



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

2016

**MARDI 3 OCTOBRE**

18H ST ÉTIENNE CANTALÈS

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

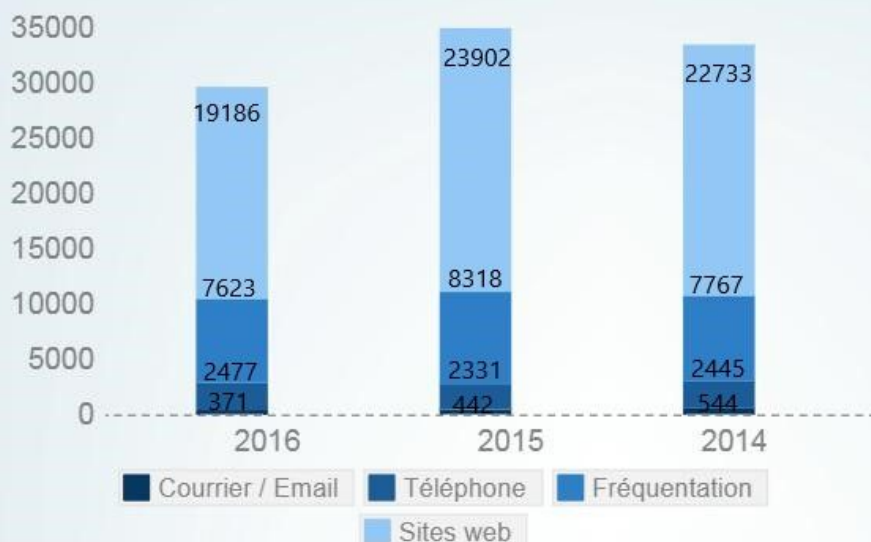
<b>EN 2016, L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME DE LA CHÂTAIGNERAIE</b>	<b>2</b>
<b>L'ACCUEIL A L'OFFICE DE TOURISME</b>	<b>3</b>
<b>L'ANIMATION NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE</b>	<b>8</b>
<b>LA PROMOTION</b>	<b>10</b>
<i>LES ÉDITIONS</i>	10
<i>AUTRES SUPPORTS DE PROMOTION</i>	11
<i>PRODUCTION</i>	12
<i>KIT ACCUEIL</i>	12
<i>LA BILLETTERIE</i>	12
<i>LES VISITES</i>	13
<b>OBSERVATOIRE ECONOMIQUE</b>	<b>14</b>
<i>TABLEAU DE BORD TRIMESTRIEL</i>	14
<i>ENQUÊTE DE CONJONCTURE ANNUELLE</i>	14
<b>LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME</b>	<b>16</b>
<b>LE LABEL TOURISME ET HANDICAP</b>	<b>17</b>
<b>LE LABEL PETITE CITÉ DE CARACTÈRE</b>	<b>18</b>
<b>ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES LOCALES</b>	<b>18</b>
<i>LA TAXE DE SÉJOUR</i>	19
<i>LA RANDONNÉE</i>	20
<i>ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES,     DES PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS</i>	21
<b>REVUE DE PRESSE</b>	<b>23</b>

## En 2016, 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

# L'ACCUEIL A L'OFFICE DE TOURISME

## L'accueil à l'Office de Tourisme



En 2016, la fréquentation générale a connu une baisse par rapport à l'année 2015 sur les données enregistrées à l'OT.

L'accueil physique reste stable, l'accueil téléphonique a augmenté. On note toutefois un recul sur la demande de documentation et sur la fréquentation numérique.

Les données sont exprimées :

- Sites web en nombre d'utilisateurs distincts (1 visiteur unique peut effectuer plusieurs visites).
- Fréquentation en acte d'accueil (1 acte d'accueil peut concerner plusieurs personnes selon sa typologie).
- Téléphone en acte d'accueil (1 acte d'accueil peut concerner plusieurs personnes selon sa typologie).
- Courrier / Email en nombre de réponses effectuées par ce canal et en nombre de brochures envoyées par courrier.

## ACCUEIL COURRIER / EMAIL



Les courriers sont envoyés depuis le siège de l'Office de Tourisme, situé au Rouget. Les courriels 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



La fréquentation annuelle des Points Accueil s'élève à 7623 actes d'accueil, ce qui représente 19831,5 personnes. En 2015, 8318 actes d'accueil ont été comptabilisés et 20409 personnes renseignées.

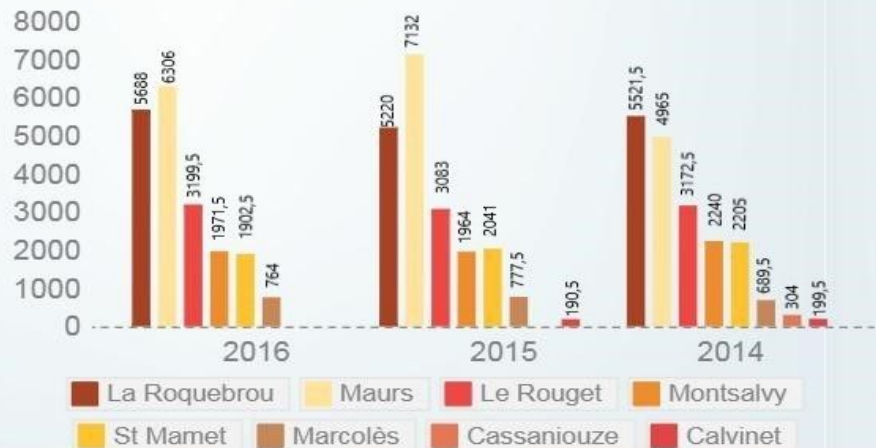
L'Office de Tourisme est ouvert tous les jours et toute l'année (sauf exceptions jours fériés de novembre à mars).



### Actes d'accueil par PA

La baisse sur le PA Mours est nuancée par la forte fréquentation du nouveau local ouvert en 2015.

Les autres PA restent stables, sauf La Roquebrou qui augmente.



### Conversion nombre personnes



## ACCUEIL TELEPHONIQUE

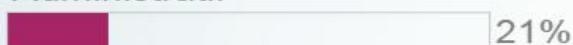
Les appels entrants du 04 71 46 94 82 sont reçus et traités par le standard de l'OT, tous les jours sauf le dimanche après-midi. Sur l'année 2016, 2477 appels ont été enregistrés, 2331 en 2015.



Visiteur



Administratif



### Répartition des appels

On note une augmentation de 6,3% sur les appels enregistrés.

Cette augmentation peut s'expliquer par les billetteries estivales qui génèrent beaucoup d'appels pour de l'information et des réservations (Boogie-Woogie, Visites du Barrage..)

La répartition des appels entre Visiteur et Administratif est équivalente à 2015.

## LE PROFIL DES VISITEURS DE L'OT

### ACCUEIL PHYSIQUE TELEPHONIQUE ET COURRIER

Les visiteurs de l'OT sont qualifiés selon leur typologie, leur demande, leur durée de séjour, leur type d'hébergement sur place et leur origine géographique.



Le type de visiteurs le plus renseigné reste le couple/duo (36%), suivi des individuels (21%) puis les familles (20%). Voir graphique ci-contre.

### Repartition type visiteurs

Le type d'hébergement sur place des visiteurs (calculé sur accueil physique) est Locations Gîtes pour 27%, Campings pour 22%, et Aire de camping-car pour 15%.

La durée de séjour des visiteurs (tous types d'accueil confondus) est de 1 semaine pour 32%, toute l'année pour 28%, et de passage pour 11%.

Les régions françaises les plus représentées parmi nos visiteurs sont l'Auvergne-Rhône-Alpes (50%), Occitanie (12%) et Ile de France (8%).



Les pays étrangers les plus représentés parmi nos visiteurs sont les Pays-Bas (32%), la Belgique (25%) et le Royaume-Uni (23%).

### TYPES DE DEMANDES A L'ACCUEIL

#### HEBERGEMENTS



#### ACTIVITES



Département limitrophes (27%) Départementale (72%) Régional (1%)

### Demands concernant les autres territoires

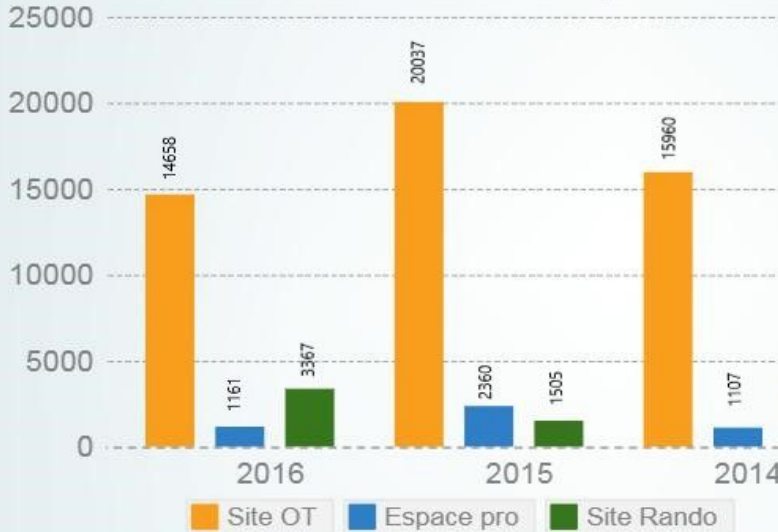


## LES SUPPORTS NUMERIQUES



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

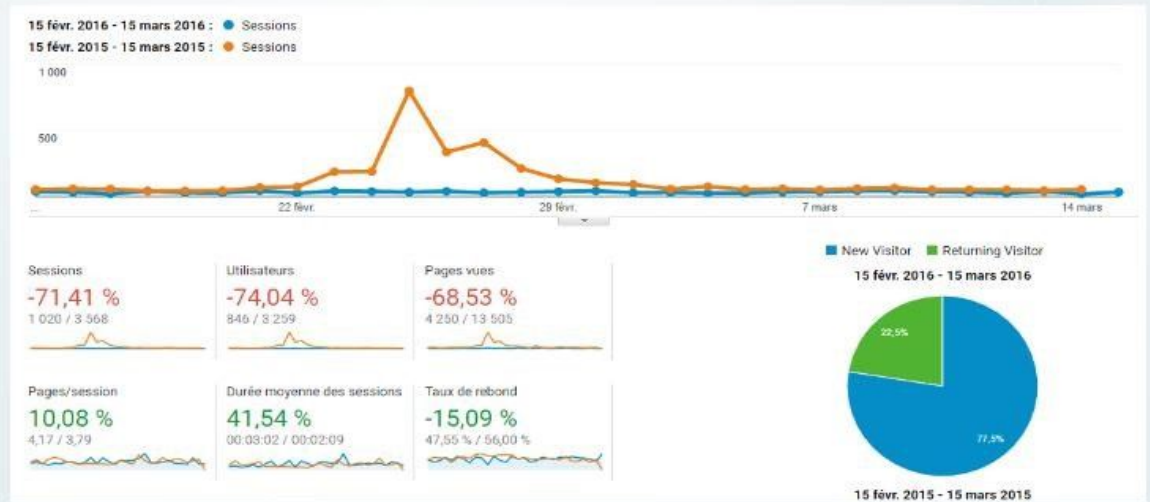
- un site web d'information touristique du territoire,
- un site d'information dédié aux professionnels et collectivités,
- un site dédié à la filière randonnées pédestres.



