



Vallée de l'Arce

BILAN 2010

L'OFFICE DE TOURISME VALLEE DE L'ANCE

Bilan 2010

Période 10/2009 à 09/2010

1. ADHESIONS

- 87 adhérents - recette de 2099,50€
- En baisse notamment car il n'y a pas eu de relances.

2. L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

Les chiffres clés

Nous avons souhaité cette année mener une enquête auprès des prestataires d'hébergement, d'activité et associations locales, afin d'avoir un aperçu du déroulement global de la saison.

40% des questionnaires nous ont été renvoyés et nous remercions les personnes qui ont bien voulu prendre le temps d'y répondre.

Au vu des réponses, les principaux sites de la vallée de l'Ance sont :

Nombre d'entrées du plan d'eau : en attente

La jasserie du Coq Noir : + de 3500 repas de mai à octobre – 778 entrées payantes pour le festival Zig Zag...

Le volcan du Montpeloux : une moyenne de 50 visiteurs par jour en été. Comment les comptabiliser ?

Le château de Viverols : en attente

Pour avoir un point de comparaison, nous avons pu récupérer quelques chiffres de prestataires des territoires limitrophes :

Ecomusée des Monts du Forez : 5413 entrées sur l'année – environ 1500 sur l'été

Collégiale de St Bonnet le Château : 2470 visiteurs sur l'année – 1420 sur l'été

Le Pays d'Ambert : n'a pas souhaité communiquer ses chiffres

Pas d'observatoire sur Loire-Forez.

Hébergements :

Taux d'occupation très variable suivant le type d'établissement : en hausse pour les gîtes de groupe, stable pour les chambres d'hôtes, en baisse pour les campings sauf St Anthème (manque d'attractivités pour les jeunes et famille avec enfants, restauration manquante), en baisse pour les hôtels mais à relativiser car 2009 était une année exceptionnelle.

Bonne évolution pour les mois de juin et septembre.

Les établissements proposant de multiples activités et diversifiant leurs moyens de communication (ex : Smartbox) se rapproche plus de la demande actuelle.

La durée du séjour a diminué par rapport aux autres années, les réservations sont de dernières minutes.

Certains établissements se trouvent confrontés à 2 problèmes : Pérenniser sa clientèle et renouveler sa clientèle âgée.

Gîtes et meublés : Sur 12 retours, nous constatons que dans l'ensemble, le taux d'occupation des meublés a augmenté cette année. Les meublés classés apportant des prestations supplémentaires (location de draps et linge de toilette, ménage en fin de séjour...) ont bien fonctionné.

Les clients recherchent calme et tranquillité, pourtant malgré toutes les festivités organisées par les associations locales et l'office de tourisme, il semble y avoir un manque sur l'accueil des jeunes et famille avec jeunes enfants sur le Canton de Viverols.

Les séjours sont en moyenne d'une semaine.

Origine géographique : Centre, ouest de la France (Pays de la Loire, Aquitaine, Poitou-Charentes), Nord, Ile-de-France, Auvergne, Régions PACA, Rhône-Alpes.

Associations locales

Les associations proposant des activités multiples et variées voient leurs fréquentations et chiffre d'affaire en hausse. Certaines associations proposant repas et buvette stabilisent leurs recettes par rapport à l'an dernier mais les subventions octroyées leurs permettent de rester à flot.

Origine géographique : essentiellement département limitrophes et résidences secondaires (région parisienne, Rhône-Alpes)

L'accueil physique dans les bureaux

L'office de tourisme s'est doté d'un logiciel de Gestion Relation Client modifiant la saisie et l'interprétation des statistiques (indicateurs différents).

= Année de transition

Après une année comme 2009, qui a connu une hausse de 22% de son chiffre de fréquentation, il est difficile de faire une comparaison juste. 2010 reste une année positive si l'on regarde les chiffres depuis 2005. Les demandes en randonnées ont augmenté, ainsi que les visites et les animations.

