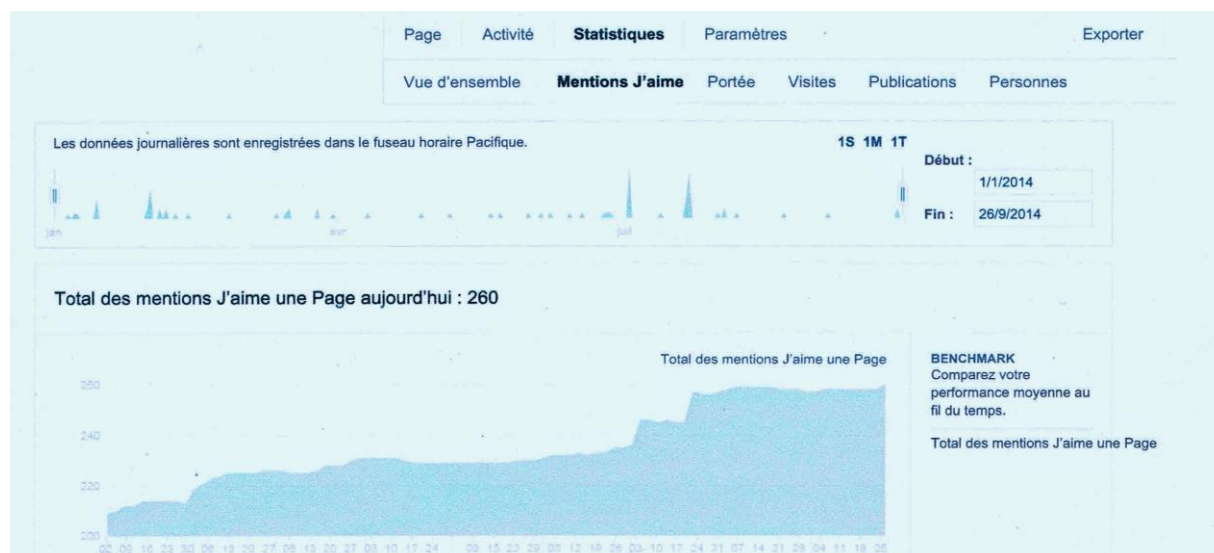
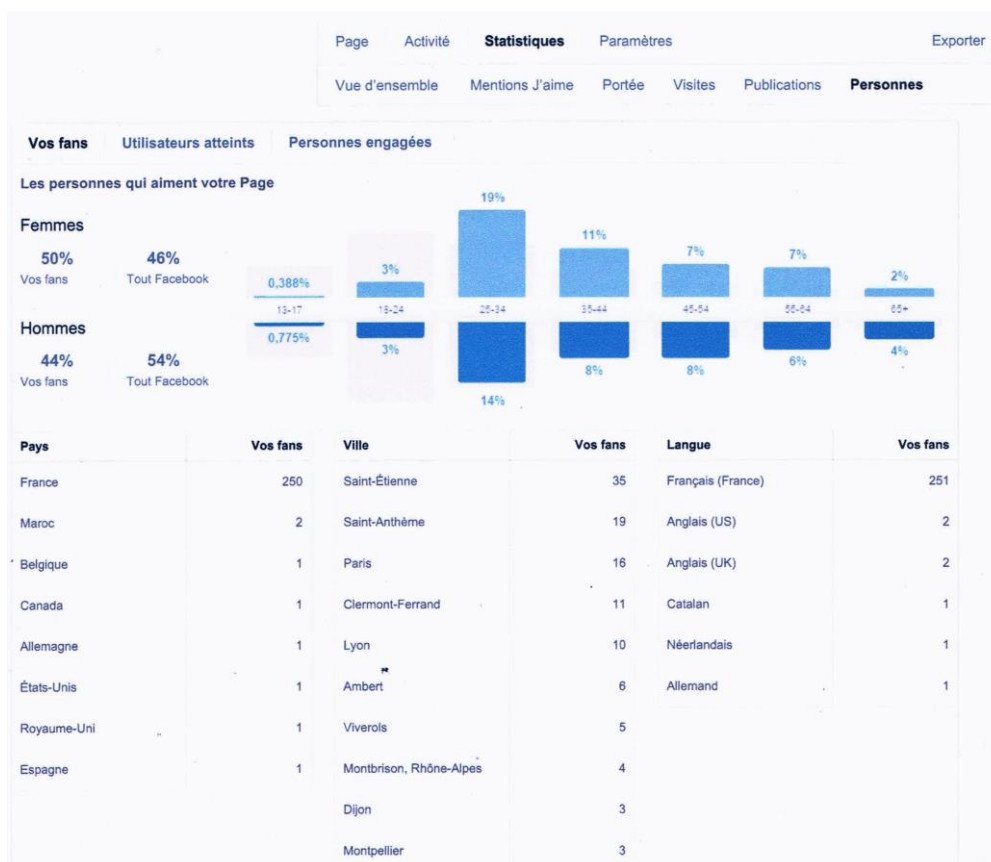
Les premiers mots clés que les internautes utilisent pour atterrir sur le site sont :

