

Compte Rendu de la Commission Tourisme - 02/10/ 2012

Présents : Yannick Reboul, Catherine Bazile, Maxime Charlier, Carine Martin, Gabrièle Salom, Laurent Pelissier, Annie Grezoux, Sabine Chanus, Mireille Brémond, Christian Nouguier, Marie-Pierre Mermet, Alice et Marylène Badoux, Véronique Couderc.

Excusées : Françoise Lacanal, Maryse Romero

Présentation dépliant « bilan » du GAL par Yannick : document établi à mi-parcours du programme faisant apparaître des projets phares, des témoignages et les retombées financières sur le territoire. Au regard de l'intérêt des résultats, il serait souhaitable que Pays se positionne sur une candidature au prochain programme LEADER.

1. Bilan de la saison touristique 2012

Chaque office de tourisme est invité à donner son ressenti de la saison, et de s'exprimer sur les outils de communication édités en commun (intérêt, défaut, praticabilité)

- OT Coutach Vidourle :

Bonne saison. Fréquentation en augmentation. Les cartes et les guides sont en libre accès. Le guide en anglais a très bien marché

Le futur découpage territorial entraîne une incertitude sur le devenir des OT de Quissac et Sauve.

- OT Vauvert :

La fréquentation est aussi globalement en hausse. Le guide en anglais et la carte ont particulièrement du succès. Il n'y a pas eu de remarque de prestataires qui ne figuraient pas sur la carte. Les routes sont plus visibles sur cette version comme cela avait été demandé. Il reste dommage d'en disposer tard dans la saison.

- OT Aigues Mortes :

Fréquentation générale en hausse. Les remarques sont identiques aux précédentes. Le guide n'est pas en libre-service et les hôtesses n'ont pas le temps d'en faire la promotion en pleine saison. Le public est différent de celui des ailes de saison

- OT Sommières :

Bonne saison avec un retour de la clientèle belge et hollandaise. La carte fonctionne bien et le guide en anglais a très bien marché. Des prestataires ont été intéressés par la démarche tourisme durable.

- OT du Grau du Roi :

Une baisse en juin et juillet, bon en août et septembre. On note des réservations et désistements de dernière minute. La durée moyenne de séjour est en baisse. Une augmentation de la fréquentation belge et italienne, ainsi que des espagnoles de passage. Les guides ne sont pas en libre-service. Les cartes sont très appréciées. Satisfaction générale pour les outils

Yannick précise que pour l'année prochaine un effort sera fait pour que les documents sortent encore plus tôt avec un toilettage pour 2013.

Marie-pierre pour Gites de France veut bien quelques guides et cartes pour sa clientèle.

2. Tourisme responsable, réseau des ambassadeurs

Un premier constat : les réactions des ambassadeurs interrogés par Alice Badoux (en immersion au Pays durant une semaine et qui a mené une enquête téléphonique) encouragent à développer la démarche. La quasi-totalité des prestataires ont été interrogés (98%) et l'accueil a été bon.

Elle commente les résultats du questionnaire. Une constatation, certains engagements sont à revoir par famille de prestataires, car, suivant le cas, ils ont eu du mal à être mis en place.

La plupart des restaurateurs/ hébergeurs pensent que les retours sont inexistantes et que la réciprocité avec les prestataires de loisirs n'est pas toujours évidente. Marie-pierre précise que sur le site Gîtes de France les liens sont systématiques entre hébergeurs et loisirs (les loisirs sont un atout supplémentaire pour les hébergeurs). Marylène précise que pour un prestataire, il est important de leur faire partager l'idée que l'engagement dans la démarche Tourisme Responsable doit d'abord relever d'une conviction personnelle avant d'être un argument pour attirer la clientèle.

Néanmoins les prestataires sont satisfaits de faire parti d'un réseau. Le bilan est plutôt encourageant. Il faut maintenant les mobiliser sur des opérations concrètes.

En terme de communication, outre la carte « Vacances Vertes », l'info a été relayé par différents canaux : sur les sites internet des OT, de Gîtes de France et du CRT. Un constat : la démarche touche essentiellement une clientèle urbaine et de proximité, donc à réfléchir peut-être à un autre type de communication (sur la gazette de Nimes et Montpellier et leurs OT? TV sud et radio en avant saison ?). Enfin, il serait souhaitable que chaque prestataire face référence au réseau sur ses propres outils de communication.

Mireille remarque qu'une conduite responsable s'installe petit à petit et qu'il faut laisser du temps.

Pour Véronique, l'image du réseau n'est pas encore très claire et l'échelle des engagements très différentes. Les ambassadeurs ne se connaissent pas entre eux donc le lien n'est pas évident. Ils sont un peu dans l'attente de voir la suite de la démarche. Ils ne se sont pas encore approprié le réseau, réaction humaine de méfiance. Il faut qu'ils puissent aussi faire confiance au Pays.

Dans l'ensemble les ambassadeurs sont plutôt satisfaits de la communication. Mais leurs attentes sont fortes. Deux sujets les intéressent particulièrement : un travail en interne sur la communication du réseau (comment valoriser leurs engagements auprès de leur clientèle = plus-value de la démarche) et une meilleure connaissance du territoire et des autres prestataires.

