



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

# ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2019

**MARDI 27 SEPTEMBRE**

18H LAROQUEBROU

**OFFICE DE TOURISME DE LA CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE**

28 avenue du 15 septembre 1945 - 15290 LE ROUGET

Tel. 04 71 46 94 82

Site web - [www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com)

Email - [info@chataigneraie-cantal.com](mailto:info@chataigneraie-cantal.com)

Site Pro - <http://pro.chataigneraie-cantal.fr>

# SOMMAIRE

<b>EN 2015, L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME DE LA CHÂTAIGNERAIE</b>	<b>2</b>
<b>L'ACCUEIL A L'OFFICE DE TOURISME</b>	<b>3</b>
<b>L'ANIMATION NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE</b>	<b>8</b>
<b>LA PROMOTION</b>	<b>9</b>
<i>LES ÉDITIONS</i>	9
<i>AUTRES SUPPORTS DE PROMOTION</i>	10
<i>PRODUCTION</i>	11
<i>KIT ACCUEIL</i>	11
<i>LA BILLETTERIE</i>	12
<i>LES VISITES</i>	12
<b>OBSERVATOIRE ECONOMIQUE</b>	<b>13</b>
<i>TABLEAU DE BORD TRIMESTRIEL</i>	13
<i>ENQUÊTE DE CONJONCTURE ANNUELLE</i>	13
<b>LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME</b>	<b>15</b>
<b>LE LABEL TOURISME ET HANDICAP</b>	<b>16</b>
<b>LE LABEL PETITE CITÉ DE CARACTÈRE</b>	<b>17</b>
<b>ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES LOCALES</b>	<b>17</b>
<i>LA TAXE DE SÉJOUR</i>	17
<i>LA RANDONNÉE</i>	18
<i>ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES,     DES PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS</i>	19
<b>REVUE DE PRESSE</b>	<b>21</b>

## En 2015, l'équipe de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie

Mme ANDURAND (Démarche Qualité, Taxe de Séjour, Petite Cité de Caractère, Classement), M. BALMISSE (Directeur), Mme BOUQUIER (Responsable Administration), Mme CAPREDON (Responsable Accueil, Promotion et Classement, Mission Tourisme et Handicap, Visite barrage), Mme CONSTANT (Evènementiel, Editions, Traduction, Production, Visite de ville), M. DELBORT (Responsable Animation Numérique de territoire, Webmaster), Mme DEMAISON (Animation Numérique du territoire, Evènementiel, Production, Boutique), Mme L. GIRALT (Base de données, Editions, Visite de ville et de barrage), Mme MAGNE (Agent d'entretien au Rouget), Mme G. MARQUET (Administration, Taxe de Séjour), Mme TRIN (Randonnée, Base de données, Editions, Classement) et 3 saisonniers

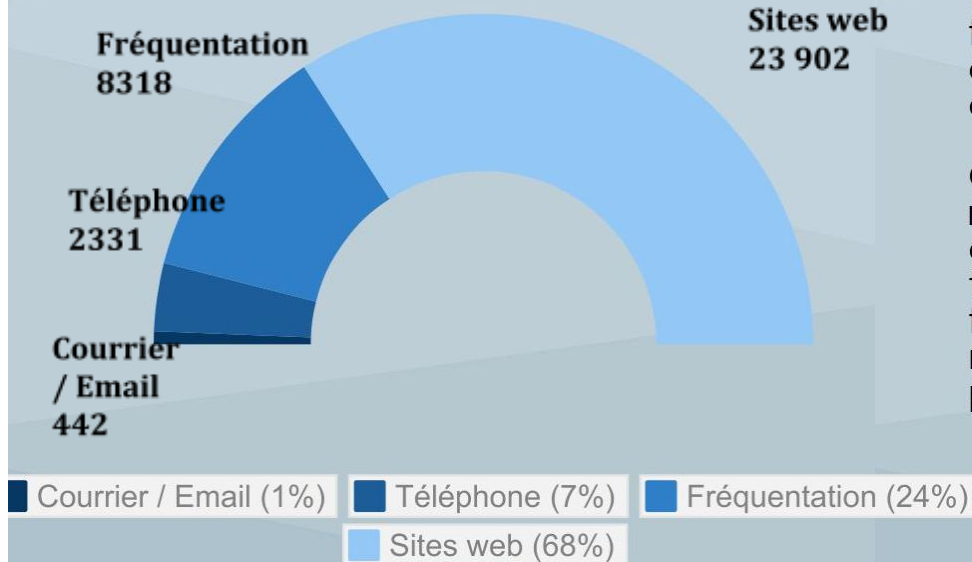
-Soit un total de **9.93 Emplois Equivalent Temps Plein**

# L'ACCUEIL A L'OFFICE DE TOURISME

## L'accueil à l'Office de Tourisme

En 2015, l'Office de Tourisme a vu sa fréquentation globale augmenter par rapport à 2014.

On note toutefois un recul sur la demande de documentation, tandis que la fréquentation numérique est en nette progression.



## ACCUEIL COURRIER / EMAIL

Les courriers sont envoyés depuis le siège de l'Office de Tourisme, situé au Rouget. Les courriers sont traités directement par le module "Accueil" de Tourinsoft (base de donnée régionale), ce qui permet une bonne réactivité et l'envoi de brochures dématérialisées selon la demande (envoi personnalisé, sélection d'offres répondant aux critères du prospect...), cette action s'inscrivant également dans une démarche éco-responsable.



Nombre d'envois

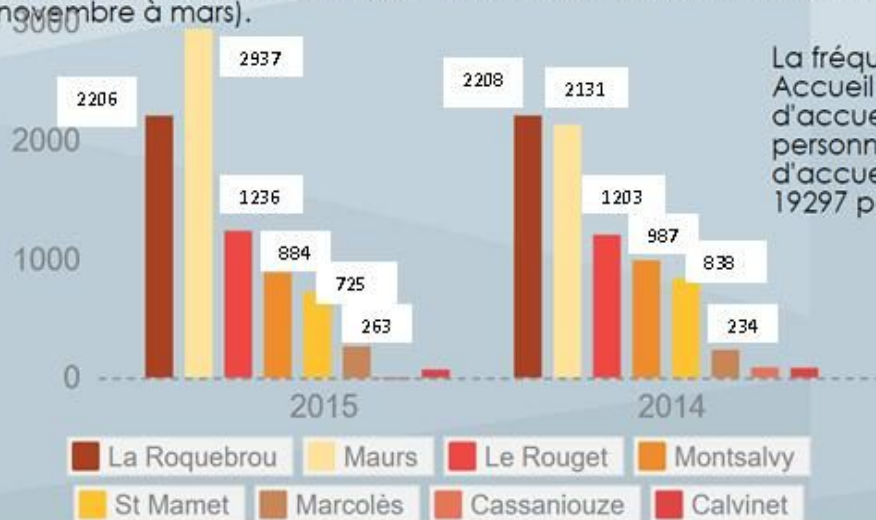


Brochures envoyées par courrier



## ACCUEIL PHYSIQUE

L'Office de Tourisme est ouvert tous les jours et toute l'année (sauf exceptions jours fériés de novembre à mars).



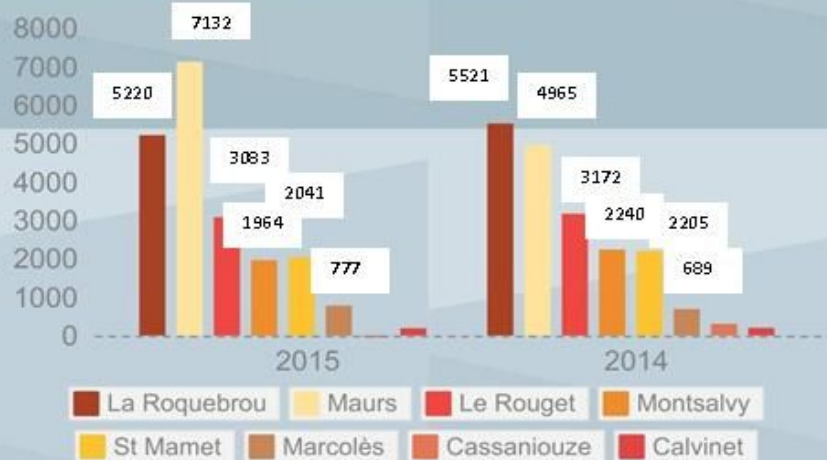
La fréquentation annuelle des Points Accueil s'élève à 8318 actes d'accueil, ce qui représente 20409 personnes. En 2014, 7767 actes d'accueil ont été comptabilisés et 19297 personnes renseignées.



Pour connaître tous nos horaires et jours d'ouverture, scannez le code !

## Actes d'accueil par PA

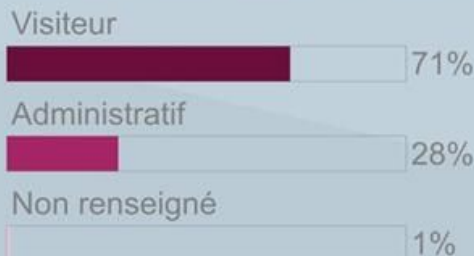
On note une forte augmentation du nombre de personnes renseignée sur le Point Accueil de Maurs, dû à l'ouverture du nouveau bâtiment en juin 2015. Ce local étant en adéquation avec les attentes des visiteurs permet un accueil de qualité.