- : Vallée de l'Ance
- : Praboré tyrolienne
- : Tyrolienne Praboré
- : Montpeloux
- : Volcan du Montpeloux
- : Saint Anthème



➤ La Page Facebook de l'office de tourisme

Depuis le 23 juin 2010, l'office de tourisme possède une page Facebook. Celle-ci référence sur les réseaux sociaux toutes les manifestations, évènements importants, articles de presse, vidéos,... relatifs au territoire de la Vallée de l'Ance.



Les personnes qui suivent le plus la page Facebook de l'office sont des hommes et des femmes entre 25 et 34 ans. On note également que les personnes les plus touchées sont essentiellement celles de notre département et des départements limitrophes.

En moyenne, chaque mois, 235 internautes sont présents sur notre page Facebook et donnent leurs avis. 260 personnes aiment notre page.

➤ Le site internet Forez Tourisme

Toute l'offre de la Vallée de l'Ance est également reprise sur le site Internet de Forez Tourisme, mis en ligne en 2010, qui connaît une fréquentation satisfaisante (24387 visites en 2014 de janvier à août ; 20819 visiteurs uniques et 11560 pages vues), grâce à un important travail de référencement.

Ce site est également traduit en anglais.

Une newsletter mensuelle a été mise en place, pour annoncer les principales manifestations et nouveautés des différents territoires du Forez.

Le site internet de vente en ligne sera mis en place en 2015, pour la vente de produits individuels et en pré-réservation pour les groupes.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">➤ Poursuivre la mise à jour du site➤ Améliorer notre référencement➤ Poursuivre le partenariat avec Forez Tourisme➤ Un nouveau site Forez Tourisme pour fin 2015 avec une entrée par territoire➤ Une nouvelle Newsletter Forez Tourisme➤ Créer un lien depuis notre site vers le site en anglais de Forez Tourisme
--------------------------	--

➤ Le site de la Maison du Tourisme

Toutes les offres de nos prestataires de la Vallée de l'Ance remontent également sur le site de la maison du Tourisme du parc du Livradois-Forez grâce au logiciel Tourinsoft.

A noter qu'un nouveau site a été mis en ligne début 2013, traduit en anglais.

Beaucoup d'internautes passent par ce site pour organiser leurs vacances.

Les internautes accèdent au site de la Vallée de l'Ance par le biais d'autres sites internet.

La Vallée de l'Ance est aussi présente sur le site stationverte.com, grâce à Saint-Anthème, commune classée Station Verte depuis 2006. Ainsi, les offres d'hébergements, d'activités, de manifestations locales sont référencées et mises à jour sur ce site.

Les internautes passent aussi par le site internet du syndicat mixte des Crêtes du Forez, en rapport avec les activités de pleine nature.

On constate que les personnes recherchant l'offre de randonnée sur le territoire naviguent en premier sur les sites Auvergneturisme.

Les versions allemande et Néerlandaise du site auvergneturisme sont également des portes d'entrée vers notre site web.

