



RENDEZ-VOUS DU TOURISME 2015

2^{ème} édition – 27 octobre 2015

Parc du Donjon de Jouy, Sancoins

COMPTE-RENDU DE LA JOURNÉE

Organisateurs :

- Julie FERRARI, Directrice de l'Office de Tourisme Intercommunal des 3 Provinces
- Marine DULIEGE, Agent d'accueil à l'Office de Tourisme Intercommunal des 3 Provinces

Participants :

- Paul BERNARD, Président de la Communauté de Communes des 3 Provinces
- Marie BERBAIN, Animatrice de l'architecture et du patrimoine au Pays Loire Val d'Aubois
- Anne MAIGNIEN, Directrice de l'Office de Tourisme Loire – Nohain (Cosne-Cours-sur-Loire (58))
- Patricia et Jean-Pierre TAFANI, Parc du Donjon de Jouy
- Frédéric GIRAUDON, Espace Métal – Halle de Grossouvre
- Gérard JAMET, Centre artistique Jean Baffier
- Françoise LE GALL, Château de Sagonne
- Jean RENAUD, Château de la Motte Beraud (Sagonne)
- Sylvie BINARD, Roulotte La petite Fadette (Sancoins)
- Mireille JEANNE et Michel PALLOTEAU, Gîte de la Villeneuve (Neuvy-le-barrois)
- Marie-Claude THELLIET, Gîte Grand Noue (Sagonne)
- Joséphine Irène KOMITÈS, Chambre d'hôtes Inattendue (Augy-sur-Aubois)
- Jocelyne LECLERCQ, Chambre d'hôtes La Marronière des Gadeaux (Neuilly-en-Dun)

Déroulement de journée :

09h30

Accueil des participants autour de boissons chaudes et viennoiseries

10h00

Discours d'ouverture de M. BERNARD, Président de la Communauté de communes des 3 Provinces qui a rappelé les enjeux actuels de ces moments d'échange et de rencontre entre les professionnels du tourisme du territoire et avec l'Office de Tourisme. S'en est suivi la présentation du déroulement de la journée par Julie FERRARI, Directrice de l'Office de Tourisme Intercommunal des 3 Provinces.

La 1^{ère} partie de la matinée était consacrée aux actualités de l'Office de Tourisme Intercommunal des Trois Provinces. Marine DULIEGE, Agent d'accueil à l'Office de Tourisme Intercommunal des Trois Provinces, a commencé par présenter le bilan de la saison touristique 2015 à l'Office de tourisme :

- la fréquentation : 3079 visiteurs (2 fois plus qu'en 2013) de janvier à septembre ;
- le profil des visiteurs : des locaux et touristes français pour une grande majorité, et une hausse constatée des pèlerins du chemin de Saint-Jacques de Compostelle ;

- la boutique : les meilleures ventes de cette année sont les nouveaux produits : les jetons pour l'aire de services des camping-cars (25), 12 pots de miel de *la Miellerie Lé Z'abeilles* (Véreaux) ; et le Pass 3 sites (16) ;
- l'accueil et l'information : les cartes et les guides touristiques ont été distribués à 4500 exemplaires, le service wifi, en place depuis le mois de juin a été utilisé 136 fois, et le panneau d'affichage au bord du canal de Berry à Sancoins visant à informer les camping-caristes est mis à jour régulièrement et propose de nombreuses informations utiles sur le territoire ;
- les réseaux et partenariats : la tournée de distribution de la documentation touristique a été réalisée en juin, la Lettre du Tourisme a été rééditée pour une 3^{ème} édition (au mois d'août), et l'OTI a participé aux RécréActives (journée de rencontre des Offices de tourisme du Cher, à Sens-Beaujeu le 14 octobre 2015 (Sancerrois)) ;
- la promotion : la page fan Facebook possède actuellement 122 fans, le site internet de l'OTI a reçu 2800 visiteurs depuis janvier, essentiellement pour consultation de l'agenda des manifestations et des hébergements ; le site a été réorganisé : ajout d'informations, mise à jour, création d'une page en anglais. L'OTI a également tenu un stand sur le marché forain le mercredi 19 août à Sancoins (60aine de visiteurs, dégustation des produits locaux, vente de produits de la Miellerie Lé Z'abeilles), envoyé les cartes de résident touristique de l'Espace Aquatique de l'Aubois aux hébergeurs du territoire : mis en place au mois d'août, il s'agit du tarif réduit applicable aux touristes séjournant en gîte, chambre d'hôte et hôtel du territoire intercommunal.