Conversion nombre personnes

## ACCUEIL TELEPHONIQUE

Les appels entrants du 04 71 46 94 82 sont reçus et traités par le standard de l'OT, tous les jours sauf le dimanche après-midi. Sur l'année 2015, 2331 appels ont été enregistrés.



Répartition des appels

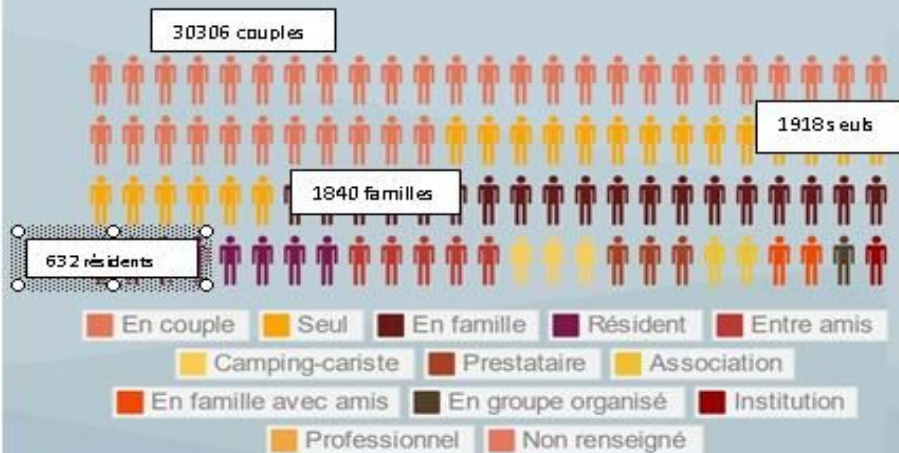
On note une baisse de 4,5% sur les appels enregistrés. La saisie de l'acte d'accueil téléphonique demande davantage de données qualitatives sur le client, qui rallonge la procédure de saisie.

## Le profil des visiteurs

### ACCUEIL PHYSIQUE TELEPHONIQUE ET COURRIER

Les visiteurs de l'OT sont qualifiés selon leur typologie, leur demande, leur durée de séjour et leur origine géographique.

Le type de visiteurs le plus renseigné reste le couple/duo (43%), suivi des individuels (25%) puis les familles (24%). Voir graphique ci-contre.



### Repartition type visiteurs

La durée de séjour des visiteurs (tous types d'accueil confondus) est de 1 semaine pour 33%, toute l'année pour 30%, et de passage pour 13%.

Les régions françaises les plus représentées parmi nos visiteurs sont l'Auvergne (43%), Ile de France (10%) et Midi Pyrénées (9%).

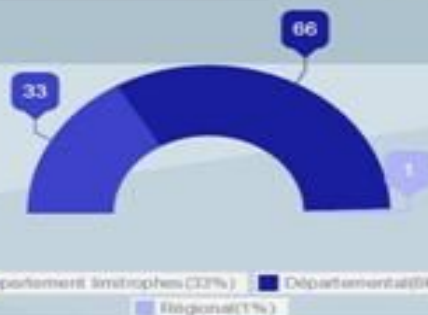
Les pays étrangers les plus représentés parmi nos visiteurs sont les Pays-Bas (32%), la Belgique (28%) et le Royaume-Uni (23%).

### DEMANDES A L'ACCUEIL

#### HEBERGEMENTS



#### ACTIVITES



### Demandes concernant les autres territoires

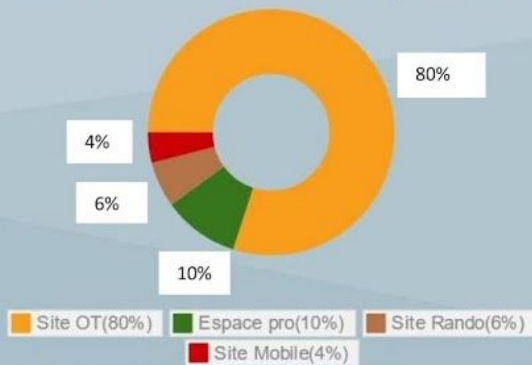


## ACCUEIL NUMERIQUE

### LES SUPPORTS NUMERIQUES

L'OT dispose de plusieurs outils numériques destinés aux visiteurs et aux professionnels.

- un site web d'information touristique du territoire
- un site mobile pour le touriste en séjour (les données collectées concernent uniquement le 1er semestre; le site web général incluant la fonction "mobile" à partir du 2eme semestre)
- un blog destiné aux professionnels et collectivités
- un site dédié à la filière randonnées pédestres



Le site dédié à la randonnée n'a pas fourni de statistiques au 2nd trimestre, les données sont par conséquent incomplètes.

En tout ce sont 23902 personnes qui ont visité les sites de l'OT ce qui représente 5,14% d'augmentation par rapport à 2014.

L'augmentation de fréquentation la plus marquée concerne l'espace pro qui a vu le nombre de visiteur doubler depuis l'an dernier.

101 572  
pages lues  
sur le site OT

*Durée moyenne des sessions*

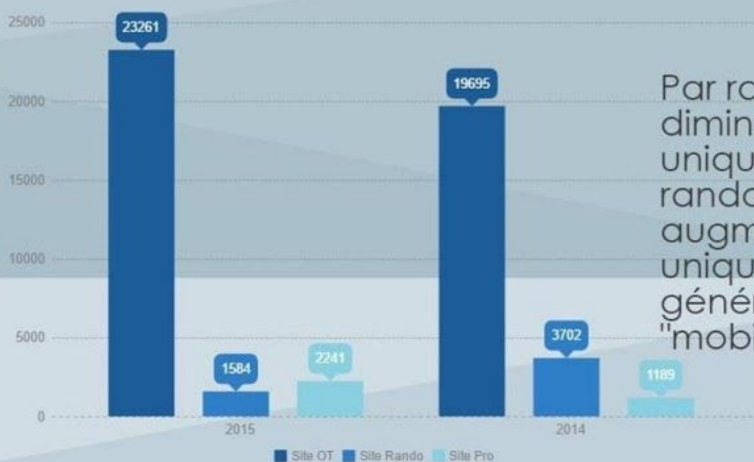
00:02:58

*Origine des Visiteurs*

1. Auvergne
2. Ile de France
3. Midi Pyrénées

1. Belgique
2. Pays Bas
3. Royaume Uni

Nombre de visiteurs uniques

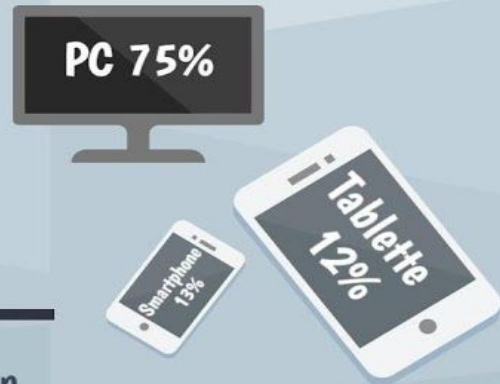


Par rapport à 2015, on note une diminution du nombre de visiteurs uniques sur le site dédiée à la randonnée, et une nette augmentation du nombre de visiteurs uniques sur le site d'information général, qui englobe désormais le site "mobile".

## Pages les + consultées du site principal :

1. Page d'accueil
2. Agenda
3. Que faire ?
4. Où dormir ?
5. Que voir ?

## Type d'appareil utilisé pour consulter le site web principal :



4,37

Nombre de pages lues par session sur le site principal

2'58"

Durée moyenne des sessions sur le site principal

## LES RESEAUX SOCIAUX

En fin d'année 2015 ce sont environ 4947 personnes qui suivaient l'actualité de la Châtaigneraie via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram).



Zoom sur la page FACEBOOK



## Top 5 des posts les plus populaires en 2015 :

1. Post du 28/11 : Nouvel Article DVD Le Hobbit 4340 personnes atteintes.
2. Post du 02/07 : A l'ombre des Carrières de Marcolès 3019 personnes atteintes.
3. Post du 06/05 : Officialisation label PCC 1634 personnes atteintes.
4. Post du 20/12 : Séjour idée cadeau à Concasty 1578 personnes atteintes.
5. Post du 04/06 : Fête de la Cerise à Vieillevie 1434 personnes atteintes.

## Top 5 des vidéos à l'honneur en 2015 :

1. Vidéo du 08/08 : Danseurs Boogie Woogie sur scène à Laroquebrou 325 vues.
2. Vidéo du 22/09 : Vue aérienne de Montsalvy (re-publication) 299 vues.
3. Vidéo du 07/08 : Jeune pianiste Boogie Woogie Laroquebrou (re-publication) 288 vues.
4. Vidéo du 04/11 : 1er Dig'Olt Contest à Vieillevie (re-publication) 231 vues.
5. Vidéo du 15/05 : Marché coloré de Maurs la Jolie 182 vues.

## Qui sont nos fans sur Facebook ? :

45 % Femmes

55 % Hommes

25-44 ans

95% Français  
5% Etrangers

Provenances Villes  
1. Aurillac (426 fans)  
2. Paris (227 fans)  
3. Clermont ferrand (151 fans)  
4. Toulouse (59 fans)  
5. Arpajon sur Cère (40 fans)  
...



# ANIMATION NUMÉRIQUE

- **Un programme de Forums et Ateliers 2015**

L'amélioration de la notoriété numérique (e-réputation) d'un territoire et l'homogénéité des services offerts, passe par la professionnalisation de l'ensemble des acteurs touristiques locaux mais surtout dans la création d'une dynamique commune de ces acteurs. Les rendez-vous proposés par l'office de tourisme permettent aux participants de découvrir des thèmes variés.. Ils sont aussi l'occasion de mettre en relation des acteurs issus de filières et secteurs d'activité différents, de leur permettre d'échanger et de favoriser une structuration / fédération autour de la destination Châtaigneraie Cantalienne.