➤ Les autres sites sont :

Auvergne-vélo

Planetepuydedome.com, site qui est désormais géré par le Conseil général du Puy-de-Dôme (l'Agence de développement du Tourisme n'existant plus, les missions ont été reprises par le service tourisme du Conseil général du Puy-de-Dôme).

Les sites internet des prestataires touristiques de la Vallée de l'Ance (Hôtel-restaurant du Pont de Raffin, Boulangerie Tournebize, chezltoineetlapauline) permettent également d'être redirigé vers le site internet de la Vallée de l'Ance, cela représente l'un des engagements de la convention de partenariat.

III - Les autres moyens de promotion

➤ Sur place

L'Office de Tourisme, en partenariat avec Forez Tourisme, a acquis en 2011 une borne vidéo pour le bureau de St-Anthème, afin notamment de diffuser des images de la Vallée de l'Ance.

Un écran a été placé dans la vitrine de l'Office de Tourisme afin de diffuser numériquement les animations de la Vallée de l'Ance.

Les chevalets récapitulant les festivités au jour le jour ont à nouveau été installés devant les deux bureaux durant la saison estivale.

Cette année encore des affiches ont été imprimées pour promouvoir les animations organisées par l'Office de Tourisme.

- Marchés de nuit à St-Anthème et Viverols

Celles-ci ont été éditées à 50 exemplaires (pour chaque marché), et distribuées chez les commerçants et administrations du territoire.

- Visites commentées de Viverols : 50 affiches

Proposition 2015

- installer une borne vidéo à Viverols
- Toujours dans un souci de qualité, reconduire et améliorer les campagnes d'affichage
- Un point d'affichage dans le sud du territoire

➤ Les relations-presse

En 2014, nous avons changé d'agence de communication pour le Festival du Volcan du Montpeloux, c'est donc l'agence Agree Studio qui s'est occupée des relations presse de l'évènement.

Les retours médiatiques de cet évènement sont satisfaisants (50 articles parus dans la presse ligérienne et puydômoise, 16 radios ont relayé l'information régulièrement,...).

L'Office de Tourisme a également alimenté les deux dossiers de presse réalisés par Forez Tourisme et présentés aux journalistes lors de deux rencontres avec la presse à St-Etienne et à Lyon.

Ces dossiers de presse concernaient :

- La Station de Prabouré été
- Le parcours No kill de Saint Clément de Valorgue
- L'offre sport aérien : Airshow
- Les balades Nature et Patrimoine
- Le festival du Volcan de Montpeloux
- Les hébergements nouveaux
- L'offre sports d'hiver
- Les balades raquettes

➤ Les salons et opérations promotionnelles

Ces actions sont mutualisées avec Forez Tourisme, présent en 2012 et 2014 sur 1 salon grand public sur la Loire: « A Vous le Forez à Lyon ».

La Vallée de l'Ance était également présente sur le stand de la Maison du Tourisme du PNR lors du Salon du Randonneur de Lyon – 12 600 visiteurs.

Les objectifs sont de conquérir les clientèles sur les marchés cibles, et de promouvoir les acteurs touristiques du territoire, ceux-ci étant conviés à prendre part à ces évènements.

CONCLUSION SUR LA PROMOTION

La promotion du territoire et de ses prestataires est l'une des principales missions d'un office de tourisme. Les outils déployés à cette fin doivent donc être professionnels, d'où l'importance de notre travail avec des professionnels de la communication (imprimeurs et agence de presse) et avec la Maison du Tourisme Livradois-Forez et Forez Tourisme.