En tout ce sont 19186 personnes qui ont visité les sites de l'OT ce qui représente 20% de diminution par rapport à 2015. Cette baisse se nuance par la fréquentation exceptionnelle en 2015 due à un pic sur le site général en février 2015.

L'augmentation de fréquentation la plus marquée concerne le site rando grâce aux publications hebdomadaires sur les réseaux sociaux (1 sentier / semaine).

## Comparatif 2015-2016 Pic de fréquentation 15 fév - 15 mars

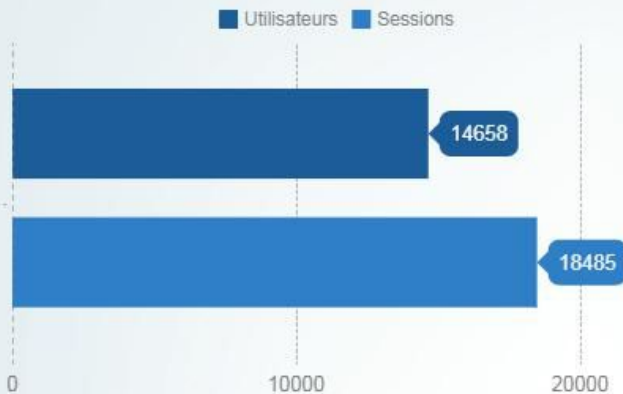




Zoom sur [www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com)



### Fréquentation du site OT



En 2016, on note une diminution du nombre d'utilisateurs et de sessions due à une fréquentation très forte en 2015. L'information touristique diffusée sur plusieurs supports (réseaux sociaux, mailing...) explique la baisse de fréquentation du site.

Toutefois, la page d'accueil regroupant les principales informations, le nombre de pages lues s'en trouve moins important, alors que le temps passé sur le site est équivalent à 2015.

**68 996**  
pages lues  
sur le site OT

**3,73** Nombre de pages lues par session sur le site principal

**2'55"** Durée moyenne des sessions sur le site principal

#### Origine des Visiteurs

1. Auvergne Rhône Alpes
2. Ile de France
3. Occitanie

1. Royaume-Uni
2. Belgique
3. Pays-Bas

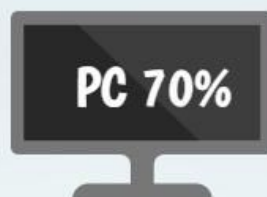
#### Pages les + consultées :

1. Page d'accueil
2. Agenda
3. Activités sportives culturelles
4. Loisirs
5. Patrimoine naturel

#### TOP 3 des principales sources de trafic :

- les requêtes et mots-clés : "chataigneraie cantal", "le rouget", "laroquebrou"...
- le netlinking : [www.boogie-laroquebrou.com](http://www.boogie-laroquebrou.com), [www.rando.cantal.fr](http://www.rando.cantal.fr), [www.cantal-destination.com](http://www.cantal-destination.com) ...
- le social : facebook (à 88%)...

#### Type d'appareil utilisé pour naviguer :



Smartphone  
19%



## LES RESEAUX SOCIAUX

En fin d'année 2016 ce sont environ 5111 personnes qui suivaient l'actualité de la Châtaigneraie via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram).



### Top 4 des posts les plus populaires en 2016 :

1. Post du 05/01 : Photo de nuit Le Rouget 3555 personnes atteintes.
2. Post du 27/06 : Randonnée Boisset Le Bouzaï 1714 personnes atteintes.
3. Post du 15/08 : Course RainbowRun Boisset 4053 personnes atteintes.
4. Post du 10/11 : 20ème Foire du Livre Laroquebrou 2057 personnes atteintes.

### Qui sont nos fans sur Facebook ? :



## ANIMATION NUMÉRIQUE

### • Ateliers, Forums et Rencontres individuelles

Ayant constaté une baisse de fréquentation pour les ateliers collectifs, notre action numérique a évolué sur l'année 2016 vers la diffusion en direct ou différée de webinaires et de tutoriels vidéos, suivi de rendez vous individualisés. Ainsi près de 40 rendez vous individuels d'accompagnement numérique ont été pris, représentant plus de 75 heures de formation. Le site pro.chataigneraie-cantal.fr a été nettement enrichi de contenus, d'articles augmentant sa fréquentation mensuelle.

L'accompagnement numérique des professionnels du tourisme est un service plus proposé par l'Office de Tourisme a tous ses partenaires, sans aucune modalité tarifaire. Notre souhait étant de participer à la professionnalisation et à l'amélioration de la visibilité de la Châtaigneraie cantalienne, nous fédérons à travers cette action les acteurs locaux en diffusant une image collective du secteur.

Nous avons également préparé et réalisé en interne 5 formations à destination de l'équipe de l'Office de Tourisme : cloud computing, base de données Apidae, réseaux sociaux. Impliquer l'équipe dans l'utilisation des nouvelles technologies permet d'améliorer l'efficacité de la structure et de favoriser la transmission d'informations et la sensibilisation des professionnels.





- **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. En 2016 une dizaine de rencontres ont permis aux prestataires de mettre en place la réservation en ligne de leurs offres.

- **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, de Cantal Destination, de l'office de tourisme de la Châtaigneraie mais également ceux de tous les partenaires y ayant accès ainsi que diverses applications mobiles.

En 2016 notre travail de saisie et de mise à jour des informations contenues dans la base Tourinsoft s'est poursuivi au quotidien et s'est vu largement complété par la préparation à l'utilisation de la base de données utilisée par la nouvelle grande région auvergne-rhône-alpes APIDAE. Réunions, sessions de formations, premières saisies ont donc eu lieu à l'automne.

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**. Un module de découverte de ces circuits est accessible depuis la page d'accueil du site [www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com). Un tutoriel d'utilisation à destination des acteurs touristiques a été publié sur le site [pro.chataigneraie-cantal.fr](http://pro.chataigneraie-cantal.fr).

- **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).

En 2016, près de 5100 personnes suivaient l'actualité de l'Office de tourisme via ces canaux. La page Facebook concerne 77% d'entre eux, Twitter 19% et Instagram progresse à 4% (présence sur ce canal + récente).

La régularité des publications et un calendrier et une charte éditoriale bien définie ont permis de fidéliser les lecteurs et d'engager ceux-ci à partager nos contenus.

# 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.  
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





## AUTRES ÉDITIONS

### SEMAINIER

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

## SET DE TABLE

Sur le thème des Petites Cités de Caractère  
 50 000 exemplaires et diffusé sur l'ensemble du territoire cantalien



## 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..**

**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, 100 châtaigniers offerts par les 4 Communautés de Communes de la Châtaigneraie sur les 156 enfants nés sur le territoire en 2015.

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

En 2016, la bourse aux documents s'est déroulée au **Village de Vacances de la Châtaigneraie à Maurs** 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 2016.

### Accueil de Journaliste

Le 25 mai 2016, accueil d'un journaliste dans le cadre de la mise à jour du Guide Vert Michelin  
 Hôtel du Lac Restaurant Le Capellain Lacapelle Viescamp  
 St Etienne Cantalès  
 arrêt parking piscine municipale pour vue sur le lac, chalets flottants, passerelle  
 arrêt au Belvédère pour vue barrage, explications visites partenariat EDF  
 Rénac Plage St Gérons  
 balade tour de la presqu'île + passerelle himalayenne  
 La Roquebrou : visite de la Petite Cité de Caractère : Maison de la Trémolière (intérieur atrium), Château, Rue Négrerieu, Rue Damont, Eglise gothique, Pont médiéval.  
 Cette rencontre a permis l'obtention d'une étoile à Laroquebrou dans le Guide Vert 2017.



### 3. LA PRODUCTION

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

-journée Groupe Amicale de la vallée de l'Enne : Musée Siran + Auberge Siran + Visites Marcolès

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

-une journée en vallée du Lot : à partir de 37€ / personne

-une journée au coeur de la Châtaigneraie : à partir de 33€ / personne

- une journée Patrimoine et Gastronomie : à partir de 39€ / personne

-une journée découverte de Marcolès : à partir de 26€ / personne

- découverte du pays de Montsalvy : à partir de 25,50 € / personne

- journée au pays de laroquebrou

- journée pour les scolaires : activités ludiques et sportives et visite du barrage de st etienne cantalès

#### **\*séjours individuels golf**

-partenariat Hôtel du lac, Hôtel des Voyageurs, Auberge Concasty avec golf de Haute Auvergne (présentés sur le site internet de l'office de tourisme, des hôteliers et golf)

#### **\* autres séjours**

-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

- Glamping dans le cantal

#### **\*séjours à offrir**

- St Valentin 2016 : mise en avant séjour hôtel des voyageurs le rouget site auvergne tourisme

- Noël 2016 : 10 idées cadeau diffusées sur site web + réseaux sociaux + emailing

### 4 - KIT ACCUEIL

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

En 2016, **1359 kits ont été distribués** par **26 prestataires** « hébergeurs » ou « associations » partenaires.

Les producteurs de la Châtaigneraie sont associés car leurs produits composent en majorité les paniers gourmands (2 au choix selon la gamme désirée). On retrouve ainsi dans les paniers 1 boisson, 1 boîte de pâté, 1 sachet de biscuits, 1 sachet de lentilles blondes, 1 livre pour le panier prestige, 1 ensemble AOP, 1 autocollant Cantal Auvergne, 1 guide accueil et 1 carte touristique de la Châtaigneraie.

### 5 - LA BILLETTERIE

En 2016, l'Office de Tourisme a assuré la billetterie pour le compte de **5 associations /organismes** pour **un chiffre d'affaire total de 76 019€.**

Les animations concernées sont :

- les nuits de Marcolès du 22 au 25 juillet : 92 tickets - Comité Animation Culturelle de Marcolès
- les randonnées des Gorges de la Cère : 47 participants sur 2 dates ( 13 juillet et 10 août) - Communauté de Communes Entre Deux Lacs et Asso Gorges de la Cère
- le vide grenier de Saint Mamet le 11 septembre : 80 inscrits - Association Famille Rurale
- le Festival de Boogie Woogie : 1512 forfaits vendus, 718 actes de billetterie, Association Boogie Woogie La Roquebrou
- les visites de Ferme Pays de Maurs : 105 inscrits (6 dates)– GVA de Maurs

## **Aide à l'organisation d'évènements**

### **Festival Boogie Woogie**

En collaboration avec l'Association Boogie Woogie

Communication : mise à jour du fichier clients, envoi flyers... renseignements. Logistique artistes : gestion des hébergements et restauration, gestion des transports (avions, trains, voitures, taxis), travail administratif (envoi des fiches renseignements et gestion des retours, rédaction et envois des contrats, mise à jour fichier artistes, réalisation des dossiers d'accueil des artistes...)