	ATELIERS		FORUMS dates à préciser
	MODULE	THÈME	
Janvier	Gestion Relation Client 1/3	Les bases de la GRC	
Février	Sites Web 1/2	Créer un site web	
Mars	Gestion Relation Client 2/3	Emailing commercial	Le wifi en accès libre
Avril	Sites Web 2/2	Gestion de site web	
Mai	Présence & Visibilité 1/2	Les réseaux sociaux	Le dispositif mobile régional
Pause estivale			
Septembre	Gestion Relation Client 3/3	Optimiser ma GRC (avis client etc.)	
Octobre	Présence & Visibilité 2/2	Veille et e-réputation	Open System
Novembre	autre	Optimiser mes contenus numériques	
Décembre	autre	Communication Institutionnelle	

- **information et Formation OPEN SYSTEM**

Dans le cadre de la démarche régionale de mise en marché via Open System (système de gestion de planning de réservation d'hébergement, location de matériel et de billetterie d'évènementiel) l'office de tourisme sensibilise et forme des professionnels à l'utilisation de l'outil. Le site web de l'office de tourisme met en avant un système de réservation en ligne d'hébergement ou d'activité touristiques dont les offres disponibles sont commercialisées par les acteurs du territoire disposant d'un compte Open System.



- **La base de données Tourinsoft et l'application Cirkwi**

Depuis 2008, nous participons à la base de données d'informations touristique régionale d'Auvergne (SRIT) en y saisissant et mettant à jour l'offre de la Châtaigneraie. Cette base de données alimente les sites web du CRDTA, du CDT Cantal, de l'office de tourisme de la Châtaigneraie mais également ceux de tous les partenaires y ayant accès ainsi que diverses applications mobiles. Afin d'inciter les touristes à découvrir, et les résidents à redécouvrir, l'ensemble d'un territoire relativement vaste (environ 70km x 40km) nous avons choisi d'accentuer la promotion de circuits de visites du territoire via des applications mobiles. Par exemple, en plus de la version papier présente dans notre brochure d'accueil ou sur notre carte touristique, il est possible de découvrir la châtaigneraie et notamment nos cités médiévales grâce à l'application **CIRKWI**.



## ● Animation de communautés sur les réseaux sociaux

Présent dans les réseaux sociaux depuis 2010, l'office de tourisme anime une communauté d'internautes (locaux et touristes) autour de médias invitant à découvrir ou redécouvrir le territoire. Nous continuons de tester les nouveaux réseaux et d'innover par notre présence dans de nouveaux espaces dans le but d'impliquer les nouvelles générations (digital native).

## ● Rencontres et accompagnements individualisés :

- 28/01 M. Perrin hébergeur meublés de tourisme pour Open system
- 17/03 Mme Laffon hébergeur Le Garoustel logiciel de commercialisation
- 26/03 M. Fraile Directeur Les Bains du Rouget pour Open system
- 08/09 Mme Fialon élue municipale St Mamet conseils mise à jour site internet
- 01/10 M. Cruzel Président des Logis du Cantal projet partenariat numérique pour hébergeurs
- 06/10 Mme Momber hébergeur meublés de tourisme pour Open system
- 14/10 Mme Laffon hébergeur Le Garoustel communication facebook
- 15/10 Equipe Office de Tourisme pour publications réseaux sociaux et organisation informatique interne
- 04/11 Mme Momber hébergeur meublés de tourisme pour Open system insertion photos
- 13/11 M. France artisan d'art conseils sur les publications et utilisation facebook
- 08/12 Mme Angot hébergeur meublés de tourisme conseils mise à jour site internet

## ● Formations et forums :

- 01/04 Webséminaire Google Analytics organisé par MOPA
- 08/06 Participation au Laboratoire Numérique (échanges sur mise en place des tiers-lieux) organisé par ADEPA
- 10/09 Webséminaire Twitter Ads
- 25/09 Webséminaire Inscriptions Atelier organisé par MOPA
- 02/11 Participation aux Rencontres Numériques organisé par CCI Cantal
- 31/12 Formation interne à utilisation Joomla - mise à jour site internet

# LA PROMOTION

## 1- LES ÉDITIONS

### GUIDE ACCUEIL :

Présentation des activités touristiques de la Châtaigneraie : activités, visites, circuits de découverte, producteurs locaux, artisanat d'art et restaurants  
20 000 exemplaires édités en version française incluant une traduction en anglais et néerlandais.



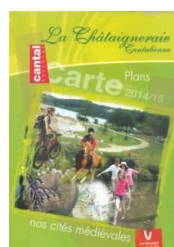
### GUIDES DES HÉBERGEMENTS

Guide des Meublés de Tourisme – Guide Autres Hébergements mise à jour de la liste exhaustive des hébergements de la Châtaigneraie (Travail en croisé avec le suivi des meublés et le dossier taxe de séjour).

L'Office de Tourisme a fait le choix de ne plus éditer ces catalogues : la demande de catalogues hébergement étant de moins en moins importante. Le guide est disponible en téléchargement sur le site internet.



### CARTE TOURISTIQUE

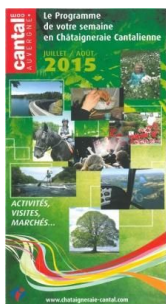


Éditée à 15 000 exemplaires pour 18 mois.  
Présentation des 4 cités médiévales du territoire.  
Carte détaillée du territoire et des activités présentes

## GUIDE ANIMATIONS

L'office de tourisme collecte les manifestations proposées par les associations afin de les intégrer dans le guide Pratique mais aussi dans la base de données départementale et régionale.

Travail en collaboration avec les municipalités du territoire pour la mise à jour de la liste des associations (nom du président et adresse) et du listing des commerçants et artisans du territoire. Envoi postal dans tous les foyers de la Châtaigneraie (près de 9000 boîtes aux lettres) Édition à 15 000 exemplaires



### Semainier

Présentation d'un programme d'activités à la semaine en juillet et août  
Edité à 2500 exemplaires

### La Bourse aux documents et livraison de la documentation

En 2015, la bourse aux documents s'est déroulée au **Karting de Pers** et a réuni une vingtaine de prestataires. Cette rencontre est également l'occasion pour chaque prestataire de présenter le fonctionnement et les animations proposées par sa structure. Elle permet aux prestataires d'échanger et de mieux se connaître. C'est un véritable moyen pour créer une dynamique de réseaux.

En complément de la Bourse aux Documents. Les prestataires non présents à la Bourse aux Documents sont livrés directement sur leur structure. Plus d'une centaine de livraisons ou distributions ont été réalisées en 2015.

## 2- AUTRES SUPPORTS DE PROMOTION

Élaboration d'un programme et d'un **dépliant** pour les manifestations et activités se déroulant durant les **vacances scolaires en Châtaigneraie** Cantalienne (Noël, Pâques, Réveillons, Toussaint...) ainsi que tous les événements tels que Journées du Patrimoine, les Marchés de Noël, les Feux d'Artifice du 14 juillet.... distribué dans les Points Accueil de l'Office de Tourisme et envoyé par mail à plus de 400 contacts

Autres Éditions pour lesquelles l'Office de Tourisme est sollicité : **Carte Cantal, Cantal Avenir, guides touristiques..**



En 2015, élaboration du **SET DE TABLE** sur le thème des Petites Cités de Caractère (édité à 15 000 exemplaires)

**Programme hebdomadaire des manifestations.** Ce programme est transmis à des contacts numériques (plus de 300 adresses mail) composés de prestataires adhérents et non adhérents.

Le programme hebdomadaire des animations est également transmis toutes les semaines à la presse locale qui l'intègre majoritairement dans ses éditions Exemple dans La Montagne : Toutes les semaines, élaboration du programme des animations du territoire sous la rubrique : « Une semaine en Châtaigneraie »

### **Promotion de proximité :**

Participation à La Foire de la Châtaigne à Mourjou. Lors de la Foire de la Châtaigne à Mourjou, 99 châtaigniers offerts par les 4 Communautés de Communes de la Châtaigneraie sur les 161 enfants nés sur le territoire en 2014.

Été 2015, 8 sujets enregistrés d'une durée entre 45s et 1'30, diffusé 6 à 10 fois par semaine.

diffusion de fin mai à début juillet :

- Les cités médiévales
- La randonnée
- Le lac de St Etienne Cantalès
- La Vallée de la Rance
- La Vallée du Lot
- Les Hébergements Insolites
- La Gastronomie (2 épisodes)

Fin 2015, 4 sujets proposés au média :

- idées cadeaux séjours et boutique
- idées cadeaux artisans art et culture
- marché de Noël à Calvinet
- liste des réveillons du jour de l'an organisés

## **3. LA PRODUCTION**

### **Montage de produits suite contact direct :**

- journée autocar Deltour : Maison de la Châtaigne + Chez Josette + Vallée des Daims
- journée association Gehrg : visite Montsalvy + Auberge Fleurie + visite Marcolès
- séjour autocar Descamps : découverte châtaigneraie + monts du Cantal (village vacances Maurs)

### **Excursions journées groupes** (offres présentées sur le site internet + emailing)

- une journée en vallée du Lot : à partir de 38€ / personne
- une journée au cœur de la Châtaigneraie : à partir de 31€ / personne
- une journée découverte de Marcolès : à partir de 30€ / personne
- découverte du pays de Montsalvy : à partir de 25,50 € / personne

### **Séjours individuels golf**

- partenariat Hôtel du lac, Hôtel des Voyageurs, Auberge de la Tomette, Auberge Concasty avec golf de Haute Auvergne (présentés sur le site internet de l'office de tourisme, des hôteliers et golf)
- séjour détente hôtel du Lac en partenariat avec les bains du Rouget
- séjour insolite en tipis
- séjour gestion du stress à l'Auberge de Concasty

### **Séjours à offrir Noël 2015**

- 10 idées cadeau diffusées sur site web + 1 par jour sur facebook

## **4 - KIT ACCUEIL**

L'Office de Tourisme propose tous les ans à ses hébergeurs ainsi qu'aux associations un Kit Accueil. Il s'agit un panier composé de produits identitaires du Cantal et de la Châtaigneraie.