Pour répondre à ces attentes, le pays propose deux opérations : une formation développement sur le thème de la communication et un programme de visites découverte du territoire. Un appel à concurrence a été lancé pour la formation. 4 réponses de cabinets sont arrivées. Il est proposé qu'un petit groupe de travail les examine et, à partir d'une grille d'analyse, choisisse le prestataire au nom de la commission.

3. Educ-tours Pays.

Pour la constitution du programme des visites découverte du territoire, un rapprochement a eu lieu avec le Syndicat Mixte de la Camargue Gardoise qui, de son côté, avait un projet similaire pour son réseau des Ambassadeurs du patrimoine naturel. Très rapidement un consensus est arrivé par la concrétisation d'un calendrier commun de sorties découvertes sous la conduite d'experts ou de prestataires membres des réseaux.

A souligner que pour certaines thématiques qui touchent d'autres secteurs que le tourisme pur (exemple : le tri ou le fleurissement), il serait intéressant de favoriser des rencontres et/ou des ateliers communs avec les autres partenaires du territoire comme les techniciens des services Environnement CC ou éventuellement l'ADEME....

Accueil des nouveaux ambassadeurs. La question de l'évaluation de l'engagement de chacun a souvent été évoqué (et notamment par les prestataires eux-mêmes lors du diagnostic réalisé par Alice). La question se pose notamment pour l'accueil de nouveaux partenaires. Il est proposé de construire une grille « d'audit » afin que chacun puisse s'évaluer dans le cadre des attentes du réseau. Ce qui est imposé aux candidats doit aussi être effectué par les membres actuels. Aussi, dans une démarche de progrès, il sera proposé aux ambassadeurs volontaires de travailler à une reformulation des engagements (par type de prestation) afin de construire une grille d'évaluation.

Concernant les nouveaux candidats, ils peuvent venir de façon spontanée par les Offices de tourisme ou être coopté par un membre actuel. Mais, comme le réseau est malgré tout encore en phase de constitution, il est retenu que l'ensemble des prestataires de tourisme du territoire sera invité à participer à la réunion de rentrée du réseau (prévue le 25 octobre) afin d'associer les volontaires le plus rapidement.

Un courrier commun sera adressé aux Offices de tourisme qui le diffuseront à leurs adhérents. Une relance sera effectuée par le Pays auprès des ambassadeurs eux-mêmes. Gîtes de France souhaite aussi recevoir ce courrier pour diffusion dans son réseau.

4. Déplacements/coopération

- Transnational : voyage d'étude au Pays de Galles prévu du 14 au 17 octobre 2012. Les recherches de coopération ont abouti à la possibilité d'intégrer un réseau européen qui travaille sur l'échange de bonnes pratiques sur le tourisme responsable (cadre de coopération obligatoire LEADER). Une délégation de 7 personnes est prévue. Sabine et Gabrièle représenteront le groupe Office de tourisme. Le programme permet la rencontre avec les autres GAL. Cela sera l'occasion d'évaluer la pertinence d'intégrer ce groupe de travail et de poursuivre les échanges. Si le contact est concluant, il faudra à notre tour prévoir de les accueillir sur notre territoire.

- Interterritorial : projet avec le GAL Pays Marennes Oléron pour valoriser les déplacements cyclo en lien avec le patrimoine grâce à un outil commun (NTIC). Valorisation dynamique du territoire à partir des voies vertes et des boucles cyclo-touristiques. Projet : d'ici la fin de l'année, rédaction d'un cahier des charges avec des propositions financières et techniques pour la concrétisation d'un outil

commun aux deux territoires. Démarrage de l'action dès 2013, avec un soutien financier important de l'Europe. Proposition, les membres des offices de tourisme ayant suivi la formation ANT pourront être invités à la réflexion.

- Coopération départementale : le service Europe du département propose une réflexion sur l'œnotourisme. Sur notre territoire des initiatives sont nombreuses (Calvisson, Passion Terroir, CCPC, caveau d'Héraclès, CIVAM, carte du CDT....) mais ne sont pas encore rassemblées dans une dynamique sur ce thème. Il s'agit de mesurer l'intérêt des partenaires pour un développement concerté de l'œnotourisme sur notre territoire. A programmer : un déplacement en Aquitaine afin de recueillir le témoignage d'un territoire rural sur cette thématique. Destination pressentie : Madiran, où un travail de mise en réseau des prestataires est en cours depuis une dizaine d'années.

5. Stratégie de développement de la commission tourisme

Il est important que la commission tourisme puisse faire le point sur ses objectifs de développement. Aussi, il est proposé la constitution d'un petit groupe qui, à partir du schéma de développement touristique du Pays, puisse dresser un bilan des actions menées et établir un projet de développement à court et moyen terme. L'objectif est de se doter d'un plan de travail qui donnera une vision claire du projet de développement touristique concerté du territoire. Cet outil permettra de conforter notre travail commun en fixant un cadre, qui sera proposé aux élus pour validation. S'il est validé, il sera la nouvelle feuille de route permettant à la commission tourisme de réaliser ses objectifs.

A l'issue de la réunion, il est proposé qu'un calendrier de travail soit proposé aux participants de la commission tourisme. Chacun sera invité à s'inscrire dans le groupe de travail de son choix.