Gestion de la billetterie du festival (voir "Billetterie")

## **6 - LES VISITES**

### **Les visites des Cités médiévales**

Nous assurons les visites de ville de Maurs et de Laroquebrou

#### **Visites individuelles :**

**47** personnes pour les visites de Maurs,

**98** personnes pour les visites de Laroquebrou en soirée

#### **Visites groupes :**

du 2 juin au 15 septembre = 10 visites soit **333** personnes à Maurs, en collaboration avec le Village Vacances de la Châtaigneraie cantalienne

d'Avril à Octobre = 8 visites soit **171** personnes à Laroquebrou.

En 2016, **649 personnes** ont participé à des visites commentées organisées par l'OT Châtaigneraie.

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 . **367 personnes ont participé** aux visites de barrage durant l'été 2016.

## **DÉVELOPPEMENT**

L'Office de Tourisme accompagne 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....)

En 2016, l'Office de Tourisme en collaboration avec le CAUE et le réseau des Petites Cités de caractère de la Châtaigneraie, a élaboré un dossier propre à chacune des cités (Laroquebrou, Marcolès, Montsalvy) afin de solliciter et d'obtenir des fonds européens et d'État permettant la mise en valeur patrimoniale des Petites Cités de la Caractère de la Châtaigneraie. Il s'agissait de proposer un dossier pour chacune des communes Petite Cité de Caractère de la Châtaigneraie dans le cadre d'un appel FEADER au niveau régional intitulé "Soutien aux opérations d'aménagement et de mise en valeur dans une démarche d'excellence patrimoniale et touristique - Catégorie 2 Patrimoine de Caractère". L'élaboration de ces dossiers a nécessité diverses réunions et un travail de rédaction et de création graphique important. Les dossiers ont été validés permettant l'obtention de fonds européen et ainsi la mise en oeuvre de travaux dans les 3 Petites Cités de Caractère.

# 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 23 septembre et le 14 octobre 2016

● 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 2015 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 :

316 adhérents en 2016 (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 : 112 prestataires (sauf les propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)

● Répondants à l'enquête : 105 prestataires

● Taux de retour des interrogés : 94%

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtel	13	13	100 %
Chambres d'hôtes	18	14	78 %
Camping	14	13	93 %
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vacances/Chalets	5	5	100%
Loisirs/Activités sportives	26	25	96%
Musées	9	9	100 %
Producteurs/artisans	13	12	92 %
Sites de visites	12	12	100 %
TOTAL	112	105	94%



## La saison vue par les gestionnaires d'hébergements

Si la saison est jugée bonne ou très bonne par 69% des hôteliers, on note au Printemps une baisse de fréquentation et de chiffre d'affaires de 77% avec une tendance plus marquée en hôtellerie qu'en restauration. Le mois de Juillet est contrasté avec autant de hausse que de baisse (38%). Le mois d'Août est bien plus favorable avec une stabilité de 46% et une hausse de 38%. Enfin Septembre vient inverser la tendance du Printemps avec une fréquentation jugée meilleure à 46% ou équivalente à 15%

Les propriétaires de chambres d'hôtes sont assez partagés concernant la satisfaction de leur saison, puisque 50% l'estiment bonne tandis que 43% la jugent mauvaise et 7% très mauvaise. Dans le détail, on constate surtout un baisse de fréquentation et de chiffre d'affaires tout au long de la saison. Elle est plus marquée au Printemps (50%), mais se poursuit en Juillet (43% de baisse contre seulement 14% de hausse). En Août, il y a autant de stabilité que de baisse. La fidélité de la clientèle est soulignée.

77% des campings sont satisfaits ou très satisfaits de leur saison malgré un Printemps peu favorable puisque 69% sont en baisse. Juillet reste stable à 46% et en hausse à 31%. Aucun camping n'affiche un chiffre en baisse pour Août, mais de la stabilité pour 54% et une hausse pour 38%. Septembre apparaît toutefois moins bon pour 38%. Parmi les facteurs de satisfaction les plus cités on retrouve la météo, la fidélité de la clientèle, mais aussi les évènementiels

A l'unanimité, 2016 a été une bonne saison (40%) et même une très bonne saison (60%) pour les villages vacances et de chalets de la Châtaigneraie. Bien qu'au Printemps la hausse soit moins forte, elle est tout de même de 40% (20% de baisse), Juillet connaît une forte stabilité ou hausse (40% stable et 40% hausse) ; 80% des hébergeurs annoncent une hausse au mois d'Août. Le bémol semble venir de Septembre avec un mois moins bon pour 60%.

## La saison vue par les prestataires d'activités

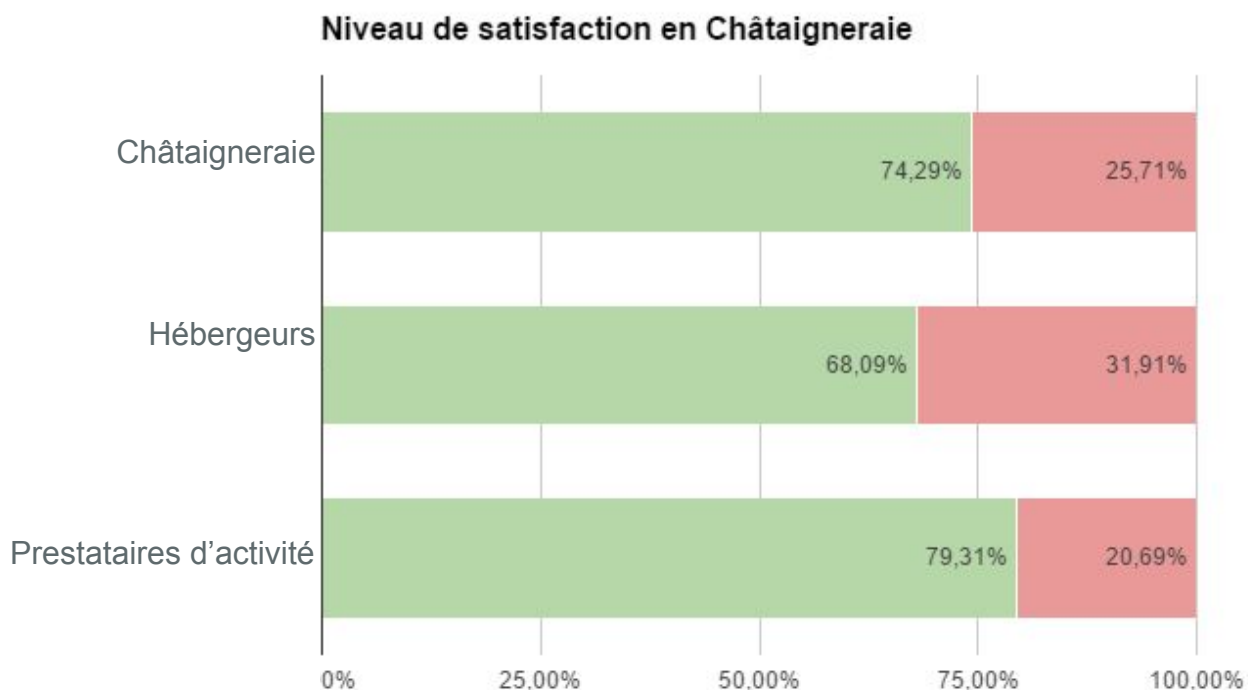
Malgré un démarrage difficile au printemps dû aux conditions météorologiques le bilan estival pour les activités de loisirs reste positif. La fréquentation du mois de juillet est considéré comme stable pour 44% des prestataires, et pour 20% en hausse. Le mois d'août est jugé bien plus favorable avec une forte hausse de la fréquentation pour certains 24%, et une hausse pour 44% d'entre eux. Septembre paraît toutefois plus partagé : 40% ont réalisé un bon mois de septembre.

Les  $\frac{2}{3}$  des musées tirent un bilan positif de cette saison alors qu' $\frac{1}{3}$  est plus partagé. Au printemps, les musées enregistrent une stabilité pour 33% et une baisse pour 33%. Juillet est marqué par la stabilité à 44% et la baisse pour 33%. Août apparaît toutefois légèrement plus favorable puisque  $\frac{1}{3}$  affiche une forte hausse ou hausse de la fréquentation. 44% des musées ont réalisé un bon mois de septembre, 11% un très bon mois alors que 22% un mauvais mois. L'image du département et la communication sont les facteurs de satisfaction les plus cités.

Si la saison est jugée bonne ou très bonne par 85% des sites de visites, on note au Printemps une baisse de fréquentation et chiffre d'affaires de 33% ainsi qu'une stabilité à 33%. Juillet reste stable à 44%. Août est plus favorable puisque  $\frac{1}{3}$  des sites de visites a enregistré une hausse ou forte hausse. Enfin Septembre vient inverser la tendance du Printemps avec une fréquentation jugée bonne à 50% et très bonne à 17%. A noter 25% des sites sont fermés en septembre. Parmi les facteurs de satisfaction les plus cités on retrouve la météo et la communication.

La plupart des producteurs, artisans ont réalisé une bonne saison voir une très bonne saison. Le Printemps est marqué par la stabilité pour 50% d'entre eux, à savoir que 25% sont des prestataires sont fermés. En juillet c'est la stabilité qui domine avec 42% suivie de la hausse de la fréquentation avec 25%. Août est nettement plus favorable : 50% ont réalisé une forte hausse (25%) ou hausse (25%). Septembre est considéré comme bon pour 42%. Les facteurs de satisfaction sont les conditions météo, l'image du Cantal et la communication.

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



### CONCLUSION

Enquête d'opinion 2016 :

L'enquête d'opinion réalisée par la Châtaigneraie cantalienne montre que les acteurs du tourisme du territoire sont très majoritairement satisfaits de la saison 2016 (75% d'entre eux). Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 94% des interrogés y ont répondu

L'intégralité des données peuvent être consultable sur le site pro de l'Office de Tourisme : <http://pro.chataigneraie-cantal.fr>

## 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, 6 structures habilitées : l'association des Gîtes de France, Cantal Destination, Benet Immobilier, OT Gentiane, Thermauvergne 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 2016, **21 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 : BOISSET (2), CASSANIOUZE (1), VITRAC (1), JUNHAC (2), MAURS (1), LABESSERETTE (1), SAINT-MAMET LA SALVETAT (2), SAINT-JACQUES des BLATS (11)

Les classements délivrés ont été onze 2\*, six 3\* et deux 4\*. Deux logements n'ont pas obtenu de classement car ils ne répondaient pas aux critères nationaux de qualité.





## LE LABEL TOURISME ET HANDICAP

Une convention signée avec Cantal Destination attribue l'animation de la marque Tourisme et Handicap pour tout le département du Cantal à l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie.