En 2015, **668 kits ont été distribués par 23 prestataires** « hébergeurs » ou « associations » partenaires pour un montant de 5186,70 €.

Les producteurs de la Châtaigneraie sont associés car leurs produits composent en majorité le panier gourmand (1 boisson, 1 boîte de pâté, 1 pot de confit de fleurs de châtaignier, 1 sachet de lentilles blondes, choix de 4 livres identitaires, 1 ensemble AOP, 1 autocollant Cantal Auvergne, 1 guide accueil et 1 carte touristique de la Châtaigneraie).



## 5 - LA BILLETTERIE

En 2015, l'Office de Tourisme a assuré la billetterie pour le compte de **7 associations /organismes** pour **un chiffre d'affaire total de 69 629** .

Les animations concernées sont :

- Rando accompagnée GR652- Communauté de Communes Entre Deux Lacs et Asso Gorges de la Cère
- Les Nuits de Marcolès - Comité Animation Culturelle de Marcolès
- Festival Boogie Woogie à La Roquebrou - Concerts - Association Boogie Woogie La Roquebrou
- Concert Gospel Association Boogie Woogie de Laroquebrou
- Visite du barrage de St Etienne Cantalès - Communauté de Communes Entre Deux Lacs- EDF
- Vide Grenier de St Mamet - Association Famille Rurale
- Visite de ferme Pays de Maurs – GVA de Maurs
- Visite de ferme Canton St Mamet/Laroquebrou – GDA canton St Mamet et canton de La Roquebrou

### Aide à l'organisation d'évènements

L'aide apportée aux associations est définie selon une convention entre les 2 parties. L'appui technique peut couvrir la promotion (supports promotionnels, dossier de presse), la logistique liée à la manifestation (réservation d'hébergement et de transports pour des artistes sur un festival par exemple), les mailings ...

- Festival Boogie Woogie :

En collaboration avec l'Association Boogie Woogie

Communication : gestion du fichier clients, renseignements. Logistique artistes : gestion des hébergements et restauration, gestion des transports, travail administratif (fiches de renseignements, contrats artistes, dossiers d'accueil, contacts et mise à jour du fichier artistes)

## 6 - LES VISITES

### Les visites des Cités médiévales

nb visiteurs indiv	Maurs		Laroquebrou	Total
	6 Visites estivales	6 visites de groupe	4 en Nocturne	
215	86	203	61	350

En 2015, **350 personnes** ont participé à des visites commentées organisées par l'OT Châtaigneraie.

Des visites du village sont également proposées par l'Association « Les Esclops » à Marcolès : durant l'année 2015, ce sont **1485 personnes** qui ont assisté aux visites.

L'association « Les Amis de l'Abbatiale et du Passé de Montsalvy » propose également des visites commentées individuelles (les mardi après-midi ou en nocturne le jeudi soir) et pour groupes du village : en 2015, ce sont environ **431 personnes** qui ont assisté à ces visites

Des **visites audio-guidées sont également disponibles**: accessible grâce à un QR Code et en lien sur notre site internet et sur les supports papier. Conçues exclusivement par l'Office de Tourisme : commentaires, enregistrement et code numérique. Les cités médiévales peuvent aussi être découverte par le biais de l'application CIRKWI.

### Les visites du barrage de Saint-Etienne Cantalès

En collaboration avec EDF et la Communauté des Communes Entre 2 Lacs, l'Office de Tourisme a réalisé des visites du barrage tous les vendredis après-midi en juin, juillet, août et septembre. Ces visites sont gratuites. Ce sont 2 ou 3 groupes de 16 personnes maximum qui ont pu participer à ces visites . **445 personnes** ont participé aux visites de barrage durant l'été 2015.

# OBSERVATOIRE ECONOMIQUE

## TABLEAU DE BORD TRIMESTRIEL

L'OT réalise tous les trimestres un Tableau de Bord de son activité accueil qui comprend le nombre de documentations envoyées, le nombre d'appels traités, le nombre de visiteurs reçus, le nombre de visiteurs du site web et le nombre de contact sur les réseaux sociaux.

Le Tableau de Bord est publié sur le blog de l'Office de Tourisme et envoyé par e-mailing aux élus, CA et prestataires.

## ENQUÊTE DE CONJONCTURE ANNUELLE

Chaque année, **le bilan de l'activité touristique du territoire est établi**. L'Office de Tourisme réalise une enquête auprès de ses prestataires :

- Enquête téléphonique
- Réalisée entre le 26 septembre et le 10 octobre 2015
- L'enquête donne l'opinion des hébergeurs et des prestataires d'activités touristiques sur :
  - Leur niveau de satisfaction sur les différentes périodes
  - Leur activité (fréquentation et chiffres d'affaires) par rapport à celle de 2014 sur les périodes de : Printemps, juillet, août, globalement sur la saison estivale, et sur le mois de septembre.
  - Leur avis sur une liste de facteurs pouvant influencer la saison. L'influence des « services + » de l'Office de Tourisme sur leur activité.

Détails des prestataires :

167 adhérents en 2015 (hôtels, chambres d'hôtes, campings, hébergements collectifs, meublés, activités sportives, loisirs, sites de visite, musées, producteurs, artisans-hors commerçants, artisans et associations)

- Panel des interrogés : 117 prestataires (sauf les propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)
- Répondants à l'enquête : 100 prestataires
- Taux de retour des interrogés : 86%

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtel	15	13	87 %
Chambres d'hôtes	19	14	74 %
Camping	14	12	86 %
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vacances/Chalets	5	5	100%
Loisirs/Activités sportives	26	24	92%
Musées	9	7	78 %
Producteurs/artisans	17	14	82 %
Sites de visites	10	9	90 %
TOTAL	117	100	86%

## La saison vue par les gestionnaires d'hébergements

La météo caniculaire du mois de juillet et globalement ensoleillée a favorisé la fréquentation des hébergements de plein air (campings, tipis, villages de vacances et chalets).

Pour les hôtels, la saison se caractérise par un printemps encourageant, un mois de juillet maussade tant au niveau de l'hôtel que du restaurant et un mois d'août satisfaisant : la saison reste moyenne et contrastée avec autant de hausse ou de baisse annoncée de la part des hôteliers (38%/38%). La météo ensoleillée n'a pas favorisé la fréquentation des restaurants.

La fréquentation des Tables d'Hôtes proposées par les propriétaires de Chambres d'Hôtes a plutôt résisté : en juillet, août et sur l'ensemble de la saison 60% annoncent une hausse. Concernant les Chambres d'Hôtes, le printemps encourageant a laissé place à un mois de juillet très difficile en terme de fréquentation. L'activité du mois d'août reste globalement stable. Les villages Vacances et villages de chalets annoncent une satisfaction à hauteur de 80%. L'évolution de la fréquentation et du chiffre d'affaire est majoritairement à la hausse en août et 20% d'entre eux annoncent une forte hausse en juillet de la fréquentation et du chiffre d'affaire. Les hébergements collectifs sont partagés pour la moitié la saison est satisfaisante mais l'autre, elle ne l'est pas.

Les réservations de septembre sont majoritairement annoncées comme bonnes pour les hôtels, chambres d'hôtes et villages de vacances.

L'OT propose à ses hébergeurs deux services + : la recherche de disponibilités pour les clients et l'affichage des disponibilités hôtelières. 51% des hébergeurs considèrent que ces 2 services ont un impact positif, 25% pensent qu'il n'y a pas d'impact positif, 24% ne savent pas.

## La saison vue par les prestataires d'activités

Ce sont les musées et les sites de visites qui tirent leur épingle du jeu. En effet, ils sont respectivement satisfaits à 100% et 89% (33% très satisfaits et 56% satisfaits) de leur saison.

La moitié des gestionnaires de musée indique, pour leur part, que la météo de l'été n'a eu aucun impact sur la fréquentation. Pour 40% d'entre eux, la clientèle dépense plus et réserve à l'avance.

Le temps ensoleillé a favorisé la fréquentation des sites en plein air. On note un chiffre d'affaires qui évolue au même rythme que la fréquentation pour les activités sportives et de loisirs avec une satisfaction à 79%.

Le chiffre d'affaire est annoncé comme en deçà de la fréquentation pour les sites de visites.

Les producteurs et artisans sont très majoritairement satisfaits de leur saison (pour 79% d'entre eux auxquels s'ajoutent 7% de très satisfaits) mais avec un chiffre d'affaire qui ne suit pas tout à fait la fréquentation. Ces producteurs et artisans évoquent comme 1ers facteurs de satisfaction, la fidélité de la clientèle et les conditions météo.

Quelle que soit l'activité, les réservations de septembre par rapport à 2014 sont majoritairement annoncées comme bonnes.