Intervention de Marie BERBAIN, Animatrice de l'architecture et du patrimoine du PLVA, qui a fait un point sur le programme 2015 : les visites, le café patrimoine et le stage d'initiation à la technique de montage de murs en pierre sèche qui se sont déroulés sur le territoire intercommunal (Sancoins, Augy-sur-Aubois, Grossouvre, Neuilly-en-Dun). Elle a également évoqué les perspectives d'évolution pour l'an prochain : jours et horaires fixes de visite, mise en place de partenariats etc. (*Voir document joint*).

- ⇒ **Réaction des participants** : Ces animations sont très intéressantes et sont à développer. Ils souhaiteraient être avertis dès la sortie du programme par e-mail.

Julie FERRARI a ensuite repris la main pour présenter les projets de l'automne-hiver à l'Office de tourisme :

- installation de panneaux d'affichage par câbles suspendus sur la devanture ;
- rédaction du dossier de classement en catégorie 3 ;
- élaboration du prochain schéma de développement touristique (2016-2018)

Ainsi que les nouveautés déjà prévues pour 2016 :

- modification des horaires d'ouverture de l'Office de tourisme les jours fériés en haute saison (demi-journée (9h-13h) au lieu de la journée entière car faible fréquentation constatée) ;
- réalisation de la boucle cyclable de la Communauté de communes des 3 Provinces (boucle n°9 du schéma élaboré à l'échelle du Pays, longue de 31 km, au départ de Sancoins et qui passera par Grossouvre, Sagonne et Jouy, actuellement dans les phases aménagement et promotion/communication).

- ⇒ **Réaction des participants** : il y a un problème à Sancoins qui persiste, c'est le manque d'activité. Le mercredi, jour de marché, est le seul jour attractif, où il y a du monde. Cette situation ne peut pas durer ; il faut redynamiser le centre-ville pour faire venir du monde et inciter les visiteurs à prolonger leur séjour.

11h15

La 2^{ème} partie de la matinée était consacrée au schéma de développement touristique du territoire intercommunal. Le 1^{er} programme d'action pluriannuel (2013-2015) construit autour de trois grands objectifs : impulser le développement touristique, renforcer l'attractivité de la destination et renforcer la qualité du service publique, arrive à son terme. Julie FERRARI a donc dans un premier temps fait un point sur

les actions réalisées depuis 2013 et proposé dans un second temps de nouvelles pistes de travail pour le prochain schéma 2016-2018.

Les actions inscrites mais non réalisées au cours du 1^{er} schéma et la réunion des socio-professionnels du tourisme du 13 mars dernier constituent le point de départ de la réflexion du futur programme d'actions.

Les actions qui peuvent être reprogrammées sont :

- le développement de l'offre « l'été des entreprises » (mis en place par la CCI du Cher et l'AD2T) ;
- l'installation du service de location de vélos « BerryCyclettes » ;
- l'animation d'ateliers professionnels ;
- l'extension ou la déclinaison du Pass 3 sites ;
- l'engagement dans la démarche Qualité tourisme.

Les actions proposées par les professionnels du tourisme sont :

- la tenue d'un stand sur le marché de Sancoins ;
- le déploiement du Pass 3 sites ;
- l'organisation d'un évènement de type foire ou salon ;
- l'installation de panneaux d'affichage aux entrées de ville et points stratégiques ;
- la communication via les médias.

⇒ **Réaction des participants** : il faudrait établir un programme pour le stand de l'OTI sur le marché forain de Sancoins et ainsi faire participer les prestataires touristiques du territoire qui désirent s'impliquer. La ville de Nevers a fait un gros travail pour relancer son activité économique en misant sur une nouvelle stratégie de communication. Il serait bon de s'en inspirer. Du côté des médias, la télévision serait très intéressante pour mettre en valeur notre territoire.

Julie FERRARI et Marine DULIEGE ont ensuite présenté les actions qu'elles envisagent d'inscrire au prochain schéma :

- l'édition de brochures sur le centre historique de Sancoins, les informations touristiques pour les pèlerins de Saint-Jacques de Compostelle et l'actualisation du guide touristique ;
- le développement de la boutique avec l'installation d'une vitrine et de nouveaux produits disponibles à la vente : carte postale, produits estampillés, service d'impression/photocopie, guide du Canal de Berry à vélo ;
- l'amélioration de la visibilité de l'Office de tourisme avec l'ajout d'un drapeau « Office de Tourisme de France » et un fléchage depuis l'aire de camping-cars de Sancoins ;
- la coordination des acteurs avec le positionnement de l'OTI en tant que coordinateur pour la participation des sites du territoire aux évènements nationaux (Journées Européennes du Patrimoine, la Nuit au musée...), l'organisation de visites de l'OTI chez les nouveaux prestataires, la mise en place d'une réunion annuelle en début de saison pour la présentation du programme, des nouveautés, expositions..., la mise en place d'une newsletter mensuelle aux prestataires ;
- la valorisation des acteurs touristiques impliqués avec la réalisation d'un tableau de disponibilités des hébergements en saison, d'un tableau des jours de fermeture des restaurants, et l'organisation de visites publiques chez les prestataires intéressés.

⇒ **Réaction des participants** : les produits estampillés sont une bonne idée. Les avis sont partagés quant au message à choisir : la représentation des sites du territoire pour les uns, l'affirmation du positionnement « 3 provinces » pour d'autres ou encore le Val d'Aubois pour certains. Des jeux de tarot ou de 7 familles seraient des produits intéressants.

Le géocaching serait également une activité à mettre en place, qui plait beaucoup aux familles. Cela fonctionne très bien sur des territoires alentours. Il s'agit cependant d'un système qui demande une forte implication, c'est pourquoi il serait préférable de se servir de ce qui existe déjà sur le territoire, en recensant les géocachings élaborés par les associations.

Une mise en valeur du « petit patrimoine » doit être initiée : lavoirs, croix etc. Les informations existent déjà mais il faut les réactualiser et s'en servir pour réaliser une brochure. Une prise de conscience des élus doit se faire pour assurer l'entretien et la conservation de ce patrimoine laissé à l'abandon... Mais pour faire venir les gens, ce sont des inventaires thématiques qu'il faut développer, autour de la révolution française, les espèces naturelles sensibles, l'art contemporain par exemple. L'Office de tourisme doit travailler avec les professionnels et se rapprocher de « spécialistes » de ces sujets pour créer des circuits, des activités intéressantes autour du patrimoine. Les événements organisés dans le cadre de la Route Jacques Cœur « crimes au château » sont très bien conçus et il faudrait qu'ils soient développés au château de Sagonne.

12h15

Pause-déjeuner sur place pour ceux qui ont apporté leur casse-croute.

14h00

Pour parler des enjeux de la relation entre l'office de tourisme et les professionnels du tourisme, Anne Maignien, Directrice de l'Office de Tourisme de Cosne-Cours-sur-Loire (58) et sa région est venue partager son expérience.

Elle nous a d'abord présenté l'Office de Tourisme Loire et Nohain : son territoire et ses prestataires touristiques, l'Office de tourisme et ses enjeux actuels :

- Sur la destination :
 - o deux thématiques fortes : la Loire et les vignobles ;
 - o 3 « locomotives » : Sancerre, Guédelon, La Charité sur Loire ;
 - o des activités de pleine nature : randonnée, vélo et activités à la ferme ;
 - o une grande diversité des prestataires touristiques ;
 - o beaucoup de résidences secondaires ;
 - o 67 prestataires tout secteur confondu ;
 - o une problématique : la centrale nucléaire de Belleville-sur-Loire.
- Sur l'Office de Tourisme :
 - o 3 salariés à temps-plein ;
 - o un statut d'Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) ;
 - o ouverture à l'année ;
 - o 8000 visiteurs par an ;
 - o présence sur le web : page FB, Site web avec 36000 visiteurs par an ;
 - o label Qualité Tourisme ;
 - o label Accueil Vélo.

Puis, elle a expliqué l'intérêt d'une relation à double sens entre l'Office de tourisme et les professionnels. Se basant sur le référentiel qualité des Offices de tourisme de France, elle a initié sur son territoire une stratégie en 3 étapes : en premier lieu les actions visant à améliorer l'Office de tourisme, puis les actions au niveau du territoire et enfin au niveau individuel, c'est-à-dire des prestataires.

Les actions sont menées autour de 5 axes de travail :

- la représentation : mise en place de commissions thématiques avec les socio-professionnels, ici la commission « Qualité » ;
- la communication : édition de lettres d'actualité ;
- la diffusion : être ambassadeur et transmettre la documentation aux socio-professionnels ;
- l'action : organiser des visites entre professionnels pour connaître les prestations du territoire, associer les socio-professionnels aux actions de l'Office de tourisme, assister les porteurs de projet ;
- les services : définir les services spécifiques pour les prestataires.

Elle a également souhaité évoquer le sujet de la taxe de séjour qui est selon elle un outil important de développement. Pour cela, celle-ci doit être collectée et reversée à l'Office de Tourisme.

Enfin, elle a insisté sur la nécessaire relation entre professionnels. Se connaître et travailler ensemble est essentiel pour mieux accueillir les touristes. La communication entre professionnels et avec l'Office de permet d'identifier les problèmes communs et de les résoudre.

- ⇒ **Réaction des participants** : la taxe de séjour n'est pas souhaitée sur le territoire, celle-ci représentant un coût supplémentaire pour les visiteurs et un temps important pour les professionnels au niveau de la gestion. Le manque de relation entre professionnels est un réel problème sur le territoire. Les gens sont fermés. Un gros travail doit être mené pour se rassembler, communiquer et travailler conjointement, ce qui permettrait à chacun de connaître les autres professionnels du territoire.

15h30

La dernière partie des échanges de la journée a porté sur le déploiement du Pass touristique

Le Pass 3 sites mis en place en 2014 en collaboration avec le Donjon de Jouy, l'Espace Métal et le Château de Sagonne permet à son détenteur de bénéficier du tarif réduit à l'entrée des 3 sites. Au prix de 1€, il vise à encourager le visiteur à découvrir les autres sites du territoire et donc à allonger son séjour, ainsi qu'à améliorer la visibilité de chaque site.

Le Pass se vend en faibles quantités et ne comprend que les sites touristiques majeurs du territoire. C'est un choix qui a été fait fin 2013 au lancement de l'opération. Les 3 sites et l'OTI étant très vite tombés d'accord sur les modalités du Pass, une convention a été signée entre les différents partis et le Pass a pu être rapidement commercialisé. Le but étant que par la suite il soit déployé aux hébergements, restaurants et autres activités du territoire.

En ce sens, l'Office de Tourisme souhaite engager la démarche auprès des différents corps de métier pour travailler ensemble à la construction d'un nouveau produit. Cette concertation, qui prendra du temps, débouchera sur la réalisation et la signature d'une convention avec engagements de tous les partis.

Les nouveaux partenariats envisagés concernent les activités, les hébergements, les restaurants, les commerces et les transports, qui participent en offrant des avantages sur leur(s) prestation(s) : réduction cadeau, service offert.

- ⇒ **Réaction des participants** : c'est un projet intéressant même si certains hébergements considèrent qu'ils ont moins à gagner que les sites touristiques par exemple, considérant que les visiteurs qu'ils reçoivent ont déjà leur hébergement. Toutefois, cela n'est pas valable si le Pass est communiqué en amont, dès la préparation du séjour des visiteurs. Tout le monde s'entend pour que ce Pass soit gratuit et distribué par chacun des partenaires.

16h00

Visite du Parc du Donjon de Jouy par Jean-Pierre TAFANI.

17h30

Départ des participants