**23 dossiers : 20 revisites de labellisation 3 visites de labellisation**

Nom Commercial	Code Postal	Ville	Pictos accordés			
			Auditif	Mental	Moteur	Visuel
Gîte rural	15300	ALBEPierre BREDONS	1	1		1
Village de vacances "La Gineste"	15150	ARNAC	1	1		1
Musée d'Art et d'Archéologie	15000	AURILLAC		1		1
Gîte communal de Cézens	15230	CEZENS	1	1		1
Village Equi'Nature	15170	CHALINARGUES	Travaux en cours			
Gîte Ailleurs est ici	15300	DIENNE	Abandon Marque TH			
Gîte communal	15200	JALEYRAC	1	1		1
Gîte de la Comparnie	15120	LEUCAMP	1	1	1	1
Chambres d'hôtes Chez Denise	15110	LIEUTADES	1	1		
Restaurant Café Charmes	15220	ROANNES SAINT MARY	1	1	1	1
Hôtel Restaurant L'Ander	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Meublés de Tourisme "Chalets Bon Air"	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Meublés de Tourisme "Chalets Bon Air" Chalet Margeride	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Meublés de Tourisme "Chalets Bon Air" Chalet Puy Mary	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Meublés de Tourisme "Chalets Bon Air" Chalet Salers	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Piscine "Chalets Bon Air" Chalet	15100	SAINT FLOUR	1	1	1	1
Gîtes communaux de Récusset (2 gîtes)	15140	SAINT PAUL DE SALERS	Travaux en cours			
Gîte communal	15380	SAINT VINCENT DE SALERS	1	1		
Gîte Le Lac	15170	SAINTE ANASTASIE	Arrêt activité			
Auberge de Concasty	15600	BOISSET	1	1		1
Ferme Auberge des Arbres	15400	RIOM ES MONTAGNES	1	1		1
Ch Hôtes Croque Lunes	15270	CHAMPS SUR TARENTEINE	1	1	1	1

Formation à Clermont-Ferrand : 1 journée pour la mise en place des évaluations dématérialisées (DGE)

Au 31 décembre 2016, le département du Cantal compte 48 sites touristiques labellisés (hébergements ou équipements de loisirs).



# 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.



Cela a consisté pour 2016 à :

- préparer les réunions du réseau, rédiger les compte-rendus et mettre en oeuvre les actions décidées
- rapprochement avec le réseau du Puy de Dôme et des acteurs de la Haute Loire
- création d'une association régionale "Petites Cités de Caractère® en Auvergne Rhône-Alpes"
- officialisation de Murat et Saint Urcize avec conférence de presse
- commission homologation de Raulhac
- préparation et édition d'un document promotionnel sur le réseau Auvergne Rhône-Alpes
- gestion de demandes d'utilisation de logo ou relatives à la marque avec l'association nationale
- relais avec les cités pour la demande d'un jumelage avec une PCC des Pays de Loire
- interview radio en début d'été pour la promotion des cités
- contacts pour un livre sur les PCC (M. Izalguier)
- organisation présence flyer cantal au salon du patrimoine à Paris et commande de marque pages pour le salon du Livre de Laroquebrou
- relais des informations nationales et participation aux travaux de commissions (charte graphique notamment)
- dossier de presse suite à l'obtention par les PCC de la Châtaigneraie de fonds FEADER en collaboration avec le CAUE et l'Office de Tourisme Châtaigneraie

La convention entre l'office de tourisme et l'association Petites Cités de Caractère® Cantal a été renouvelée en 2017.

## 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	ANNÉE 2016	ANNÉE 2015	ANNÉE 2014	ANNÉE 2013	ANNÉE 2012	ANNÉE 2011	ANNÉE 2010	ANNÉE 2009
PAYS DE MAURS	26 645,05	24 409,346	22 109,6	21 707,60	22 834,75	22 366,25	20 074,12	20 292,00
CERE & RANCE	25 971,50	25 998,70	25 809,40	23 203,25	24 136,32	17 478,35	15 402,90	11 489,75
PAYS DE MONTSALVY	18 265,00	17 003,70	17 524,31	16 885,30	16 686,87	14 685,35	14 074,82	13 512,90
ENTRE 2 LACS	23 866,90	19 005,22	15 277,17	14 499,45	22 595,33	16 898,54	15 959,14	13 455,61
MONTMURAT					274,35	116,00	91,50	237,50
<b>TOTAUX</b>	<b>94 748,45</b>	<b>84 416,66</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>Taxe de Séjour Châtaigneraie 2016</b>			
<b>Com Com</b>	<b>1er semestre</b>	<b>2e semestre</b>	<b>ANNÉE 2016</b>
<b>MAURS</b>	6 261,35	20 383,70	26 645,05
<b>SAINT MAMET</b>	4 116,70	21 854,80	25 971,50
<b>MONTSALVY</b>	2 123,10	16 141,90	18 265,00
<b>LAROQUEBROU</b>	1963,15	21 903,75	23 866,90
<b>TOTAUX</b>	14 464,30	80 284,15	<b>94 748,45 €</b>

Détail de la perception de la taxe par collectivité et comparatif par rapport à 2015 : données au 17 Août 2017

PAYS DE MAURS – gain effectif de 2235,71€, il reste 5 dossiers non clos

CÈRE ET RANCE – perte effective de 27,20€, il reste 3 dossiers non clos

PAYS DE MONTSALVY – gain effectif de 1261,60€, il reste 10 dossiers non clos

ENTRE 2 LACS – gain effectif de 4861,68€, il reste 3 dossiers non clos

## LA RANDONNÉE

### SUIVI QUALITATIF

Dès lors qu'un randonneur fait part à l'Office de Tourisme d'une remarque sur un sentier (problème de balisage, signalétique, arbre barrant le chemin,...), celle-ci est automatiquement transmise par mail à la Communauté de Communes compétente.

En 2016, l'Office a effectué le suivi de 15 remarques faites auprès de ses services.

Un bilan de ce suivi est dressé à chaque commission et envoyé à tous les membres de la commission et à chaque Communauté.

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

Dispos Services assure le balisage des sentiers pour l'ensemble de la Châtaigneraie. Afin de respecter les délais de faisabilité, le balisage est effectué tous les ans sur 2 collectivités en alternant une année sur 2. En 2016, ce sont les collectivités du Pays de Montsalvy et Cère & Rance qui ont réalisé le balisage.

### PROJETS EN COURS EN 2016

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

L'Office a effectué le suivi du projet de création de sentier « Puy de l'Arbre – Riols – Pons » sur la commune de Montsalvy :

- récupération des autorisations de passage auprès de la Communauté d'Entraygues,
- envoi des pièces administratives à la Commune de Montsalvy et à la Communauté : modèles de délibérations, fiche de relevé foncier, bilan du technicien du Conseil Départemental,
- relation avec le Comité Départemental de la Randonnée Pédestre du Cantal afin que celui-ci établisse un devis de l'étude technique de terrain : relevé des besoins en équipement mobilier, relevé GPS, rédaction du road-book, balisage,
- demandes de devis auprès des fabricants de panneaux,
- demande d'autorisation de publication auprès de l'IGN
- demande de devis auprès d'un imprimeur pour l'édition de la fiche.

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

Sur les 12 étapes du GR, environ 40 km concernent le Pays de Montsalvy.

L'Office de Tourisme a été sollicité pour produire un recensement des hébergements se trouvant à 3 km maximum de l'itinéraire et à rédigé une charte de l'hébergeur reprise sur l'ensemble de l'itinéraire par les différents intervenants (offices de tourisme et Communautés de Communes), des points de restauration et alimentation ainsi que des textes sur les communes traversées mais aussi des textes relatifs à l'histoire, au patrimoine, à la géographie et à la culture de la Châtaigneraie.

De même, des photos ont été fournies.

L'Office a été ensuite chargé de vérifier le Bon A Tirer du futur topoguide.

### **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.

L'Office a constitué un dossier de demande de subvention relatif à la réalisation d'un prédiagnostic auprès du programme LEADER 2016-2021 ainsi qu'auprès de la DIRECCTE. Ce prédiagnostic a été remis en août 2016 et a pu obtenir une enveloppe de 11683€ du programme LEADER pour l'année 2016.

Ce projet permettrait de créer une nouvelle offre d'activité qui serait un véritable produit d'appel pour le territoire. L'idée est de ramifier des circuits VTT/VTC autour de la Véloroute et les relier aux petites cités médiévales de la Châtaigneraie, notamment aux trois communes ayant obtenu la marque "Petite Cité de Caractère®". De même, au moins un circuit serait créé autour du Lac Saint-Etienne Cantalès, véritable destination de loisirs sportifs, classé Pôle d'Excellence Rurale en 2012. Cette offre s'adresserait à la fois à des familles et à des sportifs.

La création de circuits VTT viendrait ainsi en complément des activités et infrastructures présentes sur le territoire de la Châtaigneraie, dynamiserait la fréquentation et renforcerait l'attractivité globale.

## **ADMINISTRATIF – GESTION STRUCTURE**

### **Gestion du personnel**

Planning annuel des affectations du personnel (multi-sites – entre 9 et 13 personnes) : suivi de la gestion des présences et absences, modulation du temps de travail, planification des congés, organisation des remplacements, recrutements personnels saisonniers.

Gestion des éléments de la paie : vérification des paies et des notes de frais, organisation et suivi des congés, suivi des lois et normes sociales

Gestion de la formation : identification des besoins, élaboration du plan, mise en œuvre et gestion des différents dispositifs d'accès à la formation : CPF, VAE, CIF

Veille sociale et suivi des questions juridiques en relation avec le droit du travail, suivi de la convention collective

### **Gestion financière**

Suivi comptable et financier de la structure

Elaboration et suivi du budget de fonctionnement de la structure - tenu des éléments comptables en collaboration avec l'expert comptable, supervision de l'élaboration de situations et bilans comptables; suivi relationnel avec banque, commissaires aux comptes et cabinet juridique.

Préparation des audits de contrôle des différentes instances (Commissaire aux comptes annuellement – URSSAF)

### **Gestion et Animation de la structure**

Secrétariat : traitement des demandes de documentations, intendance générale, relation fournisseurs, réunions, conseils d'administration et Assemblée Générale (préparation, rédaction compte rendu et diffusion de l'information aux élus et aux professionnels).