Pour la majorité des prestataires, la saison 2015 en terme de chiffre d'affaires est annoncée comme étant une bonne année.

Un prestataire d'activité sur deux utilise le semainier proposé par l'OT en service +. Il s'agit d'un support promotionnel permettant de mettre en avant une activité spécifique et récurrente en Juillet-Août. Parmi les prestataires concernés, 37% d'entre eux ne peuvent pas quantifier les retombées en terme de visiteurs, 59% estiment avoir reçu des visiteurs grâce à ce document, tandis que 4% n'ont reçu aucune visite.

## L'expression du degré de satisfaction en Châtaigneraie est le suivant :

**Côté hébergeurs, 63% d'entre eux sont satisfaits de leur saison** et 3% sont même très satisfaits. 25% se disent peu satisfaits et 9% pas du tout satisfaits. **Les villages de vacances et villages de chalets** obtiennent un taux de satisfaction à hauteur de 80%. Tous déplorent le manque de publicité et mettent en avant la fidélité de la clientèle. Quel que soit le type d'hébergement, la tendance à la réservation de dernières minutes sur internet se confirme.

**Les prestataires d'activités expriment une satisfaction pour 78% d'entre eux** et 10% se disent très satisfaits. 10% sont peu satisfaits et 2% très peu satisfaits Ce sont **les musées et les sites de visites** qui tirent leur épingle du jeu. En effet, ils sont respectivement satisfaits à 100% et 89% (33% très satisfaits et 56% satisfaits) de leur saison. Majoritairement, les prestataires notent une tendance à la réservation de dernière minute. La proportion d'étrangers représente environ 10% de la clientèle



## CONCLUSION

L'enquête d'opinion réalisée par la Châtaigneraie cantalienne montre que les acteurs du tourisme du territoire sont **très majoritairement satisfaits de la saison 2015 (70% d'entre eux)** auxquels s'ajoutent 6% de très satisfaits. Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 86% des interrogés y ont répondu

### Comparatif avec les niveaux départementaux et régionaux

#### Détails de l'enquête du CRDTA :

Enquête téléphonique réalisée à 3 reprises sur 3 périodes de l'année (Printemps, Juillet, Août)

Objectif de 300 répondants		Répondants
Auvergne	printemps	305
	juillet	301
	août	300
Cantal	printemps	53
	juillet	58
	août	57

Au Printemps, au niveau régional, la majorité des acteurs se disent satisfaits (51%) voire très satisfaits (9%). Les résultats au niveau du Cantal, montre une satisfaction à 45% augmentée par une très forte satisfaction à hauteur de 11%.

En juillet, en Auvergne, l'activité est jugée pour 42% satisfaisante et pour 15% très satisfaisante. Elle est également jugée peu satisfaisante pour 29%. La tendance est plus modérée au niveau départemental : ils sont 40% à estimer leur bilan d'activité comme satisfaisant auxquels s'ajoutent 9% de très satisfaits. La majorité annonce une insatisfaction car 31% d'entre eux se disent peu satisfaits et 21% très peu satisfaits.

En août, la satisfaction des acteurs en Auvergne est plus positive avec une majorité des acteurs interrogés qui sont satisfaits (57%) ou très satisfaits (18%) soit un total de satisfaction de 75%. Au niveau départemental, la satisfaction au mois d'août est encore plus marquée avec 53% des acteurs satisfaits et 25% très satisfaits ; soit un total de 78%

## LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Depuis juillet 2013, l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne est agréé pour le classement des meublés de tourisme sur son territoire de compétence mais également sur l'ensemble du département.

A ce jour, il existe dans le Cantal, 4 structures habilitées : l'association des Gîtes de France, Cantal Destination, Benet Immobilier et l'OT de la Châtaigneraie cantalienne.

Des documents administratifs et un site internet, créés en interne et dédiés au classement sont désormais à la disposition des prestataires qui souhaitent être informés de la procédure de classement

[www.classement-meubles.fr](http://www.classement-meubles.fr)

En 2015, **18 demandes de classement ont été réalisées**

Visite avec utilisation des grilles de classement, rapport de classement, suivi des dossiers et proposition de classement. Les meublés de tourisme étaient situés dans les communes de : CALVINET (2), LAPEYRUGUE (1), LA ROQUEBROU (3), LEYHNAC (1), MARCOLES (5), MONTMURAT (1) SAINT-GERONS (1), SAINT-SANTIN-CANTALES (2), SENILHES (1), VIEILLEVIE(1)





## LE LABEL TOURISME ET HANDICAP

L'Agence Départementale Cantal Destination porteuse du label Tourisme et Handicap a confié l'animation du label à l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne. Une convention de partenariat a été signée le 8 mars 2012.

### **14 revisites de labellisation**

Meublé de tourisme La Maison des Hironnelles ANDELAT *Marque obtenue pour handicap auditif, mental, visuel*  
Gîte rural de Colin AYRENS *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Musée du Veinazes LACAPPELLE DEL FRAISSE *Marque obtenue pour handicap visuel, moteur et mental*  
Chambres d'hôtes Prat Niau LASCELLES *Marque obtenue pour handicap auditif et mental*  
Gîte d'étape Prat Niau LASCELLES *Radié*  
Gîte Le Grand Val LAVASTRIE *En attente de position nationale d'ATH*  
Office de Tourisme de Laroquebrou LE ROUGET *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Gîte l'Escoundilou LEYNHAC *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Maison de la Chataîgne MOURJOU *Marque obtenue pour handicap auditif et mental*  
Ferme pédagogique d'Omps OMPS *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Gîte Le Ruisselet ROFFIAC *En attente de position nationale d'ATH*  
Gîte rural la Boria de Peire ST BONNET DE CONDAT *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Hôtel La Source du Mont SAINT MARTIN VALMEROUX *Marque obtenue pour les 4 handicaps*  
Hôtel restaurant Le Baillage SALERS *Radié (en cours de travaux ADAP)*

### **5 visites de labellisation**

Meublé M. Niocel USSEL  
OT Châtaigneraie - PA Maurs LE ROUGET  
Sport Attitude AURILLAC  
Meublé Mme Galliou CALVINET  
Enclos du Puy Mary MANDAILLES ST JULIEN

### **1 site identifié comme site pilote pour création d'une grille nationale traitant de l'adaptabilité des golfs : Golf de Haute-Auvergne à Sansac de Marmiesse**

Constitution d'un groupe de travail. Réunion de lancement à Aurillac en présence de la Présidente Nationale d'ATH  
Mme Masson- Réunions de travaux + suivi

#### **Participation aux instances régionales : 5 réunions**

- Instruire les dossiers en commission régionale : visites, revisites

#### **Autres**

Rédaction des comptes-rendus de visites et des dossiers pour présentation en commission régionale  
Demande d'information sur le label, gestions des problèmes avec les prestataires, relances chartes, passage commission nationale...

Suivi des dossiers (contacts téléphoniques, envoi documents administratifs),

Contact avec les évaluateurs.

Saisie administrative des missions effectuées.

Réalisation d'un travail de sensibilisation auprès de prestataires touristiques

- Contacts réguliers avec les prestataires
- Dossiers en cours avec visites et/ou conseils sur l'accessibilité, demandes de renseignements avec envoi cahier des charges

#### **Evaluateurs TH**

Un nouvel évaluateur de l'Association des Paralysés de France formé en janvier 2015 vient compléter l'équipe des 3 évaluateurs malentendants de l'Asso ARDDS15, 1 évaluateur malvoyant Association Voir Ensemble et 1 évaluateur APF

**Au 31 décembre 2015, le département du Cantal compte 50 sites touristiques labellisés (hébergements ou équipements de loisirs). (2 structures qui avaient obtenu la marque TH ont arrêté leur activité en 2015).**

# LES PETITES CITES DE CARACTERE

A la demande de l'association Petites Cités de Caractère® Cantal, l'Office de Tourisme a mis à disposition un personnel pour assurer le suivi administratif et l'animation du réseau.



En 2015, le travail de l'office de tourisme a porté essentiellement sur la poursuite des homologations, le suivi administratif et le volet promotionnel.

Trois visites d'homologation ont eu lieu dans le Cantal à Menet, Murat et Saint Urcize.

Une conférence de presse a été donnée à l'occasion de la pose des panneaux d'entrée de ville et la signature du contrat de licence de marque avec La Roquebrou, Marcolès et Montsalvy.

Puis un flyer promotionnel des 5 cités labellisées a été réalisé et diffusé sur la base de 25000 exemplaires pour 2 ans. L'Office de Tourisme a également participé aux travaux de l'association nationale, via la commission communication. Enfin, l'Office de Tourisme a alimenté le site internet national avec les fiches des 5 cités homologuées ([www.petitescitesdecaractere.com](http://www.petitescitesdecaractere.com))

La convention entre l'office de tourisme et l'association Petites Cités de Caractère® Cantal a été renouvelée en 2016.

## ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES, DES PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS

### LA TAXE DE SÉJOUR

L'Office de Tourisme assure le suivi administratif de la perception de la taxe de séjour. Les informations quant au suivi de la taxe sont communiquées à la commission « Taxe de Séjour ».

Communauté de Communes	ANNEE 2015	ANNEE 2014	ANNEE 2013	ANNEE 2012	ANNEE 2011	ANNEE 2010	ANNEE 09	ANNEE 2008	ANNEE 2007
PAYS DE MAURS	24 409,34	22 109,6	21 707,60	22 849,15	22 366,25	20 074,12	20 292,00	20 861,65	21 668,15
CERE & RANCE	25 998,70	25 809,40	23 203,25	24 136,32	17 478,35	15 402,90	11 489,75	13 224,42	13 973,63
PAYS DE MONTSALVY	16 715,60	17 524,31	16 885,30	16 686,87	14 685,35	14 074,82	13 512,90	11 579 + 2570,5	10 430,60 + 1 365
ENTRE 2 LACS	18 366,72	15 277,17	14 499,45	22 595,33	16 898,54	15 959,14	13 455,61	11 718,00	12 725,70
MONTMURAT				274,35	116,00	91,50	237,50	76,50	316,50
<b>TOTAUX</b>	<b>85490,36</b>	<b>80 720,48</b>	<b>76 295,60</b>	<b>86 527,62</b>	<b>71 544,49</b>	<b>65 602,48</b>	<b>58 987,76</b>	<b>60 030,07</b>	<b>60 479,58</b>

Taxe de Séjour Châtaigneraie 2015			
Com Com	1er semestre	2e semestre	ANNEE 2015
MAURS	5083,75	19325,59	24409,34
SAINT MAMET	4352,10	21646,60	25998,70
MONTSALVY	3168,35	13547,25	16715,60
LAROQUEBROU	2790,07	15576,65	18366,72
<b>TOTAUX</b>	<b>15394,27</b>	<b>69874,84</b>	<b>85490,36 €</b>



---

### Détail de la perception de la taxe par collectivité :

PAYS DE MAURS – gain effectif au 23 septembre 2016 de 2299,74€, il reste 3 dossiers non clos

CERE ET RANCE – gain effectif au 23 septembre 2016 de 189,30€, il reste 1 dossier non clos

PAYS DE MONTSALVY – perte effective au 23 sept 2016 de 808,71€, il reste 14 dossiers non clos

ENTRE 2 LACS – gain effectif au 23 septembre 2016 de 3089,55€, il reste 6 dossiers non clos

## LA RANDONNÉE

La commission randonnée s'est réunie une fois en 2015.

Elle assure le suivi qualitatif des sentiers et des projets « randonnée » du territoire.

Un état des lieux de l'entretien et du balisage est effectué en avant saison avec les collectivités.

Afin de respecter les délais de faisabilité, le balisage est effectué tous les ans sur 2 collectivités en alternant une année sur 2. En 2015, ce sont les collectivités d'Entre 2 Lacs et du Pays de Maurs qui ont réalisé le balisage.

### **Création d'un sentier sur la commune de Montsalvy :**

Le projet de sentier « Puy de l'Arbre – Riols – Pons »

### **Collaboration à la Création du GR 465 :**

Il est constitué d'environ 12 étapes.

40 km concernent le Pays de Montsalvy.

A ce jour, le sentier a été entièrement balisé par Le Comité Départemental.

L'Office de Tourisme a d'ailleurs été sollicité pour produire un recensement des hébergements, des points de restauration et alimentation ainsi que des éléments patrimoniaux des communes de la Châtaigneraie traversées par l'itinéraire.

### **Projet de création de circuits VTT en Châtaigneraie :**

Depuis plusieurs années, les demandes de sentiers VTT étant récurrentes à l'accueil et ne cessant d'augmenter, il devient impératif de créer une offre VTT en Châtaigneraie.

Ce projet devrait être éligible au programme LEADER 2016-2021. Il s'appuie sur l'étude réalisée en 2005 par la Fédération Départementale de Cyclotourisme qui consistait en un repérage de chemins praticables en VTT, avec notamment un tour de pays et le projet de création d'une base VTT. Le futur maillage de sentiers devra non seulement s'appuyer sur cette étude mais aussi sur le réseau qui avait été créé par le Syndicat Mixte du Lac. De plus, il faudra prendre en compte que ce produit s'adressera certes à des VTTistes aguerris mais aussi à un public familial donc orienté vers la pratique VTC et vélos électriques.

### **Autres actions :**

> Edition d'une nouvelle fiche de randonnée suite à la création du nouveau sentier à Mourjou inscrit au PDIPR « Les Trésors du Haut-Célé »,

> Réédition de la fiche du sentier « La vallée du Goul » à Lapeyrugue (classé PDIPR) suite à une modification de parcours.

## ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES, DES PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS

En 2015 l'Office de Tourisme a accompagné un certain nombre de privés et de collectivités membres dans la réalisation de leur projet (montage de dossier, soutiens techniques, logistiques, réunions diverses de suivi....)

### **Communauté de communes du Pays de Montsalvy**

Comcom Pays de Montsalvy : réunion OT  
Teissières les Bouliès : projet rando mairie  
Junhac : visite qualification CRDTA filière  
Montsalvy : rdv Auberge Fleurie  
Ladinhac : réunion Mairie  
Leucamp : rencontre nouvel adhérent  
Sansac Veinazès : visite chambre d'hôte Mme Pinquier  
Calvinet : AG OT

### **Communauté de communes « Entre 2 lacs »**

Saint Etienne Cantalès : rdv Hôtel le Pradel  
Siran : rdv Mairie  
Saint Etienne Cantalès : reconnaissance parcours pour la visite de barrage  
Pers : Bourse aux docs Karting  
Glénat : réunion projet sentier  
Saint Etienne Cantalès : rdv directeur barrage  
Laroquebrou : Réunions Festival Boogie Boogie  
Saint Gérons : Cantal Tour Sport  
Laroquebrou : réunion des acteurs du tourisme entre 2 Lacs  
Saint Etienne Cantalès : rdv taxe de séjour le Pradel  
ComCom entre 2 Lacs : rdv Com Com entre 2 Lacs

### **Communauté de communes « Entre Cère et Rance »**

ComCom Cère et Rance : Réunion Rdv M. Montin  
Le Rouget : Réunion Président Com Com  
Roumégoux : rdv Paint Ball  
Le Rouget : CA OT

### **Communauté de communes du Pays de Maurs**

Montbazens : rencontre architecte Pa Maurs -  
Comcom Pays de Maurs: rdv Mr Gimenez  
ComCom Pays de Maurs : Réunion architecte PA Maurs  
Maurs: réunion championnat France UNSS - Maurs  
Boisset : rdv Mairie  
Maurs forum pôle emploi  
Comcom Pays de Maurs : réception travaux Maurs  
ComCom Pays de Maurs : réunion fin de chantier Maurs  
ComCom Pays de Maurs: rdv  
Boisset : inauguration piscine

### **Petites Cités de Caractère**

Murat : C.A. Petites Cités de Caractère  
Murat : Visite Homologation Petites Cités de Caractère  
Menet : Visite Homologation Petites Cités de Caractère  
Saint Urcize : Visite Homologation Petites Cités de Caractère  
Marcoles : Conférence de Presse PCC

### **Tourisme et Handicap**

Aurillac : rendez vous bilan TH - Conseil départemental  
Aurillac : groupe de Travail Golf pour TH (x3)  
Omps : conférence de presse TH  
Rouffiac : Reviste TH

Ayrens : Reviste TH  
Saint Bonnet de Condat : Revisite TH  
Clermont Ferrand : journée technique TH - forum  
Menet : visite conseil TH  
Clermont Ferrand : commission TH (x5)  
Ussel : visite TH gîte  
Lavastric : visite TH gîte Grand Val  
Mourjou : visite TH maison de la Châtaigne  
Omps et Lacapelle del Fraisse : visite TH Ferme Pédagogique et Musée du Veinazes  
Maurt et Laroquebrou : visite TH OT Châtaigneraie  
Andelat : visite TH Gîte  
Calvinet : Visite TH Gîte  
Salers : Visite TH Hôtel Le Baillage  
Aurillac : visite TH Sport Attitude  
Saint- Martin Valmeroux : visite TH Hôtel La Source du Mont  
Mandailles : visite TH Enclos du Puy Mary

### **Randonnée**

réunion sentier du Haut Célé maison de la Châtaigne/Com Com de Maurt  
réunion GR 465 Montsalvy  
réunion GR 465 Vic Sur Cère  
réunion Gr 465 - Mur de Barrez  
commission randonnée Le Rouget  
rdv Conseil Départemental - projet VTT Chataigneraie

### **Classement Meublé de Tourisme**

Visite Classement Meublés : CALVINET , LAPEYRUGUE, LA ROQUEBROU , LEYHNAC,, MARCOLES, MONTMURAT  
SAINT-GERONS , SAINT-SANTIN-CANTALES , SENILHES , VIEILLEVIE CALVINET , LAPEYRUGUE , LA ROQUEBROU ,  
LEYHNAC , MARCOLES , MONTMURAT, SAINT-GERONS , SAINT-SANTIN-CANTALES , SENILHES, VIEILLEVIE  
Clermont-Ferrand : Formation Classement Meublés de Tourisme

### **Partenaires Institutionnels**

Clermont Ferrand Réunion CRDTA  
Aurillac : Réunion Cantal Destination  
OT de France : rdv à Paris  
Bourse aux docs du Lot  
Bourse aux Documents de l'Aveyron Saint Côme d'Olt  
RDV Laboratoire Usages Numériques  
Clermont Ferrand : réunion DIRRECTE  
Aurillac : rdv DLA Cantal  
Aurillac : Réunion ADEPA  
OT de France : Congrès DIJON  
rdv Logis du Cantal ateliers animation numérique  
Présentation Tour de France Paris  
Aurillac : réunion CAUE (x6)  
CCI Cantal - après midi numérique  
Aurillac : rdv conseil Départemental sur les Espaces Naturels sensibles  
Forum E tourisme Clermont Ferrand  
Formation ANT Clermont Ferrand  
Présentation Plan de Formation – Clermont Ferrand



# REVUE DE PRESSE 2015



## OFFICE de TOURISME CHATAIGNERAIE CANTALIENNE

- Bilan Tourisme et Handicap : l'Union du Cantal le 11/03/2015
- Bilan Tourisme et Handicap : La voix du Cantal le 12/03/2015
- 3 Petites Cités de Caractère en Châtaigneraie : La Montagne le 10/05/2015
- La visite du barrage de St-Etienne Cantalès : La Montagne le 17/07/2015
- Un nouveau site web pour l'OT de la Châtaigneraie : La Montagne le 30/08/2015

**LOISIRS** Le label Tourisme et handicap se développe de plus en plus sur le Cantal.

## Le tourisme au diapason des personnes handicapées



Les acteurs de Tourisme et handicap à la ferme pédagogique Daudé (Omps), labellisée pour les quatre handicaps.

Le label Tourisme et handicap vient de faire le point sur son activité 2014. Depuis 2012, par convention, l'agence départementale Cantal destination en a confié l'animation à l'office de tourisme de la Châtaigneraie. C'est Patricia Capredon qui a plus exactement la charge de l'animation du label, en parfaite collaboration avec les associations concernées par les quatre handicaps "labellisables" : auditif, mental, moteur et visuel.

### Une démarche volontaire

Lancé en 2001 par le ministère en charge du tourisme, ce label a pour objectif d'identifier précisément les sites touristiques susceptibles de recevoir une clientèle handicapée ; d'encourager les professionnels du tourisme à entrer, de manière volontaire, dans la démarche ; de vérifier les aménagements et équipements et de valider la demande de label en fonction d'un cahier des charges bien précis ; et, enfin, de valider l'engagement des professionnels du tourisme.

"Ce label est ouvert à toutes les structures pouvant accueillir du public et c'est une démarche volontaire, explique Patricia Capredon. Le prestataire nous formule alors une demande. Avec la ou les associations concernées, nous faisons une évaluation. Un dossier est ensuite présenté à la Direccte pour avis et éventuellement recommandations. Puis ce dossier file à Paris à la Commission nationale Tourisme et handicap." Pour développer le label,

Patricia Capredon s'appuie bien évidemment sur la loi du 11 février, mais également sur le concours des associations (Voir ensemble, Associations des sourds d'Aurillac et du Cantal, APF...), partenaires incontournables pour évaluer les équipements. Depuis sa création, 52 sites du Cantal sur les 264 d'Auvergne ont été labellisés. "Et, à ce jour, nous comptons plus de 100 prestataires enregistrés."

### Visites et "re"visites

En 2014, Tourisme et handicap a procédé à quatre "revisites" de labellisation, cinq visites de labellisation (Maison du Cantal sur l'aire de Garabit - A75, le cinéma de Mauriac, la piscine des chalets du Bon air à Saint-Flour, le belvédère du barrage de Saint-Étienne-Cantalès, le théâtre de verdure de Saint-Étienne-Cantalès) et un dossier est en cours de labellisation du côté de Salers. "Pour 2015, 14 visites sont déjà programmées (+ 150 %), ainsi que 14 revisites (+ 180 %). On sent bien que le label est lancé", estime Laurent Balmisse, directeur de l'OT de la Châtaigneraie. Enfin, le golf de Haute Auvergne (Sansac-de-Marmiesse) vient d'être désigné comme site pilote pour la création d'une grille nationale traitant de l'adaptabilité des golfs. "On va travailler dessus le plus rapidement possible pour rendre une copie le plus rapidement possible", expliquent les intéressés. Pour l'heure, Tourisme et handicap poursuit son chemin avec la même détermination.

J.-M. A.



## Tourisme

# Le label Tourisme et handicap en plein essor



La marque a pour objectif d'encourager les professionnels du tourisme à rendre leur structure accessible.

Mardi 3 mars, la déclinaison cantalienne du label national Tourisme et handicap s'est réunie à la ferme pédagogique de Daudé, à Omps, pour faire un point sur ses activités 2014, et annoncer ses projets 2015. Créée en 2001, la marque a pour objectif d'encourager les professionnels du tourisme à rendre leur structure accessible au plus grand nombre possible de handicapés en répondant à un cahier des

charges précis.

### Nouveaux aménagements

Le bilan fait état d'une activité en plein essor, avec une hausse de 150% des projets de visites par rapport à l'an dernier, et de 180% des revisites. Ces dernières sont effectuées cinq ans après la labellisation, et visent à la renouveler ou à envisager d'éventuels nouveaux aménagements. Parmi les projets de visite,

on trouve celle de la Maison du Cantal, de la base de voile de Puech des Ouilhes, de l'auberge de Concasty à Boisset, de la ferme équestre Équipassion de Condat, etc. Les démarches sont toujours faites à la demande des structures touristiques. « C'est une démarche gratuite et volontaire », précise Patricia Capredon, animatrice du label.

Dans le Cantal, 52 sites sont labellisés, parmi lesquels la

ferme de Daudé, labellisée pour les quatre handicaps (auditif, mental, moteur et visuel), et qui sera revisitée cette année. Les visites sont effectuées par les professionnels du tourisme et les membres d'associations comme celle des Malentendants du Cantal, des Paralysés de France, et Voir ensemble.

H. Meignin

Infos : <http://www.tourisme-handicaps.org>



PATRIMOINE ■ Les communes de Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy estampillées Petite cité de caractère®

# Un label de caractère en Châtaigneraie

Sous l'impulsion d'une association cantalienne créée en 2013, Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy sont devenues des Petites cités de caractère®. Une première en Auvergne.

Murielle Baudin  
muriellebaudin@orange.fr

Les sets de table et la plaque de communication de l'Office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne sont prêts pour la nouvelle saison. Avec un nouvel axe de communication pour Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy : la marque nationale des Petites cités de caractère®. Un label créé en Bretagne au milieu des années 1970 qui valorise l'histoire, le patrimoine architectural et naturel des bourgs de moins de 6 000 habitants.

« La démarche a encouragé des porteurs de projet »

Déjà touristiques, les trois communes de la Châtaigneraie comptent bien sur cette distinction pour séduire davantage encore de visiteurs. « C'est une forme de reconnaissance que nous pouvons désormais mettre en avant et qui va s'exporter au niveau national, grâce à la dy-



SIGNALÉTIQUE. Des panneaux « Petite cité de caractère® » seront installés à l'entrée de chacune des trois communes.

namique du réseau », se réjouit Laurent Balmesse, le directeur de l'Office de tourisme.

Christian Martin, maire de Marcolès et président de l'association des Petites cités de caractère® du Cantal, en voit déjà les effets. « La démarche a encouragé des porteurs de projet. L'objectif de cette labellisation, c'est aussi de développer les activités liées au tourisme et d'at-

tirer des populations nouvelles. « Les artisans d'art, par exemple, sont les bienvenus.

Le travail porte aussi sur les locaux. « La vertu pédagogique est importante. Les habitants de nos villages ne sont pas toujours les mieux placés pour mettre en avant leur commune car ils ne voient plus leurs atouts. Cette reconnaissance prouve que leur cité n'est pas morte, qu'elle plaît et qu'elle a

du potentiel. La démarche est résolument tournée vers l'avenir », ajoute le maire de Laroquebrou, Guy Biandino.

**Une visite de contrôle tous les quatre ans**

Pour l'instant, les trois Petites cités de caractère du Cantal se trouvent toutes en Châtaigneraie, mais d'autres pourraient bientôt les rejoindre (*lire à-dessous*) et donc renforcer l'attrac-

## EN CHIFFRES

**1976**

Date de création du label Petite cité de caractère® par Jean-Bernard Vignelli, ancien chargé du tourisme en milieu rural du Comité régional de tourisme de Bretagne.

**4**

En 2007, lors des assises nationales de l'association à Tréguier (Côtes-d'Armor), naît l'idée de créer une confédération nationale du label. Les Deux-Sèvres, la Franche-Comté et les Pays de la Loire rejoignent le réseau breton. Le label rassemble ensuite 14 départements et 99 Petites cités de caractère®.

**125**

C'est le nombre de Petites cités de caractère® en France aujourd'hui. « Nous espérons grimper à 200 d'ici trois ans », précise Claude Morin, le président de la commission de contrôle.

tivité touristique du département. Le président de la commission de contrôle de la marque, Claude Morin, prévient en souriant : « La labellisation oblige à une certaine rigueur et demande des engagements de préservation du patrimoine sur le long terme. Nous reviendrons donc dans quatre ans pour voir s'ils ne se sont pas endormis sur leurs lauriers. » ■

## EN AUVERGNE

Treize communes. Meun, Raulhac, Murat, Thiézac, Chalmargues, Saint-Urcize, Fontgousses, Fontgousses et Menet font également partie de l'association des Petites cités de caractère® du Cantal. La commune de Pignat a manifesté son souhait de rejoindre l'association.

Réseau. Le dynamisme cantalien s'exporte chez les voisins auvergnats. Des communes du Puy-de-Dôme (Beaune-et-Saint-Anastaise, Châteaufort et Naveille) devaient elles aussi s'inscrire dans la démarche pour tenter d'obtenir le label. L'idée d'un réseau régional est dans les esprits.

## Réponse le 29 mai pour Menet, Murat et Saint-Urcize

Les candidates Menet, Murat et Saint-Urcize ont reçu la visite d'homologation du label, au début du mois.

Avant d'obtenir le précieux sésame, les communes candidates doivent d'abord défendre leur projet lors d'une visite d'homologation. Celle-ci a eu lieu le 5 mai à Murat, le 6 à Menet et enfin le 7 à Saint-Urcize. Accompagnés d'un architecte des bâtiments de France, de la Fondation du patrimoine et du service patrimoine du conseil départemental du Cantal, des membres du réseau ont jugé l'état de préservation du patrimoine, sa qualité, son authenti-



VISITE. Une délégation a examiné la candidature de Murat, avec une copie de l'Office de tourisme pour dater la table numérique des restaurants.

ciété, sa mise en valeur à travers des animations, ainsi que les éventuels projets de valorisation ou encore le fleurissement, l'urbanisme et l'organisation des entrées de la ville.

**Des cités vivantes, pas des musées**

« Il ne s'agit pas de faire de ces cités des musées en figeant leur patrimoine », a rappelé le président de la commission de contrôle, Claude Morin. Réponse le 29 mai lors de l'assemblée générale de l'association des Petites cités de caractère®. Si elle est validée, cette homologation tomberait à ptc, à quelques semaines de la saison estivale. ■



## Dans les entrailles du barrage-usine de Saint-Étienne-Cantalès



Le barrage-usine de Saint-Étienne-Cantalès ouvre ses portes au public pendant la période estivale afin de permettre la découverte de ses équipements et de son

*Les visiteurs sont amenés au cœur du barrage, comme ici dans la galerie de la rive gauche où sont effectués de nombreux contrôles pour s'assurer de la bonne santé de l'ouvrage. ? - Photo Christian Stavel*

**fonctionnement.**

Le général de Gaulle était venu en personne à l'issue de la Seconde Guerre mondiale pour inaugurer ce barrage le 1<sup>er</sup> juillet 1945 en compagnie du Sultan du Maroc.

Ce barrage, tout juste achevé, symbolisait alors la résistance de la France face à l'occupant allemand. « Si on parle de la résistance du barrage, ici on peut également parler du barrage de la résistance », disait le Général, très à l'aise en rhétorique.

**« Si on parle de la résistance du barrage, ici on peut également parler du barrage de la résistance »**

Commencés en 1939 et prévus pour durer trois ans, les travaux ne se sont terminés qu'en 1945, à l'instar de la guerre. D'ailleurs, quelques ouvriers travaillant sur le chantier ont dû quitter le chantier pour se rendre sur le front, ou bien ont péri au sein de la Résistance.

Aujourd'hui, le barrage-usine de Saint-Étienne-Cantalès est bien ancré dans le patrimoine et dans le paysage cantalien et est donc le sujet des visites estivales organisées par l'office de tourisme de la Châtaigneraie.

L'utilité de cet ouvrage, au c'ur de la vallée de la Cère, est principalement de subvenir aux pics de consommation d'électricité qui interviennent quotidiennement en matinée et en soirée, et surtout en hiver. Puisque la source majeure d'énergie reste le nucléaire en France.

Pour le fonctionnement entier des installations génératrices d'énergie, seulement 25 agents sont nécessaires au bon déroulement des activités dans la vallée de la Cère. Surtout que tous les barrages ne sont pas directement couplés à une usine transformant l'énergie hydraulique en électricité prête à la consommation.

Très impressionnant, le bâtiment, dit de type poids-voute pour sa forme épaisse et incurvée, mesure 69 mètres de haut pour 170 mètres de long au niveau de la crête. Il fait alors la liaison entre Saint-Étienne-Cantalès et Saint-Gérons.

Pour faire sortir de terre cet édifice, 150.000 m<sup>3</sup> de béton ont servi lors de la construction. Le barrage est également un acteur incontournable pour la biodiversité et la vie de la vallée parce qu'il rythme les flux d'eau de la Cère, tout en fournissant une partie du réseau électrique du Cantal.

Mais le barrage ne manque pas de contrôler aussi les ressources piscicoles du cours d'eau. « Il s'agit là d'être responsable du développement durable indispensable dans l'état actuel des événements et garant de la survie de la faune et de la flore locales », souligne Patrice Lavergne, chef de groupement de la vallée pour EDF, qui est l'exploitant du barrage.

Deux turbines d'origine  
et une troisième de 1981

La visite permet donc de découvrir un lieu inédit et riche en surprises qui, de plus, est important dans la vie de la région.

Ce lieu est également un mélange savant entre ancienneté et modernité avec deux turbines d'origine et une troisième qui date de 1981. « On cherche à aligner la modernité avec le savoir-faire d'autrefois pour une efficacité accrue des infrastructures », conclut Patrice Lavergne.

Pratique. *Réservations pour la visite auprès de l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne.*

*Tel : 04.71.46.94.82.*

*Visites gratuites tous les vendredis jusqu'à fin septembre (plusieurs horaires sont disponibles).  
Enfants à partir de 8 ans.*

Gérémy Charrier  
CANTAL  
AUVERGNE



## Un nouveau design pour le site de l'office de tourisme de la Châtaigneraie



L'office de tourisme de la Châtaigneraie dispose d'un nouveau design pour son site web

[www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com).

Celui-ci est maintenant capable de s'adapter automatiquement au terminal, fixe ou mobile, depuis lequel l'internaute le consulte.

L'ergonomie et la navigation du site ont beaucoup évolué pour proposer une expérience-utilisateur la plus agréable possible et faciliter l'accès aux informations touristiques contenues dans le site.

### Ordinateur, tablette ou smartphone

On retrouve l'ensemble des activités, hébergements et animations du territoire mises en page différemment selon que l'on utilise un ordinateur, une tablette ou un smartphone, c'est ce que l'on appelle le « responsive design ».

L'accès à l'internet mobile a augmenté de près de 40 % en un an sur les smartphones et de près de 20 % depuis les tablettes (\*). Pour répondre à ces nouvelles habitudes de connexion et plus précisément à celles des touristes en séjour sur le territoire, la consultation de l'offre touristique en mobilité doit être systématiquement possible.

Cette refonte graphique est aussi une réponse logique à une évolution de l'algorithme de référencement de Google. Le moteur de recherches privilégie les sites web dont l'apparence est « mobile-friendly », c'est-à-dire qui s'adapte à une navigation depuis un appareil mobile.

C'est dans cette optique d'amélioration de la visibilité de la Châtaigneraie sur internet que l'office de tourisme a naturellement fait évoluer son outil de communication numérique principal vers cette tendance actuelle de design web.

(\*) Source : étude « Digital, social & mobile 2015 » par We Are Social janvier 2015.



# L'Avis des Internautes sur Tripadvisor

tripadvisor FRANCE Office de Tourisme Châtaigneraie Cantalienne, Le Rouget avis S'INSCRIRE CONNECTEZ-VOUS

Le Rouget Hôtels Vols Locations vacances Restaurants Activités Forum Le meilleur de 2016 Plus

Trouver : Hôtels, restaurants, activités À proximité de : Cantal, France Rechercher

Europe > France > Auvergne > Cantal > Le Rouget > Le Rouget : toutes les activités > Office de Tourisme Châtaigneraie Cantalienne

## Office de Tourisme Châtaigneraie Cantalienne

3 avis | N° 2 sur 3 choses à voir/à faire à Le Rouget

Offices de tourisme, Ressources touristiques

Vue d'ensemble Avis (3) Questions et réponses Position

Garder Écrivez un avis

Ajoutez une photo

Pensez-vous que cette activité est adaptée aux jeunes enfants ?

Oui  Non  Je ne sais pas

L'auteur TripAdvisor a aimé

Lire les 3 avis

Évaluation de visiteur

Excellent	2
Très bon	1
Moyen	0
Médiocre	0
Horrible	0

"Bon accueil"

A la recherche d'itinéraires à faire en VTT dans cette partie du cantal dénommée "La Châtaigneraie", nous avons obtenu les bonnes informations et la documentation nécessaire pour... lire la suite

Sibyllin38, Grenoble, France



Adresse : 28 avenue du 15 Septembre 1945, 15290 Le Rouget, France  
Numéro de téléphone : +(33)0471469482  
Site Web E-mail



Sibyllin38  
Grenoble, France

Auteur de niveau 3

16 avis  
8 avis sur les attractions  
4 votes utiles

"Bon accueil"

5 avis écrit le 5 août 2016

A la recherche d'itinéraires à faire en VTT dans cette partie du cantal dénommée "La Châtaigneraie", nous avons obtenu les bonnes informations et la documentation nécessaire pour établir notre programme. avec e plus quelques conseils pour les villages à visiter.

Utile ?  Merci Sibyllin38

Signaler



zonepol  
Zaventem

Auteur de niveau 4

38 avis  
11 avis sur les attractions  
41 votes utiles

"Accueil fantastique"

5 avis écrit le 23 juin 2016

Alors que nous séjournions à Vitrac, nous sous sommes rendus à l'Office du Tourisme de Le Rouget où nous avons été accueillis chaleureusement et avons obtenu un maximum de documentation pour visiter tout ce qui était possible à voir dans un rayon de 100 kilomètres (dont des cartes routières), ce qui nous a permis d'occuper toute notre semaine. Après nos...

Plus

Utile ?  Merci zonepol

Signaler



blanche v  
Nivelles, Belgique

Auteur de niveau 4

"très bon accueil"

5 avis écrit le 19 juin 2016

Très bon accueil et documentation variée commentée par r du personnel bien aimable .  
Que dire de plus d'un office du tourisme ?