Une mutualisation des coûts nous permet de développer des outils de communication de meilleure qualité et de les diffuser sur une échelle adaptée, et beaucoup plus large.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">➤ Reconduire le contrat Relations-Presses➤ Reconduire et développer les actions en partenariat➤ Continuer à cibler nos communications➤ Vendre les produits dérivés « Vallée de l'Ance Nouveau Monde » chez les prestataires ainsi que des affiches et des cartes postales.
--------------------------	---

LA COMMERCIALISATION

I - Les produits-groupes

Le travail sur les produits groupes est pris en charge par le service commercial Forez Tourisme. Au niveau de l'Office de Tourisme, **les contacts groupes sont donc systématiquement renvoyés sur ce service.**

Trois brochures groupes sont éditées par Forez Tourisme :

- Brochure Adultes + Lycées : 2 500 ex. – 5 prestataires de la Vallée de l'Ance représentés
- Brochure Enfants (Maternelle, Primaire, centres de Loisirs) : 2 500 ex. – 6 prestataires
- Brochure tourisme d'affaires (Edition de fiches au cas par cas)

8 groupes ont été accueillis sur la Vallée de l'Ance, ce qui représente 185 personnes (**Adultes et enfants**).

Les demandes ont concerné des balades avec Guillaume CASSE (guide accompagnateur de moyenne montagne) la Jasserie du Coq Noir, la Station de Prabouré et Airshow.

Côté Livradois-Forez, la commercialisation doit se faire par le biais des Offices de Tourisme, ou par d'autres structures (Auvergne Tourisme ou agences réceptives).

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none">➤ Participer à la refonte des brochures groupes (adultes / scolaires + offre hiérarchisée) selon les préconisations du Schéma de développement touristique des Pays du Forez➤ Faire mieux connaître le service commercial FT aux prestataires de la VA : réunion de présentation du service➤ Accentuer l'offre hiver du territoire en partenariat avec le Syndicat mixte des Crêtes du Forez
--------------------------	--

II - Les produits individuels

Pour la clientèle individuelle, Forez Tourisme a mis en place en 2011, 8 cartes cadeaux, qui ont été commercialisées en Vallée de l'Ance, à l'échelle des Offices de Tourisme du Forez, mais aussi de ceux du Roannais et du Pilat. Une commission de 6% (sur les 15% Forez Tourisme) est rétrocédée aux revendeurs.

Sept prestataires participent à l'opération en Vallée de l'Ance, ce qui est largement supérieur aux autres territoires du Forez.

Une quinzaine de cartes cadeau ont été vendues en 2014 (2 en 2013). Les prestataires concernés sont Airshow, Le Relais de Vermont, M. et Mme COL, Les Yourtes Les Myrtilles (M. et Mme COURCELLE).

Fin 2014, les cartes cadeaux ont été rééditées et de nouveaux prestataires ont pu intégrer ces produits. Ces cartes sont repensées tous les 2 ans. Le graphisme a également évolué.

La Maison du Tourisme a mis en place un séjour de 9 jours de randonnée destiné aux individuels sur les territoires de la Chaise Dieu et Ambert, en passant par la Vallée de l'Ance. Ce produit, élaboré avec l'agence de voyages la Pèlerine est commercialisable depuis 2013.

L'Office du tourisme a mis en place en collaboration avec certains prestataires du territoire, des produits séjours sur la Vallée de l'Ance (5 au total). Ces produits « clé en main » avec différentes thématiques sont commercialisés depuis décembre 2013 sur l'ensemble des Offices du tourisme du Forez, par l'intermédiaire du service commercial de Forez Tourisme.

Propositions 2015	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vendre les cartes cadeau chez les prestataires déjà partenaires ➤ Développer la communication des cartes cadeaux (Vallée de l'Ance) via les relations presse, les différents sites internet, facebook,...
--------------------------	--

LA TAXE DE SEJOUR

Année de recouvrement	2013 Au 25/11/14	2011- 2012 au 19/11/13	2010- 2011	2009- 2010	2008- 2009	2007- 2008	2006- 2007	2005- 2006
Sommes perçues	11 122€	12 511 €	10 791 €	10 650 €	10 664 €	10 295 €	11 671 €	12 458 €

Pour rappel, en 2013 il y a eu une harmonisation de la Taxe de séjour et un changement des dates de perception suite à la demande de la dernière commission tourisme de 2012.

ECHANGES AVEC LES PARTICIPANTS

Prochaine réunion : Journée des prestataires en juin 2015