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

En 2016, 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**

Communauté de communes : rdv TH pour base canoë  
Cassaniouze : réunion plan d'eau  
Cassaniouze : Formation Open system M. Seguy  
Cassaniouze : visite Référentiel Chambre d'hôtes

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

Saint-Etienne Cantalès : Rdv Le Pradel pour classement hôtel  
Saint Etienne Cantalès : reconnaissance parcours pour la visite de barrage  
Saint Etienne Cantalès : rdv directeur barrage  
Laroquebrou Saint-Etienne Cantalès : accueil journaliste Guide Vert  
Laroquebrou : Réunions Festival Boogie Boogie  
Saint Gérons : Cantal Tour Sport  
Saint-Gérons : Formation Open System M. Hérole  
Saint Etienne Cantalès : comité de pilotage projet sentier du lac  
ComCom entre 2 Lacs : rdv Com Com entre 2 Lacs (x3)  
Laroquebrou : AG OT

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

Le Rouget : CA OT  
Vitrac : visite Référentiel Chambres d'Hôtes

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

Boisset : rdv Mairie  
Maurs forum pôle emploi  
Maurs : bourse aux docs Village Vacances La Châtaigneraie  
ComCom Pays de Maurs: rdv  
Mourjou : Foire de la Châtaigne

### **Petites Cités de Caractère**

Laroquebrou : C.A. Petites Cités de Caractère  
Raulhac : Commission Homologation PCC  
Menet : AG Petites Cités de Caractère  
Murat : réunion Petites Cités de Caractère  
Marcoles : Interview PCC

### **Tourisme et Handicap**

Gîte rural ALBÉPIERRE BREDONS  
Village de Vacances La Gineste ARNAC  
Musée d'Art et d'Archéologie AURILLAC  
Gîte communal de Cézens CEZENS  
Chalet du Village Equi'Nature CHALINARGUES  
Gîte « Ailleurs est ici » DIENNE  
Gîte communal de Jaleyrac JALEYRAC  
Gîte de la Compagnie LEUCAMP  
Chambres d'Hôtes Chez Denise LIEUTADES  
Restaurant Charmes ROANNES SAINT-MARY  
Hôtel Restaurant L'Ander SAINT-FLOUR  
4 Chalets du Bon Air SAINT-FLOUR  
Piscine des Chalets du Bon Air SAINT-FLOUR  
Gîtes communaux de Récusset SAINT PAUL DE SALERS  
Gîte communal SAINT VINCENT DE SALERS  
Auberge de Concasty BOISSET  
Ferme auberge des Arbres RIOM ES MONTAGNES  
Chambres d'Hôtes Croquelunes CHAMPS SUR TARENTAINE



## **Randonnée**

réunion GR 465 Montsalvy

réunion GR 465 Taussac

réunion Gr 465 - Mur de Barrez

rdv Conseil Départemental - projet VTT Chataigneraie

rdv Conseil Départemental - réunion Via Arverna

Via Arverna - Vic sur Cère

rdv Entraygues sur Truyère Communauté de communes : convention de passage sentier Montsalvy

## **Classement Meublé de Tourisme**

Visite Classement Meublés : BOISSET (2), CASSANIOUZE (1), VITRAC (1), JUNHAC (2), MAURS (1), LABESSERETTE (1), SAINT-MAMET LA SALVETAT (2), SAINT-JACQUES des BLATS (11)

## **Partenaires Institutionnels**

Clermont Ferrand Réunion CRDTA

Clermont-Ferrand : réunion Association Fromages d'Auvergne

Aurillac : Réunion Cantal Destination Base de données APIDAE

Bourse aux docs du Lot

Bourse aux Documents de l'Aveyron Saint Côme d'Olt

AG Clévacances

Saint-Nectaire : atelier base de données APIDAE

Vic sur Cère : Réunion OT du Cantal

Aurillac : Réunion ADEPA leader

OT de France : Congrès Saint -Etienne

Vic sur Cère : formation outils numériques

Aurillac : INFA

Aurillac - Marcolès - Laroquebrou, Montsalvy dossier FEADER (x8)

Aurillac : commission Référentiel Chambres d'Hôtes

Rencontre E tourisme Pau

Formation ANT Clermont Ferrand

Saint-Flour : formation anglais

# REVUE DE PRESSE 2016



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

# PETITES CITES DE CARACTERE®

## Revue de Presse

Mai 2016

Le 20 Mai 2016, les réseaux des Petites Cités de Caractère® du Cantal, du Puy de Dôme et des communes de la Haute Loire se sont réunis en présence de l'association nationale, afin de créer une fédération régionale des Petites Cités de Caractère®.

## Radio Totem - Emission Le Grand Réveil

Diffusion le 23 Mai



## LA MONTAGNE

Page Région Dimanche 22  
Mai 2016

**LABEL** ■ L'association régionale des Petites cités de caractère est née

### Protéger et valoriser le patrimoine

Né dans les années 1970 en Bretagne, le label Petites cités de caractère prend de l'envergure depuis 2010.

En Auvergne-Rhône-Alpes, elles sont désormais sept communes à disposer de l'appellation « qui permet de ne pas mettre le patrimoine sous cloche, bien au contraire, insiste Christian Montin, maire de Marcolès et président des Petites cités de caractère du Cantal. L'objectif est de le protéger, de le mettre en valeur pour dégager un développement économique. »

#### L'exemple du Cantal et du Puy-de-Dôme

Laroquebrou, Marcolès, Montsalvy, Murat et Saint-Urcize pour le Cantal, Besse-et-Saint-Anastaise et Châteldon pour le Puy-de-Dôme sont les seules communes à être labélisées sur la grande région. « Plusieurs communes devraient bientôt déposer des dossiers de candidature : Chilhac (Haute-Loire) ; Artonne, Volvic, Nonette, Montaigut-le-Blanc (Puy-de-Dôme), et Menet



**FÉDÉRATION.** Murat, Saint-Urcize (Cantal), Besse-et-Saint-Anastaise et Châteldon (Puy-de-Dôme) ont rejoint Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy (Cantal) comme Petites cités de caractère.

(Cantal). Du côté de l'Allier, il y a des projets, mais rien de concret encore », glisse Christian Montin. « Un grand nombre de collectivités a le potentiel d'obtenir le label, en Auvergne et en Rhône-Alpes », poursuit Lionel Gay, maire de Besse-et-Saint-Anastaise.

Et pour ne pas être seuls, les communes labélisées, membres des associations départementales

des Petites cités de caractère ont décidé, à l'occasion d'une réunion, à Murat, de s'unir au sein de « L'association Petites cités de caractère en Auvergne-Rhône-Alpes afin, notamment de faire le lien entre les fédérations départementales et la grande région dans la perspective d'obtenir plus de moyens, de financements régionaux mais aussi européens ». ■

Manuel Cladière

#### BUREAU

**Président.** Christian Montin, maire de Marcolès (15). **Vice-présidents.** Lionel Gay, maire de Besse-et-Saint-Anastaise (63) ; Caroline Dallet, conseillère municipale de Châteldon (63) ; Isabelle Lemaire, conseillère municipale de Montsalvy (15). **Secrétaire.** Jean-Claude Faugeras adjoint d'Artonne (63). **Trésorier.** Michel Puech, maire de Montsalvy (15).



# L'UNION DU CANTAL

Page Cantal

Samedi 28 Mai 2016

L'UNION DU CANTAL - 28 MAI 2016

## DANS LE CANTAL

**PETITES CITÉS DE CARACTÈRE®** Le réseau vient de s'agrandir. Dans le Cantal, Murat et Saint-Urcize y ont fait leur entrée<sup>(1)</sup>.

## Le club s'agrandit et se fédère régionalement



La signature des contrats de licence de marque pour Murat, Saint-Urcize, Besse et Chateaudon.

**V**endredi 20 mai, la mairie de Murat a accueilli les différents représentants auvergnats de l'association des Petites cités de caractère®. "En association avec le Puy-de-Dôme et la Haute-Loire, nous avons constitué un réseau auvergnat. L'idée était de créer une fédération régionale en Auvergne Rhône-Alpes, la structure forte restant la structure départementale", a expliqué Christian Montin, maire de Marcolès, président de Petites cités de caractère® du Cantal, et vice-président national.

La fédération aura un rôle de relais entre les différents départements de la nouvelle région. L'objet de cette fédération est aussi de "faire connaître à l'ensemble de la Région, l'existence des Petites cités de caractère®", qui compte à ce jour cinq adhérentes dans le Cantal, deux dans le Puy-de-Dôme, sachant qu'une dizaine de communes en

Auvergne sont potentiellement éligibles au label<sup>(2)</sup>.

### Le développement

Un label qui, pour le président, "a tendance à devenir national", soulignant qu'il est "nécessaire d'encourager la philosophie des Petites cités de caractère®. Soit s'appuyer sur la richesse patrimoniale qu'elles représentent pour dégager un projet de développement en matière économique et touristique". Le label est en effet une reconnaissance du patrimoine et de la valeur historique de la commune.

La marque doit aussi "permettre d'obtenir des moyens financiers supplémentaires à la hauteur de cet enjeu de développement de projets. C'est cette démarche que nous avons d'ailleurs entreprise auprès de la Grande région. Elle gère en effet les subventions européens et, en conséquence, nous avons sollicité des fonds pour un

## LE BUREAU DE LA FÉDÉRATION

■ **Président** : Christian Montin (Cantal) ; **vice-présidents** : Lionel Gay (Puy-de-Dôme) ; Caroline Dallet (Puy-de-Dôme) ; Isabelle Lemaire (Cantal). Il reste un vice-président à pourvoir pour la Haute-Loire. **Secrétaire** : Jean-Claude Fougerasse ; **trésorier** : Michel Puech.

programme de travaux en Châtaigneraie de 600 000 €, susceptible d'être financé à hauteur de 80 %". Une aide loin d'être négligeable pour les Petites cités de caractère® et qui fait chorus puisque, de son côté, Besse a sollicité Auvergne Rhône-Alpes pour un programme de 200 000 €. En a témoigné le maire de Besse-et-Saint-Anastaise (63), Lionel Gay, pour qui "l'idée même de l'adhésion au réseau est celle de l'engagement des communes pour leur amélioration".

La fédération des Petites cités de caractère® a été constituée lors de cette réunion. Reste à établir les statuts pour qu'elle soit juridiquement reconnue. "Ce que je retiens, poursuivait Christian Montin, c'est ce côté dynamique de la démarche qui consiste à protéger le patrimoine, de le valoriser dans la perspective du développement économique, de l'accueil, de l'ouverture. Et ça ne me gêne pas d'homologuer une commune qui a beaucoup à faire dans ce sens si cette dernière possède derrière un vrai projet et un vrai potentiel patrimonial." À noter que des panneaux d'entrée de ville ont été apposés à Murat ce même jour pour officialiser la marque Petite cité de caractère® dans la cité médiévale.

C. FOURNIER



### Association

## Un label pour des cités qui ont du caractère

Postulante au label « Petites Cités de Caractères, » la municipalité de Menet a accueilli l'assemblée générale de l'association départementale, sous la présidence de Christian Montin en présence d'élus des communes homologuées ou candidates, Régis Delubac architecte des monuments de France, Françoise Christiaens directrice CAUE, Véronique Breuil, directrice service patrimoine du Conseil départemental. Gilles Chabrier, maire de Murat et secrétaire de l'association ainsi que Michel Puech, maire de Montsalvy et trésorier ont également assisté à l'assemblée.

Une candidature que le maire Alexis Monier justifie: « Le village de Menet bénéficie d'un riche et très ancien patrimoine bâti particulièrement harmonieux et reconnu. La politique d'embellissement mise en place depuis 2008 (obtention de la 2e fleur en 2015) des particuliers qui restaurent leurs demeures dans le plus grand respect de l'identité du bourg, la nomination par l'ABF, le CAUE et l'ensemble des organismes veillant à la protection du patrimoine bâti classant Menet parmi les 10 plus caractéristiques villages du Cantal ont contribué à nous laisser penser que notre volonté d'obtenir ce label ne relevait pas de l'utopie mais d'une « réalité



Lors de l'assemblée générale.

réalisable ». L'obtention d'un tel label aurait des retombées touristiques, économiques pour le village de Menet et l'ensemble du Pays Gentiane. L'identification positive d'un territoire ne peut qu'avoir des incidences d'intérêt général bénéfique à tous ».