- 3 704 contacts (baisse de 8%)

- La saison estivale

= 72% de la fréquentation annuelle

= Saison d'été entre le 8/07 et le 22/08

= Jours de fréquentation les plus importants : samedis et mardis de marché pour les deux bureaux.

== Les touristes, résidents secondaires et locaux aiment faire leur marché et profitent de cette occasion pour se renseigner à l'office de tourisme. Cette décision n'est donc pas motivée par un événement particulier organisé par l'office ou une association. A voir comment profiter de cette fréquentation « naturelle ».

St Anthème

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Juin	110	134	76	70	170	135
Juillet	777	789	708	664	729	818
Août	1066	864	847	768	1029	937
Septembre	136	116	93	78	105	141

= Fréquentation identique en été mais répartition différente : juillet + 10% et août -9,8%

= Baisse en juin mais augmentation de 26% en septembre. Ceci peut-être dû à une ouverture plus importante de l'office de tourisme à cette période, même si cela ne correspond qu'à +36 personnes.

Viverols

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Juin	78	28	43	11	65	69
Juillet	465	545	472	449	423	470
Août	441	456	371	414	623	460
Septembre	65	44	42	45	45	41

= Augmentation en juillet (+10%) mais -35% en août

Le chiffre du mois d'août est à nuancer suite à des problèmes de saisie sur le nouveau logiciel et d'informatique. Notons tout de même une baisse, avec entre autre beaucoup moins de résidents secondaire.

➤ Nature de la demande

Suite au changement de saisie des statistiques, la nature de la demande n'est pas traitée de la même manière que les autres années.

= Demande la plus importante : animations (en hausse)

= En augmentation : demande d'hébergement, visites, randonnées

= Différence plus marquée cette année entre les bureaux, St Anthème = randonnée, Viverols visite

= Les informations locales restent une part importante de la demande

= Dans les hébergements, le plus demandé reste les gîtes. Augmentation des campings et des hôtels.

Appels téléphoniques

La diminution des appels peut-être due au passage à Tourinsoft, mais également à une utilisation de plus en plus importante d'Internet.

- 1574 appels (baisse de 26%)
- 60% des appels sont concentrés sur juillet/août
- Demande principale : les animations et les gîtes
- Viverols a pris cette année les réservations du Coq Noir.

St Anthème accueille 70% des visiteurs en été. L'objectif affiché et atteint dans le fait de transmettre à Viverols les réservations du Coq Noir était de mieux répartir les appels entre les deux bureaux. Ainsi Viverols en a reçu les 2/3.

- Les appels pour le festival volcan du Montpeloux sont en augmentation (291 en 2009 à 497 en 2010 soit + 40%)
- Plus d'appels de compagnies proposant leurs spectacles pour le festival volcan du Montpeloux.

Courriers

Le nombre de demandes est en baisse. Nous pouvons nous demander, comme pour les appels téléphoniques, si cela est dû au fait que les touristes consultent de plus en plus Internet et réservent directement par ce biais, sans demander de support papier.

- 243 courriers ou mails envoyés : Baisse de 33%
- Nature de la demande : animations, visites puis hébergement
- Part de demandes via le site Internet : +65%

Ventes d'ouvrages

La vente de livres a chuté cette année. Le mois d'août reste cependant celui où les ventes de topos (randonnée et VTT) sont les plus importantes. Remarquons que le choix des livres n'a pas été changé depuis quelques années, et sauf pour les topoguides, les ouvrages sont généralement achetés par des habitants ou résidents secondaires.

- 149 topoguides de randonnée vendus contre 97 en 2009. La part du topoguide VTT est de 66 en 2010 contre 47 en 2009 et 58 en 2008.
- Augmentation des ventes à Viverols

Conclusion de la fréquentation

2009 a été une année record. Une comparaison des chiffres est donc risquée si on ne la met pas dans la perspective des années précédentes.

Malgré des chiffres de fréquentation corrects notamment en été sur les bureaux de St Anthème et Viverols, les appels, demandes par courrier et ventes de livres sont en baisse.

La saison hivernale a connu une baisse de fréquentation (-30% environ à l'accueil, +20% d'appels). Pendant les vacances de Noël et de février, l'office de tourisme reçoit peu de visites, mais beaucoup d'appels concernant la station de ski, la météo et l'état des routes. En effet, les gens montent directement à la station, sans s'arrêter dans le bourg. De plus en plus de demandes se font en amont de la saison pour des séjours à la semaine en lien avec les activités nordiques. L'offre est cependant inférieure à la demande, car beaucoup souhaitent des hébergements aux pieds des pistes et peu de prestataires sont ouverts en janvier-février.

Nouveaux moyens de communication ? Moins besoin de contacts directs pour préparer son séjour ?

Les demandes se concentrent sur de l'hébergement, quand les gens préparent leurs séjours : conseils, recherches de dernière minute, ce qui implique une meilleure connaissance des disponibilités des gîtes. Ils souhaitent également être sûrs de trouver de quoi s'occuper. Nos éditions doivent s'adapter à cette demande, d'où notre nouvelle carte touristique qui offre le panel complet des activités en vallée de l'Ance.

Sur place, ce sont des conseils en fonction du public : festivals, **animations enfants**, ce que l'on peut faire en famille, randonnées pour les plus sportifs.

Les touristes ont une quantité telle d'offres à leur disposition en France qu'il est difficile de se faire connaître. Fidéliser est un bon moyen de garder une fréquentation optimale, même s'il est de plus en plus compliqué de faire revenir les gens d'une année sur l'autre. **C'est pourquoi l'offre doit sans cesse être renouvelée.**

Propositions 2011 :	Maintenir les horaires d'ouverture en 2011 Présenter l'outil Internet Mettre en place des formations Internet aux prestataires qui le souhaitent
----------------------------	--

3. LES ANIMATIONS

Les balades accompagnées

➤ Balades d'hiver

Il est difficile d'affirmer si l'offre packagée « balade + repas » pourrait ou non fonctionner car deux d'entre elles ont été annulées sur trois à cause du temps. La demande en animations hors « ski » traditionnel est de plus en plus importante et les balades entre bien dans ce schéma.

= 20 personnes sur 2 balades (2 balades annulées) contre 39 sur 3 balades en 2009.

= Tarifs des repas allant de 15€ à 17€ : trop élevé ?

➤ Balades d'été

*Les BNP permettent une autre découverte de la vallée et créent une image de qualité, pourtant leur fréquentation en baisse depuis 2008 nous interrogent sur leur maintien (fréquence, thèmes abordés,...). Par contre, les balades contées très attractives pour le public familial, fonctionnent très bien **doivent être développées.***

Balades Nature et Patrimoine

= Balades identiques à 2009

= Nouvelle balade sur le bourg de Viverols : « balade recette en vallée de l'Ance » (contes et musique)

= 56 inscrits sur 5 balades (une annulée). En baisse : 80 sur 6 balades en 2009

Balades contées

= 100 inscrits sur 4 balades contre 55 inscrits sur 3 balades en 2009

Les balades accompagnées 2011	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	A renouveler En proposer de nouvelles
-------------------------------	-----------------------------------	--

Visites commentées du bourg de Viverols :

Fréquentation en baisse cette année mais qui reste correcte puisque les visites ont en moyenne 22 participants (adultes et enfants).

= 4 visites, 91 participants. (En baisse)

Visites 2011	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Faire évoluer la visite actuelle Proposer une visite sur le thème d'Hector Granet, développée cette année pour les journées du patrimoine Proposer une visite du château ? = formation PAH sur une visite jeune public en cours
--------------	-----------------------------------	---

Le bric à brac de Viverols (24 juillet)

Malgré le succès de la manifestation et le retour positif des exposants qui souhaitent renouveler l'expérience en commençant plus tôt (pour éviter les problèmes d'éclairage), la plupart des commerçants ne se sont pas mobilisés malgré notre sollicitation et il a manqué des animations pendant la durée du concert donc les exposants sont partis trop tôt.

= Nouveauté : vide-grenier semi-nocturne (à partir de 17h) + communication commune avec le Comité des Fêtes de Viverols pour le concert à l'église de chants polyphoniques Corses le même soir.

= 43 exposants contre 29 en 2009 (+30%) - 160m linéaires loués

= 7% d'annulations de dernière minute (12% en 2009)

= 320€ de recettes

Le Bric à Brac de Viverols 2011	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Le dernier samedi de juillet A coupler avec un autre événement sur la place : voir avec les associations locales
---------------------------------	-----------------------------------	---

Marché de nuit à St Anthème (6 août)

En concertation avec la municipalité, un seul marché de nuit a été organisé à St-Anthème en collaboration avec les commerçants. L'idée était de faire de cette animation une véritable opération commerciale, l'initiateur et organisateur étant l'office de tourisme.

= 17 exposants, 67m linéaires, 134€ de recettes.

Le nombre d'exposants du bric à brac et du marché est en hausse cette année. La collaboration avec les commerçants et le concept « Opération commerciale » pour l'une ou l'autre des animations reste positif. Cependant, il apparaît plus difficile d'organiser des animations commerciales sur le secteur de Viverols, par manque d'implication de ces derniers. Faut-il trouver d'autres acteurs, prestataires ?

Marché à St Anthème 2011	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	Organisation d'un marché nocturne estival avec les commerçants de St Anthème Pendant la semaine du bois avec une orientation thématique ?
--------------------------	-----------------------------------	--

Forez, Terre de Savoir Faire

Nouveau réseau mis en place par Forez Tourisme.

Objectif : développer les visites d'entreprises artisanales, industrielles et de service et mettre en valeur les savoir-faire.

Des conditions sont nécessaires pour entrer dans ce réseau, notamment un nombre minimum de visites par an et une entrée payante.

Trois visites en vallée de l'Ance : la menuiserie Fougerouse, la fabrication de cannes en bois de M. Freycon et le studio d'enregistrement Oïkos.

En tout, 35 personnes ont profité de ces découvertes. Bilan positif pour une première année. Public local mais aussi de l'extérieur.

M. Freycon a connu la fréquentation la plus importante et est satisfait de la démarche, suivi par la menuiserie Fougerouse. **Le studio n'a pas eu de visite.**

Les entrepreneurs ne souhaitent pas faire payer la visite (être plus dans une démarche touristique).

Forez, Terre de Savoir Faire 2011	Maîtrise d'ouvrage intercommunale + Forez Tourisme	A renouveler Trouver d'autres entreprises
-----------------------------------	--	--

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

Organisation conjointe entre plusieurs structures : la FNCTA PACA, le Syndicat d'Initiative de Sauvessanges et la bibliothèque de Sauvessanges.

= Une lecture et une pièce de théâtre par jour.

= samedi : 50 spectateurs, le dimanche : 40 le matin et une trentaine l'après-midi.

Rencontre Théâtre et Lecture Amateur 2011	Syndicat d'Initiative de Sauvessanges et FNCTA	A renouveler ? A Sauvessanges ?
---	--	------------------------------------

Festival volcan du Montpeloux

Le festival a eu moins de spectateurs qu'en 2009 qui fut, nous le rappelons, une année particulièrement bonne. Le bilan reste positif, tant du point de vue de la fréquentation que des recettes.

= 8 dates, 11 spectacles, 3 stages de pratique amateur, 2 tremplins = plus de spectacles.

= 1229 spectateurs (-15%)

= Plus d'entrées à tarif réduit

= 6 points de vente avec des chiffres en baisse notamment pour Viverols (-60%)

= Communication : dépliants, affiche, relations presse (Agence Qui Plus Est) et nouveau blog : <http://festival-volcan-montpeloux.over-blog.com>

Festival volcan du Montpeloux	Maîtrise d'ouvrage intercommunale	A renouveler
-------------------------------	-----------------------------------	--------------

Opérations de promotion

Certains événements ont davantage vocation à attirer un public particulier et faire la promotion du territoire que de la simple animation.

Les personnes attirées pourront ensuite revenir pour découvrir plus amplement la vallée de l'Ance lors d'un séjour, par exemple.

➤ Journée Nationale de la Raquette 2010

Le site de Prabouré a été choisi par la Délégation Régionale de la Randonnée pour représenter cette discipline.

L'enneigement très important était idéal pour les balades mais problématique pour accéder au site. Un repas a été proposé par le Centre de Séjours Scientifiques.

➤ Journées du Patrimoine de Pays / Journées Européennes du Patrimoine

Ces deux journées ont permis d'accueillir une cinquantaine de personnes. Nous avons eu de très bons retours. Nous remercions toutes les personnes qui nous ont aidés à la mise en place de ces journées et tout particulièrement les bibliothèques de Viverols et de Sauvessanges pour leur disponibilité durant ces deux jours.

Journée du Patrimoine de Pays : Cette journée s'est déroulée le dimanche 20 juin à Viverols sur le thème : « Dates et personnages ».

Deux visites ont été proposées : à 10h et à 15h

Journée Européenne du Patrimoine : proposée le 19 septembre sur deux horaires : 10h et 15h. Le thème étant : « Les grands hommes : quand femmes et hommes construisent l'histoire ».

Journée Nationale de la Raquette 2011	Syndicat Mixte Crêtes du Forez	Renouvelée sur les Pradeaux
Championnat de France PALM	FFPML Fédération 63	Renouvelé les 9,10 et 11 juin Stands d'animations, ateliers...
Journée du Patrimoine de Pays / Journées Européennes du Patrimoine	Office de tourisme et bibliothèques	Ne pas reconduire

Conclusion des animations

L'office de tourisme propose des animations dans tous les domaines : patrimoine bâti, animations commerciales, découvertes de la nature, vide-grenier, pratique culturelle amateur ou professionnelle... et ce de juin à septembre.

La fréquentation est inégale mais ces animations se complètent et offrent un panel d'activités varié en semaine alors que l'offre associative se concentre généralement sur le week-end (sauf pour la jasserie du Coq Noir)

Les prestations organisées avec des partenaires, commerçants, bibliothèques, sont à développer car les retombées sont positives.

Le reste de l'année, elle soutient les animations proposées par les associations locales par le biais de la communication ou par sa présence (journées nationales de la raquette, foire de la St Clément, réservations pour la jasserie du Coq Noir...)

L'offre d'animations proposée par l'office de tourisme est-elle un atout pour les prestataires ? Dans quelle mesure ceux-ci l'intègrent-ils à leur offre ?

4. LES EDITIONS

Nouvelle carte touristique de la vallée de l'Ance

Nouveau concept : promotion prestataires classée par thèmes

Fond de carte et mise en page en collaboration avec Forez Tourisme pour un effet « collection »

3000 exemplaires mis en page et édité par l'Imprimerie Forézienne.

Editions en partenariat

En partenariat avec ALFT :

2 guides hébergements (5000 ex.)

1 guide restaurants (5 000ex.)

Guide des activités de Visites et Découvertes (20 000ex.)

Guide de la Randonnée et des Loisirs de pleine Nature (20 000ex.)

En partenariat avec Forez Tourisme :

Guide des festivités (50 000ex.) – sortie en avril

Guide des hébergements (20 000ex.) – sortie en janvier

Carte touristiques en français (30 000ex.) et anglais (3000 ex.) – sortie en mars

Pochettes « le Forez à la carte » reprises d'après celles du Pays d'Art et d'Histoire qui ne souhaitait plus s'en occuper (20 000 ex. sur 2 ans) – sortie en janvier

Nouveauté :

Magazine avec l'Essor sur un an (50 000 ex. avec encartage)

Supplément rando mis en place avec l'Essor (40 000 ex. dont 15 000 diffusés par l'Essor)

Carte touristique	Changement du fonds de carte et toujours mise en avant des prestataires du territoire
Dépliants prestataires	Création d'un dépliant pour le plan d'eau
Dépliant station de Prabouré	Travail avec un imprimeur
Guide des loisirs	Recherche des informations puis relecture Mise en page et édition par un imprimeur
Autres éditions	En partenariat : reconduites sauf les guide des hébergements et restaurants d'ALFT et le supplément rando de Forez Tourisme

5. LA PROMOTION

Guide des festivités

= guides bimestriels hors saison faits en interne

= guide estival mis en page et édité par un imprimeur

Travail avec Créa 7, sortie de 4000ex.

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

Guide des festivités	Programme estival mensuel et programmes bimestriels le reste de l'année. = Organisation d'une réunion de coordination le 3/12 Suivi des informations tout au long de l'année
----------------------	--

Site Internet

Augmentation de 17,5% des visites.

Périodes de recherches les plus importante en été et pic en janvier et février.

Pages les plus vues : documents en téléchargement (carte touristique, guide des festivités, dépliant Prabouré, festival volcan du Montpeloux)

Le taux de fidélisation est passé de 10 à 20%.

Site Internet 2011	Création d'un nouveau site en lien avec la base de données SITRA et Forez Tourisme
--------------------	--

Autres moyens de promotion

= Investissement dans des tableaux chevalets.

= Réalisation et impression en interne d'un dépliant pour la station de Prabouré

= Réalisation et impression en interne d'un dépliant et d'une affiche pour les balades raquettes pour le Syndicat Mixte des Crêtes du Forez.

= Création et distribution d'affiches pour les manifestations de l'office de tourisme par un imprimeur.

50 affiches pour : Rencontres Théâtre et Lectures Amateurs, marché de nuit, vide-grenier, Forez Terre de Savoir Faire, visites commentées.

Conclusion sur la promotion

La promotion est l'une des principales missions d'un office de tourisme. Celle de son activité mais également celle de ses prestataires.

Les outils employés à cette fin doivent donc être professionnels, d'où l'importance de notre travail avec ALFT et Forez Tourisme. Une mutualisation des coûts nous permet des moyens de communication d'une meilleure qualité et avec une meilleure diffusion.

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

6. LA COMMERCIALISATION

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

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

7. LA TAXE DE SEJOUR :

Année de recouvrement	2008- 2009 (au 25/11/2010)	2007- 2008	2006- 2007	2005- 2006
Sommes perçues	10 664 € (+3.5%)	10 295 €	11 671 €	12 458 €

8. LE BUDGET 2009 DE L'OT

(D'après un CA au 25 novembre 2010)

Fonctionnement : budget avec le festival de Montpeloux

(Version provisoire : reste à réaliser en recettes)

Dépenses		Recettes	
Personnel & Charges	78 500 €	Produits des services du domaine et ventes diverses	12 000 € (10%) (dont 10 520 € de recettes de Mpx)
Festival de Montpeloux	31 500 €	Taxe de séjour	10 664 € (9%)
BNP	2 800 €	Subventions Région et département	9 983 €
Carte Vallée de l'Ance	2 100 €	CCVA	82 253 € (71%)
TOTAL	114 900 €	TOTAL	114 900 €

Investissement : 3000 € (Matériel informatique)

Projets 2011 :

- Carte CCVA
- Mise en ligne du site Internet de l'office
- Petits mobiliers : Aménagement Maison Granet
- PC libre Service à St anthème et connexion WIFI
- Actions du plan d'actions (Commission du mois de Mars)

CONCLUSION :

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

La première année d'application du schéma : Actions sur les priorités définies collectivement

Une Année de changement : Départ d'Adeline et mise en Route de son successeur, Mise en place d'un fonctionnement plus pérenne, renouvellement du classement de l'OT en cours, Changement de la réglementation touristique

Point sur la Mission Photo : les règles de fonctionnement

Soirée de présentation du nouveau site Internet programmée au mois de Mars prochain.