La marque « Petites Cités de Caractères a vu le jour en Bretagne en 1975, puis s'est étendue à d'autres régions, au niveau national en 2009, et en 2013 au Cantal à l'initiative de Christian Montin, maire de Marcolès. Depuis, 5 communes ont reçu la marque « Petites Cités de Caractères »: Marcolès, Laroquebrou et Montsalvy, Murat et St Urcize. Pour 2016,

actuellement, seule Menet est candidate, cinq autres communes devant se positionner par la suite.

Christian Montin a souligné l'importance pour la commission d'homologation du projet global à 5 ans, de l'histoire du village et de son côté patrimonial. « Il n'est pas nécessaire que le village soit parfait pour demander le label. » Au cours de l'assemblée, les intervenants ont expliqué comment construire un projet, apportant également quelques explications sur la loi « patrimoine » en cours d'examen au Sénat. Gilles Chabrier a expliqué la démarche engagée par la municipalité de Murat afin d'obte-

nir l'homologation, la mise en place du projet, le travail réalisé sur plusieurs années: « Il ne s'agit pas de labelliser un bijou dans son écrin. »

La visite de la commission nationale en charge de l'homologation, se fera sur la commune de Menet en septembre prochain. Après un temps d'échange en mairie et une présentation de la cité par l'équipe municipale, viendra la visite de la cité, puis une délibération de la commission se tiendra en mairie. La décision finale sera rendue après le conseil d'administration de l'association nationale.

C.D-F



# Juillet 2016

Jordanne FM a réalisé une interview radio pour présenter les Petites Cités de Caractère® du Cantal.

Six épisodes ont ainsi été diffusés quatre fois par jour à partir du lundi 4 Juillet à 10h15, 13h15, 16h15 et 20h45.



## Thème des épisodes à retrouver sur notre chaine youtube :

- concept de la marque
- cités de la Châtaigneraie
- cités de montagne
- cités en Auvergne Rhône-Alpes
- animations phares de l'été
- Petites Cités de Caractère®



PETITES CITES DE CARACTERE®  
L'association du Cantal



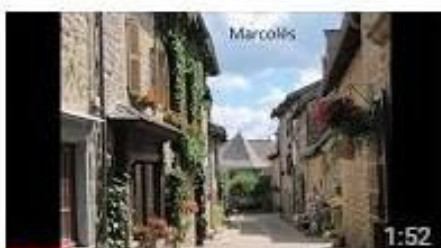
PETITES CITES DE CARACTERE®  
Les animations de l'été



PETITES CITES DE CARACTERE®  
en Auvergne Rhône Alpes



PETITES CITES DE CARACTERE®  
Les Cités de montagne



PETITES CITES DE CARACTERE®  
Les Cités de la Châtaigneraie



PETITES CITES DE CARACTERE®  
Le Concept



**P**etites cités de caractère

## Montsalvy, La Roquebrou et Marcolès obtiennent 1 300 510 €

**J**eudi 15 décembre, à Montsalvy, avait lieu la présentation de l'appel à projet remporté par les trois *Petites Cités de Caractère* de Marcolès, Montsalvy et La Roquebrou.

Les élus, au premier rang desquels Christian Montin, ont insisté sur le fait que le succès de cet appel à projet était dû à « une démarche exemplaire reposant sur la force d'un réseau » ainsi que d'un « partenariat de proximité fort ».

Les programmes envisagés sur les trois cités s'élevaient à 1 778 280 € de travaux prévus, avec l'obtention de subventions à hauteur de 1 300 510 €, composées à 37% de fonds de l'Etat (DETR) et 63% de fonds européens. Les dossiers ont été classés 1<sup>er</sup> sur les 13 présentés au jury, avec la note de 18/20.

### Une étude source de synergie

Le concept des *Petites Cités de Caractère* est né en Bretagne au milieu des années 1970 pour valoriser des communes atypiques, à la fois rurales par leur implantation, leur population limitée, et urbaines par leur histoire et leur patrimoine. Dans le Cantal, elles se sont constituées en un réseau associatif en 2013. Cinq communes ont obtenu le label : La Roquebrou, Marcolès, Montsalvy, puis Murat et Saint-Urcize.

Pour réaliser cette étude préalable, les trois cités ont procédé à un groupement de commandes pour rechercher le maître d'œuvre. C'est ainsi que le choix s'est porté sur le conseil d'architecture d'urbanisme d'environnement du Cantal (CAUE) et l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne, pour la réalisation de l'étude sur une période de quatre mois, avec



A La Roquebrou, une partie des aménagements concernera l'esplanade du château

le concours et le soutien de l'architecte des bâtiments de France et un cabinet d'architecte.

« Les clés de la réussite sont le fruit d'un travail réalisé en partenariat entre l'office du tourisme de la Châtaigneraie et le CAUE, grâce à leur présence permanente dans le département, à leur connaissance fine du territoire, ainsi qu'une expertise due au suivi des dossiers déjà réalisés dans le passé sur la Châtaigneraie ».

Les différents échanges entre office et CAUE ont permis de faire évoluer les dossiers, voire de les réorganiser pour plus de cohérence. Cela s'est traduit par l'organisation d'une quarantaine de réunions pour harmoniser la réflexion et aboutir à un travail cohérent à l'échelle des trois com-

munes. Ces échanges permanents ont été possibles du fait de la proximité géographique des structures permettant une forte réactivité. Par ailleurs, l'émulation entre les collectivités a permis de proposer des projets plus ambitieux que s'ils avaient été portés par chaque commune de manière séparée. « Ce projet a permis aux collectivités de mener une réflexion globale sur chaque territoire, d'avoir une vision prospective des travaux à mener et de bâtir des stratégies d'aménagement pour chacune des cités ».

### Les projets d'aménagement

Les *Petites Cités de Caractère* accompagnent les élus locaux dans la gestion de leur héritage patrimonial

pour faire de ce patrimoine un levier de développement. Pour les trois communes de la Châtaigneraie, le dossier d'appel à projet consistera en la restauration du patrimoine, la mise en valeur des espaces, la création de lieux d'accueil du public ainsi que la mise en place de circuits de découverte, avec une signalétique culturelle et touristique adaptée.

A La Roquebrou, il a été prévu un aménagement de l'esplanade du château, de la Place Sabatier et de l'Hospice médiéval. Le coût de l'opération est estimé à 577 932 € et les financements obtenus de 436 332,54 € soit 161 443,04 € de la DETR et 274 889,50 € du FEADER.

A Marcolès, sont envisagés un aménagement de l'esplanade de la maison

Bardes, la réalisation d'un parking et de sanitaires, ainsi que l'aménagement de la rue Trempe, la requalification de la Roseraie/Maison des Jeunes. Le coût de l'opération est estimé à 600 350 € avec des financements obtenus de 466 923,20 €, soit 172 761,58 € de la DETR et 294 161,62 € du FEADER.

A Montsalvy, les aménagements porteront sur la Halle, la rue Marcellin Boule, la création d'un parking et de sanitaires. Le coût de l'opération est estimé à 600 000 € avec des financements de 397 254,40 € soit 146 984,13 € de la DETR et 250 270,27 € du FEADER.

Stéphane Briant

**Contact**  
*Petites Cités de Caractère*®  
Tél. 04 71 46 94 82  
[www.petitescitesdecaractere.com](http://www.petitescitesdecaractere.com)  
[petitescitesdecaracterecantal@gmail.com](mailto:petitescitesdecaracterecantal@gmail.com)



Marcolès envisage entre autres l'aménagement de l'esplanade Bardes (ici au centre à l'angle des deux rues)



Montsalvy: La fontaine au croisement de la rue des Toiles et de la rue Marcellin Boule qui sera aménagée



# Une démarche de caractère pour les trois cités

Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy, trois Petites Cité de Caractère, ont décroché d'importants financements pour embellir leurs bourgs grâce à une démarche collective. Des travaux qui devraient débiter l'année prochaine.

Si certains se sont interrogés sur l'utilité du label national « Petites Cités de Caractère » arrivé dans le Cantal il y a deux ans, ils vont avoir des éléments de réponses concrets. Les trois premières communes adhérentes au label, Laroquebrou, Marcolès et Montsalvy, se sont alliées, anticipant le futur projet de grande communauté de communes, pour aller chercher des financements.

« Habituellement, chacun porte ses dossiers dans le cadre d'une démarche individuelle, nous avons, pour notre part, décidé de nous associer pour être plus forts dans la réponse d'un appel à projet et pour être cohérent dans la perspective d'offre touristique pour la Châtaigneraie » se félicite Christian Montin, maire de Marcolès et président départemental des Petites Cités de Caractère.



Christin Montin, Michel Puech et Guy Blandino, maires des communes de Marcolès, Montsalvy et Laroquebrou.

## « Faire les choses ensemble »

Et la quête collective s'avère fructueuse puisque chacune de ces cités bénéficiera d'une enveloppe avoisinant le demi-million pour concrétiser ses projets et

développer un programme d'actions sur fond touristique et patrimonial. Ainsi, 1 800 000 euros de travaux vont être réalisés dans ces trois bourgs avec un financement extérieur (État, Europe) de 1 400 000 euros. Ceci dans le but de soigner l'accueil des visiteurs dans les communes et de les guider dans un cheminement touristique.

Répondant à un appel projet lancé en décembre 2015, le dossier de ces communes de la Châtaigneraie a été classé 1er sur 13 avec la note de 18/20. Une réelle satisfaction pour les trois maires qui ont été accompagnés dans un délai très court par des partenaires locaux pour le montage des dossiers examinés : le conseil d'archi-

ture d'urbanisme et l'environnement du Cantal (CAUE) et l'office de tourisme de la Châtaigneraie.

« Je me suis posé la question de savoir pourquoi une telle démarche collective avait eu cet écho auprès de l'État et de l'Europe » affirme Guy Blandino, maire de Laroquebrou qui poursuit : « Je me dis

que c'est une démarche qui va dans le sens de l'histoire avec les regroupements de Communautés de communes. Je crois que, dans l'esprit des décideurs, de l'État, de l'Europe, c'est quelque chose qui a beaucoup compté. S'il y a des sceptiques sur l'intérêt que l'on peut avoir à se regrouper et à faire des

choses ensemble, c'est pour moi quelque chose qui est au cœur des projets. »

## Des travaux programmés dès l'automne

Création de parking, d'offices de tourisme, embellissement de lieux emblématiques, pose de signalétique, rénovations... Actuellement en phase de montage administratif pour démarcher les maîtres d'œuvre qui monteront les dossiers techniques et financiers, les trois communes devraient commencer les travaux à l'été, ou à l'automne 2017 : « En terme de commandes publiques et d'impact sur les entreprises locales, c'est quelque chose qui va également beaucoup compter. On va pouvoir réaliser chacun entre 500 000 et 600 000 euros de travaux, le reste à charge ne pèsera pas beaucoup dans les budgets de nos communes et pourra être financé via des emprunts qui sont actuellement proposés à très taux extrêmement bas. On reste un département fragile et ce type d'initiative va dans le bon sens » conclut Christian Montin.

Pierrick Delobelle  
pierrick.delobelle@voixducantal.fr

## ■ LAROQUEBROU

### Place Sabathier, Hospice et parvis du château



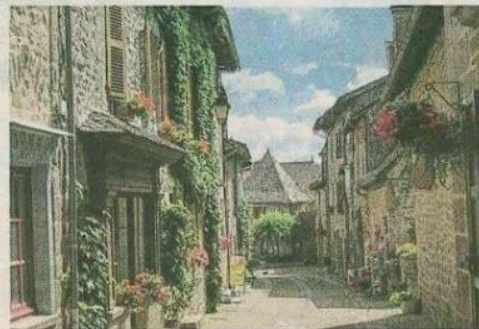
La commune de Laroquebrou va réhabiliter trois sites historiques : la place Sabathier, l'hospice médiéval et le parvis du château.

« Le travail s'inscrit dans la réhabilitation ou la découverte de cheminements piétons. Partant de l'idée que le point central du village est le parking du foirail, on a deux possibilités pour gagner la vieille ville : en longeant les bords de Cère et la place Sabathier - une très jolie petite place qui mérite d'être réhabilitée et mise en valeur - ou en prenant un autre cheminement en passant par le local de la médiathèque, un ancien hospice du XIV<sup>e</sup> siècle, qui va devenir un point d'accueil et une sorte de musée ouvert avec des choses sous vitrines. De là, on peut gagner la vieille ville par la rue Damon. Le point le plus emblématique et attractif est le château sur son promontoire, il a besoin qu'on lui rende l'aspect qu'il avait autrefois. Actuellement, le parvis est intégralement recouvert de minéral, l'idée est de faire une promenade plus agréable en revégétalisant, en mettant des plantations, pour en faire un lieu plus chatoyant. Il est évident que ces trois éléments phares font partie d'un projet sur un beaucoup plus long terme, pour mettre en valeur l'ensemble de la commune » affirme le maire Guy Blandino.

## ■ MARCOLÈS

### Roseraie, maison Bardes et parking

Christian Montin, maire de Marcolès évoque les projets de sa commune : « Il va y avoir un travail sur l'accueil avec l'installation de sanitaires au niveau du parking derrière la mairie. Nous allons continuer à travailler sur la requalification de certains espaces publics, sur la rue Trempe côté nord avec les éléments qui se trouvent en périphérie, un ancien lavoir que l'on veut valoriser... De même, on veut conserver l'ancienne maison des jeunes qui est aussi un patrimoine et la mémoire de générations de jeunes qui y ont vécu beaucoup de choses... On veut la réhabiliter en tant que salle d'activités et créer autour quelque chose autour du rosier, les rosiers sur les façades, c'est magnifique, on a l'idée de construire une roseraie, avec, pourquoi pas, des espèces anciennes et des plus modernes, ça pourrait être un élément original pour attirer des gens. Nous allons aussi travailler sur la maison Bardes qui accueille des expos en la rénovant et en faire un point d'accueil de l'office de tourisme. »



## ■ MONTSALVY

### Aménagement de la halle et du musée Marcellin Boule



« Nous avons également trois projets » affirme Michel Puech, le maire de Montsalvy, qui poursuit : « Nous allons aménager la halle pour y installer l'office de tourisme et nous avons l'intention d'y créer un petit musée Marcellin Boule, c'est un paléontologue connu qui est natif de Montsalvy et dont la rue principale porte son nom. La famille nous a légués un certain nombre d'objets lui appartenant, donc on voudrait montrer ces jolies pièces dont un microscope de grande valeur. Ensuite, on a cherché à faire un parking avec des toilettes car nous manquons de places, particulièrement le jeudi, jour du marché qui attire du monde, il sera juste aux portes du centre-ville. Par ailleurs, nous voulons aménager la rue centrale puis mettre en œuvre un programme d'aménagement des rues, de façon à harmoniser l'ensemble sur plusieurs années et aussi accéder au label villes et villages fleuris en embellissant notre cité. »



## Cantal → L'actu

TOURISME ■ Marcolès, Montsalvy et Laroquebrou ont obtenu près de 1,4 M€ à la suite d'un appel à projets

## Trois cités de caractère à l'unisson

L'union fait la force. Trois Petites cités de caractère de Châtaigneraie en ont fait l'expérience. Elles viennent d'obtenir collectivement des financements pour réaliser chacune des travaux d'aménagement dans un but de développement touristique.

Chemcha Rabhi

C'est ensemble que Montsalvy, Marcolès et Laroquebrou, devenues Petites cités de caractère en 2014, ont répondu à l'appel à projets « Opération d'aménagement et de mise en valeur d'une démarche d'excellence patrimoniale touristique », lancé en 2015 par la Région dans le cadre du fonds européen Feader.

C'est d'une même voix que les trois maires, Michel Puech, Christian Montin et Guy Blandino, se sont félicités du résultat. Car sur les 13 candidatures présentées au jury, leur dossier collectif (portant sur un programme de travaux) a fini premier avec la note de 18 sur 20.

Dans un contexte de fusion des intercommunalités et de création de nouvelles communes, l'aspect collectif de la démarche



PROJET. Les élus des trois Petites cités de caractère ont annoncé que les travaux devraient débuter à l'automne au cours de cette année 2017.

de ces trois villages de Châtaigneraie a sans aucun doute séduit les décideurs. Guy Blandino, maire de Laroquebrou, en est persuadé.

« Donner un nouvel élan à nos communes »

Un avis partagé par son collègue de Marcolès, Christian Montin, président des Petites cités de caractère du Cantal, qui a insisté sur l'aspect exem-

plaire de l'initiative mais aussi sur son impact pour les entreprises locales.

Car, grâce à cet appel à projets, les trois communes se partageront la somme de 1,4 million d'euros émanant de l'Etat (30 %) et de fonds européens (50 %). Une somme destinée à financer un programme de travaux (s'élevant 1,8 M€) établi par les trois cités pour améliorer et valoriser leur cadre de vie dans un but de développement touristique.

Pour monter le dossier et définir les travaux « dans une stratégie d'aména-

gement globale et sur le long terme », les trois collectivités ont bénéficié de l'accompagnement et de l'expertise du CAUE (Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement) du Cantal et de l'Office de tourisme de la Châtaigneraie.

Les travaux s'inscrivent dans « quatre axes d'intervention » : « L'aménagement de bâti, l'aménagement urbain avec des requalifications de rues, l'accueil avec des parkings et des sanitaires et la signalétique », a résumé Stéphane Briant, président du CAUE. A travers ce pro-

jet, « le fil conducteur, c'est la mise en place des circuits de découverte, renchérit Laurent Balmise, directeur de l'office de tourisme de Châtaigneraie. On diversifie l'offre touristique, en y apportant une touche culturelle et patrimoniale. Cela va

devenir un axe de communication ».

Derrière ces aménagements, l'enjeu est économique. « Le but est de donner un nouvel élan à nos communes. Il faut se bouger davantage pour conserver nos commerces et nos services », lance Michel Puech. ■

## LES PROJETS

## Marcolès

« Soigner l'accueil du visiteur et l'accompagner dans sa découverte de la cité ». C'est ainsi que Christian Montin, maire, résume l'esprit du projet. Les travaux de Marcolès : installation de sanitaire et amélioration de l'information sur le parking derrière la mairie ; requalification et valorisation des espaces publics (rue Trempe, la maison des jeunes...) ; fleurissement et création d'une roseraie ; rénovation de la maison Bardes qui accueillera un point de l'office de tourisme...

## Montsalvy

Parmi les travaux : aménagement de la halle où seront installés l'office de tourisme et un petit musée dédié à Marcellin Boule, archéologue natif du village ; aménagement d'un parking aux portes de la vieille ville ; aménagement de la rue Marcellin-Boule... « On voudrait aussi accéder à Villes et villages fleuris donc on va embellir notre cité », souligne Michel Puech, maire.

## Laroquebrou

« Le travail s'inscrit dans la réhabilitation ou la découverte de cheminements touristiques », explique le maire Guy Blandino. Trois axes d'intervention sont fixés : rénovation de la place Sabatier ; le local de la médiathèque qui va devenir un point accueil et un musée à ciel ouvert, l'été ; rénovation du parvis du château...

▲ / Auvergne / Cantal

## Cantal : les petites cités de caractères investissent pour leur avenir

En Auvergne, seize communes sont labellisées Petites Cités de Caractères. Leur priorité : la mise en valeur de leur patrimoine. Dans le Cantal, trois d'entre elles viennent d'être sélectionnées par l'Europe pour leurs projets touristiques et de développement rural autour de leur architecture.

Par Lydie Ribes | Publié le 20/12/2016 à 16:55, mis à jour le 21/12/2016 à 09:21

178

f Partager

Tweeter

Partager

A+ A- ☰ ✉



## MONTSALVY, LA ROQUEBROU, MARCOLÈS Trois petites cités qui ont du caractère

Les projets de ces trois communes seront financés dans le cadre de fonds européens Feader. Début des travaux cet été.



Grâce aux subventions, les maires des communes de Montsalvy, Marcolès et La Roquebrou vont pouvoir améliorer l'offre touristique de la Châtaigneraie.

Atypique, rurale avec une population limitée, urbaine par son histoire et un patrimoine de qualité. C'est parce qu'elles répondaient à tous les critères du concept Petites Cités de Caractère® (né en Bretagne dans les années 70) que cinq communes du Cantal ont obtenu ce prestigieux label, en 2014 : La Roquebrou, Marcolès, Montsalvy, Murat et Saint-Urcize (Raulhac devrait être la sixième en 2017, NDLR). Une première dans le département.

Puis, les trois communes de la Châtaigneraie cantalienne, La Roquebrou, Montsalvy et Marcolès, ont répondu à un appel à projets lancé au mois de décembre 2015, dans le cadre du fonds européen Feader, lancé par la Région Auvergne. Cet appel à projet, intitulé "opération d'aménagement et de mise en valeur dans une démarche d'excellence patrimoniale et touristique", s'adressait aux communes labellisées dans le cadre d'un réseau national. Et elles ont fait le choix

de répondre collectivement à cet appel en constituant un dossier.

### Une aubaine pour les entreprises locales

Un travail collectif qui a porté ses fruits. Le jury leur a attribué un 18 sur 20 ! Cette fois, l'enjeu était de taille. À la clé, une subvention d'environ 1,4 million d'euros, pour un coût total de travaux de 1,8 M€. Chaque commune a ainsi élaboré un programme de travaux d'environ 600 000 € qui a bénéficié d'un soutien de l'État grâce à la DETR à hauteur d'environ 30 % et de fonds européens (50 %). "L'opération de valorisation des bourgs pourrait démarrer dès l'été prochain, au plus tard à l'automne, et devrait durer trois ans", a précisé Christian Montin, maire de Marcolès, président de Petites Cités de Caractère® Cantal (créé en 2013) et vice-président de l'association nationale, jeudi, lors d'une conférence de presse à la mairie de Montsalvy. Une vraie aubaine, aussi, pour les entreprises locales.

### DÉBUT DES TRAVAUX À L'ÉTÉ 2017

■ Les travaux de sauvegarde et de valorisation du patrimoine devaient démarrer dès l'été 2017, au plus tard à l'automne, pour une durée de trois ans. On retiendra, entre autres, l'aménagement de la maison Bardes et la revalorisation de la rue du Temple à Marcolès, l'aménagement de la halle et la mise en valeur de la rue Marcelin-Boule à Montsalvy, redynamiser l'esplanade du château et mettre en valeur la place Sabathier à La Roquebrou. Toutes ont prévu d'améliorer la signalétique culturelle et touristique, de mettre en place des circuits de découverte patrimoniale, de restaurer le patrimoine bâti, de mettre en valeur des espaces publics. Le projet prévoit également des travaux d'aménagement des abords ainsi que la création de lieux d'accueil du public. Coût de l'opération : 577 932 €, dont 36 332,54 € de subventions pour La Roquebrou ; 600 350 €, dont 466 923, 20 € pour Marcolès ; et 600 000 € dont 97 254,40 € pour Montsalvy.

Cet appel à projets a nécessité une étude préalable. Une mission qui a été confiée à l'office de tourisme de la Châtaigneraie ainsi qu'au Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement (CAUE) du Cantal, avec le concours de l'Architecte des bâtiments de France (ABF). Ils ont fait un travail formidable et ont fait preuve d'une grande réactivité", ont assuré, à l'unisson, Christian Montin, Guy Blandino et Michel Puech, respectivement maires de Marcolès, La Roquebrou et de Montsalvy. "La clé de cette réussite vient notamment à leur présence permanente dans le département et à leur connaissance du territoire. Leurs échanges réguliers ont permis d'organiser chaque dossier avec plus de cohérence."

V. IZQUIERDO

# Tourisme et Handicap



Un bilan de l'activité de l'année 2016 a été présenté à la presse



**La Montagne**

Première page

15 février

## Le Cantal touristique s'adapte au handicap



**■ ENGAGEMENT.** Dans le Cantal, depuis 2003, la marque Tourisme et handicap distingue les professionnels qui se sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.

**■ ACTIVITÉS.** Quarante-huit sites et équipements sont labellisés : des hébergements, des restaurants, des points d'information touristique et des visites. **PARO NICOL PAGES**

PAGE 6



## Cantal → L'actu

**MARQUE** ■ Quarante-huit sites et équipements adaptés aux besoins d'un public en quête d'autonomie

# Le tourisme accessible aux handicaps

Dans le Cantal, depuis 2003, la marque **Tourisme et handicap** distingue les professionnels qui se sont adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Isabelle Vochies  
isabelle.vochies@cantal.fr

Quels sont les sites touristiques adaptés à l'accueil d'une clientèle handicapée ? Pour les identifier, c'est simple : ils affichent tous la marque **Tourisme et handicap**.

Créé en 2001 par le ministère en charge du tourisme, ce label est apparu dans le Cantal en 2003, à l'initiative du conseil départemental. Aujourd'hui, le département compte quarante-huit sites marqués **Tourisme et handicap** : des hébergements (hôtels, meublés...), des restaurants, des offices de tourisme, des musées, des équipements de loisirs... Une dizaine d'autres structures sont engagées dans la démarche d'accessibilité et pourraient être labellisées dans l'année 2017.

« Les prestataires sont de plus en plus sensibles à la nécessité d'adapter leur équipement aux personnes handicapées », constate Bruno Faure, président de Cantal destination, qui a confié l'animation du label à l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne.

### « Il faudrait plus de sites à visiter et de loisirs »

Pour obtenir la marque (on ne parle plus de label), il faut valider au moins deux handicaps



**EXPERTS.** Patricia Capredon s'appuie sur une équipe d'évaluateurs issus des associations de personnes handicapées. Tous ont suivi la formation « évaluateur de la marque » par l'association **Tourisme et handicap**. PHOTOS CAMILLE SIVET

sur les quatre grands types de déficience : visuelle, auditive, motrice, mentale. La structure touristique est évaluée par des professionnels du tourisme et des associations de personnes handicapées (Malentendants, Paralysés de France, Voir Ensemble 15), qui s'appuient sur un référentiel national. Le classement est valable cinq ans.

« C'est une démarche gratuite, vraiment liée à la volonté du prestataire », remarque Patricia

Capredon. Responsable de l'animation de la marque à l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne, elle se réjouit « de la bonne activité du Cantal », quatrième département de la région Auvergne-Rhône-Alpes en nombre de sites labellisés. Un regret pourtant : « Il faudrait plus de sites à visiter et de sites de loisirs. Car quand les touristes sont dans le Cantal, il faut qu'ils aient des choses à faire ! »

En 2017, la procédure évolue.

« On va vers le "zéro papier", annonce Patricia Capredon. Le prestataire peut candidater et suivre l'avancée de son dossier en ligne, sur le site national des marques du tourisme. »

L'évaluateur, de son côté, ne pourra juger la structure touristique qu'avec l'aide de l'outil informatique.

L'objectif est de simplifier le processus. Et donc de convaincre toujours plus de prestataires. ■

### DANS LE CANTAL

**48** sites labellisés. En Auvergne-Rhône-Alpes (520 sites), le Cantal est le quatrième département en nombre de sites, derrière la Loire (100), le Puy-de-Dôme (93) et la Haute-Loire (48).

**37** sites (sur 48) sont des hébergements. Parmi les autres types d'activités représentés : les restaurants (3), les points d'information touristique (2), les visites (5) et les équipements de loisirs (1).

**48** sites sont pour le handicap mental. Handicap auditif : 43 sites. Handicap visuel : 35 sites. Handicap moteur : 31 sites.

### (Ré)-Mobilités en 2016

Handicap auditif, mental, visuel : gîte rural à Albepierre-Bredons, village de vacances La Gineste à Arnac, gîte communal de Cézens, gîte communal de Joleyrac, gîte communal de Saint-Vincent-de-Solers, auberge de Concasty à Boisset, ferme auberge des Arbrès à Riom-ès-Montagnes. Handicap mental et visuel : musée d'art et d'archéologie d'Aurillac.

Handicap auditif et mental : chambres d'hôtes chez Denise à Luetoadès. Les quatre handicaps : gîte de la Compagnie à Leucamp, restaurant Charmes à Roannes-Saint-Mary, hôtel-restaurant l'Andor, quatre chalets et la piscine du Bon air à Saint-Flour, chambres d'hôtes Croqueuses à Champs-sur-Tarentaise.

## Des outils créés par l'Adapei pour le musée d'art et d'archéologie

Pour l'équipe du musée d'art et d'archéologie d'Aurillac, le handicap est d'abord « une particularité de l'individu ».

Une particularité prise en compte depuis plusieurs années. « C'est un travail de longue haleine », explique Brigitte Lépine, directrice du musée.

Labellisé pour les handicaps moteur et mental en 2010, le site a poursuivi son travail sur les déficiences mentales. En 2015, Odile Pel, médiatrice culturelle, entre en contact avec l'Adapei (association départementale des amis et parents d'enfants inadaptés) du Cantal. « Elle nous a demandé de ren-



**AU MUSÉE D'ART.** Le premier dimanche du mois, Thierry Cantournet, ouvrier en Esat, accompagne bénévolement les visiteurs, en particulier pour la découverte de l'exposition *Delicatesses* sur les costumes d'ouïretois.

dre les œuvres plus accessibles au public », relève Sylvie Girardot, éducatrice spécialisée.

Cinq ouvriers de l'Esat (établissement et service d'aide par le travail) de Conthe sont mis à contribution. Ils se rendent au musée pendant plusieurs semaines. Après chacune de ces visites, consacrées à un thème, ils rédigent un texte avec leur propre vocabulaire. Au terme des quatorze séances, un livret en Falc, le langage facile à lire et à comprendre, voit le jour en décembre 2015.

Destiné aux handicapés, l'outil est aussi mis à la disposition de ceux qui ont des difficultés à lire

et des élèves de maternelle.

Le même groupe travaille aujourd'hui sur une signalétique adaptée, qui aidera les visiteurs à se repérer dans le musée. Cette signalétique est en cours de réalisation.

« Le musée s'est mis à la hauteur des différences des handicapés mentaux, c'est un bel exemple de citoyenneté », apprécie Gilles Roux, administrateur de l'Adapei.

Le musée d'art et d'archéologie a validé en 2016 le renouvellement de sa labellisation pour le handicap mental et il a obtenu la marque pour le handicap visuel. ■

## DANS LE CANTAL

**TOURISME** La marque "Tourisme et handicap" fait le point sur son animation 2016 et ses projets 2017.

# L'accès aux loisirs pour tous

Lancée en 2001 par le ministère en charge du tourisme, la marque "Tourisme et handicap" a vu le jour dans le Cantal en 2003. Depuis mars 2012, l'agence départementale Cantal destination en a confié l'animation à l'office de tourisme de la Châtaigneraie cantalienne. "Nous nous sommes efforcés, au fil du temps, d'ouvrir nos activités. Les prestataires sont de plus en plus sensibles à cela, explique Bruno Faure, président de Cantal destination. C'est plus qu'un effort collectif à fournir, c'est une organisation collective."

### Quatrième département sur les douze d'Aura

Cette marque "permet de donner aux personnes handicapées une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité de sites et des équipements touristiques<sup>(1)</sup>. Et ce, pour les quatre grands types de handicap : auditif, mental, moteur et visuel", indique Patricia Capredon, animatrice de la marque. Le Cantal est plutôt un bon élève. Fin 2016, "la France compte 5 525 sites touristiques ayant la marque. Il y en a 520 dans la région et nous sommes en quatrième position sur les douze départements concernés avec 48 sites", précise-t-elle. Pour rappel, la démarche de labellisation est entièrement



Le Musée d'art et d'archéologie d'Aurillac vient d'être "labellisé" pour le handicap mental et visuel. L'auditif est en cours de validation.

volontaire de la part du prestataire. Pour cela, il suffit de candidater directement sur le site national<sup>(2)</sup>. Cela implique ensuite une analyse de l'équipement par des évaluateurs à partir d'une grille bien définie. "C'est une commission régionale qui délivre le label".

Courant 2016, 23 dossiers ont été traités, dont 19 revisites de labellisation. Trois nouveaux sites sont apparus avec l'auberge de Concasty (Boisset), la Ferme auberge des Arbres (Riom-ès-Montagnes) et les chambres d'hôtes Croquelune (Champs-sur-Tarentaine).

Pour 2017, dix projets de visites sont prévus, ainsi que sept revisites. "2017 verra également notre grille d'évaluation sur le golf utilisée. Élaborée avec le golf de Haute Auvergne (Sansac-de-Marmiesse), cette grille a vocation nationale", se félicite la jeune femme.

**J.-M. AUTHIÉ**

(1) Tous les types d'hébergements à vocation touristique sont susceptibles de recevoir la marque, tout comme les établissements de restauration, tous les sites touristiques et/ou de loisirs.

(2) [www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme).