



Dossier de demande de classement de l'Office de tourisme du Pilat

Catégorie II



Pilat Mon Parc naturel régional

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

SOMMAIRE

Partie 1 : L'office de tourisme est accessible et accueillant

- 1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès.
- 1.2. Espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public.
- 1.3. Accessibilité de l'information

Partie 2 : Les périodes et horaires d'ouverture

- 2.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an

Partie 3 : L'information est accessible à la clientèle étrangère

- 3.6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais

Partie 4 : L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

- 4.8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour

Partie 5 : Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

- 5.9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.
- 5.10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté

Partie 6 : L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

- 6.12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations
- 6.14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux

Partie 7 : L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

- 7.15. L'office de tourisme emploie un responsable

Partie 8 : L'office de tourisme assure un recueil statistique

- 8.17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale

Partie 9 : L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

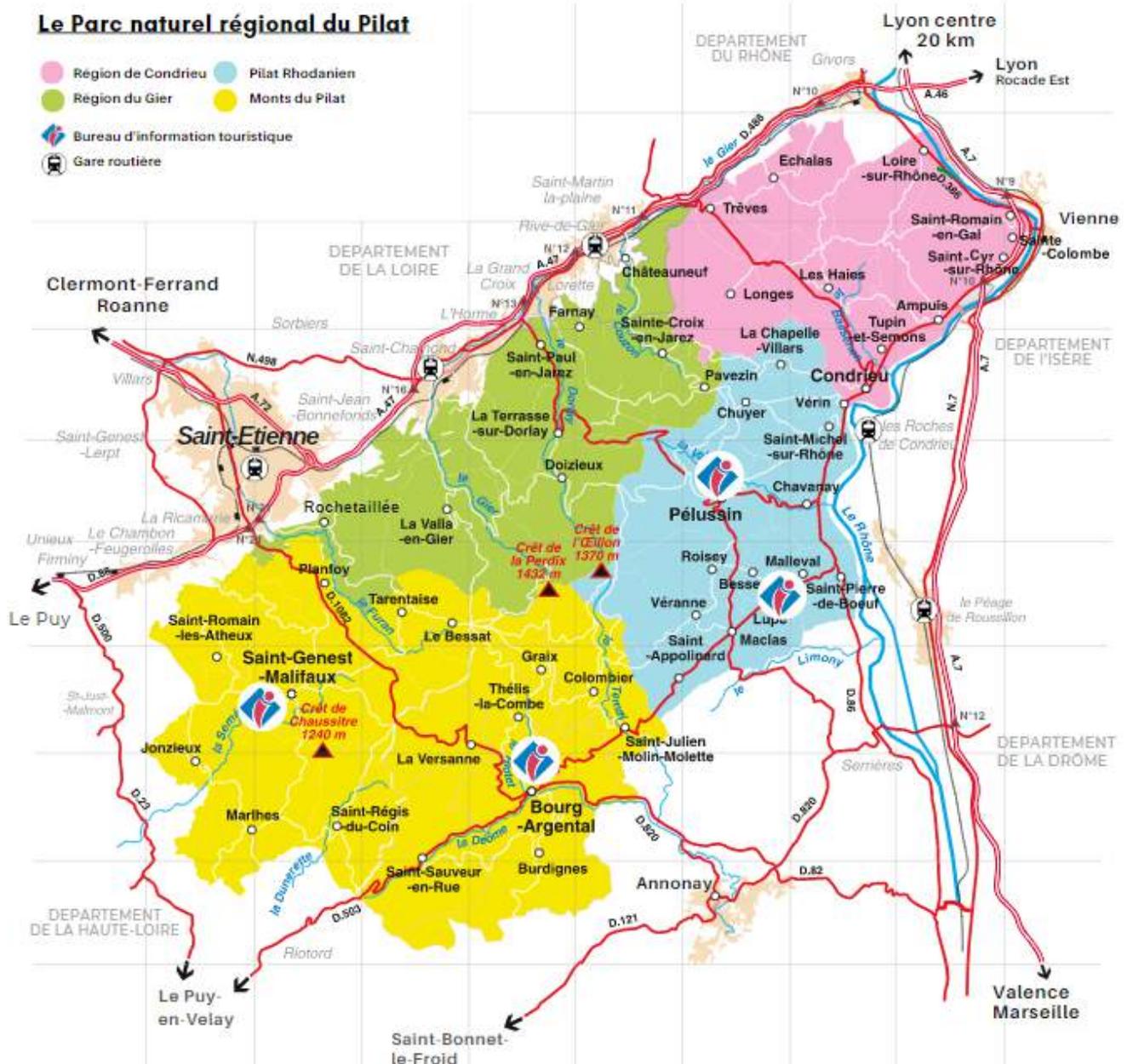
9.19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique

Lexique

OT : Office de tourisme

BIT : Bureau d'Information Touristique

PNR : Parc Naturel Régional



PRESENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU PILAT

L'Office de tourisme du Pilat est une **association** fondée entre les adhérents aux présents statuts, régie par la loi du 1er Juillet 1901 et le décret du 6 Août 1901. Elle avait pour nom « Maison du tourisme du Pilat » avant de prendre la dénomination d'« Office de tourisme du Pilat » en 2022.

L'Office de Tourisme du Pilat gère trois bureaux permanents :

- Bourg-Argental (18 place de la liberté - 42220 BOURG-ARGENTAL)
- Pélussin (siège) (2 rue Benay - 42410 PELUSSIN)
- Saint Genest Malifaux (1 rue du feuillage - 42660 SAINT-GENEST-MALIFAUX)

et un bureau saisonnier :

- Malleval (le Bourg - 42220 MALLEVAL)

Son siège social est fixé à :

Office de Tourisme du Pilat - Maison du Parc - 2 rue Benay - 42410 PELUSSIN

Ce bureau est également le **Bureau d'Informations Touristiques (BIT) principal** pour plusieurs raisons :

- Sa position est centrale et accessible à l'échelle du territoire de compétences,
- C'est le bureau avec la fréquentation la plus importante des 4 BIT gérés par la structure,
- Il est situé au sein de la Maison du Parc naturel régional du Pilat et bénéficie par la même occasion d'un espace de découverte de la destination.

C'est pour l'ensemble de ces raisons qu'il servira de bureau de référence dans la présentation de ce dossier.

Il respecte la convention collective des Organismes de tourisme à but non lucratif (N°3175).

Son action s'étend sur la **communauté de communes des Monts du Pilat** (16 communes : Bourg-Argental, Burdignes, Colombier, Graix, Jonzieux, La Versanne, Le Bessat, Marlihes, Planfoy, Saint-Genest-Malifaux, Saint-Julien-Molin-Molette, Saint-Régis-du-Coin, Saint-Romain-les-Atheux, Saint-Sauveur-en-Rue, Tarentaise et Thélis-la-Combe) ainsi que sur celle du **Pilat Rhodanien** (14 communes : Bessey, Chavanay, Chuyer, La Chapelle-Villars, Lupé, Maclas, Malleval, Pélussin, Roisey, Saint-Pierre-de-Boeuf, Saint-Appolinard, Saint-Michel-sur-Rhône, Véranne, Vérin), soit un total de 30 communes.

Le massif du Pilat a été labellisé « Parc naturel régional » en 1974 pour préserver ses richesses naturelles et sa vie rurale et compte actuellement 50 communes.

D'une part, l'association a pour but de promouvoir et développer les ressources touristiques et économiques du Parc du Pilat et de ses membres actifs ou associés.

D'autre part, elle assure d'autres missions, telles que :

- Développer des actions spécifiques de soutien aux professionnels notamment sur la question du numérique.
- Conduire en propre ou en partenariat des actions de promotion et de communication (organisation d'événement, présence salon, accueil presse,...).
- Assurer des prestations de guidage et d'accompagnement,
- Souhaiter davantage s'investir sur les questions d'observation.

Président : André Vermeersch

Vice-président : Michel Devrieux

Directrice : Isabelle Arbuz

Effectif : 9 salariés permanents + 2 alternants

Pour toutes questions relatives au classement, vous pouvez contacter Isabelle ARBUZ (iarbuz@pilat-tourisme.fr) ou Florian OLIVIER (folivier@pilat-tourisme.fr)

Présentation des différents Bureaux d'informations touristiques de l'Office de Tourisme du Pilat



Bureau d'Informations Touristiques principal de Pélussin



2, rue Benay, 42410 Pélussin
Tél : 04 74 87 52 00
Mail : contact@pilat-tourisme.fr



Bureau d'informations touristiques de Bourg-Argental

18, place de la liberté 42220
Bourg-Argental
Tél : 04 77 39 63 49
Mail :

bureau.bourqargental@pilat-tourisme.fr



Bureau d'informations touristiques de Saint-Genest-Malifaux

1 Rue du Feuillage, 42660
Saint-Genest-Malifaux
Tél : 04 77 51 23 84
Mail : bureau.stgenestmalifaux@pilat-tourisme.fr



Bureau d'informations touristiques saisonnier de Malleval

Le Bourg, 42520 Malleval
Tél : 04 74 57 79 65
Mail : bureau.malleval@pilat-tourisme.fr

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

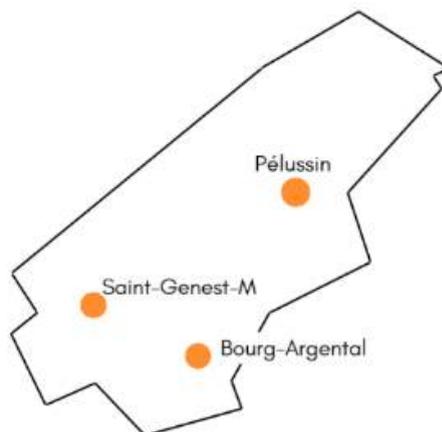
Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Partie 1 : L'office de tourisme est accessible et accueillant

1.1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

L'Office de tourisme du Pilat se divise en trois bureaux d'informations :



Le Bureau d'Informations Touristiques principal de Pélussin

- **Localisation** : 2 rue Benay - Moulin de Virieu – 42410 Pélussin

Le BIT principal de Pélussin se trouve dans le quartier historique de Virieu. Il est hébergé au sein de la Maison du Parc naturel régional du Pilat, dans un ancien bâtiment de moulinage où l'on filait la soie.

La Maison du Parc propose un espace muséographique et ludique. Le public de l'Office de Tourisme y retrouve de nombreux modules visuels à propos de l'histoire, du patrimoine ou encore de la nature du Parc du Pilat. A l'extérieur, un jardin de découverte permet de prolonger la visite.

- **Accessibilité**



Le Bureau d'Informations Touristiques Principal de Pélussin est idéalement situé, en plein cœur de la destination touristique du massif du Pilat. Il est facilement accessible depuis les grands axes de circulation en moyenne vallée du Rhône.

- En voiture** : Situé à une vingtaine de kilomètres des sorties de Condrieu et Chanas sur l'A7 et de celle de Lorette sur l'A47
- En bus** : Accessible par les lignes suivantes
Ligne L40 : Maclas/Pélussin
Ligne L41 : Pélussin/Maclas/Annonay (uniquement en période scolaire)
- En train** :
Le bureau de Pélussin se situe à une vingtaine de kilomètres des gares de Condrieu-Les Roches et de celle de Péage-de-Roussillon
- En avion** : Aéroport de Saint-Etienne Bouthéon et Aéroport de Lyon-Saint-Exupéry

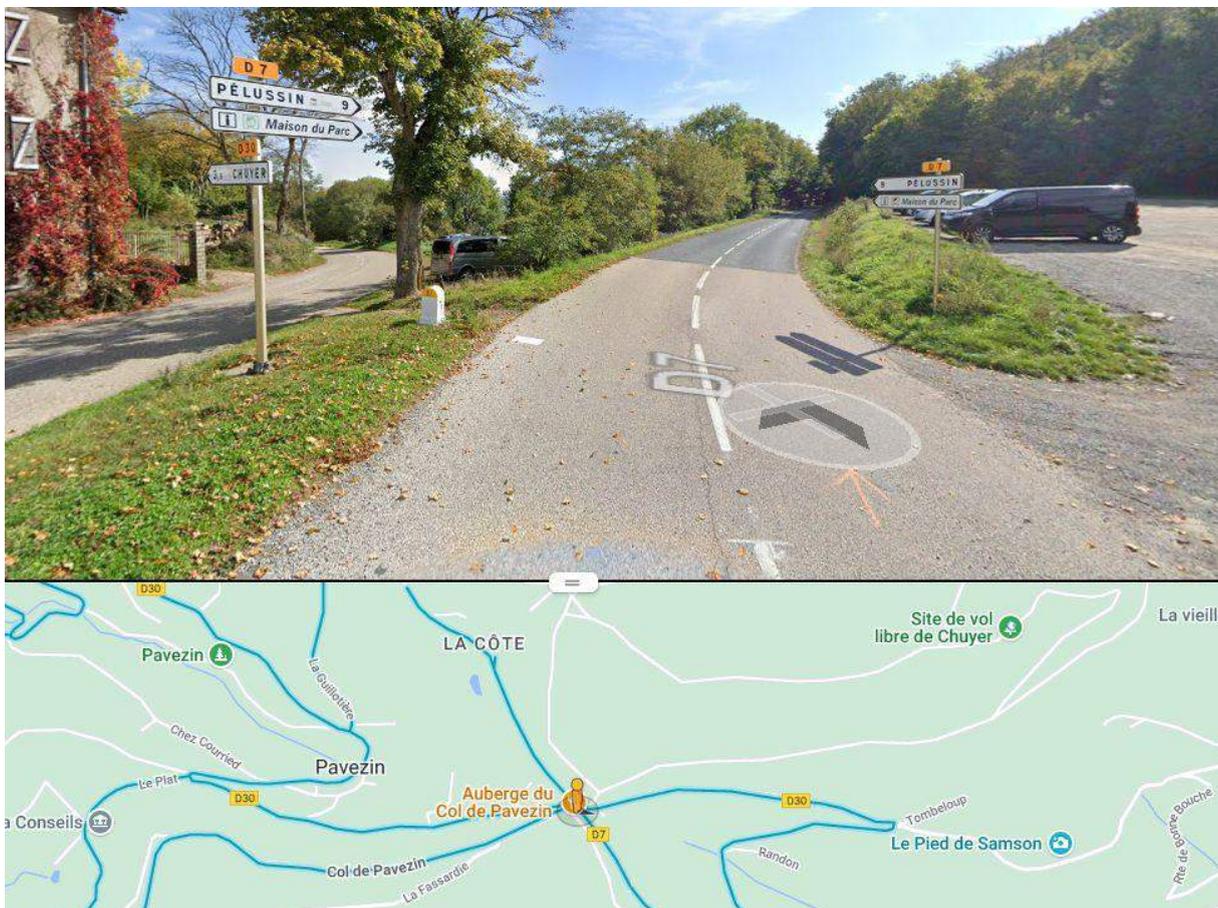
- **Signalétique directionnelle**

Le BIT principal de Pélussin est signalé aux portes d'entrée du territoire sur les mâts du département dans les lieux de passage suivants :

- Chavanay - RD 1086



- Col de Pavézin - RD 7



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

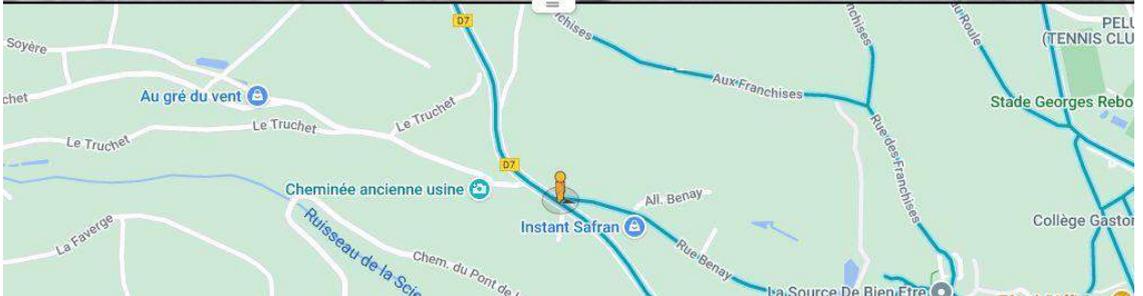
Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

- Pélussin - Croisement RD 62/RD 63



- Pélussin - Croisement Rue Benay/RD 7



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

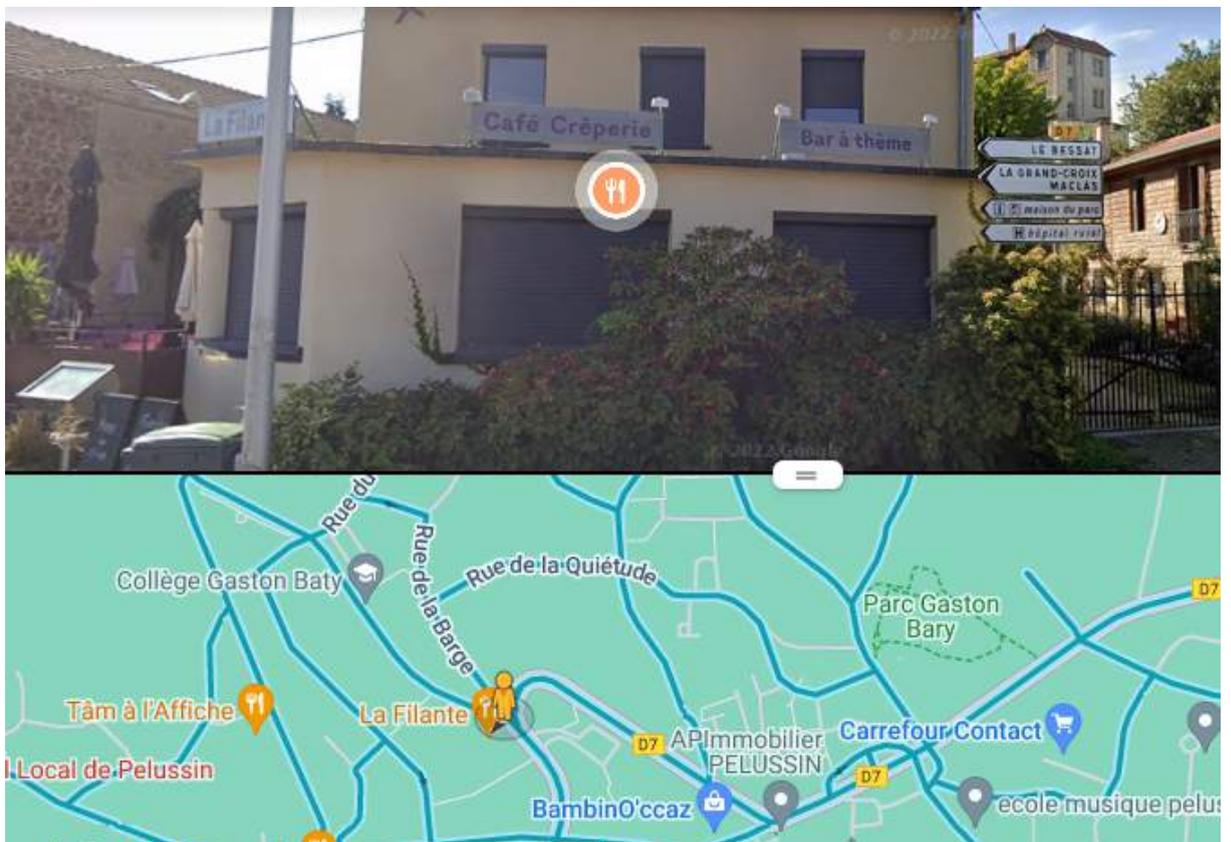
Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

- Pélussin - RD 7 - Entrée Est de Pélussin



- Pélussin - RD 7 - Centre village



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

- Pélussin - Croisement RD7/RD19



- Pélussin - Proximité immédiate bureau - Croisement RD7/Rue Benay



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

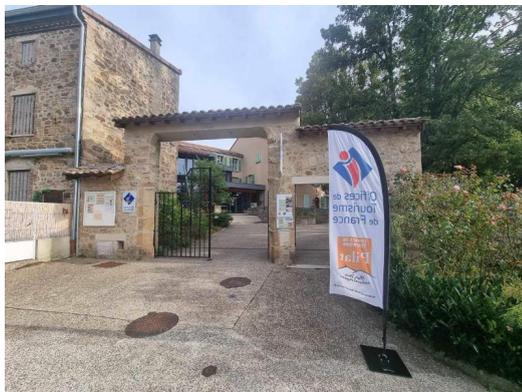
Le bureau se situe à proximité immédiate (50 mètres) de l'axe principal de Pélussin (RD 7) dans le quartier historique de Virieu, au sein de la Maison du Parc naturel régional du Pilat. Il bénéficie ainsi d'une visibilité et d'une fréquentation importante.

Signalétique de proximité (micro-signalétique) dans le village de Pélussin



- **Signalétique immédiate**

Adhérent au réseau "Offices de Tourisme de France - ADN Tourisme", le Bureau d'Informations Touristiques principal utilise le matériel de visibilité normalisé à ses abords (rue Benay) et sur ses façades afin d'en faciliter l'identification par la clientèle.



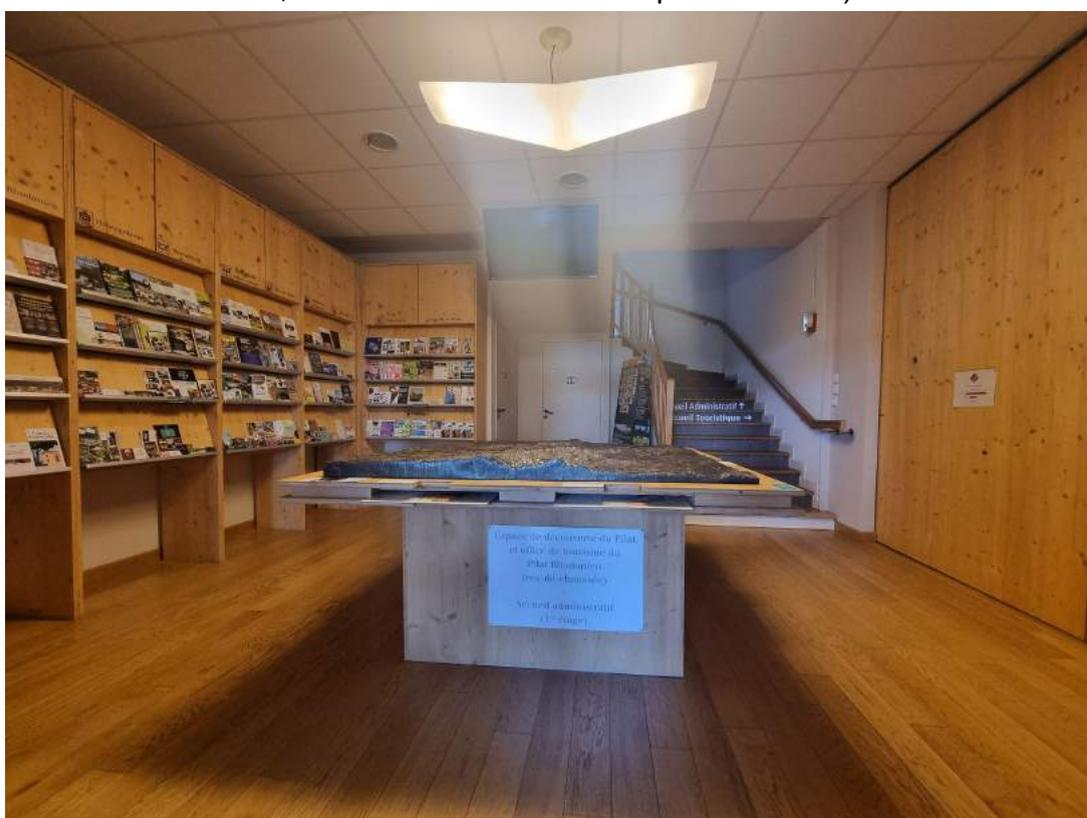
Partie 1 : L'office de tourisme est accessible et accueillant

1.2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

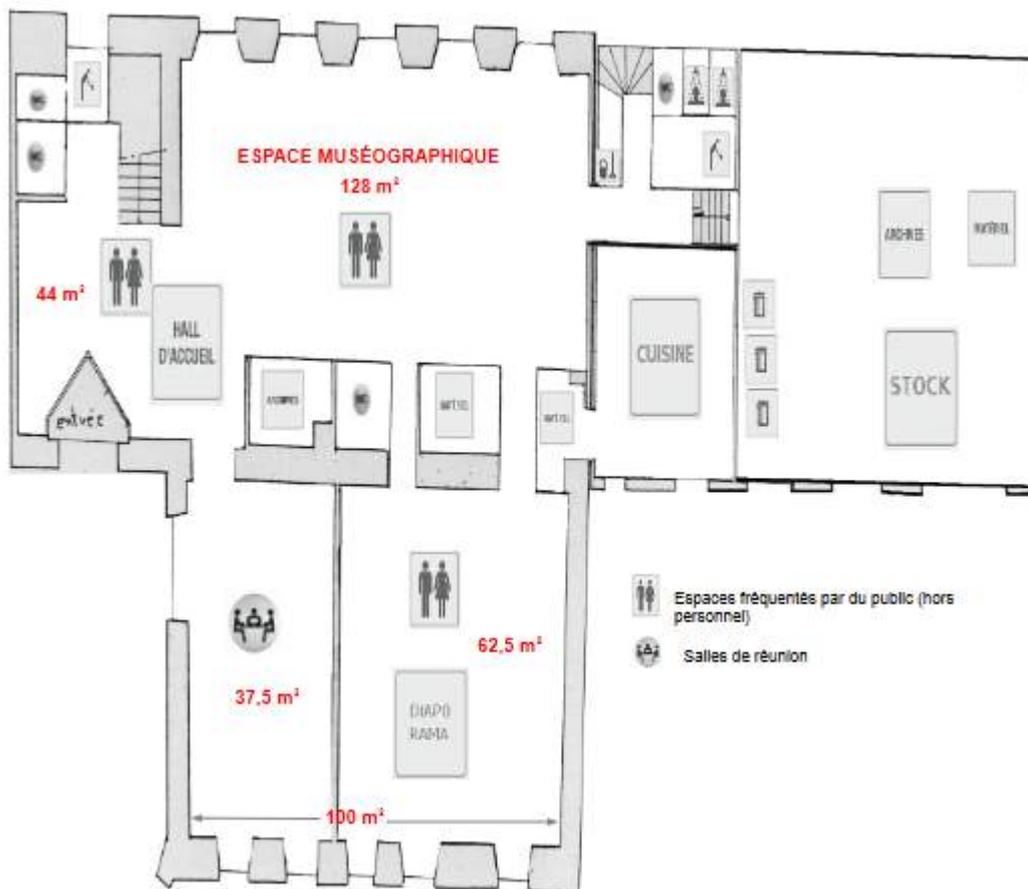
Le Bureau d'Informations Touristiques principal de Pélussin est situé dans les locaux de la Maison du Parc à Pélussin.

Son accueil est réparti en 2 espaces distincts :

- **L'espace de documentation touristique** (accessible dès lors que la maison du Parc est ouverte, même si l'accueil touristique est fermé)



- **L'accueil touristique et l'espace de découverte de la maison du Parc**
(accessible uniquement aux horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme)



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Le BIT de Pélussin est labellisé "Tourisme et handicap" pour les 4 déficiences (renouvellement en octobre 2023) et il est accessible à tous les publics.

ANNEXES

Annexe 1 : Attestation Tourisme et handicap

A l'extérieur, 4 places de parking sont réservées à la clientèle de l'Office de Tourisme. Une place pour les personnes à mobilité réduite permet de se garer à proximité immédiate dans l'enceinte du bâtiment.

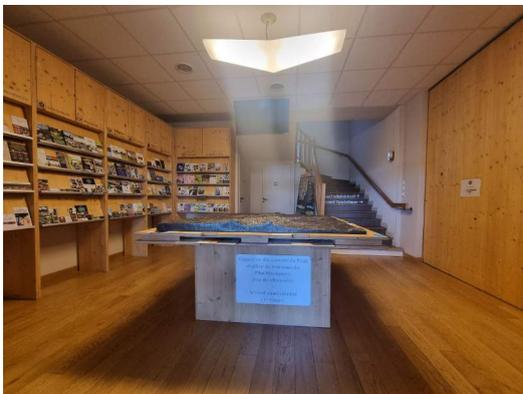


Les accès à l'accueil se font soit par des marches d'escaliers soit via une rampe aménagée (accès PMR et poussettes).

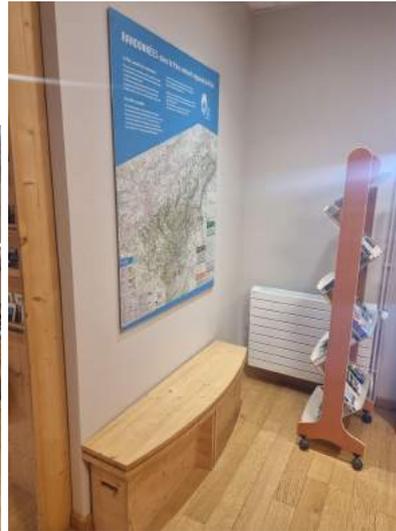


A l'intérieur, une signalétique claire, visible et homogène a été mise en place pour marquer les différents espaces et de nombreux bancs permettent à la clientèle de s'installer confortablement :

- Espace documentation avec les présentoirs séparés par territoires et thématiques



- Espace de découverte du Parc naturel régional



- Banque d'accueil accessible



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Partie 1 : L'office de tourisme est accessible et accueillant

1.3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

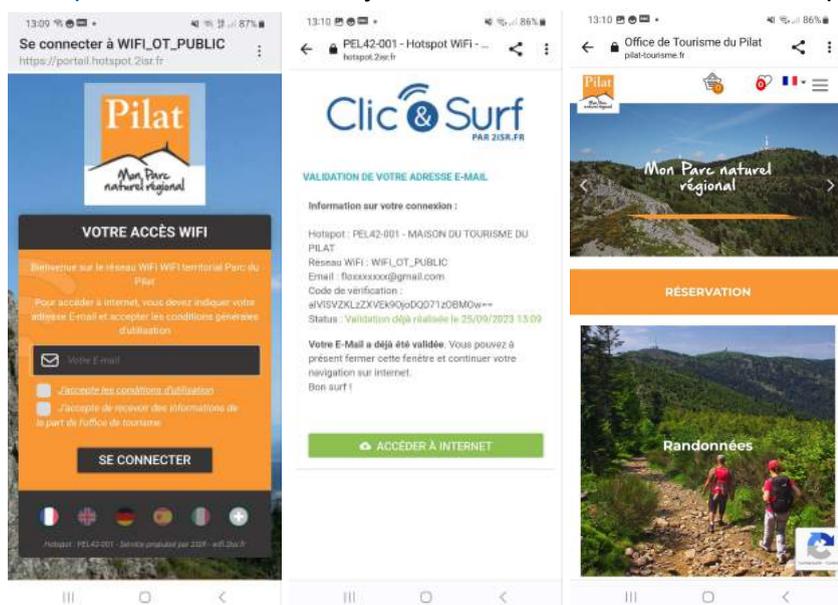
Le BIT de Pélussin (mais également nos 2 autres bureaux principaux) sont équipés de la solution Clic & Surf fournie par 2ISR qui offre un accès wifi libre et gratuit en illimité 24h/24. L'abonnement est renouvelé tous les ans .

Clic & Surf® est une solution de Hotspot WiFi Gratuit qui offre à notre clientèle un accès Internet **sécurisé et conforme à la réglementation** :

- Enregistrement des informations de connexions et de l'utilisation du service.(Décret n° [2006-358 du 24 mars 2006](#))
- Filtrage **des téléchargements illégaux** et des accès tel que les **réseaux P2P**
- Filtrage natif des sites interdits (Terrorisme*, Pédophilie*, P2P, ...)
**Clic & Surf*® dispose des listes officielles mises à jour par le gouvernement.
- Filtrage des sites pornographiques

Un accès au back office nous permet de gérer la configuration de notre hotspot Wifi.

Lors de sa connexion, le client arrive sur notre portail dédié avec accès direct à notre site www.pilat-tourisme.fr afin d'y consulter toute notre offre touristique :



Ce service est valorisé auprès de notre clientèle au travers de l'affichage suivant :



ANNEXES

Annexe 2 : Facture d'engagement avec Click & Surf

Annexe 3 : Statistiques de connexion 2023

Annexe 4 : Conformité RGPD

Partie 2 : Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

2.4. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

En 2023, L'Office de tourisme du Pilat a adapté les horaires d'ouverture de ses 3 bureaux d'information pour s'adapter au mieux à l'activité touristique et aux saisonnalités. Les horaires sont diffusés : sur notre site internet, google, nos réseaux sociaux, sur notre répondeur téléphonique ainsi qu'en affichage sur place.

Hors vacances scolaires :

Du mardi au samedi 9h30-12h30 + samedi après-midi de mai à octobre 14h-17h30

Vacances scolaires et ponts :

Du lundi au samedi 9h30-12h30 et 14h-17h30 (18h en juillet/août) + dimanche en juillet-août : 9h30-12h30 et 14h-18h

Ouvert les jours fériés suivants :

Pâques, 08 mai, ascension, pentecôte, 11 novembre : 9h30-12h30 et 14h-17h30

14 juillet et 15 août : 9h30-12h30 et 14h-18h

Ainsi, en 2023, le Bureau d'information touristique principal de Pélussin aura été ouvert **282 jours pour un total de 1332 heures**

De plus, en 2023, l'Office de Tourisme du Pilat a mis en place un dispositif accueil "Hors les murs" pour aller directement à la rencontre de ses clientèles sur les principaux sites d'attractivité de son territoire tous les dimanches de Janvier à Décembre (Hors Juillet/Août) .



Bienvenue dans le Pilat !



**Horaires des bureaux
du 4 septembre au 20 octobre 2023**

Bureaux de Bourg-Argental, Pélussin & Saint-Genest-Malifaux
ouverts du mardi au vendredi de 09h30 à 12h30
+ samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30

Bureau de Malleval
ouvert samedis et dimanches de 10h à 13h et de 15h à 18h
Visite guidée gratuite à 15h

Syndicat d'initiative du Bessat
(Permanences bénévoles)
ouvert samedi et dimanche de 9h à 12h



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

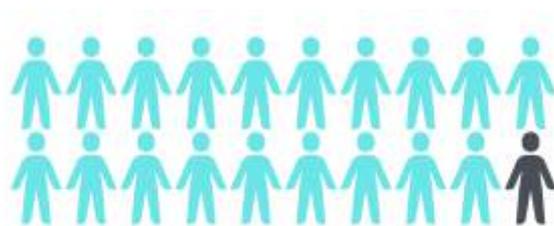
Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Exemple d'affichage des horaires sur une période donnée

Partie 3 : L'information est accessible à la clientèle étrangère

3.6. Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

L'Office de Tourisme du Pilat propose un service permanent d'accueil en Français/Anglais correspondant à la fréquentation étrangère de notre bureau.



**94% DE
FRANÇAIS
À PÉLUSSIN**

L'ensemble du personnel est identifié à l'aide d'un badge personnalisé qui indique ses fonctions et langues parlées :



L'ensemble de nos supports d'informations en cas de fermeture de l'accueil touristique sont également traduits en langue anglaise :

Horaires et informations extérieures :



Services administratifs du Parc naturel régional du Pilat
Centre de ressources sur l'habitat durable

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h30
(17h le vendredi)

www.parc-naturel-pilat.fr
info@parc-naturel-pilat.fr
04 74 87 52 01

Dans le bâtiment annexe :
Association InterParcs du Massif Central
Conservatoire Botanique du Massif Central, antenne Loire



Office du tourisme du Pilat
Tourist Office

Espace de découverte
Discovery space

www.pilat-tourisme.fr tourisme@parc-contact@pilat-tourisme.fr
04 74 87 52 00




Du 01 juillet au
03 septembre 2023 /
From July 1st to september 3rd

	Matin Morning	Après-midi Afternoon
Lundi Monday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Mardi Tuesday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Mercredi Wednesday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Jeudi Thursday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Vendredi Friday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Samedi Saturday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00
Dimanche Sunday	9h30 - 12h30	14h00 - 18h00



Horaires sur notre site internet :

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Services	
Animals accepted Boutique	Sale of fishing licences Cycle repair kit

From January 3, 2023 until February 3, 2023	Monday	Closed
From February 4, 2023 until February 19, 2023	Tuesday	9:30 AM - 12:30 PM
From February 20, 2023 until April 7, 2023	Wednesday	9:30 AM - 12:30 PM
From April 8, 2023 until April 23, 2023	Thursday	9:30 AM - 12:30 PM
From April 24, 2023 until June 30, 2023	Friday	9:30 AM - 12:30 PM
From July 1, 2023 until September 3, 2023	Saturday	9:30 AM - 12:30 PM
Until October 20, 2023	Sunday	Closed
From October 21, 2023 until November 5, 2023		

Contact
**Pilat Tourist Office - Pelussin
Office**

Type your message :

Send

ANNEXES

Annexe 5 : Organigramme

Annexe 6 : Fiches de poste

Annexe 7 : Attestations de formation en anglais

Annexe 8 : Attestations sur l'honneur

Annexe 9 : Message du répondeur en français et anglais

Partie 4 : L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

4.8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : à l'offre d'hébergement ; aux sites touristiques ; aux événements et animations ; aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; à tout autre service utile aux touristes.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

L'Office de Tourisme du Pilat utilise depuis plus de 10 ans la base de données APIDAE pour la gestion, la mise à jour et la diffusion de ses données touristiques. 1er réseau d'informations touristiques et de loisirs, Apidae Tourisme est bien plus qu'une simple base de données : c'est une plateforme de travail collaborative.

Co-alimentée par l'ensemble des acteurs et professionnels du tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes, notamment, Apidae Tourisme permet de créer, d'enrichir et de diffuser de l'information touristique fiable et actualisée.

- Nos outils de communication (numériques et guides touristiques) sont alimentés par la base de données **Apidae**, dans laquelle chaque office de tourisme référence l'ensemble de son offre (hébergements, activités, restaurants, manifestations, commerces...). **Apidae** alimente ainsi chaque jour de nombreux outils à vocation touristique (sites internet des offices de tourisme, des départements, de la région, applications touristiques mais aussi presse papier, etc...).
- Elle constitue donc pour chaque prestataire un large potentiel de diffusion. La base de données est accessible et consultable par tous : <https://base.apidae-tourisme.com/consulter>

Procédure de mise à jour des données touristiques :

L'Office de Tourisme du Pilat collecte et met à jour les informations touristiques suivantes :

- Hébergements (Hôtellerie, hôtellerie de plein air, hébergement locatif, hébergement collectif, ...)
- Restauration
- Producteurs et artisans
- Activités et équipements touristiques
- Sites de visites (culturels et naturels)
- Événements et manifestations
- Offres et séjours
- Transports

L'Office de Tourisme procède à une **mise à jour annuelle** des données de sa base qui intervient généralement en fin d'année calendaire (Novembre/décembre) auprès de l'ensemble des adhérents.

Ensuite, tous les prestataires touristiques peuvent contacter l'Office de Tourisme tout au long de l'année pour mettre à jour leurs informations.

Pour le reste de la collecte, notamment concernant les événements, l'Office de Tourisme collecte ces nouvelles informations touristiques de plusieurs manières :

- Soit l'information vient directement à nous par écrit (mail, message réseaux sociaux ou dépôt de documentation comme des affiches) ou à l'oral le cas échéant.
- En s'informant directement sur différents canaux comme la presse locale, réseaux sociaux, newsletter
- A travers un formulaire de dépôt d'informations présent sur la rubrique AGENDA de notre site internet

The screenshot shows the 'Agenda' page of the Pilat Tourisme website. The page has a navigation bar with links: 'Expériences', 'Découvrir', 'Mon Week-End dans le Pilat', 'Planifier', 'Agenda', and 'Pratique'. The main content area contains the following text:

Vous êtes organisateur d'une manifestation ou d'un événement ? L'Office de tourisme vous aide à en assurer la promotion.

Votre manifestation sera diffusée gratuitement :

- sur notre agenda mensuel disponible dans les bureaux d'information et diffusé à l'ensemble de nos prestataires touristiques
- via notre newsletter grand public
- sur notre site internet: www.pilat-tourisme.fr/rubrique-Agenda

(A noter que les informations concernant votre événement seront modérées par l'Office de Tourisme avant d'être publiées.)

Dans ce but, nous avons besoin de connaître les informations pratiques constituant votre manifestation !

- Pour ce faire, merci de compléter le plus précisément possible le formulaire en ligne ci-dessous.

Important : utiliser les majuscules uniquement pour la 1ère lettre du nom de la fiche et des noms propres, mais ne pas écrire des mots entiers en majuscules.

- Si vous souhaitez nous envoyer une affiche ou un flyer pour une diffusion dans les bureaux de nos offices de tourisme : adressez nous directement le fichier par mail à contact@pilat-tourisme.fr après avoir complété ce formulaire.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les textes communiqués en vue d'une harmonisation de notre agenda et notre charte éditoriale.

Nom de la manifestation *

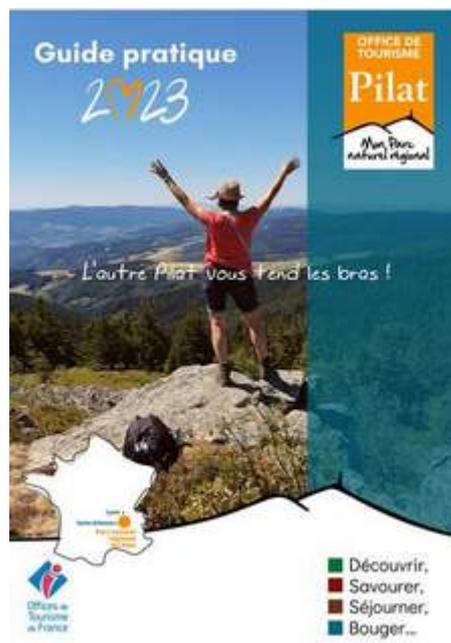
Importance de votre événement

Ces données sont ensuite exportées quotidiennement (toutes les nuits) vers l'ensemble des projets numériques alimentés par APIDAE et notamment notre site internet www.pilat-tourisme.fr

Expériences	Découvrir	Mon Week-End dans le Pilat	Planifier	Agenda	Pratique
<p>Dormir</p> <ul style="list-style-type: none"> Hôtels Chambres d'hôtes Gîtes et meublés Campings et aires de service Hébergements de groupe Hébergements insolites Hébergements équestres Chalets loisirs Bivouac Tourisme fluvial 	<p>Manger</p> <ul style="list-style-type: none"> Restaurants Traiteurs Aires de pique-nique Salles hors-sac 	<p>Découverte et gastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> Le Fascinant Week-end Patrimoine naturel Tables d'orientation Patrimoine culturel Artisans Producteurs Bar à vins Points de vente Marchés et agenda gourmand 	<p>Offres et séjours</p> <ul style="list-style-type: none"> Centres de séminaires Groupes Idées de séjours Aventure-jeux Chèques cadeaux 	<p>Activités et détente</p> <ul style="list-style-type: none"> Promenades et randonnées Vélo et VTT Sensations Activités insolites Trail Détente et bien-être Baignade et nautisme Neige et glisse Les Rendez-vous de mon Parc 	<p>Tourisme et handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> Activités Hébergements Location de matériel adapté
<p>Agenda</p> <ul style="list-style-type: none"> Nos événements incontournables Tout l'agenda 	<p>Toute l'offre sur la carte</p>				

Nous exploitons également l'ensemble de ces données sur plusieurs types de supports papiers :

- Le guide du Pilat : Guide touristique de la destination édité annuellement (parution en Mars) à 10 000 exemplaires



- Des éditions régulières et personnalisées réalisées à partir de l'outil Edit'connect en lien direct avec les données APIDAE (Agenda mensuel, Agenda famille, programme de vacances, ...)

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024



- Des éditions à la demande, réalisables directement depuis la plateforme APIDAE lors de demande au comptoir.

ANNEXES

Annexe 10 : Convention apidae

Partie 5 : Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

5.9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

L'Office de tourisme met à disposition de l'ensemble de ses visiteurs divers documents concernant l'offre d'hébergements, la restauration, les sites de visite, les fêtes et manifestations etc. de son territoire et des environs.

L'Office de Tourisme propose également des cartes et des plans touristiques de sa destination :

- **Carte touristique**

Editée par le Parc naturel régional du Pilat, elle permet d'avoir une vue d'ensemble de la destination avec les points d'intérêts principaux au recto. Au verso se trouvent quelques informations thématiques traduites en anglais : culturel, découverte, sérénité, saveurs etc.

Disponible en papier et en téléchargement sur notre site internet.



A noter qu'une nouvelle version de cette carte va être éditée en 2024

- **Des plans des communes**

Divers plans des communes de notre territoire sont disponibles à la demande dans nos différents bureaux.

- **Carte des itinéraires VTT, vélo et enduro**

Editée par le parc naturel régional du Pilat, cette carte propose l'ensemble des itinéraires du site labellisé FFC pour la pratique du VTT et du cyclotourisme.

Disponible en format papier et en téléchargement sur notre site web.



- **Plans et cartes des destinations environnantes**

Au regard de sa position géographique, nombreux sont les visiteurs qui demandent de la documentation sur les autres destinations proches des BIT du Parc du Pilat.

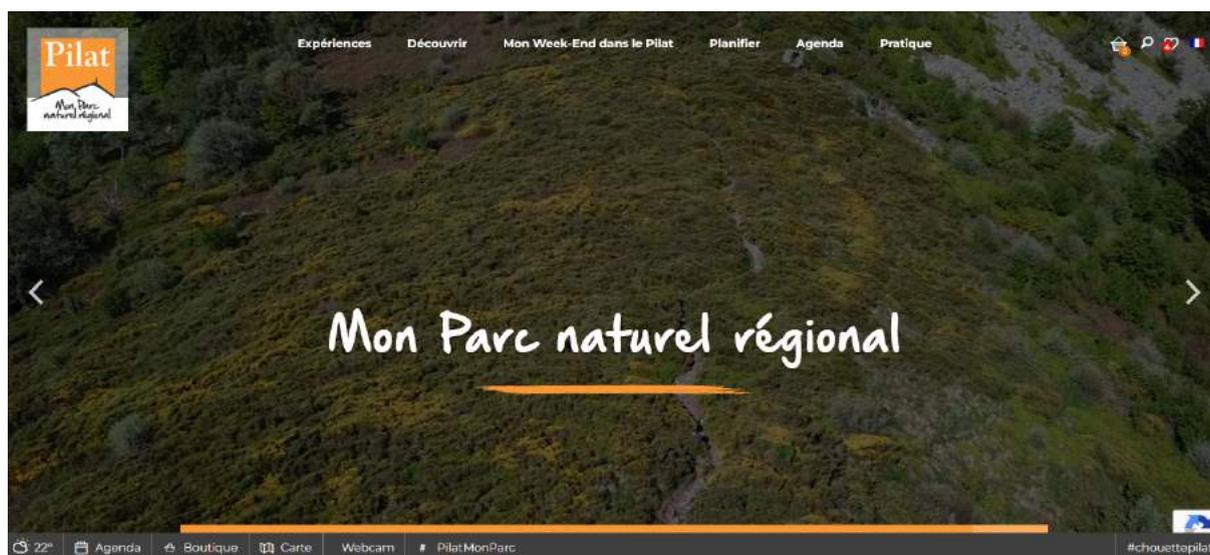
Par exemple pour le bureau d'informations principales de Pélussin, nous mettons à disposition des cartes du département de la Loire, de l'Ardèche, ou encore des villes de Vienne, Lyon ou St-Etienne.

Partie 5 : Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

5.10. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

Le site internet de l'office de tourisme du Pilat possède un nom de domaine dédié et recense toutes les informations touristiques de la destination :

www.pilat-tourisme.fr



Accessible en français et anglais, il est administré par l'Office de tourisme.

La version actuelle du site a été développée par l'agence Raccourci Tourisme en 2018, avec de régulières mises à jour pour s'adapter au mieux aux exigences de notre clientèle et favoriser l'expérience utilisateur..

L'Office de tourisme peut ajouter ou modifier le contenu des menus et des pages à loisirs à partir du back office d'administration du site.

La rubrique PLANIFIER, contenant l'ensemble de l'offre touristique, est mise à jour quotidiennement grâce aux exports nocturnes automatiques depuis la base de données APIDAE. Cela permet d'alimenter l'ensemble des rubriques suivantes :

- DORMIR
- MANGER
- DECOUVERTE ET GASTRONOMIE
- OFFRES ET SEJOURS
- ACTIVITES ET DETENTE
- AGENDA
- TOURISME & HANDICAP

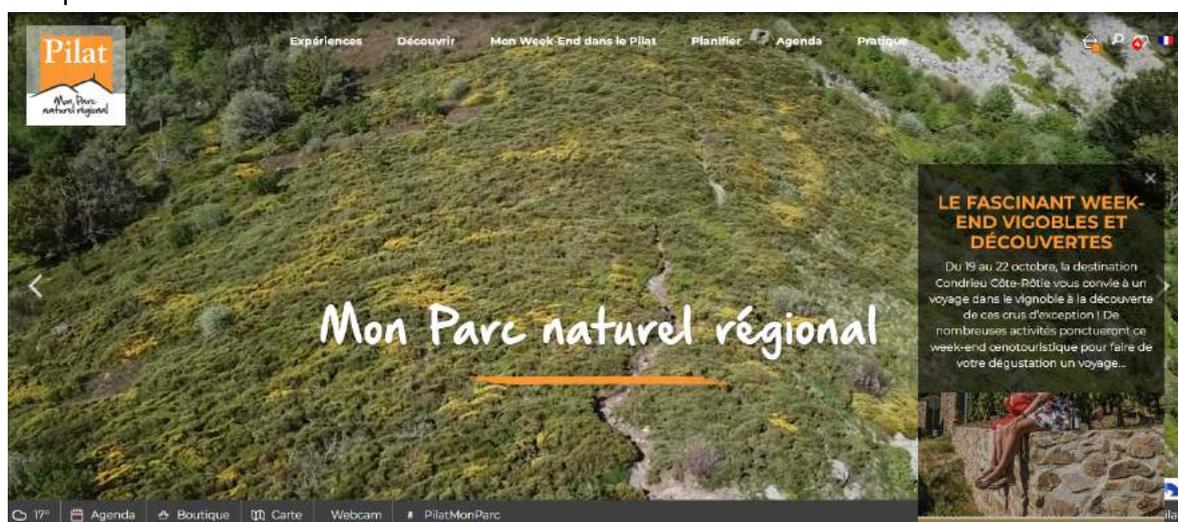
Notre site internet respecte :

- Le Référentiel général pour l'Accessibilité des Administrateurs (RGAA).
- La loi n 2005-102 de février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (article 47).

Notre agence, l'agence Raccourci, accorde une grande importance à la compatibilité de ses sites web et donc du site pilat-tourisme.fr avec les logiciels pour les internautes en situation de handicap visuel.

Notre site internet est "Responsive Design". C'est-à-dire qu'il a été pensé et développé « Mobile First ». Le contenu de notre site internet s'adapte à la taille de l'écran de l'utilisateur. L'affichage de notre site internet est optimisé pour 7 largeurs d'écrans différentes que l'on appelle des points de rupture. Notre site internet est consultable sur tous les terminaux ; PC, Tablette, mobiles, sans avoir à zoomer ou à redimensionner les fenêtres.

A l'affichage du site, le navigateur identifie la taille de l'écran et applique la feuille de style adéquate.



Homepage depuis une consultation sur ordinateur



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Home page depuis une consultation sur mobile

Voici les statistiques des principaux terminaux mobiles et navigateurs utiliser pour consulter le site www.pilat-tourisme.fr entre le 01/01/2023 et le 30/06/2023 (Source Google Analytics) :

Navigateur	Acquisition			Comportement			Conversions		
	Sessions	% nouvelles sessions	Nouveaux utilisateurs	Taux de rebond	Pages/session	Durée moyenne des sessions	Séjours Pilat (Taux de conversion - Objectif 1)	Séjours Pilat (Réalisations de l'objectif 1)	Séjours Pilat (Valeur de l'objectif 1)
	210 150 <small>% du total: 100,00 % (210 150)</small>	63,75 % <small>Valeur moy. pour la vue: 63,72 % (0,06 %)</small>	133 977 <small>% du total: 100,06 % (133 898)</small>	64,89 % <small>Valeur moy. pour la vue: 64,89 % (0,00 %)</small>	2,08 <small>Valeur moy. pour la vue: 2,08 (0,00 %)</small>	00:01:56 <small>Valeur moy. pour la vue: 00:01:56 (0,00 %)</small>	0,00 % <small>Valeur moy. pour la vue: 0,00 % (0,00 %)</small>	0 <small>% du total: 0,00 % (0)</small>	0,00 € <small>% du total: 0,00 % (0,00 €)</small>
1. Chrome	118 189 (56,24 %)	60,75 %	71 803 (53,59 %)	64,83 %	2,09	00:01:55	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
2. Safari	48 886 (23,26 %)	72,41 %	35 396 (26,42 %)	67,84 %	1,83	00:01:31	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
3. Firefox	14 466 (6,88 %)	56,09 %	8 114 (6,06 %)	55,52 %	2,85	00:03:33	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
4. Samsung Internet	10 924 (5,20 %)	64,12 %	7 005 (5,23 %)	66,90 %	1,85	00:01:40	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
5. Edge	10 666 (5,08 %)	55,94 %	5 967 (4,45 %)	61,18 %	2,48	00:02:33	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
6. Android Webview	3 355 (1,60 %)	77,94 %	2 615 (1,95 %)	59,85 %	2,37	00:01:17	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
7. Safari (in-app)	1 569 (0,75 %)	89,17 %	1 399 (1,04 %)	66,67 %	1,80	00:00:57	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
8. (not set)	1 065 (0,51 %)	99,91 %	1 064 (0,79 %)	91,74 %	1,08	00:00:01	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
9. Opera	961 (0,46 %)	58,38 %	561 (0,42 %)	65,66 %	2,05	00:02:05	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
10. Mozilla Compatible Agent	39 (0,02 %)	92,31 %	36 (0,03 %)	74,36 %	1,38	00:00:17	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)

Principaux navigateurs utilisés pour consulter www.pilat-tourisme.fr

Catégorie d'appareil	Acquisition			Comportement			Conversions		
	Sessions	% nouvelles sessions	Nouveaux utilisateurs	Taux de rebond	Pages/session	Durée moyenne des sessions	Séjours Pilat (Taux de conversion - Objectif 1)	Séjours Pilat (Réalisations de l'objectif 1)	Séjours Pilat (Valeur de l'objectif 1)
	210 150 <small>% du total: 100,00 % (210 150)</small>	63,75 % <small>Valeur moy. pour la vue: 63,72 % (0,06 %)</small>	133 977 <small>% du total: 100,06 % (133 898)</small>	64,89 % <small>Valeur moy. pour la vue: 64,89 % (0,00 %)</small>	2,08 <small>Valeur moy. pour la vue: 2,08 (0,00 %)</small>	00:01:56 <small>Valeur moy. pour la vue: 00:01:56 (0,00 %)</small>	0,00 % <small>Valeur moy. pour la vue: 0,00 % (0,00 %)</small>	0 <small>% du total: 0,00 % (0)</small>	0,00 € <small>% du total: 0,00 % (0,00 €)</small>
1. mobile	135 599 (64,52 %)	64,41 %	87 338 (65,19 %)	67,55 %	1,84	00:01:28	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
2. desktop	67 468 (32,10 %)	62,89 %	42 429 (31,67 %)	59,32 %	2,59	00:02:51	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
3. tablet	7 083 (3,37 %)	59,44 %	4 210 (3,14 %)	67,10 %	2,02	00:02:00	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)

Différence entre consultations mobiles/ordinateurs/tablettes

Infos sur l'appareil mobile	Acquisition			Comportement			Conversions		
	Sessions	% nouvelles sessions	Nouveaux utilisateurs	Taux de rebond	Pages/session	Durée moyenne des sessions	Séjours Pilat (Taux de conversion - Objectif 1)	Séjours Pilat (Réalisations de l'objectif 1)	Séjours Pilat (Valeur de l'objectif 1)
	142 682 <small>% du total: 67,90 % (210 150)</small>	64,16 % <small>Valeur moy. pour la vue: 63,72 % (0,70 %)</small>	91 548 <small>% du total: 68,37 % (133 898)</small>	67,52 % <small>Valeur moy. pour la vue: 64,89 % (4,06 %)</small>	1,85 <small>Valeur moy. pour la vue: 2,08 (-11,39 %)</small>	00:01:30 <small>Valeur moy. pour la vue: 00:01:56 (-22,59 %)</small>	0,00 % <small>Valeur moy. pour la vue: 0,00 % (0,00 %)</small>	0 <small>% du total: 0,00 % (0)</small>	0,00 € <small>% du total: 0,00 % (0,00 €)</small>
1. Apple iPhone	42 479 (29,77 %)	71,74 %	30 476 (33,29 %)	69,15 %	1,73	00:01:22	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
2. Wiko K-KOOL	20 337 (14,25 %)	65,80 %	13 382 (14,62 %)	64,39 %	1,99	00:01:37	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
3. Motorola Moto G (4) Moto G4	1 665 (1,17 %)	99,94 %	1 664 (1,82 %)	97,90 %	1,02	< 00:00:01	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
4. Apple iPad	1 560 (1,09 %)	76,09 %	1 187 (1,30 %)	62,56 %	2,30	00:02:48	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
5. Samsung SM-A202F Galaxy A20e	1 552 (1,09 %)	60,89 %	945 (1,03 %)	67,59 %	1,81	00:01:30	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
6. Mozilla Firefox for Android	1 487 (1,04 %)	57,70 %	858 (0,94 %)	66,24 %	2,03	00:01:31	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
7. Samsung SM-A415F Galaxy A51	1 324 (0,93 %)	61,71 %	817 (0,89 %)	64,12 %	2,00	00:01:33	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
8. Samsung SM-A528B Galaxy A52s 5G	1 245 (0,87 %)	61,04 %	760 (0,83 %)	69,08 %	1,84	00:01:26	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
9. Samsung SM-A405FN Galaxy A40	1 191 (0,83 %)	56,68 %	675 (0,74 %)	67,34 %	1,87	00:01:32	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)
10. Xiaomi M2101K6G Redmi Note 10 Pro	1 124 (0,79 %)	55,16 %	620 (0,68 %)	64,77 %	2,06	00:01:56	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 € (0,00 %)

Principaux terminaux mobiles utilisés pour consulter www.pilat-tourisme.fr

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

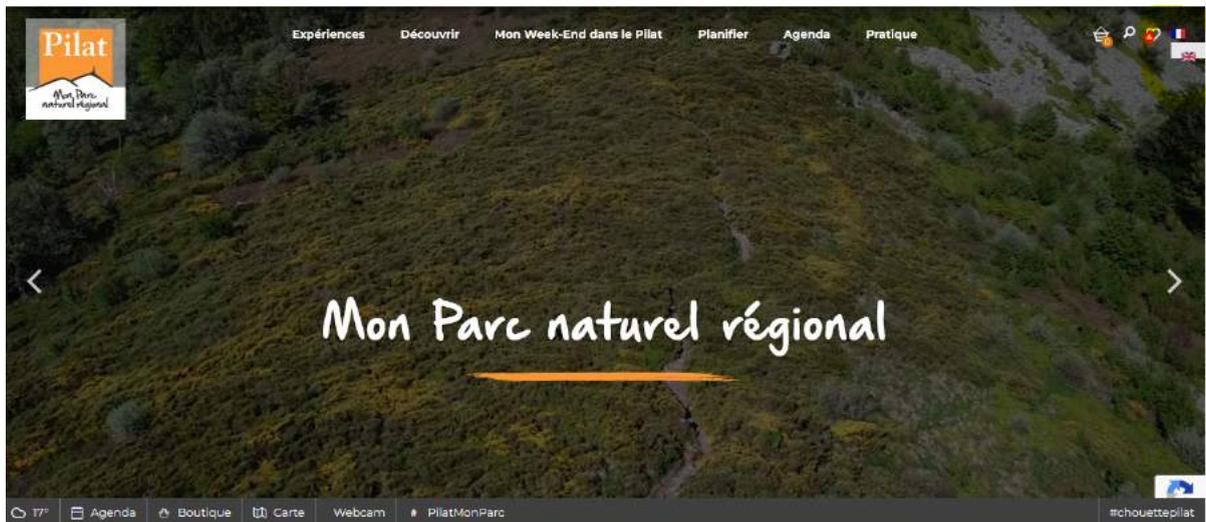
Le site internet www.pilat-tourisme.fr est disponible en 2 langues : le Français et l'Anglais correspondant à la fréquentation touristique principale de nos bureaux et de notre destination (cf partie 3)

La traduction en anglais a été réalisée de manière professionnelle grâce à l'outil <https://fr.gtranslate.io/> (Contrat en Annexe 11) et vérifiée en interne par notre personnel.

ANNEXES

Annexe 11 : Contrat d'utilisation du service gtranslate.io

La version anglaise est accessible depuis un menu déroulant sur l'ensemble de la navigation du site dans le coin supérieur droit de l'écran.



Fréquentation site web : www.pilat-tourisme.fr

• 267 459 VISITEURS UNIQUES	(+6%)
• 400 666 SESSIONS	(+4%)
• 879 035 PAGES VUES	(-4%)

par rapport
à 2021



TOP 10 DES PAGES LES PLUS CONSULTÉES

1. <i>page d'accueil</i>	69 861
2. <i>/webcams-du-pilat</i>	68 156
3. <i>/decouvrir/randonnees/notre-top-5-des-randonnees-dans-le-pilat</i>	41 578
4. <i>/planifier/agenda</i>	23 255
5. <i>/decouvrir/randonnees</i>	20 482
6. <i>/planifier/activites-et-detente/neige-et-glisse/domaines-nordiques/domaine-nordique-le-bessat-les-grands-bois-1645730</i>	12 520
7. <i>/planifier/activites-et-detente/baignade-et-nautisme/piscine-ludique-de-bourg-argental-1646178</i>	11 119
8. <i>/decouvrir/montagne</i>	10 960
9. <i>/planifier/activites-et-detente/neige-et-glisse/domaines-nordiques</i>	10 037
10. <i>/decouvrir/randonnees/nos-itineraires</i>	9 278

Données de fréquentation du site www.pilat-tourisme.fr en 2022
Partie 6 : L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

6.12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

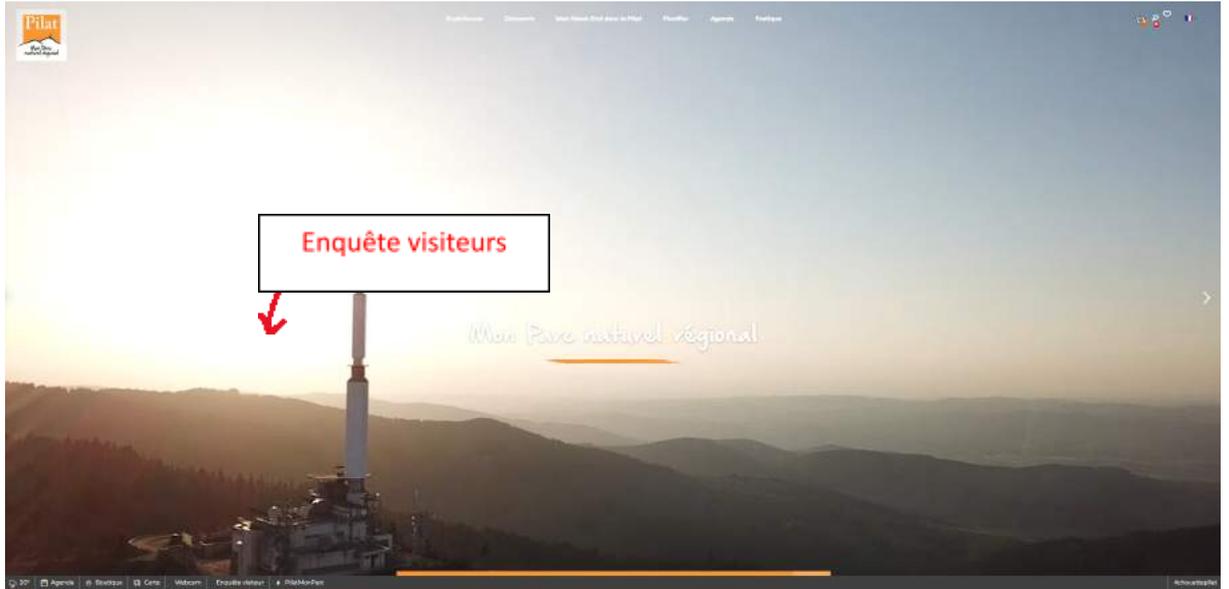
Dans un souci d'amélioration permanent du service proposé à sa clientèle, l'Office de Tourisme du Pilat a mis en place plusieurs dispositifs d'enquête et d'évaluation de la qualité.

Etude de la satisfaction

Afin d'améliorer au mieux l'image et la qualité de la destination, l'Office de Tourisme propose plusieurs questionnaires de satisfaction :

- Nous mettons à la disposition des visiteurs de notre site internet un questionnaire afin de connaître leur ressenti de notre destination.
Créé sur Sphinx, ce questionnaire recueille des données qui sont analysées annuellement dans le cadre de notre Tableau de Bord de la fréquentation. Cette enquête est proposée en pop-up à différentes périodes de l'année pour améliorer le

taux de remplissage et de retour.



Localisation de l'enquête pour les visiteurs sur notre site internet

- Nous mettons également à disposition un questionnaire papier dans nos bureaux afin d'évaluer la qualité de nos services.

Capture d'écran de l'enquête clients

Etude des remarques et suggestions

Ce tableau quantifie toutes les remarques et les suggestions orales ou écrites transmises sur le territoire du Parc Naturel Régional du Pilat. Accessible en interne depuis notre espace de stockage partagé, il nous permet d'avoir une vue d'ensemble de notre territoire puisque nous récoltons les avis sur plusieurs canaux : réseaux sociaux, site internet, courrier papier et électronique, et également à l'oral.

	A	B	C	D	E	F
1	Qui	Date	Type	Provenance	Editeur	Remarque
2	SR / JS	11/04/2023	Remar...	Remar...	Touristes	Et déjà un premier déçu en raison de la fermeture du Marmiton pour la location de matériel Via Ferrata. Le monsieur habite dans l'ouest Lyonnais (limite avec le Forez) et il voulait réserver pour dimanche mais le magasin sur Saint-Etienne est fermé les dimanches/lundis...
3	MV	01/03/2023	Avis	google	?	Très belle office, bien documenté, personne agréable qui vous renseigne bien, il y a même une pompe à vélo à l'extérieur !
4	MV	01/03/2023	Avis	google	?	Personnel très aimable et compétent. Surpris toutefois qu'on nous réclame 2 euros pour un mini prospectus qu'on me remet / 2 pages sur le Crêt du Pilat alors qu'il y a foisonnement de prospectus gratuits sur la région...trop tard pour le redonner j'ai déjà écrit dessus sans information préalable.
5	MV	01/03/2023	Avis	google	?	Super lieu d'échange et de découverte, ludique, agréable j'y vais à chaque fois que j'ai des invités pour leurs faire découvrir le parc, il y a souvent des expositions, accueil au top
6	MV	07/02/2023	Avis	Réseau...	?	Un site magnifique, ski de fond, ballades je vous le recommande vraiment
7						

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

G	H	I	J
Note	Objet de la remarque	Lieu concerné	Solution/réponse
	Activité	Via Ferrata Planfoy	Créer une permanence au local de la Maison de la Montagne et de l'escalade à Planfoy les jours où le Marmiton est fermé (peut-être sur réservation uniquement si ça évite de tenir une permanence à attendre) ? Réponse de François Carton : Depuis septembre, nous sommes en effectif réduit (1,5 ETP) avec 2 départs en fin de saison sportive dernière. Au niveau de notre présence au bureau, elle reste assez aléatoire entre les rendez-vous à l'extérieur, les encadrements sur le terrain, les congés des salariés. Il me semble du coup, compliqué de pouvoir répondre à tes attentes. J'essaie d'en parler avec Jean-Luc pour voir si une solution pourrait-être trouvée.
5/5	OT	OTPELU	
3/5	OT	OTPELU	
5/5	OT	OTPELU	
	OT	PNR Pilat	

Etude des réclamations

Les réclamations sont classées en fonction de leur nature : écrite/orale et en fonction de la structure/entité mise en cause. Si celle-ci ne nous concerne pas directement, nous transmettons alors le message à la structure identifiée.

L'Office de tourisme s'engage à répondre à l'écrit dans les 48 heures.

Qui	Date	Objet	Coordonnées	Solution apportée
MV	16/05/2023	Attaque de chien le samedi 13/05 vers 17h au bas de la descente du GR 65 à Bourg-Argental (vers le camping). La dame se promenait tranquillement, quand elle croisa une autre femme avec trois petits chiens (pas attachés) dont un qui lui sauta dessus et lui arracha une partie de son pantalon. la plainte a été transmise à proprio d'Isba la Tortue qui nous la retransmise à nous (OTBA).	Isabelle HARRY 0675410559	Transmission de la plainte à la mairie

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

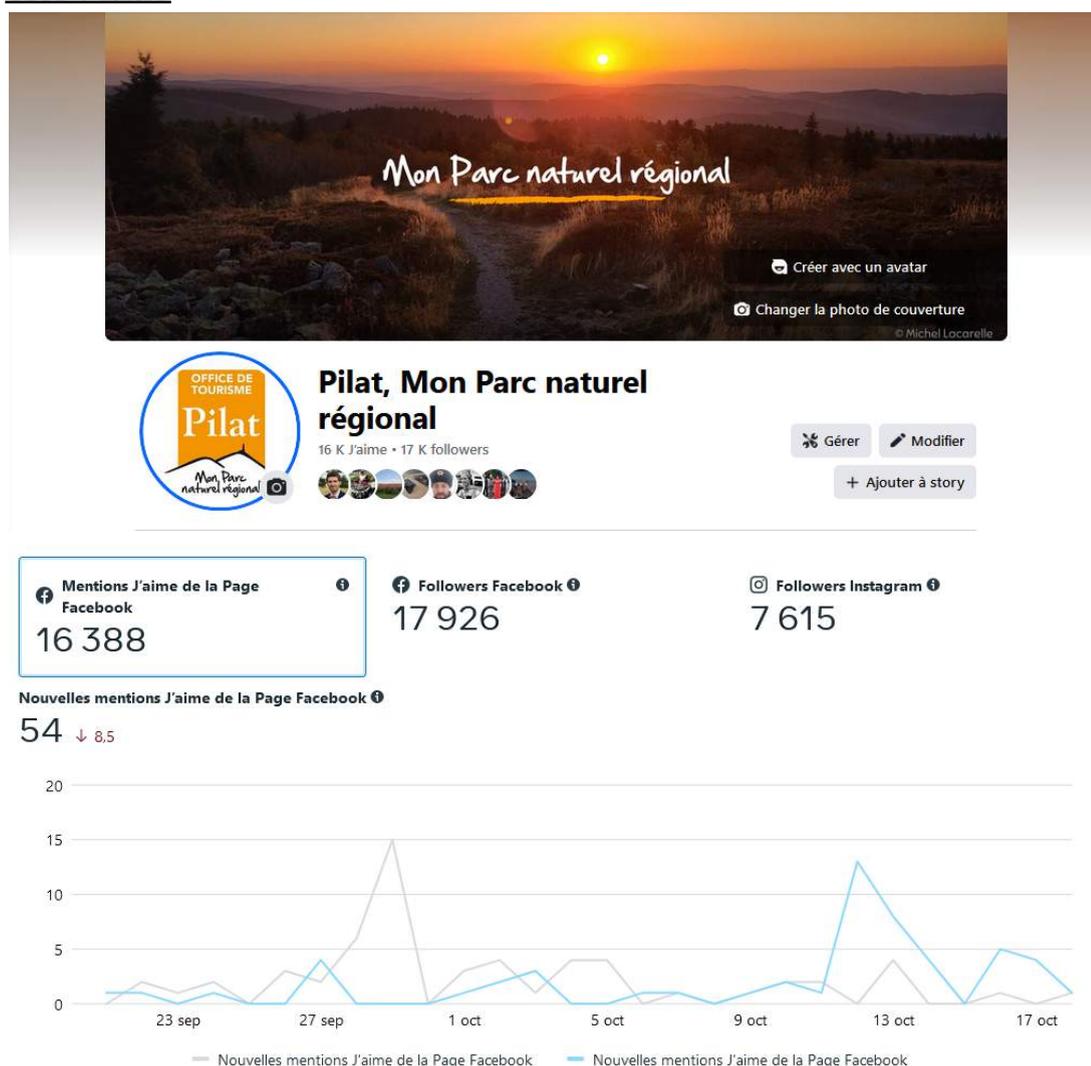
Partie 6 : L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

6.14 L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

L'Office de Tourisme du Pilat est présent sur les principales plateformes de réseaux sociaux afin d'assurer une promotion efficace de son territoire.

Une charte éditoriale a été rédigée afin de définir les modalités de prise de parole sur ces différents supports. L'ensemble des réseaux sont monitorés quotidiennement par le directrice, la chargée de communication et l'animateur numérique de territoire afin de répondre aux différents messages de la clientèle en suivant les recommandations de la charte éditoriale.

FACEBOOK



INSTAGRAM



pilat_tourisme

Suivre en retour

Contacter



1178 publications

7 610 followers

442 suivi(e)s

Pilat tourisme

Office du tourisme

Découvrez l'AGENDA des manifestations du mois d' OCTOBRE dans le Parc naturel régional du Pilat

www.pilat-tourisme.fr/agenda-pilat-octobre-2023 + 1

Suivi(e) par cyrilquintard_photography, emy42330, brunolavit et 47 autres personnes



Agenda



Coups de coeur



Vacances



Reportages



Fascinant WE



Idées WE



Malleval

PUBLICATIONS

REELS

IDENTIFIÉ(E)

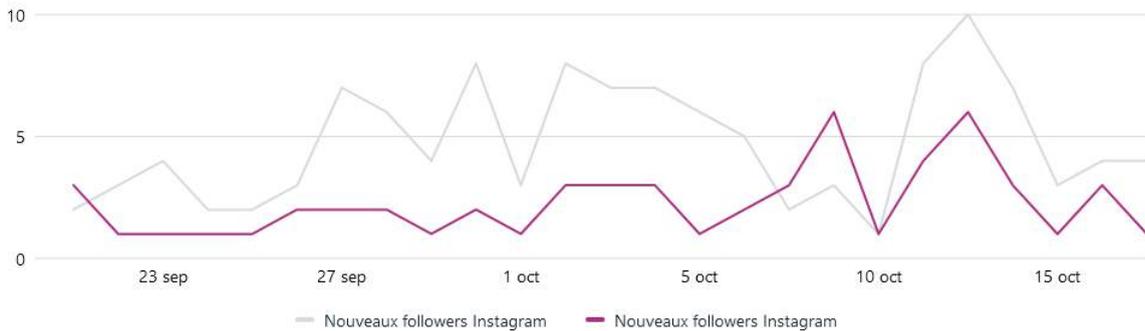
Mentions J'aime de la Page
Facebook
16 388

Followers Facebook
17 926

Followers Instagram
7 615

Nouveaux followers Instagram

57 ↓ 52,1



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

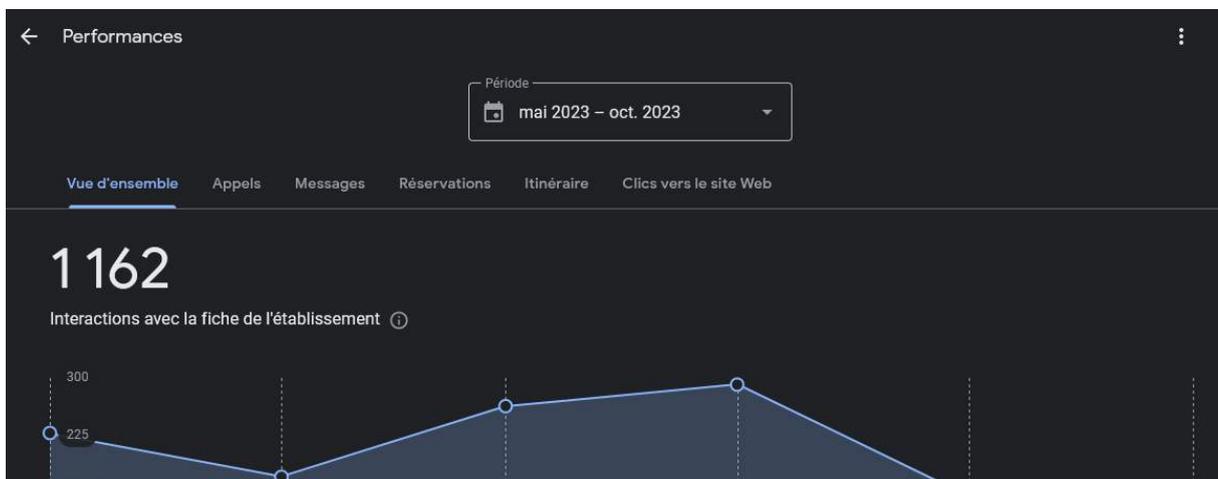
Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

GOOGLE MY BUSINESS

Google My Business dashboard for 'Office de tourisme du Pilat Rhodanien'. The interface is in French and shows various management options: 'Éditer la fiche', 'Voir les avis', 'Messages', 'Ajouter photo', 'Performances', 'Publicité', 'Activités', 'Éditer produits', 'Éditer services', 'Réservations', and 'Questions'. A 'Remplissage de la fiche' progress indicator is visible. On the right, there is a map showing the location at 'la Source De Bien Etre' and a 'Ajouter des ph...' button. Below the map, the business name 'Office de tourisme du Pilat Rhodanien' is displayed with a 4.6-star rating and 107 Google reviews. The address is 'Moulin de Virieu, 42410 Pélussin'. There are buttons for 'Site Web', 'Itinéraire', and 'Enregistrer'.



TRIP ADVISOR

TripAdvisor page for 'Parc naturel régional du Pilat'. The page features the TripAdvisor logo, a search bar, and navigation links for 'Voyages', 'Alertes', and 'Pilat'. The breadcrumb trail is: Europe > France > Auvergne-Rhône-Alpes > Loire > Pélussin > Pélussin : toutes les activités > Parc naturel régional du Pilat. The main heading is 'Parc naturel régional du Pilat' with a 4.5-star rating and 113 reviews. Below the heading, there is a 'à propos' section with a description: 'Le Pilat vous accueille pour vivre des moments conviviaux de détente, de découverte nature, de sensations ludiques et sportives et bien sûr de saveurs exquises...'. There is also a 'Suggérez des améliorations' link and a button to 'Améliorer cette page'. A large landscape photograph of the park is shown on the right.

ANNEXES

Annexe 12 : Charte éditoriale

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Partie 7 : L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

7.15. L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé

L'Office de Tourisme du Pilat emploie de manière permanente **8.26 équivalents temps plein**. L'équipe de techniciens est complétée par 2 alternants et des employés saisonniers en fonction des besoins. La répartition des missions se fait selon l'organigramme suivant :



La Directrice de l'Office de Tourisme du Pilat est titulaire d'un diplôme de niveau 5, a validé une équivalence par validation des acquis de l'expérience professionnelle pour un diplôme de niveau 6 et a validé l'ensemble des 4 certificats qui composent l'EMBA en Innovation Touristique de niveau 7.

ANNEXES

Annexe 13 : Diplômes et certificats Isabelle ARBUZ

Diplôme IFMT I. ARBUZ

relevé de décision VAPP Mme ArbuZ

Certificat of Advanced Studies l'innovation par les TIC

Certificat of Advanced Studies Marketing et Tourisme

Certificate of Advanced Studies Projets innovants et gouvernance

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Certificate of Advanced Studies Tourisme, innovation et durabilité

De plus, elle occupe le poste de Directrice d'Office de Tourisme depuis le 03 juin 2002 et justifie donc d'une expérience de direction de 21 ans.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Partie 8 : L'office de tourisme assure un recueil statistique

8.17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'Office de Tourisme du Pilat réunit Communautés de Communes, Parc et acteurs locaux du tourisme, autour d'objectifs touristiques stratégiques formalisés au sein de conventions pour des périodes de 6 ans.

Parmi les domaines d'intervention prioritaires identifiés dans ces conventions, l'observation touristique sur le Pilat est apparue comme un élément important avec les objectifs suivants :

- Mesurer les retombées économiques de la fréquentation touristique sur le territoire
- Connaître les comportements des visiteurs
- Adapter le fonctionnement de l'Office aux comportements des clients
- Conseiller partenaires publics et privés dans leurs orientations et leurs investissements

Concernant la fréquentation des BIT de l'Office de Tourisme, plusieurs données sont analysées :

- la fréquentation au comptoir (par départements pour les clientèles françaises et nationalités pour les clientèles étrangères, nature des demandes...)
- la fréquentation de nos événements et des accueils hors les murs
- les statistiques de demandes à distance
- les statistiques de fréquentation du site Internet
- les statistiques des outils et réseaux sociaux (Facebook, Instagram)

Les données sont synthétisées et analysées régulièrement. Elles font l'objet d'une publication annuelle disponible dans la rubrique PRO de notre site internet.

Concernant la fréquentation touristique du territoire, l'Office de Tourisme dispose de plusieurs outils d'analyse :

Pour les hébergements :

- le suivi de la taxe de séjour par établissement
- le suivi des disponibilités
- l'enquête de conjoncture auprès d'un échantillon de professionnels

Pour les sites et événements

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

- le sondage direct auprès des professionnels (musées, sites, APN, caveaux et terroir...)
- En complément, l'OT dispose de données de fréquentation du territoire issues de l'outil flux vision

L'ensemble de ces données sont compilées dans des enquêtes touristiques trimestrielles et un tableau de bord annuel de l'activité touristique. Ces documents sont, eux aussi, disponibles dans la rubrique PRO de notre site internet.

A CONSULTER EN LIGNE

- *Bilan des bureaux consultables ici :*
<https://www.pilat-tourisme.fr/espace-pros/observations-touristiques-enquetes-et-bilans/bilans-des-bureaux-de-l-office-de-tourisme>
- *Tableau de bord de l'activité touristique 2022 consultable ici :*
<https://www.pilat-tourisme.fr/espace-pros/observations-touristiques-enquetes-et-bilans/tableaux-de-bord-de-la-destination>
- *Enquête périodiques consultables ici :*
<https://www.pilat-tourisme.fr/espace-pros/observations-touristiques-enquetes-et-bilans/enquetes-touristiques>

Partie 9 : L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

9.19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil ; commercialisation ; animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; promotion de la destination et communication grand public ; actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de Tourisme est une association Loi de 1901 créée en 1994.

La représentation des partenaires à l'Assemblée Générale et au sein du Conseil d'Administration est organisée par collèges.

Il existe une Convention quadripartite entre l'Office de Tourisme et ses 3 partenaires financiers qui a été signée pour la période 2023-2027.

Cette Convention vient entériner les propositions stratégiques de l'Office de Tourisme pour la période 2023-2027 qui ont été présentées aux différentes Commissions Tourisme.

PROPOSITIONS STRATEGIQUES

4 grands objectifs :

1. Animer la dimension touristique à l'échelle Pilat
2. Optimiser les retombées économiques de la clientèle journée
3. Développer les séjours dans le respect des valeurs / image Parc
4. Simplifier le fonctionnement de POT en interne, avec ses clients, avec ses partenaires

1 - Animer la dimension touristique à l'échelle Pilat

- Repositionner l'Office de Tourisme comme partenaire stratégique incontournable pour les acteurs du tourisme. Développer une offre de service attractive. Travailler en lien avec les services de développement économique des CC
- Remettre en place l'observatoire de territoire et en faire un outil de pilotage pour l'OT et ses partenaires
- Construire la stratégie de Destination avec les partenaires
- Travailler la dimension Pilat et la fierté de la marque
- Prendre en compte les attentes touristiques des acteurs en étant vigilant à la qualité de vie/travail des habitants
- Structurer l'offre par thématiques et coordonner les acteurs, notamment associatifs. Faire travailler les acteurs en réseau
- Accompagner les acteurs du tourisme dans des démarches d'adaptation au tourisme durable
- Faire vivre les espaces muséographiques de découverte du Parc

2 - Optimiser les retombées économiques de la clientèle journée

- Construire une offre spécifique pour les enfants des CLSH et scolaires qui reviendraient en famille, contribuer à la promotion des offres locales auprès des CLSH du Pilat
- Mettre en place un accueil hors les murs sur les sites à forte fréquentation sur des périodes identifiées (météo/ w-end prolongés) pour promouvoir les possibilités moins connues
- Visibilité et résa de l'offre en dernière minute : déploiement de la réservation en ligne
- Valorisation de l'offre du territoire sur les sites à forte fréquentation
- Travailler avec l'ensemble des partenaires pour développer les « services vélo » dans l'objectif permettre visite et consommation
- Travailler l'échange de clientèle avec les villes portes et aux portes à travers une offre organisée

3- Développer les séjours dans le cadre d'un tourisme responsable

- Construire et proposer des séjours porteurs de sens, écoresponsables et les mettre en marché auprès de différents opérateurs commerciaux
- Développer des séjours sur les filières thématiques identifiées :
 - Vélo : sport / loisir famille
 - Vignobles et Découvertes
 - Itinérance
 - Tourisme et handicap
- Déployer la réservation en ligne des hébergements et des activités
- Structurer l'offre de territoire en la regroupant par thématique / Suggérer des séjours à thème réservables en ligne à la carte
- Développer les séjours d'entreprise en lien avec les villes portes et aux portes
- Remettre en place un service commercial groupes / individuels

- 4- Simplifier le fonctionnement de l'OT en interne, avec ses clients, avec ses partenaires
- Harmoniser et simplifier les horaires des bureaux permanents
 - Harmoniser le fonctionnement de contribution à l'OT des financeurs (financement sur projets et pas au réel)
 - Harmoniser le soutien aux acteurs des 2 CC (soutien à l'adhésion, mise en place du programme de découverte des activités à tarif préférentiel...)

ANNEXES

Annexe 14 : Projet_OT_2023_2027

Le projet ainsi que la Convention ont fait l'objet d'une délibération officielle de chacune des collectivités.

ANNEXES

Annexe 15 : 23_02_14_AR_PREF_Tourisme_Conv_partenariat_2023-2027

Annexe 16 : 99_DE-Rvlt convention OT - 08.11.22

Annexe 17 : 8D_Conv_OT_23-25

Les missions obligatoires et facultatives confiées par les partenaires financiers ainsi que les axes stratégiques y sont clairement mentionnés.

ARTICLE 3 : Missions de l'Office du Tourisme

Les partenaires confient à l'Office du Tourisme les missions suivantes, autour de 4 axes stratégiques prioritaires :

1. Animer la dimension et la culture touristique à l'échelle du Pilat
2. Optimiser les retombées économiques de la clientèle journée
3. Développer l'offre de séjours dans le respect des valeurs et de l'image du Parc
4. Simplifier le fonctionnement de l'Office de Tourisme, en interne et avec ses partenaires

3-1 Missions obligatoires :

- L'accueil, l'information touristique,
- La promotion de la destination, en utilisant en particulier la marque de territoire « Pilat, mon parc naturel régional » en cohérence avec les outils de communication propres des partenaires signataires,
- La coordination des divers partenaires touristiques locaux. Ces 4 axes sont déclinés en pistes d'actions,
- La représentation de la destination dans les instances touristiques départementales et régionales,
- La gestion et la mise à jour de la base de données APIDAE,
- La commercialisation des produits touristiques du Pilat,

- L'observation de l'activité touristique du territoire et des clientèles
- Assurer un service relations presse,
- Accompagner la professionnalisation des prestataires touristiques locaux,

3-2 Missions facultatives

L'Office du Tourisme pourra également :

- Mettre en œuvre en tout ou partie la politique touristique de chacun des partenaires,
- Réaliser des études à la demande d'un ou plusieurs partenaires,
- Porter des projets touristiques à la demande d'un ou plusieurs partenaires dans une optique de mutualiser les moyens et les compétences, y compris l'organisation d'événements.
- Gérer l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs.

En complément, le plan d'action et le plan de communication annuels de l'Office de Tourisme sont présentés et validés par le Conseil d'Administration.

ANNEXES

Annexe 18 : *CR_CA_OT_09012023*

Annexe 19 : *PlanCommunicationPromotion-2023*

Annexe 20 : *PlanActionOTPilat_2023*

De plus, en 2021, l'Office de tourisme et le Parc naturel régional du Pilat ont engagé un travail collectif, en concertation avec acteurs publics et privés du tourisme local pour définir la stratégie touristique de Destination pour 2022-2027.

Ce travail a abouti à l'affirmation d'une stratégie organisée autour de 7 grands défis, chacun répondant à des objectifs spécifiques.

Les 7 grands défis de la stratégie poursuivent les objectifs suivants :

Défi 1 – Promouvoir le Pilat comme une destination séjour

- Multiplier l'offre de séjours
- Renforcer la visibilité de l'offre Pilat en :
 - capitalisant sur des éléments à forte notoriété (événements, itinéraires)
 - diversifiant les partenaires commerciaux
 - inscrivant l'offre Pilat dans l'offre des destinations urbaines voisines
- Augmenter les retombées économiques des activités touristiques

Défi 2 – Développer l'offre locale

- Renforcer la dynamique entre professionnels de la destination
- Accompagner l'adaptation de l'offre aux évolutions de la clientèle en :
 - développant de nouvelles offres
 - accompagnant l'initiative privée dans cette création d'offre
 - accompagnant la transition de l'offre actuelle
- Augmenter les retombées économiques des activités touristiques

Défi 3 – Améliorer le parcours client

- Faciliter la réservation en ligne pour développer la vente de séjours
- Offrir une meilleure visibilité des possibilités d'activités touristiques en temps réel
- Optimiser les retombées économiques des clientèles excursionnistes

Défi 4 – Préserver l'équilibre tourisme et population locale

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

- Limiter les conflits d'usage sur les sites à forte fréquentation touristique
- Renforcer la capacité de prescription des habitants dans le domaine du tourisme et loisirs
- Faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des patrimoines

Défi 5 – Mieux répartir les flux touristiques pour préserver les sites naturels remarquables

- Limiter l'impact écologique de la fréquentation des sites emblématiques
- Maintenir la satisfaction des visiteurs sur l'expérience vécue sur les sites du Pilat
- Faire connaître les sites moins réputés
- Faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des sites naturels

Défi 6 – Faciliter l'éco-accès au territoire et favoriser les mobilités douces

- Développer les liaisons douces et les offres touristiques associées
- Expérimenter des solutions pour un excursionnisme utilisant

moins la voiture individuelle en :

- développant les offres de transport collectif
- accompagnant l'initiative privée dans cette création d'offre
- accompagnant la transition de l'offre actuelle

- Capitaliser sur les grands itinéraires pour venir traverser le territoire

Défi 7 – Engager concrètement les acteurs locaux dans la transition

- Développer des outils d'accompagnement à la transition des acteurs locaux
- Étudier l'engagement dans la marque Parc pour critériser les offres touristiques

ANNEXES

Annexe 21 : Renouvellement_stratégie_Destination

Ces défis ont donné lieu à une déclinaison opérationnelle qui se traduit par un plan d'action organisé en 21 actions.

ANNEXES

Annexe 22 : Plan_action_7Defis

L'ensemble des travaux sont validés en Comité de Projet Avenir Montagnes Ingenierie, composé des représentants de l'ensemble des structures partenaires.

ANNEXES

Annexe 23 : Membres_Copro_AMI

Annexe 24 : CR_Coproj_AMI_03072023

Annexe 1 : Attestation labellisation Tourisme & Handicap

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Affaire suivie par: Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme - Céline COUDOUEL



NOTIFICATION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

À l'attention de M. Charles ZILLIOX, représentant l'établissement
MAISON DU PARC NATUREL REGIONAL DU PILAT « ESPACE DECOUVERTE »,
situé à 42410 PELUSSIN.

Suite à l'évaluation du 27/07/23, et à son examen par la commission territoriale
d'attribution de la Marque du 26/09/23, j'ai le plaisir de vous notifier le droit
d'usage de la Marque TOURISME & HANDICAP à compter de ce jour et selon
la déclinaison suivante :

- Handicap Auditif
- Handicap Mental
- Handicap Moteur

La Direction Générale des Entreprises ainsi que les membres de la commission
territoriale d'attribution de la Marque vous félicitent pour cette labellisation !

La Direction Générale des Entreprises souhaite vous faire part des
commentaires suivants :

Avis favorable pour les handicaps auditif, mental, moteur. Une évolution
pour le handicap visuel sera possible sous réserve de l'installation d'une
bande d'éveil à la vigilance devant l'escalier extérieur avant ou après la grille
d'évacuation.

Affaire suivie par: Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme - Céline COUDOUEL

Nous vous invitons à mettre en oeuvre les points d'amélioration identifiés par l'évaluateur(s) et les éventuelles modalités du suivi qualité défini par la commission territoriale, précisés en annexe de cette notification. Le maintien de ce droit d'usage implique le respect du Règlement d'usage de la Marque TOURISME & HANDICAP, notamment en ce qui concerne la valorisation de la Marque (supports de communication, site internet, plaque). Nous vous rappelons par ailleurs que vous pouvez louer une plaque « Tourisme & Handicap » auprès de : L'Association Tourisme et Handicaps - 15 avenue Carnot - 75017 Paris - Tél : 01 44 11 10 41 - ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

Le 26/09/23

Christophe STROBEL

Sous directeur du tourisme -
DGE

Affaire suivie par: Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme - Céline COUDOUEL

ANNEXE

Dans le cadre du droit d'usage de la Marque, vous devez respecter les modalités du suivi qualité définies par votre partenaire qui sont :

Une évolution pour le handicap visuel sera possible sous réserve de l'installation d'une bande d'éveil à la vigilance devant l'escalier extérieur avant ou après la grille d'évacuation.

Annexe 2 : Facture du service Clic&Surf



FACTURE
N°FA0352587 **du 05/04/23**

Votre contact :JAI

Adresse de Facturation :
MAISON DU TOURISME DU PILAT
 Moulin de Virieu
 42410 PELUSSIN
 France

Commentaire : abonnement du 01-05-23 au 30-04-24

Référence	Désignation	Qté	P.U.	R%	Montant HT
PRCLICSURF	Clic & Surf - BGA42-001 - OFFICE DE TOURISME - BOURG-ARGENTAL	12,00	10,90 €		130,80 €
PRCLICSURF	Clic & Surf - MAL42-001 - OFFICE DE TOURISME PILAT RHODANIEN - MALLE	12,00	10,90 €		130,80 €
PRCLICSURF	Clic & Surf - PEL42-001 - MAISON DU TOURISME DU PILAT - PELUSSIN	12,00	10,90 €		130,80 €
PRCLICSURF	Clic & Surf - STM42-001 - OFFICE DE TOURISME HAUT PILAT - SAINT GENE	12,00	10,90 €		130,80 €

Total HT	Port et Emballage	Escompte	Taux de TVA	Montant TVA	Total TTC	Acompte	NET A PAYER
523,20 €	0,00 €	0,00 €	20%	104,64 €	627,84 €	0,00 €	627,84 €

ECHEANCIER DE REGLEMENT

JOUR DE L'ECHEANCE	MODE DE REGLEMENT	TTC	JOUR DE L'ECHEANCE	MODE DE REGLEMENT	TTC
05/05/23	CHEQUE	627,84 €			

Nos Coordonnées bancaires : CREDIT MUTUEL IBAN : FR76 1027 8394 1700 0225 9540 141 / BIC : CMCIFR2A

Conditions de vente de la société INGENIERIE INFORMATIQUE SYSTEME ET RESEAUX :
 A-Juridiction : Le tribunal de commerce du siège de l'entreprise sera exclusivement le seul recours en cas de litige ou de contestation. Le lieu de livraison ainsi que les modes de règlement ne peuvent en aucun cas modifier le lieu juridiction.
 B- Réserves de propriété : Les marchandises restent la propriété de la société 2ISR jusqu'au paiement complet des factures. Conformément à nos conditions générales de vente, la loi n°80 335 du 12 mai 1980 relative à la clause de réserve de propriété est applicable aux marchandises décrites sur le présent document.
 C-Règlement : Pas d'escompte en cas de paiement anticipé. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier en cas de retard de paiement, conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-367 du 22 mars 2012. Cette indemnité est fixée à 40 € par le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012.

SARL Ingenierie Informatique Systemes et Réseaux
 16, boulevard du général Faidherbe - 49300 CHOLET
 FRANCE
 Tél. 09 72 12 27 24

R.C.S de Angers 503.831.927 Page1
 Siret 50383192700036
 Code NAF (APE) 6202A
 Sarl au capital de 10000€

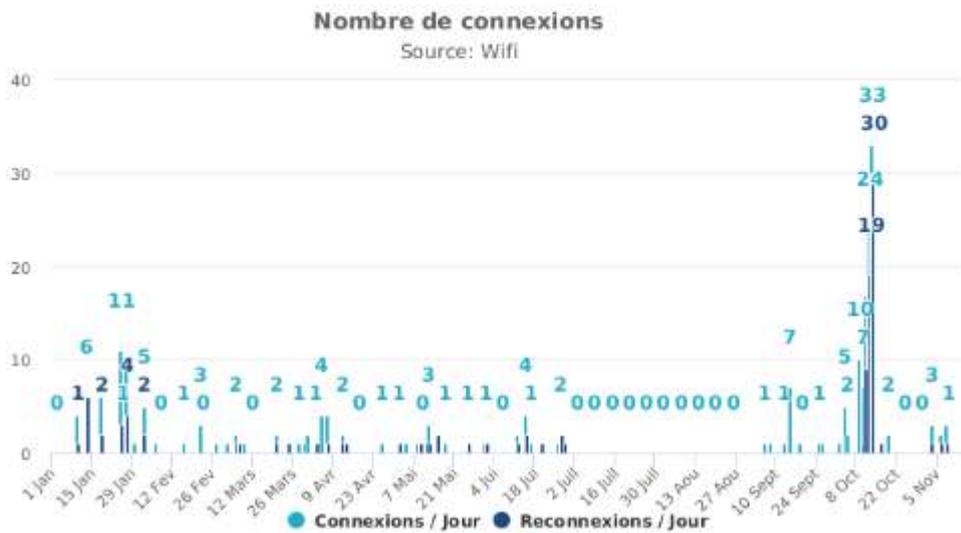
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
 Publication : 02/02/2024

Annexe 3 : Statistiques de connexion au service Clic&Surf en 2023



Annexe 4 : Conformité RGPD Service Wifi Clic&Surf



Matériel

Location d'un routeur Clic & Surf ® :

Nombre de connexions simultanées :



Jusqu'à 50 ou 100

Votre sécurité :

Portail d'authentification pour les utilisateurs :

Filtrage et blocage des accès P2P (LOI HADOPI 2009) :

Filtrage des sites de téléchargements illégaux :

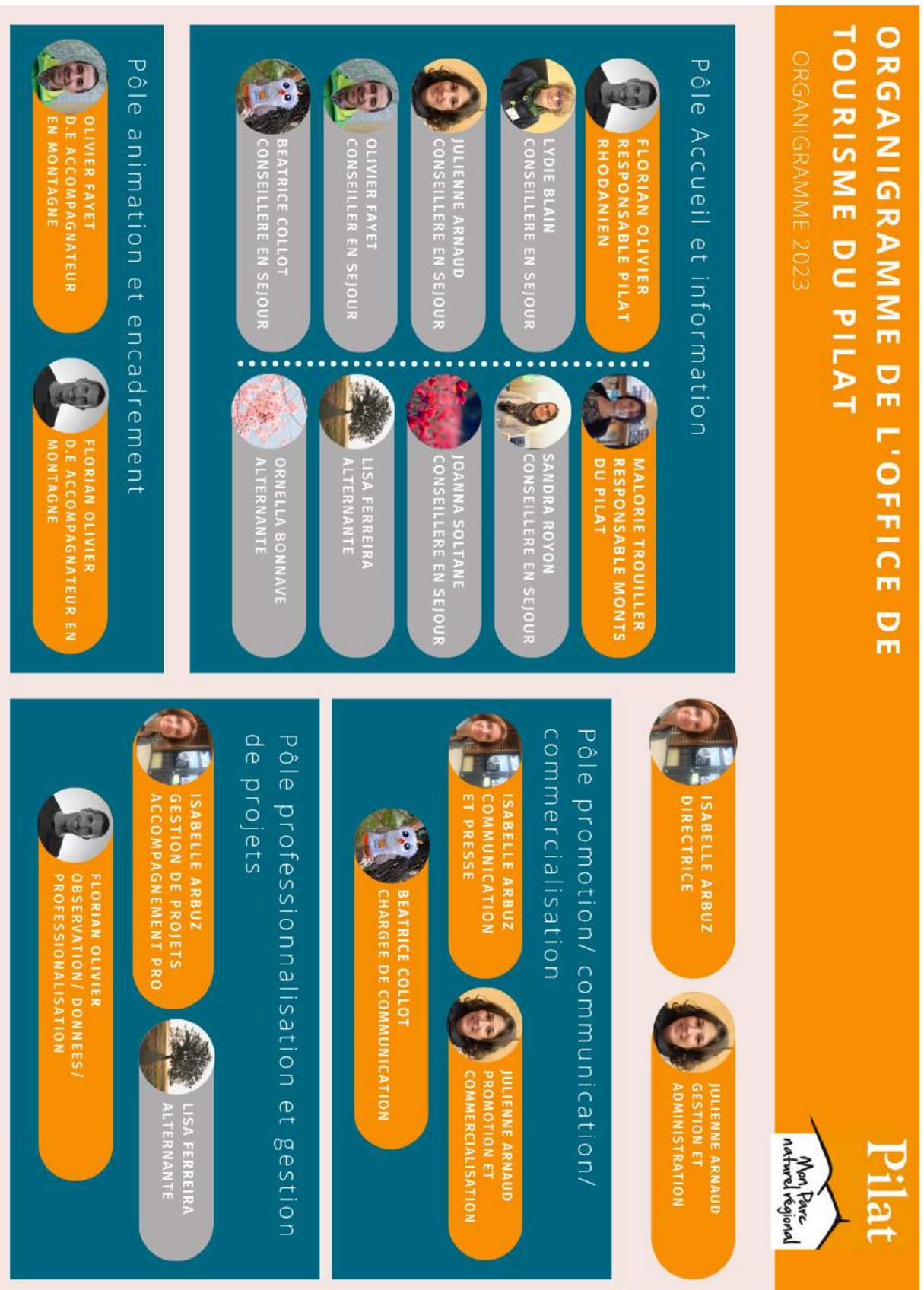
Filtrage des sites interdits par la réglementation :

Filtrage des sites pornographiques :

Enregistrement de l'historique de navigation des utilisateurs et conservation pendant 1 an :



Annexe 5 : Organigramme 2023 de l'Office de Tourisme du Pilat



Annexe 6 : Fiches de poste

 FICHE DE POSTE		
	INTITULE DU POSTE : Agent polyvalent	DATE DE CRÉATION : 23 février 2023 DERNIÈRE MISE A JOUR :
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Isabelle Arbuz	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 20 avril 2020	
	Classement 3.2 / Indice actuel : 3302 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Pélussin et tout Pilât	
MISSIONS	MISSIONS PRINCIPALES : <ul style="list-style-type: none"> - le management et l'animation de l'équipe constituée des 8 permanents et de 2 à 3 personnes recrutées en saisonnier, - l'application de la stratégie de l'Office de Tourisme (OT) et une contribution à son renouvellement, - l'élaboration du budget et le suivi de son exécution, - la supervision administrative de l'OT, - la supervision de l'ensemble des tâches réalisées par l'OT en mettant la satisfaction du visiteur au cœur des priorités, - le lien avec les équipes techniques des communautés de communes et du Parc du Pilât, - la représentation de l'OT auprès des collectivités territoriales locales, des organismes touristiques régionaux et départementaux, - la représentation de l'OT auprès des professionnels du tourisme locaux, - le pilotage et la mise en œuvre (au moins en partie) de la stratégie de communication, 	
	ACTIVITES : Gestion des équipes Administratif et comptabilité Communication : Réseaux sociaux, relations presse, site web... Supervision de la démarche commerciale, de l'observatoire Animation de la vie associative Participation / animation de l'animation de la stratégie touristique Vignobles et Découvertes Participation aux travaux de la FDOTSI Participation aux travaux de l'ADT et de l'ART Organisation des Cois Emblématiques	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme, représenté par son Président	
	CONTEXTE : Contraintes de service : accomplir ses missions dans le cadre du forfait annuel de 210 jours, pour une année complète.	
PROFIL	FORMATIONS : EMBA en Innovation Touristique, Certificat de Manager de l'expérience client, Diplôme de Technicien supérieur Tourisme Montagne	
	COMPETENCES : Gestion d'équipe et de projets Marketing montagne et Expérience Client Communication digitale Gestion de la qualité Création événementielle	

Relation médias et partenaires Mise en marché Commercialisation Anglais courant

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

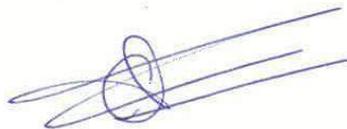
042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

	INTITULE DU POSTE : Responsable se site Pilât Rhodanien	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR : 23 février 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Florian OLIVIER	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : Avril 2002	
	Echelon 2.3 / Indice actuel : 2017 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Pélussin	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des sites de Pélussin, Mallevat cad Pilât Rhodanien - Animation nature - Accompagnements en montagne - Accueil touristique - Gestion des outils numériques, bases de données et animation numérique, 	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des outils numériques communs - Suivi régulier du site Pilât Tourisme - Relation avec la CCPR - Bilan des OT Pilât Rhodanien - Animation et encadrement - Animation numérique de territoire - Observatoire 	
CONTEXTE PROFESIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité de la Directrice de l'Office de Tourisme. L'agent encadre le personnel affecté au site « Pilât rhodanien »	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Prise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : 28 heures sur 4 jours	
PROFIL	FORMATIONS : BTS gestion et protection de la nature / DE AMM / animateur numérique de territoire / « grand reporter numérique de territoire »	
	COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / maîtrise de l'anglais / connaissance du territoire Pilât. Savoir faire : maîtrise d'APIDAE / capacité à encadrer des groupes en moyenne montagne / maîtrise des outils informatiques / maîtrise des outils de communication numériques / compétences en gestion de projet. Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute / capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles / autonomie.	



	INTITULE DU POSTE : Responsable De site Monts du Pilât	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR : 23 février 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Malorie TROUILLER	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 2001	
	Classement 2.1 / Indice actuel : 1652 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Bourg Argental	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et information du public - Encadrement technique des personnels affectés au site des Monts du Pilât - Relations avec les services de la CGMP - Relations avec les associations locales animant les sites - Gestion de dossier type RIS - Participation à des actions de développement touristique - Déploiement de la réservation en ligne 	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none"> - Bilan et budget des sites des Monts du Pilât. - Relation avec le musée RANCEL. - Gestion d'APIDAE. - Mise en place des espaces accueil SI St Julien et le Bessat - Présence aux bourses d'échanges - Rése activités Dévalkart, bougez dans les Monts du Pilât. - Accueil/formation des alternants et des vacataires - Présence sur des manifestations ponctuelles - Pour les expos = envoi des invitations par mail / relation avec l'association pour installation... Gestion des ventes. - Via Fluvia : participation au comité technique. MAJ du flyer. Présence lors de l'évènement « Via Fluvia en Fête ». - Mon week end dans le Pilât - Visites prestataires - Paramétrage des activités dans Addock 	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : L'agent travaille sous l'autorité de la Directrice de l'Office de Tourisme L'agent encadre le personnel affecté au site « Monts du Pilât »	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Frise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : poste à temps plein actuellement.	
PROFIL	FORMATIONS : Niveau BTS tourisme	
	COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / maîtrise de l'anglais / connaissance du territoire Pilât. Savoir faire : maîtrise d'APIDAE / capacité maîtrise des outils informatiques / maîtrise des outils de communication numériques / posture conseillère en séjour. Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute /	

capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles / autonomie.

le 18/05/2023

Malorie TROUILLER



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

	INTITULE DU POSTE : Chargée de promotion et de commercialisation	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR : 23 février 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Julienne ARNAUD	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : Avril 2005	
	Echelon 2.1 / Indice actuel : 1752 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Pélussin	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none"> - production de séjours et commercialisation des produits de l'Office de Tourisme, - participation à l'accueil, - Organisation foire et salons, - Cartes cadeaux - Suivi des adhérents - Comptabilité / Caisse / boutique 	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none"> - Commercialisation = lien avec les prestataires, établissement des devis, des contrats clients des facturations, diffusion de l'offre séjour en particulier par mailing, suivi de l'autorisation Atout France, - Organisation des présences foire et salons, participation aux accueils, - Suivi du dispositif carte cadeau (contacts prestataires, éditions des supports, distribution des cartes, suivi facturation,...) - Organisation des journées prestataires - Suivi des caisses et de la boutique - Factures clients et enregistrement comptable 	
CONTEXTE PROFESIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité de la Directrice de l'Office de Tourisme.	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Prise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : 80% d'un temps plein.	
PROFIL	FORMATIONS : DUT Gestion Administrative et Commerciale / Licence Pro Acheteurs	
	COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / maîtrise de l'anglais / connaissance du territoire Pilât. Savoir faire : maîtrise des outils de communication numériques / compétences en suivi gestion de projet / mise en place de suivi d'outil de gestion / maîtrise de la conception de séjours touristiques. Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute / capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles / autonomie.	

le 13/03/2023





FICHE DE POSTE

	INTITULE DU POSTE : Agent polyvalent	DATE DE CRÉATION : DERNIÈRE MISE A JOUR : 23 février 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Béatrice COLLOT	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 2021	
	Echelon 1.2 / Indice actuel : 1460 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Pélussin	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none">- Accueil et information des publics sur les sites de la Maison du Tourisme du Pilat- Communication et Promotion du territoire- Déploiement de la réservation en ligne	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none">- Conseil et information des visiteurs- Mise à jour des disponibilités des hébergements du territoire de la CCPR- Guidage touristique- Saisie des informations touristiques APIDAE- Assistance en communication/promotion/relation presse- Assistance en déploiement des solutions de réservation en ligne auprès des acteurs touristiques adhérents- Mise à jour du site internet,- Prises de vues et de vidéo / montage,- Réalisation du guide pratique du Pilat,- Création de support papier,- Animation des réseaux sociaux- Participation au déploiement des outils de réservation en ligne- Assistance ponctuelle sur les missions d'observatoire	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité de la directrice de l'Office de Tourisme du Pilat.	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Agent actuellement en CDD 24h/semaine jusqu'au 30 avril 2023	
PROFIL	FORMATIONS :	
	COMPETENCES : Savoir : maîtrise des techniques d'accueil / maîtrise de l'anglais / connaissance du territoire Pilat. Savoir faire : maîtrise d'APIDAE / maîtrise des outils informatiques / maîtrise des outils de communication numériques / photos et vidéo Savoir faire comportemental : capacité à travailler au sein d'une équipe / qualités relationnelles / implication / créativité	



FICHE DE POSTE

	INTITULE DU POSTE : Accompagnateur	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR : 24 juillet 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Olivier FAYET DATE DE PRISE DE FONCTION : 1998 Classement 1.2 / Indice actuel : 1460 en référence à la grille de la convention collective LIEU DE TRAVAIL : Pélussin	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none">- accompagnement- montage de circuits « tout compris »- balisage / création de circuits- accueil et salon ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none">- Mise en place programmation animation BOUGEZ en hiver et en été- Animation Education au territoire (paysage,...),- Accueil presse (écrite, radio, télé,...)- Encadrement sur différents types de sorties,- Visites guidées patrimoniales de village, découverte des vignobles des Côtes du Rhône septentrionales,- Mises au point d'itinéraire (pédestre, équestre, cyclo...),- Balisage et autres missions ayant trait à l'organisation de la randonnée- Accueil sur le bureau de l'OT de Pélussin- Mise en place opérationnelle Cols Emblématiques du Pilat- « Ecogarde » : mission de vigilance sur les sites emblématiques avec le Parc.	
CONTEXTE PROFESIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité du Directeur de la Maison du Tourisme pour ses missions ayant trait à l'encadrement et l'animation, sous l'autorité du responsable du site de Pélussin pour ses missions ayant trait à l'accueil et l'information touristique. CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Prise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : 32 heures sur 4 jours d'octobre à mars, 38 heures sur 5 jours d'avril à septembre	
PROFIL	FORMATIONS : DE AMM COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / pratique de l'anglais / connaissance du territoire Pilat. Savoir faire : capacité à encadrer des groupes en moyenne montagne / capacité à créer des séjours touristiques, des contenus d'animation / capacité à gérer des projets dans le domaine des pratiques de la randonnée / maîtrise des outils informatiques Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute / capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles / autonomie.	



FICHE DE POSTE

	INTITULE DU POSTE : Conseillère en séjours	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR : 09 août 2023
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Lydie BLAIN	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 2002	
	Classement 1.2 / Indice actuel : 1509 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Pélussin	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none">- accueil information à la Maison du Parc à la fois OT Pilat et Espace de découverte du PNR.- premiers contacts pour réservation et vente des prestations accompagnement encadrement OT et séjours touristiques conçus par l'Office de tourisme du Pilat et Parc- gestion boutique : appro, caisse, participation à la constitution de la gamme, inventaire, proposition des prix de vente (marge, etc) ; billetterie.- Mise à jour des fiches APIDAE secteur Pilat Rhodanien- animations du Pilat Rhodanien / visites guidées Pélussin Malleval (de plus en plus rares)- Agenda, MWEP	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none">- Traitement des mails arrivés par les formulaires de pilat-tourisme.fr et mails par contact@pilat-tourisme.fr- Accueil physique et téléphonique- Gestion de la présentation des documentations touristiques et de l'affichage- Gestion des commandes des documentations payantes Parc (topos et cartes) pour les points revendeurs- Gestion boutique- Devis et réservation dévalkart- APIDAE et SITE INTERNET pilat-tourisme.fr : vérification et mises à jour rubrique agenda- visites guidées individuelles à Malleval. Pour les groupes à Malleval et Pélussin- Mon Week-end dans le Pilat- Suivi du stock doc gratuite et payante sur Malleval- Visites prestataires- Relations régulières avec les prestataires par téléphone, nouveaux contacts, proposition d'adhésion- Réservation cité lib	
CONTEXTE PROFESIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité du responsable du site de Pélussin pour ses missions ayant trait à l'accueil et l'information touristique.	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Prise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : 32 heures sur 4 jours d'octobre à mars, 38 heures sur 5 jours d'avril à septembre	
PROFIL	FORMATIONS : BTS Tourisme / formation conseiller en séjour, boutique et aménagement de l'espace d'accueil (formations proposées par la FDOTSI) / Formation d'anglais animée par la chambre de commerce de ST Chamond (à ma demande)	
	COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / pratique de l'anglais / connaissance du territoire Pilat. Savoir faire : maîtrise des outils informatiques / maîtrise d'APIDAE / connaissance des techniques d'accueil. Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute / capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles /	

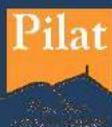
Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024



FICHE DE POSTE

	INTITULE DU POSTE : Conseillère en séjours	DATE DE CRÉATION : 22 février 2018 DERNIÈRE MISE A JOUR :
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Sandra ROYON	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 2007	
	Classement 1.2 / Indice actuel : 1452 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Saint Genest Malifaux, Bourg-Argental, Le Bessat	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none">- Accueil et information sous toutes ces formes- Saisies ingénie- Billetterie des saisons culturelles locales,- Gestion du calendrier des manifestations, de la base APIDAE- Relation avec les professionnels du secteur- Appui à la gestion de l'association Si du Haut Pilat- Appui à l'accueil et à la communication de l'Espace Nordique- Participation à des actions de développement touristique.	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none">- Billetterie de plus en plus importante saison culturelle de la Mairie = beaucoup de prévente / en 2017 17 billetteries pour 13000€.- Bilan des accueils- Résa activités +++ en termes d'activités / intérêt des gens liés aux nouveautés- Accueil information touristiques à Bourg,- Préparation des sorties découverte,- Le Bessat = lien avec les bénévoles / bilan des accueils.- Temps pour suivre la qualité- Travail sur le livret famille = édition- Animation de la page face book bougez- Participation guide touristique de la CCMP.- Reconfiguration des locaux de l'OT	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : l'agent travaille sous l'autorité du responsable du site des Monts du Pilat.	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Prise de congés : 2 semaines au plus en juillet et Août. Rythme de travail : 35 heures par semaine sur 5 jours.	
PROFIL	FORMATIONS : Licence Biologie – Biochimie - chimie / formation conseiller en séjour niveau I II et III	
	COMPETENCES : Savoir : connaissance de l'organisation touristique / pratique de l'anglais / connaissance du territoire Pilat. Savoir faire : maîtrise des outils informatiques / maîtrise d'APIDAE / maîtrise des techniques d'accueil. Savoir faire comportemental : capacité d'organisation / dialogue et sens de l'écoute / capacité à travailler au sein d'une équipe / ponctualité régularité / qualités relationnelles / autonomie.	

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024



FICHE DE POSTE

	INTITULE DU POSTE : Conseillère en séjour	DATE DE CRÉATION : 24 février 2023 DERNIÈRE MISE A JOUR :
PRÉSENTATION DU POSTE	NOM : Joanna SOLTANE	
	DATE DE PRISE DE FONCTION : 2021 – Temps plein depuis le 1 ^{er} Novembre 2021 – Contrats saisonniers depuis 2014/2015	
	Classement 1.1 / Indice actuel : 1420 en référence à la grille de la convention collective	
	LIEU DE TRAVAIL : Monts du Pilat (Saint-Genest-Malifaux, Bourg-Argental, Le Bessat)	
MISSIONS	MISSION PRINCIPALE : <ul style="list-style-type: none">- Accueil et information sous toutes ces formes- Participation à l'observation de la fréquentation- Billetterie des saisons culturelles locales,- Gestion du calendrier des manifestations, de la base APIDAE- Relation avec les professionnels du secteur	
	ACTIVITES : <ul style="list-style-type: none">- Billetterie (saisons culturelles au bureau OTHP + Bougez Addock)- APIDAE- Mise à jour la rubrique Pilat sans voiture- Participation à l'élaboration des éditions- Rubrique Mon Week-end dans le Pilat (régulier depuis janvier 2023)- Relance adhésions OT- Participation / aide Guide pratique- Temps terrain : visites prestataires	
CONTEXTE PROFESSIONNEL	RELATIONS HIERARCHIQUES : L'agent travaille sous l'autorité de la responsable de site des Monts du Pilat.	
	CONTEXTE : Contraintes de service : l'agent pourra être amené à travailler les WE et jours fériés, en soirée. Agent actuellement en CDD jusqu'au 30 avril 2023 - 35h / semaine	
PROFIL	FORMATIONS : BTS Tourisme (Bac +2) 2014 – Bac Littéraire	
	COMPETENCES : Savoir : Connaissance de l'offre touristique / connaissance territoire du Pilat / anglais Savoir faire : Techniques d'accueil / Apidae – Addock – Hiboutik (logiciel de caisse) – Excel – Word – Canva Savoir faire comportemental : Sens de l'écoute, disponibilité, patience, qualités relationnelles, travail en équipe, autonomie (seule au bureau à l'accueil)	

Le 19 mai 2023
SOLTANE Joanna

Annexe 7 : Attestations de formation en Anglais du personnel

FORMATION



TRAJECTOIRES
Tourisme
POLE PROFESSIONNELISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

ATTESTATION DE FORMATION

Anglais par téléphone et Internet (20h)

Madame Sandra ROYON
Moulin de Virieu
Parc du Pilat
42410 Pélussin

A LYON, le 16/12/2020

Contact

Sophie ABGRALL
04 81 13 28 32
contact@trajectoires-tourisme.com

Nous attestons que Madame **Sandra ROYON - Office de Tourisme du Pilat** - a suivi la formation :
Anglais par téléphone et Internet (20h)

Objectifs de la formation :

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Transmettre et recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

Nature de la formation : Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

Durée de la formation : 20:00 heures

Durée de présence du stagiaire : 20:00 heures

Lieu : A distance

Dates de la formation : 10 heures téléphone + 10 heures connexion internet
07/04/2020 au 08/10/2020

Intervenant(s) : Disha Papigadu

Cette attestation a été réalisée à LYON, le 16 décembre 2020

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) Lionel FLASSEUR, Directeur Général	AUVERGNE RHONE-ALPES TOURISME 11 Bis, Quai Perrache - 69002 Lyon Code APE 9502Z - SIRET 824 433 866 000 46 TVA intracommunautaire FR2424433856
----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél : 04 81 13 28 32
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024



ATTESTATION DE FORMATION

Anglais par téléphone et Internet (20h)

Madame Malorie TROUILLER
Moulin de Virieu
Parc du Pilat
42410 Pélussin

A LYON, le 07/12/2020

Contact

Sophie ABGRALL
04 81 13 28 32
contact@trajectoires-tourisme.com

Nous attestons que Madame **Malorie TROUILLER - Office de Tourisme du Pilat** - a suivi la formation :

Anglais par téléphone et Internet (20h)

Objectifs de la formation :

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Transmettre et recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

Nature de la formation : Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

Durée de la formation : 20:00 heures

Durée de présence du stagiaire : 10 heures téléphone + 09 heures connexion internet

Lieu : A distance

Dates de la formation :
06/04/2020 au 08/10/2020

Intervenant(s) : Neha Thagalee

Cette attestation a été réalisée à LYON, le 7 décembre 2020

AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME Lionel FLASSEUR, Directeur Général	AUVERGNE RHONE-ALPES TOURISME 11 Bis, Quai Perrache - 69002 Lyon Code APE 9499Z - SIRET 824 433 866 00046 N° TVA intracommunautaire FR 2024423896
---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél : 04 81 13 28 32
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes





ATTESTATION DE FORMATION

Anglais par téléphone et Internet (20h)

Madame Lydie BLAIN
Moulin de Virieu
Parc du Pilat
42410 Pélussin

A LYON, le 17/12/2020

Contact
Sophie ABGRALL
04 81 13 28 32
contact@trajectoires-tourisme.com

Nous attestons que Madame **Lydie BLAIN - Office de Tourisme du Pilat** - a suivi la formation :

Anglais par téléphone et Internet (20h)

Objectifs de la formation :

- Utiliser les structures idiomatiques de base de façon automatique
- Transmettre et recevoir des informations
- Gagner en confiance vis-à-vis de l'expression orale

Nature de la formation : Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés

Durée de la formation : 20:00 heures

Durée de présence du stagiaire : 10 heures téléphone + 10 heures connexion internet

Lieu : A distance

Dates de la formation :

02/04/2020 au 05/11/2020

Intervenant(s) : Latasha Rambarran

Cette attestation a été réalisée à LYON, le 17 décembre 2020

<p>AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) Lionel FLASSEUR, Directeur Général</p>	<p>AUVERGNE RHONE-ALPES TOURISME 11 Bis, Quai Perrache - 69002 Lyon Code APE 9499Z - N° SIRET 824 433 866 00046 N° TVA intracommunautaire FR 824433866</p> 
------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



AUVERGNE-RHONE-ALPES TOURISME (TRAJ) : 11 B, Quai Perrache - 69002 - LYON / Tél : 04 81 13 28 32
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes



Annexe 8 : Attestations sur l'honneur de maîtrise de la langue anglaise



Office de Tourisme du Pilat

DECLARATION SUR L'HONNEUR DE PRATIQUE DE LA LANGUE ANGLAISE

Je, soussignée, SOLTANE Joanna,

salariée de l'Office de Tourisme du Pilat intervenant régulièrement à l'accueil des visiteurs, atteste sur l'honneur pratiquer la langue anglaise à l'écrit et à l'oral à un niveau qui me permet de comprendre la demande client et de pouvoir y répondre.

Je dispose de plus, des informations et des outils nécessaires pour faciliter la visite des personnes anglophones.

Fait à Saint-Genest-Malifaux,

le 17/11/2023

Signature



2 rue Benaÿ - CS 50057 - 42410 Pelussin
Tel : 04 74 87 52 00 | Fax : 04 74 87 52 02
contact@pilat-tourisme.fr

#pilatmonparc

Suivez-nous sur [Facebook](#) et [Instagram](#)
www.pilat-tourisme.fr

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024



DECLARATION SUR L'HONNEUR DE PRATIQUE DE LA LANGUE ANGLAISE

Je, soussigné(e), Flora OLIVIER

salarié(e) de l'Office de Tourisme du Pilat intervenant régulièrement à l'accueil des visiteurs, atteste sur l'honneur pratiquer la langue anglaise à l'écrit et à l'oral à un niveau qui me permet de comprendre la demande client et de pouvoir y répondre.

Je dispose de plus, des informations et des outils nécessaires pour faciliter la visite des personnes anglophones.

Fait à Pelussin, le 17 Novembre 2023

Signature



2 rue Benay - CS 50057 - 42410 Pelussin
Tel : 04 74 87 52 00 | Fax : 04 74 87 52 02
contact@pilat-tourisme.fr

#pilatmonparc

Suivez-nous sur Facebook et Instagram
www.pilat-tourisme.fr



DECLARATION SUR L'HONNEUR DE PRATIQUE DE LA LANGUE ANGLAISE

Je, soussigné(e), Collot Béatrice.....,

salarié(e) de l'Office de Tourisme du Pilat intervenant régulièrement à l'accueil des visiteurs, atteste sur l'honneur pratiquer la langue anglaise à l'écrit et à l'oral à un niveau qui me permet de comprendre la demande client et de pouvoir y répondre.

Je dispose de plus, des informations et des outils nécessaires pour faciliter la visite des personnes anglophones.

Fait à Pelussin.....
le 13/11/23.....

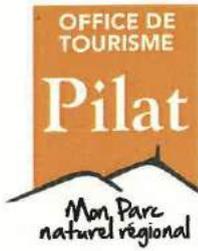
Signature



2 rue Benaÿ - CS 50057 - 42410 Pelussin
Tel : 04 74 87 52 00 | Fax : 04 74 87 52 02
contact@pilat-tourisme.fr

#pilatmonparc

Suivez-nous sur [Facebook](#) et [Instagram](#)
www.pilat-tourisme.fr



DÉCLARATION SUR L'HONNEUR DE PRATIQUE DE LA LANGUE ANGLAISE

Je, soussigné(e), Julienne ARNAUD.....

salariée de l'Office de Tourisme du Pilat intervenant régulièrement à l'accueil des visiteurs, atteste sur l'honneur pratiquer la langue anglaise à l'écrit et à l'oral à un niveau qui me permet de comprendre la demande client et de pouvoir y répondre.

Je dispose de plus, des informations et des outils nécessaires pour faciliter la visite des personnes anglophones.

Fait à Pélussin, le 20/11/2023....., le

Signature



2 rue Benay - CS 50057 - 42410 Pélussin
Tel : 04 74 87 52 00 | Fax : 04 74 87 52 02
contact@pilat-tourisme.fr

#pilatmonparc

Suivez-nous sur **Facebook** et **Instagram**
www.pilat-tourisme.fr

MESSAGE DE NUIT HIVER Mise à jour 20/09/23
MESSAGE REPONDEUR DU 03 janvier au 03 février 2023 et du
20 février au 07 avril 2023

Bonjour, vous êtes en communication avec l'office de tourisme du Pilat, bureau de Pélussin. L'accueil touristique est ouvert du mardi au samedi, de 09h30 à 12h30,

Pour toutes informations touristiques, n'hésitez pas à nous laisser un message ou à consulter le site internet pilat-tourisme.fr A bientôt, en vous remerciant de votre appel

Welcome to the Pilat tourist office. The office of Pélussin is open from thuesday to saturday, every morning. If you want to know more, you can visit our web site : [pilat\(score\)tourisme\(dot\)fr](http://pilat(score)tourisme(dot)fr) We hope you'll come and discover our beautiful area soon.

MESSAGE REPONDEUR DU 04 septembre au 20
octobre 2023

Bonjour, vous êtes en communication avec l'office de tourisme du Pilat, bureau de Pélussin. L'accueil touristique est ouvert du mardi au vendredi de 09h30 à 12h30 et le samedi de 09h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30.

Pour toutes infomations touristiques, n'hésitez pas à nous laisser un message ou à consulter le site internet pilat-touisme.fr A bientôt, en vous remerciant de votre appel

Welcome to the Tourist centre of Pilat. The office of Pélussin is open from thuesday to friday, every morning, on saturday moming and aftermoon. If you want to know more, you can visit our web site : [pilat\(score\)tourisme\(dot\)fr](http://pilat(score)tourisme(dot)fr) We hope you'll come and discover our beautiful area soon

Annexe 10 : Facture APIDAE

Scic SA Apidae Tourisme - Facture FACT-20221201-01672



Facture FACT-20221201-01672

En date du : 01/12/2022

Réf. client : 146

Now Coworking, 35 Rue de Marseille
69007 Lyon 07
France

Office de Tourisme du Pilat

Moulin de Virieu

42410 Pélussin

France

Objet : Abonnement valable 1 an à partir du 01/01/2023

Description	Qte	Remise	PU HT	TVA	Total HT
Abonnement annuel Apidae Info Gérer, exploiter et accéder à l'écosystème Apidae Tourisme	1,00 <i>forfaitaire</i>	0,00 <i>0,00%</i>	1 190,00	20,00 % <i>(238,00)</i>	1 190,00

Notes :

Merci de reporter les références de la facture dans le libellé de votre virement

Total net HT 1 190,00 €

TVA 20,00% 238,00 €

Montant total TTC 1 428,00 €

Total à régler 1 428,00 €

Moyen de règlement : virement bancaire
Délai de règlement : à 30 jours
Banque : Caisse d'Épargne
BIC : CEPAFRPP382
IBAN : FR7613825002000801501491990

Pas d'escompte en cas de règlement anticipé. En cas de retard de paiement, les intérêts de retard seront calculés au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€ sera due.

Les informations communiquées seront enregistrées par Scic SA Apidae Tourisme à capital variable uniquement pour le traitement de votre demande. Ces informations sont obligatoires. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces droits peuvent s'exercer auprès de Scic SA Apidae Tourisme à capital variable

Informations complémentaires

Offre & Formule : Apidae Info
Date de Fin : 31/12/2023

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Annexe 11 : Contrat d'utilisation du service gtranslate.io

Invoice



Invoice number 641229E4-0001
Date of issue November 16, 2023
Date due November 16, 2023

GTranslate Inc
info@gtranslate.net

Bill to
Customer for pilat-tourisme.fr
iarbuz@pilat-tourisme.fr

\$29.99 USD due November 16, 2023

[Pay online](#)

Description	Qty	Unit price	Amount
GTranslate Nov 16 – Dec 16, 2023	1	\$29.99	\$29.99
Subtotal			\$29.99
Total			\$29.99
Amount due			\$29.99 USD

Annexe 12 : Charte éditoriale des réseaux sociaux de l'Office de Tourisme du Pilat

En téléchargement sur le lien suivant :

<https://drive.google.com/file/d/1uhpGWJU1CN9GrqGVX5wRoa5uTTdKB7as/view?usp=sharing>

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Annexe 13 : Diplômes et certificats Isabelle Arbuz

Isabelle ARBUZ

DIRECTRICE DE L'OFFICE DE TOURISME DU PARC NATUREL REGIONAL DU PILAT
www.linkedin.com/in/isabelle-arbuz



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Compétences professionnelles

Gestion d'équipe et de projets

Marketing

Facilitation au Design Thinking

Expérience Client

Communication digitale

Gestion de la qualité

Création événementielle

Relation médias et partenaires

Mise en marché

Commercialisation

Anglais courant

Création d'événements

Les P'tits Chefs à la Neige

Le Trail de l'Etendard

Aide au développement d'applications sociales :

WatZatSong

GetTogether

Pratique de la randonnée du VTT du ski et ski de fond, trail

Executive MBA en Innovation Touristique
Certificat de Manager de l'Expérience Touristique
Spécialiste du tourisme de montagne et de la relation client

Expérience reconnue en conduite de projets, management, gestion de structure, d'équipe et coaching, fédération d'acteurs, définition des politiques stratégiques

Expérience professionnelle

Depuis avril 2020 **DIRECTRICE DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAUTAIRE Parc Naturel Régional du Pilat - 50 Communes- 6 bureaux**

- Gestion du budget (550k€), encadrement d'une équipe de 12 collaborateurs
- Co-construction de la stratégie de destination 2022-2028 avec l'ensemble des partenaires, mobilisation des acteurs autour du fait touristique
- Développement des retombées économiques du territoire à travers création de séjours expérientiels et la mise en marché de séjours B to B et B to C
- Mise en place de la stratégie commerciale et du déploiement de la place de marché OPEN SYSTEM
- Professionnalisation des acteurs sur les aspects numérique et tourisme durable
- Mise en place de l'observatoire touristique de territoire
- Participation aux travaux de renouvellement de la Charte du PNR
- Accompagnement marketing des structures touristiques publiques
- Mise en réseau des acteurs et structuration de l'offre
- Animation de la filière Vignobles et Découvertes
- Elaboration et mise en oeuvre de la stratégie de communication et notamment à travers le développement des relations presse
- Développement de la communauté numérique

2002 –2020 **DIRECTRICE DE L'OFFICE DE TOURISME Saint-Sorlin d'Arves (Savoie), 10 000 lits – domaine skiable des Sybelles**

- Accompagnement du développement touristique de la station, lors de la création du domaine skiable des Sybelles, évolution des lits touristiques de 5 000 à 10 000 lits
- Gestion du budget (450k€), encadrement d'une équipe de 10 collaborateurs
- Elaboration et mise en oeuvre des politiques d'accueil, de promotion, de commercialisation et d'animation, avec le Conseil d'Administration et le Conseil Municipal
- Mise en place de la stratégie commerciale et de l'OPEN SYSTEM (place de marché CA 600k€)
- Membre élue au Conseil d'Administration de Maurienne Tourisme pour le pilotage du positionnement "La Maurienne le plus grand domaine skiable du monde"
- Création et organisation d'événements d'envergure et récurrents, et notamment :
Les P'tits Chefs à la Neige© parrainé par le chef Guy Savoy, Le Trail de l'Etendard avec Bourg d'Oisans à travers le massif des Grandes Rousses
- Animation d'une stratégie marketing basée sur l'expérience client et l'outil de Gestion Relation Client de la station, la politique qualité et la fidélisation.
- Création de la mascotte Sorlinette, support de lien affectif avec la clientèle
- Mise en place et développement de la notoriété numérique de la destination
- Développement des relations presse en France, Belgique et Pays-Bas
- Représentation de la station lors d'actions de promotion et salons B to B et B to C
- Suivi des dossiers événements : Tour de l'Avenir, Transmaurienne, Etape du Tour, Trophée Mer Montagne, coupe AURA Enduro VTT, rassemblement des Costumes de Maurienne

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Dec 2001 – mai 2002 **RESPONSABLE D'AGENCE DE LOCATION SAISONNIERE**

Saint-Francois Longchamps (Savoie) – Groupe Rémy Loisirs

Optimisation de la mise sur le marché du parc locatif (250 appartements)

Gestion de l'équipe planning, entretien, rénovation (16 personnes)

Mars 2001 **COORDINATRICE QUALITÉ**

Orcières Merlettes (Hautes-Alpes) Charte Qualité Services

Structuration de la démarche Qualité de la station

Elaboration des standards et outils de diagnostic

Audit qualité des acteurs de la station, analyse de la satisfaction clientèle

1997 - 2000 **SECRETAIRE DE DIRECTION**

Saisons hiver & été

UCPA Les Orres (Hautes-Alpes) – 244 lits

Gestion administrative du Centre et de l'accueil clients, et notamment :

Service Accueil, plan d'hébergement, gestion des transports

Suivi et analyse de la satisfaction clients

Suivi administratif des séjours, du personnel et des mouvements financiers des stages

Intersaisons **SECRETAIRE DES VENTES**

UCPA Bureau de vente de Marseille, service ventes Groupes

Vente de séjours, suivi de clientèle, représentation de l'UCPA sur des salons

1995 - 1997 *Answering Services (Paris) Secrétaire bilingue*

1993 - 1995 *Le Figaro (Paris) Chargée de clientèle*

Formation

Déc 2018 – juin 2019 **CERTIFICAT DE MANAGER DE L'EXPERIENCE TOURISTIQUE**

IAE Lyon School of Management - Trajectoires Tourisme

- Capter les enjeux de l'expérience
- Comprendre les expériences de consommation
- Se mettre dans les « chaussures » du client
- Pratiquer les outils digitaux de la collaboration
- Développer l'agilité individuelle et collective
- Manager l'expérience client
- Mesurer la performance

Sept 2016 – juin 2018 **EXECUTIVE MASTER FRANCO-SUISSE EN**

INNOVATION TOURISTIQUE

IAE Université Savoie Mont Blanc, Sciences Po Grenoble, Institut de Tourisme de la

HES-SO Valais et Institut universitaire Kurt Bösch en Suisse

- Certificat of Advanced Studies en Tourisme durable
- Certificat of Advanced Studies en Marketing et tourisme
- Certificat of Advanced Studies en Projets innovants et gouvernance
- Certificat of Advanced Studies en E-Tourisme - l'innovation par les NTIC

2001 **BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR DE TOURISME EN MONTAGNE**

IPC Promotion Commerciale et Développement Tourisme Montagne

I.F.M.T—CCI de Grenoble dans le cadre d'un CIF - major de promotion

Sujet d'étude L'enjeu de la qualité pour les stations de montagne

1993 niveau DEUG LCE ANGLAIS Université Stendhal Grenoble III



Diplôme de technicien supérieur de tourisme en montagne

Délicré à : **Isabelle ARBUZ** née le **26 février 1973**

M./M^{me} **Isabelle ARBUZ** a suivi la formation Promotion commerciale et développement tourisme montagne d'une durée de 1 200 heures, du **23 Octobre 2000** au **07 Juin 2001**, et a subi avec succès les épreuves de contrôle continu et les épreuves finales sanctionnant la formation.

Le présent titre est homologué par l'Etat au niveau III code NSF 324W, par arrêté publié au Journal officiel du 13 Janvier 2000.

A Eybens, le **7 Juin 2001**

Le directeur d'établissement
Alain FONTE

Le président de l'IIVT
Jean FAURE

Le président du jury
Jean-François BOYER

Le titulaire
Isabelle ARBUZ

Diplôme n° **14/092** 1^{re} promotion

RÉSEAU NATIONAL DES IPC

Institut des formations de la montagne et du tourisme - 7, rue de l'Industrie - 38120 Eybens - Tél : 04 76 28 25 05 - Fax : 04 76 28 29 79 - N° agrément 92 39 200 11 39





S.U.F.C.E.P.
Service Universitaire de
Formation Continue et
d'Éducation Permanente
9, rue de l'Arc en Ciel - BP 240
74942 ANNECY LE VIEUX
CEDEX

Tel. +33(4) 50 09 22 50
Fax. +33(4) 50 09 22 52

Dossier suivi par :

Aurélia Histilloles

Tél : +33(4) 50 09 22 49

aurelia.histilloles@univ-smb.fr

www.univ-smb.fr

**RELEVÉ DE DÉCISION DE COMMISSION
DE VALIDATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS ET PERSONNELS
- VAPP -**

Numéro d'arrêté portant composition de la commission 2017-172

Date de la session	28 septembre 2017
Accès au diplôme :	
Diplôme d'Université : EXECUTIVE MBA Franco-Suisse en Innovation Touristique	

Candidat (e)

Nom – Prénom	Nom de jeune fille
ARBUZ Isabelle	

Le jury conformément aux dispositions du décret n° 85-906 du 23 août 1985
et après examen approfondi du dossier

Décide d'accorder un avis

défavorable

favorable

Date de notification : le 28 septembre 2017

La Présidente de la commission
de Validation des Acquis Professionnels et
Personnels
Nom, Prénom - en toutes lettres - et signature
BALLAND Pascale

Voies et délais de recours au verso

Original adressé à l'intéressé
Copies à : Scolarité Centrale, SUFCEP JACOB, ESPE, Service de la VAPP

Le Président de l'Université Savoie Mont Blanc

VARASCHIN Denis

Pour le Président et par délégation,
le Vice-président formation

Lionel VALET

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024



UNIL | Université de Lausanne

FACULTÉ DES GÉOSCIENCES ET DE L'ENVIRONNEMENT

ISABELLE ARBUZ

née le 26 février 1973

ayant rempli avec succès les exigences réglementaires, a obtenu le

CERTIFICATE OF ADVANCED STUDIES (CAS)
CERTIFICAT DE FORMATION CONTINUE

TOURISME, INNOVATION ET DURABILITÉ

de l'Université de Lausanne

Crédits ECTS: 12



Prof. René Véron
Doyen de la Faculté
des géosciences et de
l'environnement
Université de Lausanne



Prof. Christophe Clivaz
Responsable académique
du Certificat
Faculté des géosciences et de
l'environnement
Université de Lausanne



Prof. François Bussy
Directeur scientifique UNIL
de la Fondation pour la
formation continue universitaire
lausannoise

Délivré en janvier 2018 | Fondation pour la formation continue universitaire lausannoise | Université de Lausanne (UNIL)

swissuniversities

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

ATTESTATION

Le Directeur des Etudes pour le 2nd cycle de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble atteste que,

Madame Isabelle ARBUZ née le 26 février 1973

a bien suivi et validé le CAS n°1 (Certificate of Advanced Studies) de l'Executive Master franco-suisse « Innovation touristique », et incluant les modules suivants :

- Concept et management de l'innovation dans le tourisme
- Gouvernance et territoires
- Créativité et gestion de projets

La présente attestation est établie et délivrée pour faire valoir ce que de droit.

Grenoble, le 11 juin 2018

Philippe TEILLET



Sciences Po Grenoble
BP 48 – 38040 GRENOBLE Cedex 9
Adresse géographique : 1030 avenue Centrale – 38100 Saint-Martin
Téléphone : +33(0)476826000
www.sciencespo-grenoble.fr



Mme Annie Rouard
Responsable Pédagogique
annie.rouard@univ-smb.fr
Adresse si site de Jacob

T +33 (0) 4 50 09 24 90

www.iae.univ-smb.fr

Mme ARBUZ Isabelle
115 La Tour
73530 SAINT JEAN D'ARVES

Annecy le Vieux, le 30/05/17,

Objet : Attestation
Ref : SCO/CC/2017.482

Madame,

Je soussignée, Madame Annie Rouard, responsable pédagogique de l'EMBA Innovation Touristique, déclare que Mme ARBUZ Isabelle a bien suivi et validé le CAS (Certificate of Advanced Studies) suivant :

CAS 3 : Marketing et Tourisme

- **Module 7 « Management stratégique et tourisme »**
- **Module 8 « Approche marketing du tourisme »**
- **Module 9 « Approche expérientielle du marketing et tourisme »**

Attestation pour faire valoir ce que de droit.

IAE SAVOIE MONT BLANC
FORMATION CONTINUE / ALTERNANCE
Domaine universitaire d'Annecy-le-Vieux
4 chemin de Bellevue
BP 80439 - 74844 Annecy-le-Vieux Cedex
Tél. +33 (0)4 50 09 24 00
www.iae.univ-savoie.fr

Annie ROUARD
Responsable Pédagogique



IAE Savoie Mont Blanc - Domaine universitaire d'Annecy-le-Vieux - 4 chemin de Bellevue / BP 80439 /
F - 74944 Annecy-le-Vieux cedex
T +33 (0) 4 50 09 24 00 / www.iae.univ-smb.fr

1

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

ATTESTATION DE REUSSITE

Le responsable de l'Executive MBA en Innovation touristique certifie que :

Madame : **Isabelle Arbuz**
Née le : **26 février 1973**

a suivi avec succès les 3 modules du CAS eTourisme – l'innovation par les TIC de l'Executive MBA en Innovation touristique.

Module 1 :

E-Marketing & Social Media dans le tourisme

Module 2 :

Nouvelles tendances TIC et tourisme

Module 3 :

Projet e-tourisme

La formation a débuté le 13 avril 2018 et s'est terminée le 16 juin 2018 (12 journées d'enseignement).

Mme Arbuz a réussi les examens relatifs à chacun des modules et a ainsi validé cette formation correspondant à 12 crédits ECTS.

Sierre, le 19 novembre 2019

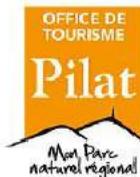


Prof. Roland Schegg

Responsable

Executive MBA en Innovation touristique

Annexe 14 : Projet Office de Tourisme



PROJET OT / PARTENAIRES 2023-2027

Préambule

1/ Rappel du contenu de l'avenant 2021 :

- Le Pilat, une destination vélo
- Le Pilat, une destination de proximité

Sur les fonctions de l'OT, quatre points prioritaires :

- L'accueil
- La communication, en capitalisant sur les outils créés,
- La relation avec les professionnels du tourisme,
- L'observation (retombées, fréquentations, types de clientèles,...)

L'organisation actuelle qui permet une **mutualisation de l'organisation des lieux d'accueil** (à la Maison du Parc, mais aussi à la Maison du Châtelet), des fonctions au sein de l'OT, est un **point fort** qu'il faut préserver car elle répond à l'attente des habitants, des usagers et des professionnels.

Points d'améliorations :

- Enrichir les relations avec nos partenaires SEM, Vienne Condrieu Agglomération en faisant vivre les conventions,
- Renforcer la sensibilisation des professionnels au tourisme durable,
- Maintenir notre fonction relais auprès des professionnels locaux dans l'opération Vignoble et Découverte.

2/ Contexte :

- Baisse de ressources financières pour l'OT (contribution Condrieu / fin de programmes Pôle de Nature)
- Baisse des RH
- Evolution des comportements accélérés par la crise COVID
- Hausse des frais de fonctionnement de la structure liée à :
 - l'évolution de l'ancienneté du personnel
 - le désengagement financier des structures départementales sur certains dossiers (ex : Open System..)
 - le coût du Poste de Direction 69200€
 - les frais d'externalisation d'une partie de la fonction comptabilité/paye
- Certains services portés par les partenaires disparaissent (ex : service commercial groupes de Loire-Tourisme / animation du réseau des OT par la Fédération Départementale...)

Office de Tourisme du Pilat – 2 rue Benay – 42410 Pélussin

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

3/ Constat :

- Le travail de **positionnement vélo et destination de proximité** a porté ses fruits, surtout sur de la fréquentation journée et doit maintenant être transformé en offres touristiques
- Il existe un **potentiel important de transformation économique** de la clientèle qui vient spontanément
- Le territoire présente une **offre riche et variée**, mais qui manque de structuration
- Le **parcours client est compliqué** et nécessite d'être fluidifié
- L'**organisation territoriale touristique manque de lisibilité** pour les acteurs

FORCES	FAIBLESSES
Equipe motivée et investie, polyvalente	Manque de RH pour mener à bien les missions déléguées
Bonnes relations OT / EPCI / PARC	Confusion des Rôles OT / Parc en local
Mutualisation des moyens OT / PARC / EPCI	Organisation et fonctionnement différents sur les 2 CC
OT capable de générer + ou - 25% de son budget en ressources propres	Bureaux éclatés sur le territoire avec chacun son propre mode de fonctionnement
OT qui dispose d'une bonne frappe de communication (RS / site web / RP)	Perte de lien avec les acteurs du tourisme
	Parcours client compliqué
	Transports et mobilité douce
OPPORTUNITES	MENACES
Evolution des attentes de la clientèle en matière de séjour	Etre en décalage entre les attentes client (PNR) et l'offre trouvée
Personnel déjà formé et impliqué disponible au recrutement	Rejet du tourisme par les habitants
Actions mutualisées portées par l'ART auquel l'OT peut s'associer	Personnel sous pression avec trop de missions
Des clients excursionnistes qui viennent spontanément	Perte de crédibilité de l'OT si pas en mesure de mener ses actions
Des scolaires qui viennent en nombre sur le territoire	

PROPOSITIONS STRATEGIQUES

4 grands objectifs :

1. **Animer la dimension touristique à l'échelle Pilat**
2. **Optimiser les retombées économiques de la clientèle journée**
3. **Développer les séjours dans le respect des valeurs / image Parc**
4. **Simplifier le fonctionnement de l'OT en interne, avec ses clients, avec ses partenaires**

1 - Animer la dimension touristique à échelle Pilat

- Repositionner l'**Office de Tourisme comme partenaire stratégique incontournable** pour les acteurs du tourisme. Développer une offre de service attractive. Travailler en lien avec les services de développement économique des CC
- Remettre en place l'**observatoire de territoire** et en faire un outil de pilotage pour l'OT et ses partenaires
- Construire la stratégie de Destination **avec les partenaires**
- Travailler la **dimension Pilat et la fierté de la marque**
- Prendre en compte les attentes touristiques des acteurs en étant vigilant à la qualité de vie/travail des habitants
- **Structurer l'offre par thématiques** et coordonner les acteurs, notamment associatifs. Faire travailler les acteurs en réseau
- Accompagner les acteurs du tourisme dans des démarches **d'adaptation au tourisme durable**
- Faire vivre les espaces muséographiques de découverte du Parc

2 - Optimiser les retombées économiques de la clientèle journée

- Construire une **offre spécifique pour les enfants des CLSH et scolaires** qui reviendraient en famille, contribuer à la promotion des offres locales auprès des CLSH du Pilat
- Mettre en place un **accueil hors les murs sur les sites à forte fréquentation** sur des périodes identifiées (météo/ w-end prolongés) pour promouvoir les possibilités moins connues
- Visibilité et résa de l'offre en dernière minute : **déploiement de la réservation en ligne**
- **Valorisation de l'offre du territoire** sur les sites à forte fréquentation
- **Travailler avec l'ensemble des partenaires pour développer les « services vélo »** dans l'objectif permettre visite et consommation
- Travailler **l'échange de clientèle avec les villes portes** et aux portes à travers une offre organisée

3- Développer les séjours dans le cadre d'un tourisme responsable

- Construire et proposer **des séjours porteurs de sens**, écoresponsables et les mettre en marché auprès de différents opérateurs commerciaux
- Développer des séjours sur les filières thématiques identifiées :
 - Vélo : sport / loisir famille
 - Vignobles et Découvertes
 - Itinérance
 - Tourisme et handicap
- Déployer la réservation en ligne des hébergements et des activités
- Structurer l'offre de territoire en la regroupant par thématique / Suggérer des séjours à thème réservables en ligne à la carte
- Développer les séjours d'entreprise en lien avec les villes portes et aux portes
- Remettre en place un service commercial groupes / individuels

4- Simplifier le fonctionnement de l'OT en interne, avec ses clients, avec ses partenaires

- Harmoniser et simplifier les horaires des bureaux permanents
- Harmoniser le fonctionnement de contribution à l'OT des financeurs (financement sur projets et pas au réel)
- Harmoniser le soutien aux acteurs des 2 CC (soutien à l'adhésion, mise en place du programme de découverte des activités à tarif préférentiel...)

Hypothèses 2022/2028

Les subventions demandées doivent couvrir le financement des moyens nécessaires à l'exécution des missions déléguées par les collectivités

A contribution financière égale de nos partenaires, notre capacité d'action diminue car les charges de fonctionnement augmentent (salaires avec ancienneté, cotisations diverses, fournitures...).

En repartant de ce qui existe aujourd'hui en terme de financement et de répartition des charges, 3 possibilités à envisager :

1/ Budget constant / mêmes horaires d'ouverture des Bureaux / abandon de certaines missions et actions

2/ Budget constant / réduction des horaires d'ouverture des Bureaux / poursuite des missions presque à l'identique

3/ Augmentation progressive du budget / réorganisation des fonctionnements des Bureaux / développement-approfondissement de certaines missions jugées prioritaires

Budget idéal de fonctionnement de l'OT

Pour permettre d'envisager

- un poste de Chargé de Communication polyvalent 24h/semaine à l'année (CDI)
- un renfort Conseiller en séjour sur les Monts du Pilat temps plein annualisé (CDI)
- un petit budget communication pour notamment pour l'édition du Guide Pratique, la Carte Touristique restant à la charge financière du Parc

L'OT aurait besoin de 42K€ supp à partir de 2022

NB actuellement ces postes ont été validés en CDD 18 mois sur des financements ponctuels liés à des programmes.

Ces moyens supplémentaires permettraient d'une part **d'assurer les missions** que nous nous devons de mener et, par les offres que nous pourrions développer, **d'augmenter la part de nos ressources propres** (services aux adhérents, commercialisation de séjours et activités...).

Annexes financières :

- Permettraient de financer dans le cadre d'un **budget global** basé sur un estimatif des dépenses (= budget alloué que la structure doit ensuite gérer) :
 - Le **fonctionnement de la structure à échelle Pilat** (charges de personnel / charges de fonctionnement)
 - Le **Plan d'action global de la structure** (événements / plan de communication / services aux professionnels...) qui sera validé par le CA et présenté en annexe
 - Le **Programme d'animation global** du territoire qui sera validé par le CA et présenté en annexe

Les prestations spécifiques seront proposées sur devis et sorties de l'AF.
Ces prestations ne passeraient plus en subvention, mais en prestation.

Quels que soient les montants des contributions financières de nos partenaires, il serait cohérent d'appliquer une augmentation annuelle systématique équivalente au taux d'inflation.

PROJET

Homogénéisation des H des 3 Bureaux principaux (Pélussin / Bourg-Argental / Saint Genest Malifaux):

A noter :

- Les horaires pour répondre aux besoins touristiques sont différents de ceux observés pour les espaces visites (Maison du Chatelet / Maison du Parc)
- L'espace de visite de la Maison du Chatelet est vieillissant, en attente de renouvellement dans le cadre du projet de bâtiment
- L'espace muséographique de la Maison du Parc est en accès limité en raison du Pass Sanitaire et le diaporama n'est plus utilisable. Perte d'intérêt.
- Le développement de séjours, et notamment court-séjours, nécessite une ouverture des bureaux d'accueil sur les week-ends
- La fréquentation est souvent concentrée sur 2 sites le week-end : Chaubouret et Oeillon et dépend fortement des conditions météo

Propositions :

- Harmoniser les ouvertures des bureaux sur 4 périodes afin de répondre aux besoins touristiques :
 - **Haute-saison (juillet-août)**: 7 jours / 7 matin et après midi
 - **Autres vacances** : du mardi au samedi, matin et après-midi – fermeture dimanche & lundi
 - **Ailes de saison (mai-juin-sept-oct)** : du mardi au dimanche les matins / samedi journée – fermeture lundi
 - **Novembre à avril (hors vacances)** : mardi au samedi matin – fermeture dimanche & lundi

Réfléchir à la mise en place de 2 points infos sur les sites fréquentés

1 à Chaubouret (à voir en lien avec les bénévoles du SI pour ne pas doubler)

1 au parking de l'Oeillon

Attention à la liaison téléphonique pour permettre le transfert des lignes.

		Nouvelle proposition			
	Périodes	Basse saison (de novembre à avril)	Basse saison (vacances scolaires)	saison (mai-juin et sept-oct)	Haute saison (juillet-août + ponts/JF)
Lundi	am				9h30-12h30
	pm				14h-18h
Mardi	am	9h-12h30	10h-12h	9h-12h30	9h30-12h30
	pm		14h-17h30		14h-18h
Mercredi	am	9h-12h30	10h-12h	9h-12h30	9h30-12h30
	pm		14h-17h30		14h-18h
Jeudi	am	9h-12h30	10h-12h	9h-12h30	9h30-12h30
	pm		14h-17h30		14h-18h
Vendredi	am	9h-12h30	10h-12h	9h-12h30	9h30-12h30
	pm		14h-17h30		14h-18h
Samedi	am	9h-12h30	10h-12h	10h-12h30	9h30-12h30
	pm		14h-17h30	14h-17h30	14h-18h
Dimanche	am			10h-12h30	9h30-12h30
	pm				14h-18h
Jour férié	am			10h-12h30	9h30-12h30
	pm			14h-17h30	14h-18h
Total d'heures hebdo		17,5	27,5	22,5	49
Total d'heures période		332,5	192,5	405	392
Total d'heures annuelles		1322			
		BUREAU	AVANT	APRES	GAIN H
		Pélussin	1960	1322	638
		Bourg-Argental	1647,5	1322	325,5
		Saint-Genest-Malifa	1166,5	1322	-155,5
		TOTAL			808
			soit en ETP		0,50

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Annexe 15 : Convention de partenariat - CC Pilat Rhodanien

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PILAT RHODANIEN

9 rue des Prairies - 42 410 PÉLUSSIN

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

RÉUNION DU 2 FÉVRIER 2023

Délibération n°23-02-14

L'an deux mille vingt-trois et le 2 février, à dix-huit heures, le conseil communautaire de la Communauté de Communes du Pilat Rhodanien, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, au siège de la communauté de communes sous la présidence de M. Serge RAULT, Président.

- Nombre de membres en exercice : 35
- Quorum : 18
- Nombre de membres présents : 23
- Nombre de votants : 31
- Date de la convocation : 25 janvier 2023

**Objet : Tourisme - Convention de partenariat 2023-2027
avec l'Office de Tourisme du Pilat**

DÉLÉGUÉS PRÉSENTS :

LA CHAPELLE-VILLARS :	M. Jacques BERLIOZ -
CHAVANAY :	M. Patrick MÉTRAL, M. Yannick JARDIN (Pouvoir de M. Jean-Baptiste PERRET), Mme Brigitte BARBIER (Pouvoir de Mme Nathalie BÉAL) -
CHUYER :	Mme Béatrice RICHARD (Pouvoir de Mme Gisèle BONNAY) -
MACLAS :	M. Hervé BLANC, M. Laurent CHAIZE, Mme Marcelle CHARBONNIER -
MALLEVAL :	Mme Christelle MARCHAL (Pouvoir de M. Thomas PUTMAN) -
PÉLUSSIN :	Mme Franceline COMAS, Mme Martine JAROUSSE, M. Stéphane TARIN (Pouvoir de M. Michel DEVRIEUX), Mme Agnès VORON (Pouvoir de M. Jean-François CHANAL) -
ROISEY :	M. Philippe ARIÈS, M. Éric FAUSSURIER -
SAINT-APPOLINARD :	Mme Annick FLACHER, M. Jacques GERY -
SAINT-MICHEL-SUR-RHÔNE :	M. Jean-Louis POLETTI (Pouvoir de Mme Sylvie GUISET) -
SAINT-PIERRE-DE-BOEUF :	M. Serge RAULT (Pouvoir de M. Farid CHERIET), M. Christian CHAMPELEY, Mme Véronique MOUSSY -
VÉRANNE :	M. Michel BOREL, Mme Martine MAZOYER.

DÉLÉGUÉS EXCUSÉS :

BESSEY :	M. Charles ZILLIOX -
CHAVANAY :	Mme Nathalie BÉAL (Pouvoir à Mme Brigitte BARBIER), M. Jean-Baptiste PERRET (Pouvoir à M. Yannick JARDIN) -
CHUYER :	Mme Gisèle BONNAY (Pouvoir à Mme Béatrice RICHARD) -
LUPÉ :	M. Farid CHERIET (Pouvoir à M. Serge RAULT) -
MALLEVAL :	M. Thomas PUTMAN (Pouvoir à Mme Christelle MARCHAL) -
PÉLUSSIN :	M. Michel DEVRIEUX (Pouvoir à M. Stéphane TARIN), M. Jean-François CHANAL (Pouvoir à Mme Agnès VORON) -
SAINT-MICHEL-SUR-RHÔNE :	Mme Sylvie GUISET (Pouvoir à M. Jean-Louis POLETTI) -
VÉRIN :	Mme Valérie PEYSSELO.

DÉLÉGUÉS ABSENTS :

PÉLUSSIN :	Mme Corine ALLIOD-KOERTGE -
VÉRIN :	M. Cyrille GOEHRY.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20230202-23_02_14-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/02/2023

Affichage : 10/02/2023

M. le Président rappelle que par une délibération du conseil communautaire du 27 mars 2017, la convention de partenariat avec l'Office du Tourisme du Pilat a été actée. Celle-ci s'inscrit dans le cadre des compétences obligatoires de la CCPR.

Il convient de la renouveler.

Les partenaires (Communauté de Communes des Monts de Pilat, Parc Naturel Régional du Pilat et la CCPR) souhaitent confier à l'Office du Tourisme les missions suivantes, autour de quatre axes stratégiques prioritaires :

1. animer la dimension et la culture touristique à l'échelle du Pilat,
2. optimiser les retombées économiques de la clientèle journalière,
3. développer l'offre de séjours dans le respect des valeurs et de l'image du Parc,
4. simplifier le fonctionnement de l'Office de Tourisme, en interne et avec ses partenaires.

Missions obligatoires :

- l'accueil, l'information touristique,
- la promotion de la destination, en utilisant en particulier la marque de territoire « Pilat, mon parc naturel régional » en cohérence avec les outils de communication propres des partenaires signataires,
- la coordination des divers partenaires touristiques locaux. Ces quatre axes sont déclinés en pistes d'actions,
- la représentation de la destination dans les instances touristiques départementales et régionales,
- la gestion et la mise à jour de la base de données APIDAE,
- la commercialisation des produits touristiques du Pilat,
- l'observation de l'activité touristique du territoire et des clientèles,
- assurer un service relations presse,
- accompagner la professionnalisation des prestataires touristiques locaux.

Missions facultatives :

L'Office du Tourisme pourra également :

- mettre en œuvre en tout ou partie la politique touristique de chacun des partenaires,
- réaliser des études à la demande d'un ou plusieurs partenaires,
- porter des projets touristiques à la demande d'un ou plusieurs partenaires dans une optique de mutualiser les moyens et les compétences, y compris l'organisation d'événements,
- gérer l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs.

En contrepartie, la CCPR versera :

- une contribution annuelle, dont une part sera fixe (eu égard aux missions obligatoires identifiées, y compris celles qui font l'objet d'une mutualisation),
- et une part variable correspondant à la mise en œuvre de tout ou partie des missions facultatives.

Cette part fixe est calculée selon les indicateurs suivants sur chaque périmètre :

- le nombre d'habitants, base population totale (INSEE),
- le nombre de lits touristiques (APIDAE),
- le nombre de bureaux directement gérés par l'Office de Tourisme au prorata du nombre d'heures d'ouverture annuel.

Ces indicateurs seront mis à jour chaque année au 1er janvier pour l'année N.

Les montants arrêtés pour chaque indicateur pour la durée de la Convention sont les suivants :

- 2,44 € / habitant,
- 33,48 € / lit touristique,
- 23 108.39 € / bureau d'information.

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20230202-23_02_14-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/02/2023

Affichage : 10/02/2023

Ils pourront être réévalués en cours de convention à la demande de l'une ou l'autre des parties, sous réserve d'aboutir à un accord.

La convention s'achèvera le 31 décembre 2025 et sera renouvelée par tacite reconduction jusqu'au 31 décembre 2027, sauf dénonciation par l'une des parties.

Il est proposé au conseil communautaire d'approuver cette convention et d'autoriser M. le Président à signer les documents ainsi que toutes annexes financières annuelles, fixant le montant de la contribution en fonction des actions déléguées.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE, APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ, À L'UNANIMITÉ :

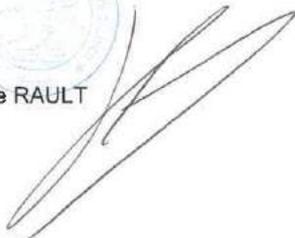
- approuve cette convention,
- autorise M. le Président à signer les documents ainsi que toutes annexes financières annuelles, fixant le montant de la contribution en fonction des actions déléguées.

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits.

Ont signé au registre des délibérations les membres présents.

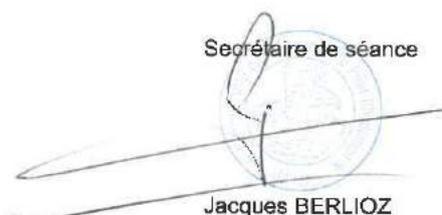
Pour extrait conforme,

Le Président,



Serge RAULT

Secrétaire de séance



Jacques BERLIOZ

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20230202-23_02_14-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/02/2023
Affichage : 10/02/2023

**Délibération de la Communauté
de Communes des Monts du Pilat**

Séance Ordinaire du 8 Novembre 2022

Conseillers en exercice	36
Titulaires présents	29
Suppléants présents	0
Titulaires représentés	7
Soit votants	36
Titulaires absents	0
Exclus	0

Le Président certifie conforme,

1) Que la convocation de tous les conseillers en exercice a été faite dans les formes et délais prescrits par la loi ; que la délibération ci-après transcrite, textuellement extraite du registre des procès-verbaux du Conseil, a été affichée, par extrait, à la porte de la Communauté de Communes le 9 Novembre 2022, et qu'il n'a pas été présenté d'observations.

Date de convocation :
28/10/2022

2) Que ladite délibération a été adoptée à l'unanimité.

Date d'affichage :
09/11/2022

3) Que le nombre de conseillers en exercice au jour de la séance était de 36 sur lequel il y avait 29 titulaires présents, à savoir :

Stéphane HEYRAUD, Président,
Michel CHARDON, Jean-François CHORAIN, Robert CORVAISIER,
Vincent DUCREUX, Maria DURIEUX, Céline ELIE, Stéphane EXBRAYAT, André GEOURJON, Philippe HEITZ, David KAUFFER,
Laurence LAROIX, Cédric LOUBET, Julien MATHOULIN, Joël MAURIN, Chantal NIWINSKI, Laurent PEREZ, Dominique PEYRACHON, Didier PINOT, Fabien PLASSON, Pascale ROCHETIN,
Christian SEUX, Bernard SOUTRENON, Mireille TARDY, Paul THIOLLIÈRE, Denis THOUMY, Jean-Paul VALLOT, André VERMEERSCH, Isabelle VERNAY.

*Acte rendu exécutoire
après le dépôt en
Préfecture de Saint-
Etienne le :*

*Et publication ou
notification du :*

4) Que le nombre de conseillers titulaires ayant donné pouvoir était de 7 :

- Sandra CHAFFANJON à Julien MATHOULIN,
- Josselin DOURRET à André VERMEERSCH,
- Régis FANGET à Isabelle VERNAY,
- Aurélie GRANGE à Jean-François CHORAIN,
- Geneviève MANDON à Christian SEUX,
- Nathalie MATHEVET à Stéphane HEYRAUD,
- Catherine VARIN à Didier PINOT.

Vote :

- Pour : 35
- Contre : 0
- Abstention : 0

5) André VERMEERSCH sort de la salle et ne prend pas part au vote

6) Que l'assemblée a élu comme secrétaire pour la durée de la séance :

Laurence LAROIX.

Objet : Renouvellement de la convention avec l'Office de Tourisme du Pilat

Monsieur le Président explique à l'assemblée que la convention qui lie actuellement la CCMP, la CCPR, le Parc du Pilat et l'Office de Tourisme du Pilat, concernant l'OT arrive à échéance le 31/12/2022.

La convention proposée en annexe s'achèvera le 31 décembre 2025 et sera renouvelée par tacite reconduction jusqu'au 31 décembre 2027, sauf dénonciation par l'une des parties.

André VERMEERSCH, Président de l'Office de Tourisme du Pilat, sort de la salle et ne prend pas part au vote.

Ayant entendu cet exposé, et après avoir délibéré, le Conseil Communautaire :

- Approuve le renouvellement de la convention avec l'Office de Tourisme du Pilat et les autres Collectivités,
- Autorise Monsieur le Président ou le Vice-président en charge du dossier à signer la convention, telle que jointe en annexe.

**Ont signé au registre tous les membres présents.
Copie certifiée conforme.
A Bourg-Argental les jour, mois et an ci-dessus**

Le Président,
Stéphane HEYRAUD



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200622-20221108-2022_68-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 10/11/2022

Le Secrétaire de séance,
Laurence LAROIX



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Annexe 17 : Convention de partenariat - Parc naturel régional du Pilat

RÉGION AUVERGNE RHÔNE-ALPES
DÉPARTEMENT DE LA LOIRE

PARC NATUREL RÉGIONAL DU PILAT
Syndicat Mixte de Gestion et de Réalisation

BUREAU DU COMITÉ SYNDICAL

Séance du 14 décembre 2022 à 17h30

Date d'envoi de la convocation : le 8 décembre 2022

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 25 pour 34 voix

Délibération N° 8 : Convention avec l'Office de Tourisme du Pilat

Étaient présents

Mme BONNET-FERRAND Virginie	Déléguee de la Région Auvergne-Rhône-Alpes
Mme BRUNON Martine	Déléguee de la Commune de Saint-Régis-du-Coin
M. CHAMPANHET Bernard	Délégué de la Ville d'Annonay
M. CORVAISIER Robert	Délégué de la Communauté de Communes des Monts du Pilat
M. GONON Christophe	Délégué de la Commune de Tupin-et-Semons
M. HAMMOU OU ALI Brahim	Délégué de la Ville de La Ricamarie
M. MARION Philippe	Délégué du Département du Rhône
Mme MAZOYER Martine	Déléguee de la Communauté de communes du Pilat Rhodanien
Mme PEYSSELOM Valérie	Déléguee du Département de la Loire
M. POLETTI Jean-Louis	Délégué de la Communauté de communes du Pilat Rhodanien
M. PORCHEROT Jean-Philippe	Délégué de Saint-Etienne Métropole
M. RAULT Serge	Délégué de la Communauté de communes du Pilat Rhodanien
Mme ROBIN Christine	Déléguee de la Communauté de communes des Monts du Pilat
M. THOMAS Luc	Délégué de Vienne Condrieu Agglomération
M. ZILLIOX Charles	Délégué de la Commune de Bessey - Président

Ont donné pouvoir :

M. CINIÉRI Dino	À M. RAULT Serge
Mme DEHAN Nathalie	À M. POLETTI Jean-Louis
Mme FAVRE-BAC Lisa	À Mme ROBIN Christine
M. MANDON Emmanuel	À M. ZILLIOX Charles
Mme SEMACHE Nadia	À Mme PEYSSELOM Valérie
M. SOY Laurent	À M. THOMAS Luc

Étaient absents :

M. BRUYAS Lucien	Délégué de Vienne Condrieu Agglomération
Mme CALACIURA Stéphanie	Déléguee du Département de la Loire
Mme FAYOLLE Sylvie	Déléguee de Saint-Etienne Métropole
M. MASSARDIER Alexandre	Délégué de la Communauté de communes des Monts du Pilat

Assistaient également à la réunion :

M. Michel FOREST	Amis du Parc
Mme Sandrine GARDET	Directrice du Parc
Mme Marie VIDAL-CELARIER	Responsable Pôle Moyens Généraux

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-254200963-20221214-8D_Conv_OT2325-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 19/12/2022

Publication : 19/12/2022

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Objet : Convention avec l'Office de Tourisme du Pilat

Au cours de l'année 2023, le Parc du Pilat a travaillé avec les communautés de communes du Pilat Rhodanien et des Monts du Pilat et l'Office de tourisme du Pilat pour renouveler la convention liant ces 4 partenaires.

Cette convention traduit les orientations de la stratégie touristique du territoire. Elle vise également à fixer les orientations des actions portées par l'Office de tourisme, ainsi que les modalités de participation du Parc au sein de l'Office sur la période 2023-2025.

Il est proposé aux membres du Bureau du Parc d'approuver la convention jointe et d'autoriser Monsieur le Président à la signer.

Le Bureau après en avoir délibéré à l'unanimité :

- Approuve les dispositions de la convention jointe.
- Autorise Monsieur le Président à la signer.

.....

Pour extrait certifié conforme
le 14 décembre 2022

Le Président,

Charles ZILLIOX

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-254200963-20221214-8D_Conv_OT2325-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 19/12/2022

Publication : 19/12/2022

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Annexe 18 : Compte rendu Conseil d'Administration



Conseil d'Administration de l'Office de du Tourisme du Pilat 09 janvier 2023 à 19h à Pélussin =====

Etaient présents

Collège 1 :

Mme CHETOT Chantal, Secrétaire
Mme BRUNON Martine

Collège 2 :

M. VERMEERSCH André, Président
M. DEVRIEUX Michel, Vice-Président délégué
M. PLASSON Fabien
Mme MAZOYER Martine

Collège 3 :

Mme CHATELON Marie-Claude
M. PERRIN François et M. TOROK Alexis

Collège 4 :

Mme PREMILLIEUX Brigitte, Vice-Présidente
M. NEMOZ François
M. BERNE Michel

Etait également présente

Mme ARBUZ Isabelle

Directrice de l'Office du Tourisme du Pilat

Excusés

Mme COLLIN Emmanuelle

Loire Tourisme

Office de Tourisme du Pilat – 2 rue Benaÿ – 42410 Pélussin

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Monsieur André Vermeersch, en qualité de Président, ouvre la séance.

Isabelle Arbus donne quelques informations en préambule :

- Les 2^{ème} Assises du Tourisme sont programmées le 27/01 à Saint-Genest-Malifaux, ne pas oublier de s'inscrire !
- Les Conventions avec les partenaires financiers sont validées par la CCMP et le Pnr, la CCPR statuera lors du Conseil Communautaire du 02/02.
- Contexte : l'offre hébergement hiver devient de plus en plus compliquée avec des prestataires qui ne louent plus en raison du coup du chauffage, ou uniquement à la semaine, d'autres qui ne louent pas pendant les fêtes.... La programmation Bougez a été plus compliquée à remplir, voir s'il ne faut pas réduire l'offre sur les vacances de Noël ?
- Budget prévisionnel 2023

Charges		Ressources	
Personnel	348743	CCPR	107060
Charges de fonctionnement	80000	CCMP	134885
<i>dont 30 000 en nature Parc</i>		PARC	101700
		<i>plus en nature</i>	31300
Charges/activités commerciales	89817		
		Prestations vendues	150000
Leader salaires	49257	Cotisations des membres	16950
Leader devis	10183	Autres ressources publiques	10666
		Leader	45472
TOTAL	578000		598033
BUDGET ACTIONS	20033		
RESULTAT	0		

➤ Validation des Plans d'Actions et de Communication

Le Plan d'action présenté lors du CA du 10/10/2022 est approuvé.

Plan de communication :

Actions 2023 programmées	17 260 €
Guide Pratique	7 260 €
Salon du Randonneur	4 000 €
Cols Emblématiques	4 000 €
Relations Presse/Médias	2 000 €

○ **Salon des CE**

Il n'y a plus d'espace mutualisé avec Auvergne Rhône Alpes Tourisme
Coût du stand hors frais annexes 2 714,40 € TTC

↳ Compte tenu du faible intérêt des contacts remonté par Julienne, il paraît difficile de rentabiliser. Voir pour y aller en visiteur et de tenter de rencontrer des CE.

Voir dans les réseaux personnels de chacun quelles portes d'entrée dans les CE on pourrait trouver pour tenter de capitaliser sur l'expertise Michelin.

Propositions Auvergne Rhône Alpes Tourisme

- Promouvoir **Partir Ici.fr**
Financement ART aux 2/3 du budget global.
 - **Météo France**, application digitale incontournable pour amplifier la visibilité des activités Partir Ici autour de chez vous ou dans votre département
Optimisation du budget : vous participez à hauteur de 1 000 € pour un budget global de 3 000 €
 - **MX France**, un média vidéo lyonnais très performant sur ses réseaux sociaux Facebook, Instagram et TikTok pour promouvoir un site emblématique de votre destination à moins de 100 km de Lyon ou une activité outdoor
Optimisation du budget : vous participez à hauteur de 900 € pour un budget global de 2 600 € par vidéo

Propositions Loire Tourisme

Campagne de communication nationale + mutualisation (ADT/OT)

CIBLES ET MARCHÉS :

- Jeunes urbains CSP+ sans enfant & Familles
- IDF/Paris, AURA (hors Loire) et PACA

OBJECTIFS DE LA CAMPAGNE

- Renforcer la notoriété de la Loire rattachée à notre territoire (situer la Loire)
- Nourrir l'image d'une destination slow tourisme, outdoor et art de vivre
- Déclencher des envies de séjours
 - + de 2H : offre vacances printemps/été
 - de 2H : offre courts séjours

DISPOSITIF PROPOSÉ

1/ CAMPAGNE "DESTINATION LOIRE" - on et off line

Achat d'espace + Dispositif numérique en // avec valorisation d'idées séjour + achat mots clés "Loire"
Visuels/messages : Promesse client. Destination Loire déclinée par territoire avec mention territoire
(5 visuels => faisabilité à confirmer / coûts de campagne)

- **1 Campagne sur PARIS – Avril/Mai**
Financement ADT Loire uniquement
Affichage métro
- **1 Campagne sur LYON en // diffusion Mag Story - Juin**
Co-financement OT possible

- **Campagne collective OT/ADT**

Règle de cofinancement : enveloppe ADT dédiée de 50 000 € sur les opérations listées ci-dessous, sous réserve de co-financement des OT.

- Campagne sncf connect (Paris, Lyon, PACA et autres à préciser)
- Partenariat Chilowe
- Partenariat MadJacq Pilat

👉 Le CA s'étonne de la proposition MadJacq qui demande une participation financière à un territoire plus large que celui qui l'accueille. Les représentants du Parc n'ont pas souvenir que la question de la MadJacq ai été vue en commission. Il paraîtrait normal que l'événement fasse la promotion de la destination qui l'accueille et qui offre son soutien logistique, sans contrepartie financière !

Parmi les autres propositions, sont retenues :

- **Chilowe** avec une participation de 1000€ (sur la base de 7 000€ ADT + 1000€ par OT)
- Proposition de **campagne sur Lyon à étudier** lorsque nous aurons plus d'informations

A voir ultérieurement : participation éventuelle à l'Ardéchoise.

○ **Cols Emblématiques 2023**

Proposition d'étoffer l'offre avec une montée VTT sur les 2 jours (même départ/arrivée) en autonomie avec trace à télécharger.

↳ proposition approuvée

Recrutement stagiaire ? Cela ne résout pas le problème qui se situe principalement sur les besoins de mise en place terrain la semaine précédente, de renfort pendant l'événement, puis de débalisage-rangement.

↳ Voir si on peut trouver de l'aide auprès des clubs de vélo. Pourquoi ne pas conditionner les subventions des CC ou des Mairies aux clubs ou organisateurs d'événement à la mise à disposition de bénévoles pour les Cols Emblématiques ?

○ **Partenariat Decathlon Salaise-sur-Sanne et Chasse-sur-Rhône**

Journée de la Raquette 12 février à l'Oeillon – ou randonnée si pas de neige

Printemps de la randonnée le 8 mai (à confirmer)

Equipement du personnel du personnel de l'Office de Tourisme (tenues) en échange d'un encart dans le GP 2023.

Voir si ce partenariat ne fait pas concurrence à certains prestataires du territoire ?

↳ contacter EVVO pour avoir son ressenti

Le Plan de communication présenté le 10/10/2022 est donc modifié

▷▷ **Approuvé à l'unanimité des membres présents**

➤ **Transfert de la gestion du Label Vignobles & Découvertes de la CCPR à l'OT**

Lecture du courrier de la CCPR qui souhaite que l'OT porte directement l'animation du Label pour son compte. Décision qui sera validée lors du Conseil Communautaire du 02/02/2023.

Le CA est favorable à la proposition et donne pouvoir au Président pour signer la Convention tripartite avec les 2 autres OT pour la gestion du label

▷▷ **Approuvé à l'unanimité des membres présents**

➤ **Point Ressources Humaines et comptable**

Les charges de personnel sont en augmentation avec notamment :

- augmentation de la valeur du point et de l'ancienneté
- augmentation du coût de la mutuelle
- augmentation du plafond ss

L'accueil Hors les Murs intégré au planning les dimanches (hors été) pose les questions suivantes :

- acceptation compliquée par certains membres du personnel de l'augmentation du nombre de dimanches travaillés et avis divergents
- selon la Convention Collective, le travail du dimanche au-delà de 8 dimanches est rémunéré à 150% et récupéré à 100%.

Avantages Tickets restos / Chèques vacances

Les salariés ont le choix entre TR et CV avec un abondement patronal de 60%, soit 348€ par salarié à temps complet. Cela n'a pas évolué depuis avant 2005 (on ne retrouve pas l'historique de la décision).

Estimation du coût des prochains départs à la retraite :

	Lydie Blain	Olivier Fayet	Béatrice Collot	Isabelle Arbuz
Salaire brut mensuel 2022	2166,34	2141,05		4049,93
Ancienneté 2022	19	23		2
Année de naissance	1963	1970	1972	1973
Année sortie prévisionnelle	2025	2032	2034	2035
Nombre année ancienneté à la sortie	22	33		15
Nombre année restant	3	10		13
Salaire brut mensuel de sortie prévisionnel	2367,22	2877,39		6120,69
Indemnité à prévoir (hors charges patronales)	13019,70	23738,49		22952,57

Jusqu'ici il n'existe pas de provision comptable pour départs.

Les prochains entretiens avec le personnel sont prévus

- Jeudi 23/2 après-midi côté CCPR
- Vendredi 24/2 après-midi côté CCMP

↳ Le CA propose de voir quelles solutions alternatives on peut envisager pour l'accueil Hors les Murs, afin de diminuer le coût d'une part et de tenir compte des besoins du personnel d'autre part. Le CA s'interroge sur le fonctionnement de la structure sur le plan social qui parfois s'appuie sur la Convention Collective, mais pas sur tous les points. L'avantage Tickets Restaurants / Chèques vacances pose question tant sur sa mise en place dont personne n'a le souvenir, que sur les modalités d'application qui semblent à vérifier...

Le CA s'interroge aussi sur la charge de travail liée au volet social qui repose sur la directrice.

▷▷ **Aucune décision n'est prise. Le CA souhaite une consultation sur le volet social. Le cabinet comptable et le commissaire aux comptes vont être sollicités sur ces questions.**

➤ Rétroplanning Assemblée Générale

Rappel : le CA a souhaité que l'AG se tienne plus tôt, avant les vacances de printemps et à la suite de la journée « Connaître pour faire connaître » (bourse d'échange).

Sous réserve de disponibilité de notre comptable et commissaire aux comptes :

- **Assemblée Générale le lundi 3 avril à 19h à Maclas**
- **CA de clôture des comptes lundi 6 mars à Bourg-Argental**

➤ Mouvements au sein du Conseil d'Administration suite aux récentes élections au Parc

Monsieur Bernard Champanhet a été remplacé par Martine Mazoyer au poste de VP Tourisme du Parc, qui prend donc sa place au sein du Collège 1 de l'association. Elle est donc désignée remplaçante au CA et au Bureau en tant que Trésorière de l'association.

Cette décision sera entérinée lors de la prochaine AG.

▷▷ **Approuvé à l'unanimité des membres présents et représentés**

La CCPR sera interrogée sur le remplacement de Martine Mazoyer en tant que représentante suppléante au CA.

➤ Questions diverses

- Problème des prestataires qui font l'objet de réclamations régulières
↳ prévoir visites

- Hébergements insolites non déclarés en Mairie
 - ↳ tous les hébergements référencés à l'Office de Tourisme doivent être en règle sur le plan administratif et donc en possession du cerfa N° 14004*04
- Demande dotation Raid O'Biwouak
 - ↳ l'OT offrira 15 chèques cadeau Pilat et les sacs krafts pour les récompenses

La séance est levée à 22h30.

**Fait à Pélussin le, 10 janvier 2023
Pour l'Office de Tourisme**

**Le Président,
M. André VERMEERSCH**

**La Secrétaire,
Mme Chantal CHETOT**



Annexe 19 : Plan de communication 2023



OFFICE DE TOURISME DU PILAT

PLAN DE COMMUNICATION 2023

PLAN DE COMMUNICATION et PROMOTION 2023 OFFICE DE TOURISME DU PILAT		
CIBLES PRIORITAIRES		
<ul style="list-style-type: none"> - Familles avec enfants de + 7 ans - Jeunes sportifs - seniors actifs - Français région AURA, à élargir à France entière et aux pays EU Nord (Belgique / Hollande / Grande Bretagne / Allemands) 		
OBJECTIFS :		
<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les séjours : assoir la fréquentation week-end et vacances, développer les périodes creuses, intégrer l'offre itinérance et handicap. - optimiser les retombées économiques de la clientèle journée - accroître la notoriété - attacher les clients de passage - faire des visiteurs des vecteurs de communication 		
DEVELOPPER UN TOURISME RESPECTUEUX		
ÉDITIONS		Résultat
GUIDE PRATIQUE PILAT	10 000 exemplaires	
	Version numérotée à télécharger en GB	
	impression sur demande	
GUIDES THEMATIQUES A TELECHARGER		
WEB & RESEAUX SOCIAUX		
SITE WEB & CONTACTS PROSPECTS		
Fréquentation site web	passer de 385 700 à 400 000 sessions par an. Passer de 251 677 à 275 000 visiteurs uniques par an	
GRC	Obtenir un fichier client qualifié pour mettre en place des actions ciblées	
Animation réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> - Facebook : atteindre les 15 500 abonnés - Instagram : atteindre 7 000 followers 	
YouTube.com	Développer la chaîne	
Newsletters	Mon week-end dans le Pilat chaque semaine A J-1 mois avant chaque période de vacances scolaires	
PROMOTION		
PARTICIPATION AUX ACTIONS PARTENAIRES		
Partir-ici AURA Tourisme	Rester dans le Top Ten des OT de la Région avec le plus d'offres référencées	
Rendez-wine	Valoriser la programmation, notamment auprès des hébergeurs (widgets ?)	
SALONS		
Salon des vacances de Bruxelles (2 au 5 (ev 2023) ? 9 m ² de stand all in Total avec TVA : 2.5923 EUR)	Thème Travel Food festival / Walk & Bike	
Salon du Randonneur de Lyon (24, 25 et 26 mars 2023) Sur stand Loire (2022 3972€)	Promouvoir les courts-séjours à partir de l'entrée rando	
Salon de la Vallée de Lyon (2 au 3 mars) Stand d'Anse-Ladole de 4 à 6 emplacements - 2413,40 euros HT	Salon grand public et TO	
Salon des CE Lyon	Transposer l'offre déclinée pour le CSE Michelin	
Rue d'Anse		
Ardècheoise ?		
EVENEMENTS		
Cois Emblématiques du Pilat	Proposer une formule week-end très en amont	
Présence promotionnelle sur des événements partenaires	Vélo Village / Mad Jacques Trek / Pilat Trail / Raid Obvoulak	
Opérations spéciales avec des partenaires	Décathlon : Fête de la Raquette / Printemps de la rando née	
AUTRES ACTIONS		
Kit communication à destination des adhérents	Créer et mettre à disposition des visuels et des messages en lien avec la stratégie.	
Banque images	Générer du contenu photos / vidéos pour la promotion. Les mettre à disposition de nos partenaires.	
PLV	Remettre à jour et en état nos supports PLV	
RELATIONS PRESSE		
OBJECTIFS :		
- Faire parler de la destination dans les médias en privilégiant notre positionnement séjours / nature / APN		
Dossier de presse Pilat	Avoir un dossier de presse pérenne FR et GB	
Questionnaires presse partenaires	répondre aux sollicitations des partenaires sur les thématiques proposées.	
Communiqués de presse	Attirer l'attention des médias sur un événement ou une action ou actualité précise	
Conférence de presse	Proposer une conférence de presse pour présenter la programmation estivale et notamment les événements (en visio)	
Accueil presse	Générer du contenu et des suggestions de séjours thématiques	

18/10/2022

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

OFFICE DE TOURISME DU PILAT
PLAN D'ACTION 2023

AXE STRATEGIQUE	ACTION	OBJECTIF	Début	Résultat	Remarque
ANIMER LA DIMENSION TOURISTIQUE A ECHELLE PILAT	Poursuivre le dialogue de co-construction de la stratégie touristique	Définir le plan d'action stratégique de destination dans le cadre d'univers	En 2023	En cours	
	Organiser des rencontres thématiques pour les acteurs du tourisme	Favoriser les échanges et le mieux travailler ensemble	action pérenne	En cours	
	Impulser la création des réseaux d'acteurs sur des thématiques ou problématiques	Sensibiliser les bonnes pratiques			
	Proposer des ateliers techniques & de connaissances du territoire notamment autour de la TRAVASTION	Reseau APN, réseau accueil de clientèle groupe, Accompagner les acteurs du tourisme à mieux répondre aux attentes clients et à contribuer à préserver le territoire à leurs clients, faire au préalable un vecteur de transmission des comportements éco-responsables	action pérenne Renouvellement Convention - début 2023	En cours	Action supplémentaire liée à l'axe 1
	Envisager le programme d'amélioration sur l'ensemble du territoire	Préciser le même niveau de service aux clients et aux prestataires locaux			
	Développer la marque de territoire, créer des offres	Travailler l'opportunité de la marque et faire en sorte qu'elle puisse se traduire par des actions concrètes avec ses visiteurs			
	Collecter et analyser les remontées économiques liées au tourisme	Mesurer le poids économique du tourisme. Adapter les actions et communiquer L'ARGUMENT d'après de tous les habitants	action pérenne	En cours	
	Implémenter et promouvoir les offres sans voiture et mesurer leur impact	Ajout de cartes aux prestataires et aux visiteurs pour indiquer à base de données	action longue		
	Mettre en place des offres combinées de découverte journée	Donner envie de passer le week-end au Pilat	printemps 2023		
	OPTIMISER LES RETOURNEMENTS ECONOMIQUES ET LA CLIBN TELLE JOURNÉE	T'offrir des prestations sur les sites non fréquentés (ou Accueil hors les murs)	Aider à ce sont les visiteurs pour mieux préserver le territoire	Hiver 2023	
Développer la réservation en ligne des activités de visites		Ajout de la visibilité des offres possibles et faciliter l'accès d'accueil	action longue		
Mettre en place des offres combinées de découverte journée		Faire en sorte que les excursions soient connues	Hiver 2023		
Mettre en place une offre préférentielle pour les familles des enfants accueillis en camping		Capitaliser sur les enfants qui seront fiers de faire découvrir le territoire à leur famille	printemps 2023		
Développer l'offre boutique du bureau de Montfort		Compenser le manque de commerce sur la commune et optimiser les retombées économiques de l'ouverture du Bureau	mi-23		Action supplémentaire liée à l'axe 1
Valoriser les offres de proximité sur les supports partenaires		Renforcer les relations client et le savoir des associations. Partager aux contacts de la commune et de la région	action longue		
Développer la réservation en ligne des hébergements		Capitaliser sur les enfants qui seront fiers de faire découvrir le territoire à leur famille	Hiver 2023		
Echanger l'offre par thématique (vélo, gastronomie, événements...)		Préciser des offres de séjour avec possibilité de réservation en ligne	Hiver 2023		
Développer la vente de séjours pour les CE		Développer et renouveler les offres Medwin (séjours théor & semaine)	été 2023 / automne 2023		
Préciser et mettre en vente les Séjours Destination Parc		Capitaliser sur l'offre Parc et la dimension de la Fédération Nationale	2023		
DEVELOPPER LES SEJOURS	Mettre en place des séjours complémentaires aux week-ends et trouver des canaux de distribution	Se rapprocher de la PFR 42, démarcher des autres associations	Jun-23		
	Produire et mettre en vente des séjours identifiés Parc, Grand VTT, Volo	Avoir des séjours "autres" notamment pour les relations presse	mi-23		
	Valoriser les offres séjours individuelles et groupes des partenaires	Travailler les prestataires à travailler ensemble pour monter ou séjour	2023		
	Proposer des avantages à la clientèle résidant dans un lieu sur le territoire	Valoriser les séjours et promouvoir les modes de consommation (sans voiture...)	2023		
	Promouvoir les séjours sur les saisons	Renforcer la présence sur des séjours à travers la vente de séjours	2023		
	Préciser le volet Observation sur la partie séjours	Mettre en place le volet de séjours	début 2023		

18/10/2022

SIMPLIFIER LE FONCTIONNEMENT DE L'OT	Hamoriser les conditions d'attribution à l'OT Hamoriser les modes de financement de l'OT et définir des clés de répartition Française Classement de l'Office de Tourisme Assemblée Générale Heures des bureaux de l'Office à résoudre et stabiliser	Gommer les différences territoriales Avoir le même mode de fonctionnement avec nos financeurs Obtenir le classement en catégorie II A organiser fin mars au début avril, en même temps que la journée prestataires Analyser les retours après service reçu, voir les ajustements nécessaires en année 2	2023 2023 2023 mars 23 janv-23	

18/10/2022

Annexe 21 : Renouveau stratégie de destination



Programme 2022-2023 Bilan d'étape



« Renouveau de la stratégie touristique Destination Pilat »



ESPACE DÉDIÉ AUX LIVRABLES DISPONIBLES A CE JOUR
<https://nuage.parc-naturel-pilat.fr/index.php/s/4YGwN3NXaFmFc9F>

14 septembre 2023



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

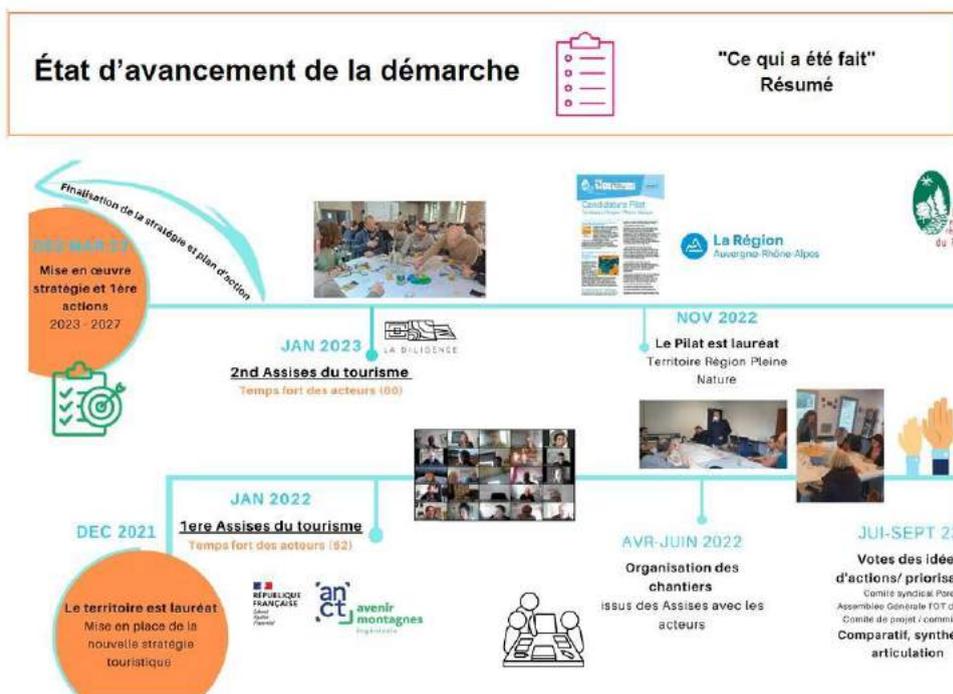


Figure 1: Rétrospective du renouvellement de la stratégie Destination Pilat - AMI

Élaborer collectivement la stratégie de développement touristique durable pour la destination Pilat, tel était l'objectif du Parc du Pilat dans le cadre du programme Avenir Montagnes Ingénierie.

Cet objectif a pu être atteint en aboutissant à la définition de la stratégie de destination pour 2022-2027 après un cycle de concertation territoriale mobilisant les acteurs dans la construction de la stratégie et ce dès l'activation du dispositif Avenir Montagnes Ingénierie déployé dans le Pilat depuis décembre 2021.

Ce programme aura permis au cours des 20 premiers mois de sa mise en œuvre :

- la création d'un poste de cheffe de projet – chargée de mission tourisme durable (occupée par Rwana ETIENNE en contrat jusqu'à décembre 2023) ;
- l'organisation de 2 éditions des Assises du tourisme du Pilat qui ont réuni plus d'une centaine de participants (élus, professionnels du tourisme, offices de tourisme, EPCI, CD 42 et 69, Région...) en faisant notamment appel à l'appui d'un prestataire pour animer ces assises ;
- l'encadrement d'un stage de 4 mois visant à évaluer les programmes Pôle de pleine Nature – Station Vallée 2015-2022, dispositifs directement liés à la stratégie touristique du territoire.

→ L'ensemble de ces travaux ont permis de construire et valider ce printemps collectivement la nouvelle stratégie touristique (axe de travail 1 de la candidature Pilat au programme AMI).

Cette stratégie élaborée dans le cadre d'Avenir Montagnes Ingénierie se structure autour de 7 défis traduits en 21 actions prioritaires. Le cap est donc désormais fixé à l'horizon 2027 et 15 actions sont déjà engagées

État d'avancement de la démarche



"Ce qui a été fait"
Stratégie et objectifs

Le travail mené entre décembre 2021 et juillet 2023 visait à permettre aux acteurs locaux de convenir collectivement d'une stratégie. Pour cela, Avenir Montagnes ingénierie a été mis à profit pour :

- formaliser les éléments d'analyse du contexte touristique local (diagnostic) en se basant à la fois sur les données collectées par l'observatoire du tourisme piloté par l'Office de tourisme du Pilat et par des enquêtes menées auprès des professionnels et des visiteurs
- proposer des espaces collectifs de travail au travers de 2 éditions des Assises du tourisme du Pilat par le biais d'ateliers de travail plus spécifiques proposés au printemps 2022.

Ce travail a abouti à l'affirmation d'une stratégie organisée autour de 7 grands défis chacun répondant à des objectifs spécifiques énoncés au regard des enjeux mis en évidence lors du diagnostic. Ces orientations sont résumés ci-dessous. .

Les 7 grands défis de la stratégie poursuivent les objectifs suivants :

- Défi 1 – Promouvoir le Pilat comme une destination séjour

- Multiplier l'offre de séjours
- Renforcer la visibilité de l'offre Pilat en :
 - capitalisant sur des éléments à forte notoriété (événements, itinéraires)
 - diversifiant les partenaires commerciaux
 - inscrivant l'offre Pilat dans l'offre des destinations urbaines voisines
- Augmenter les retombées économiques des activités touristiques



- Défi 2 – Développer l'offre locale

- Renforcer la dynamique entre professionnels de la destination
- Accompagner l'adaptation de l'offre aux évolutions de la clientèle en :
 - développant de nouvelles offres
 - accompagnant l'initiative privée dans cette création d'offre
 - accompagnant la transition de l'offre actuelle
- Augmenter les retombées économiques des activités touristiques

Offre d'hébergements du territoire
(Statistiques issues du TOUT PILAT des Journées d'Info. A 100% Tourisme)

	Lits	en	en	avec
	3031	nombre	pourcentage	compétence
		de lits		OT*
Hôtels	747	24%	61	40%
Casertings	2 072	68%	175	10%
Centres de vacances	780	26%	100	13%
Citres d'été/séjour	395	13%	152	39%
Gîtes ruraux et meublés	370	12%	463	12%
Chambres d'hôtes	310	10%	242	7%
Total lits marchands	5 784	8%	2 410	16%
(Statistiques actualisées le 01/01/2024)	10 000	100%	1 000	10%

- Défi 3 – Améliorer le parcours client

- Faciliter la réservation en ligne pour développer la vente de séjours
- Offrir une meilleure visibilité des possibilités d'activités touristiques en temps réel
- Optimiser les retombées économiques des clientèles excursionnistes



- Défi 4 – Préserver l'équilibre tourisme et population locale

- Limiter les conflits d'usage sur les sites à forte fréquentation touristique
- Renforcer la capacité de prescription des habitants dans le domaine du tourisme et loisirs
- Faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des patrimoines



– Défi 5 – Mieux répartir les flux touristiques pour préserver les sites naturels remarquables

- Limiter l'impact écologique de la fréquentation des sites emblématiques
- Maintenir la satisfaction des visiteurs sur l'expérience vécue sur les sites du Pilat
- Faire connaître les sites moins réputés
- Faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des sites naturels



– Défi 6 – Faciliter l'éco-access au territoire et favoriser les mobilités douces

- Développer les liaisons douces et les offres touristiques associées
- Expérimenter des solutions pour un excursionnisme utilisant moins la voiture individuelle en :
 - développant les offres de transport collectif
 - accompagnant l'initiative privée dans cette création d'offre
 - accompagnant la transition de l'offre actuelle
- Capitaliser sur les grands itinéraires pour venir traverser le territoire



– Défi 7 – Engager concrètement les acteurs locaux dans la transition

- Développer des outils d'accompagnement à la transition des acteurs locaux
- Étudier l'engagement dans la marque Parc pour critériser les offres touristiques



Ces défis ont donné lieu à une **déclinaison opérationnelle** qui se traduit par un **plan d'action organisé en 21 actions** (cf document sur le cloud).

Une stratégie mise en oeuvre dès le printemps 2022

Suite aux travaux menés depuis décembre 2021, des premières actions ont déjà pu être engagées en accord avec les défis identifiés comme prioritaires lors de la 1ère édition des Assises du tourisme du Pilat. En voici des exemples :

- ✓ **L'organisation d'ateliers tourisme durable** en direction des professionnels du tourisme
2 ateliers se sont tenus en 2022 sur les thématiques « C'est quoi le Parc ? » et « Le patrimoine et les savoir-faire textiles dans le Pilat »
- ✓ **La réalisation d'une expérimentation dans le domaine de la commercialisation de séjours** à la fois en lien avec le CSE de Michelin (...) et la fédération des Parcs naturels régionaux de France.
- ✓ **Le lancement de la démarche « Sites emblématiques »** sur la gestion de la fréquentation et la valorisation touristique de sites sensibles. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de maraudes réalisées de mai à octobre et l'installation d'éco-compteurs sur ces secteurs.
- ✓ **La mise en place d'accueil hors les murs** par l'Office de tourisme du Pilat ;
- ✓ **La création d'une programmation « pleine nature »** à l'échelle du Pilat pour proposer aux visiteurs des temps de découverte des activités proposées sur la destination ;
- ✓ **L'engagement de 2 études stratégiques** soutenues dans le cadre d'Avenir Montagnes Ingénierie :
 - **Actualisation de la stratégie marketing** de la destination,
 - **Schéma vélo** coordonné à l'échelle des communautés de communes du Pilat Rhodanien et des Monts du Pilat.

État d'avancement de la démarche



"Ce qui a été fait"
Gouvernance
Écosystème projet

Pour renouveler sa stratégie touristique, le Parc naturel régional du Pilat a fait de la mobilisation des **acteurs socio-économiques** du territoire une priorité. Cette attention s'est plus particulièrement portée les prestataires touristiques et acteurs liés au tourisme qui sont une ressource dans les stratégies de conduite du changement. Ils portent des actions sur divers enjeux de la transition et sont au plus près du terrain.

Dès janvier 2022, la **concertation territoriale**, le Parc a ainsi identifié les parties prenantes à associer (prestataires, élus, techniciens de collectivités, partenaires institutionnels) selon le schéma ci-dessous.

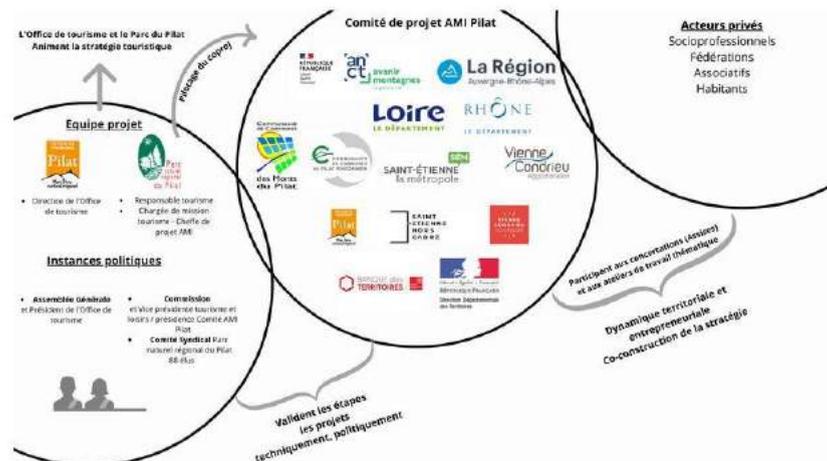


Figure 2: Écosystème projet Destination Pilat - PAMI

Pour assurer une mobilisation efficace de cet écosystème, le Parc a organisé le déroulé du programme « Avenir Montagnes Ingénierie autour de 3 niveaux :

Des espaces d'information et de concertation

Entre janvier 2022 et juillet 2023, le Parc et l'Office de Tourisme du Pilat ont invité les acteurs locaux à participer à la démarche au travers :

- de 2 éditions d'**Assises du Tourisme** du Pilat en janvier 2022 et 2023
- d'**ateliers chantiers** plus spécifiques centrées sur 4 thèmes issus des premières Assises du Tourisme : commercialisation des offres, communication de la destination, mise en réseau des acteurs et offre de baignade
- d'**enquêtes thématiques** via Internet

Les avancements liés au programme AMI et la stratégie sont régulièrement communiqués aux acteurs de la destination. Comme par exemple sur la **page web dédiée** sur le **site internet du Parc du Pilat**.

[Une nouvelle stratégie touristique pour le Pilat - Parc naturel régional du Pilat \(parc-naturel-pilat.fr\)](http://www.parc-naturel-pilat.fr)

Un espace de gouvernance politique : le Comité de projet

Bâti autour des contours d'un comité de pilotage déjà existant, ce comité réunit les EPCI, le Parc, les Offices de tourisme, les Conseils Départementaux, la Région Auvergne – Rhône-Alpes, l'État, l'ANCT et l'ancien GIP Massif Central mais aussi des partenaires tels que les acteurs de la forêt ou la Banque des Territoires. Vous pouvez trouver **sur le cloud la liste élargie** des membres pour le Coproj AMI.

Il se réunit tous les trimestres autour de **Martine MAZOYER**, Vice-présidente au tourisme et loisirs au Parc.

Le comité valide les projets et les étapes de la stratégie. Il est au cœur du dispositif AMI Pilat et permet au Parc de valider politiquement et techniquement les orientations stratégiques.

Une organisation technique dédiée : l'équipe projet

Grâce au soutien d'AMI, le Parc a pu créer un poste de cheffe de projet intégrée au pôle développement du Syndicat mixte du Parc sous la responsabilité de la directrice adjointe Marie MOTTOT mais la conduite technique de ce travail a été construite autour d'un collectif élargi.

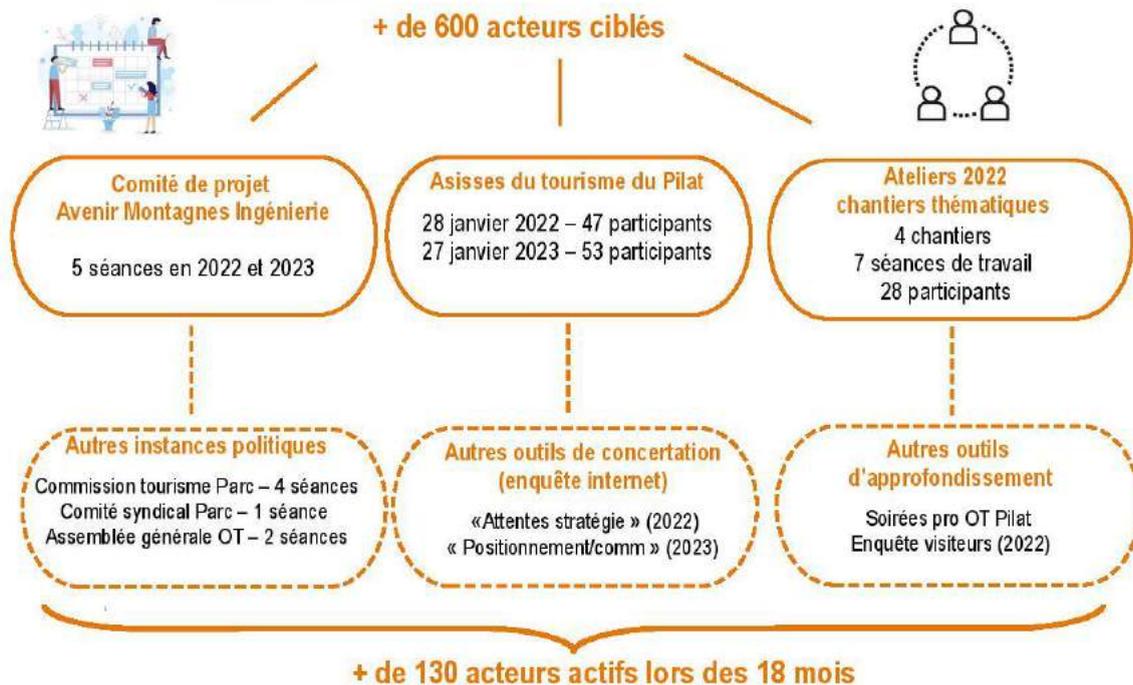
Ainsi la construction et la mise en œuvre de la nouvelle stratégie touristique dans le cadre d'AMI a été conçu en animation partagée entre le Parc et l'Office de tourisme du Pilat. Pour incarner ce principe, une équipe technique et opérationnelle a été constituée et composée de la cheffe de projet AMI, Rwana ETIENNE, du responsable de la cellule tourisme du Parc naturel régional du Pilat, Axel MARTICHE, et de la directrice de l'Office de tourisme du Pilat Isabelle ARBUZ.

Cette organisation a permis de créer un véritable esprit collectif, d'éviter de « travailler en silo », permet de réunir des compétences techniques complémentaires. Elle a apporté réactivité et dynamisme pour l'animation du collectif et la rédaction de la stratégie et enrichi les dynamiques multi-acteurs. Elle a permis de prendre en compte certaines des spécificités de la démarche AMI à savoir :

- l'articulation entre les temps de mobilisation et coopération des acteurs et les échéances du PAMI,
- l'équilibre entre concertation, construction de la stratégie et engagement des actions,
- le traitement des potentielles contradictions émergeant lors de l'élaboration de la stratégie,
- l'inscription de ce travail dans les enjeux des transitions climatiques et écologiques.

Au regard de cette mise en œuvre, il est toutefois à souligner que les efforts doivent être poursuivis pour mieux impliquer les habitants afin d'identifier leurs visions, leurs besoins et les rendre plus acteurs du projet. Le défi 4 de la stratégie « Préserver l'équilibre tourisme et population locale » visera cela.

➤ **Chiffres clés de la démarche**



État d'avancement de la démarche



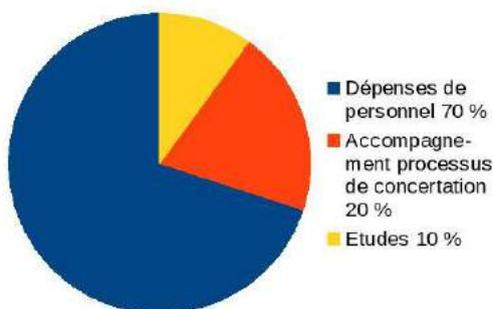
"Ce qui a été fait"
Bilan financier

L'ensemble de ces travaux ont été rendus possibles grâce au soutien financier dont le Parc a pu bénéficier dans le cadre du programme Avenir Montagnes Ingénierie.

Dans l'espace cloud dédié, des bilans financiers de l'année 1 et de l'année 2 de la mise en œuvre de ce programme sont mis à disposition : <https://nuage.parc-naturel-pilat.fr/index.php/s/4YGwN3NXaFmFc9E>

En résumé la quasi-totalité des crédits mis à disposition (120 000 euros pour les 2 ans) aura été consommée. Ainsi à la fin août 2023, 106 386,30 € ont déjà été engagés.

Ces dépenses se répartissent selon les pourcentages présentés dans le graphe ci-joint à savoir :



- **70 % pour l'animation du programme.**
Ce poste regroupe principalement les frais liés au poste de cheffe de projet (salaires, frais induits) mais aussi ceux liés au stage d'évaluation du Pôle de Pleine Nature.
- **20 % de prestations liées aux Assises**
Ces dépenses regroupent les intervenants, l'appui apporté par No.Mad et Emy Digital ou les frais liés à l'accueil à la Diligence à Saint-Genest-Malifaux
- **10 % de cofinancement d'étude**
Ces dépenses regroupent l'autofinancement mobilisé par le Parc pour l'étude de repositionnement marketing.

Le reliquat estimé fin août à 13 613,70 € doit permettre de travailler sur les supports de présentation de la démarche et de ses productions. Ces crédits seront également potentiellement mobilisés dans le cadre d'actions en cours (étude marketing).

Les livrables disponibles à ce stade



Les livrables suivants sont disponibles en téléchargement sur l'espace partagé cloud Bilan :

- Les comptes rendus du Comité de projet et supports de présentation ;
- Les actes des Assises 2022 et 2023 ;
- Les synthèses des séances de travail « chantiers de la stratégie » ;
- Les premiers livrables des études en cours, engagées avec l'Offre de services ANCT ;
- La candidature au dispositif régional Territoire Région Pleine Nature 2022 (PNR Pilat lauréat) ;
- La candidature Pôle de Pleine Nature 2023 (en cours d'étude Massif central – Région) ;
- Rapport de stage sur l'évaluation des dispositifs Pôle de Pleine Nature et Station Vallée 2015 ;
- Le rétroplanning pluriannuel de la stratégie ;

Télécharger les livrables : <https://nuage.parc-naturel-pilat.fr/index.php/s/4YGwN3NXaFmFc9E>



Pour capitaliser sur la dynamique enclenchée, les chantiers qui restent à mener sont de deux natures complémentaires.

La finalisation de la stratégie d'ici à décembre 2023

Bien que validée politiquement en juillet 2023 dans le cadre du coproj AMI, la stratégie nécessite encore des ajustements technico-politiques. Ces ajustements portent sur :

- **La maturation de certaines opérations** identifiées comme prioritaires.
Selon les cas, cette maturation doit porter soit sur le **portage** de ces actions et l'**engagement** des partenaires concernés **soit les contours opérationnels** précis de l'action.
Afin d'assurer les membres du comité d'un outil de suivi, un rétroplanning des actions a été élaboré et il permet de voir l'état de mise en œuvre des différentes actions de la stratégie à date.
- **La valorisation des productions issues de la démarche**
Afin de faire connaître les résultats des travaux mais aussi les orientations poursuivies par la stratégie et ses modalités de mise en œuvre, un rapport complet du renouvellement de la stratégie est en cours de rédaction (voir maquette évaluation - Étape 3 : Rédaction/ actualisation du projet de territoire).
Ce rapport sera à destination de 3 cibles :
 - 1- L'ANCT sans le soutien duquel ce travail n'aurait pas pu être possible
 - 2- Les membres du Coproj AMI
 - 3- les porteurs de projet touristique et les habitants

L'engagement plein de la stratégie à compter de 2024

Dès 2024, l'enjeu sera de poursuivre dans la dynamique autour de 4 axes :

- **Continuer l'animation de la stratégie touristique,**
Le travail mené a permis la formalisation d'ambitions, d'actions prioritaires. Pour **tenir le cap fixé et validé collectivement à l'horizon 2027**, une animation technique forte doit être maintenue pour s'assurer de l'application du retroplanning, suivre les 21 actions prioritaires mais aussi accompagner des initiatives émergentes.
- **Animer les chantiers collectifs confiés par le comité de projet**
Dès 2023, des actions ont été confiés à l'équipe projet « AMI » tels que la mise en œuvre de l'étude de positionnement marketing de la destination. Pour 2024 d'autres thématiques de travail émergent déjà : adaptation de l'offre d'hébergement touristique, réflexion sur l'offre de restauration, amélioration de l'accessibilité pour tous de l'offre territoriale, sites emblématiques...
- **Mettre en œuvre une offre d'accompagnement des professionnels à la transition**
- **Poursuivre les expérimentations sur la promotion d'une offre de « séjours » Parc**

La prolongation d'Avenir Montagnes Ingénierie permettrait au Pilat de poursuivre son travail dans ces domaines en enrichissant les réflexions locales de l'apport des réseau national liés des 60 territoires engagés dans AMI et des expertises pointues proposées dans le cadre du programme via l'ensemble des partenaires de l'État mobilisés et disponibles.

Dans le cadre de la stratégie « Pilat » un tel besoin a été identifié sur 4 axes :

- la politique de communication et de promotion
- les outils de commercialisation de la destination
- l'accueil touristique proposé sur les sites emblématiques
- l'accompagnement d'entreprises volontaires dans leur démarche de transition touristique

Éléments d'évaluation qualitatifs



> **Maturité et changement de posture des acteurs impliqués depuis la mise en place du programme**

La Destination avait déjà pu acquérir une certaine expérience dans la coopération entre les acteurs publics locaux autour d'une stratégie touristique de destination. En ce sens, la démarche engagée a pu capitaliser sur certains acquis (comité de pilotage, planification ...) mais le processus mené dans le cadre d'Avenir Montagnes Ingénierie a permis des évolutions majeures sur 2 aspects :

Cap 2027

Stratégie en 2 axes

→ Ambitions, valeurs

→ Priorités engagées à

soutenir

- **la diversité des acteurs mobilisés** lors de la phase de définition de la stratégie

Les moyens mis en œuvre entre décembre 2021 et l'été 2023 ont permis une concertation et des processus de participation beaucoup plus développés.

Aujourd'hui l'enjeu sera pour les acteurs locaux de pouvoir **prolonger ce mode de faire dans la mise en œuvre**. Différentes pistes sont prévues : élargissement du comité de projet, poursuite des démarches participatives, orientation dédiée à la prise en compte des habitants...

- **les modalités de formalisation de la stratégie**

Inspirés par l'évaluation des périodes précédentes de programmation, les acteurs locaux ont fait le choix de concrétiser la stratégie sous une forme un peu différente. Habituellement les stratégies antérieures se traduisaient par des objectifs stratégiques déclinés en opérations précises.

La stratégie établie pour l'horizon 2027 diffère de ce modèle en se traduisant par :

- une stratégie fondée sur des ambitions affirmées collectivement (les défis) ;
- un pool d'actions identifiées comme prioritaires qui donne lieu à une déclinaison sous forme de tableau de bord.

A la différence des générations précédentes, ce pool d'action n'est pas figé ni exhaustif.

L'objectif de cette construction est de fixer un cap politique tout en permettant une plus grande souplesse dans l'accompagnement de projets qui n'auraient pas pu être identifiés en phase initiale.

Cette évolution vise à éviter les limites constatées des « catalogues d'actions préfléchées » vécues dans les périodes précédentes et doit également maintenir une dynamique importante au niveau du comité de projet car cette instance aura alors un rôle important d'appui aux porteurs de projet et de priorisation. Les acteurs se positionnent dès lors en porteur d'une stratégie collective et pas seulement en potentiel bénéficiaires de soutien pour telle ou telle action.

> **Gouvernance et à travers l'impulsion du chef de projet – notamment par la reconnaissance du chef de projet**

Le dispositif Avenir Montagnes Ingénierie a permis de redynamiser les échanges des acteurs autour de la nouvelle stratégie touristique. Si les fondations déjà existantes (espace de gouvernance, coopération au sein de l'Office de tourisme du Pilat) ont facilité le lancement rapide du Coproj AML, la manière de concevoir la mobilisation des acteurs a permis de renouveler les liens entre l'équipe projet, les partenaires mobilisés et l'ensemble des acteurs.

A ce titre, il est notable que la cheffe de projet est désormais clairement identifiée par l'ensemble des partenaires. Cet effet est d'ailleurs renforcé par la pluralité de l'équipe projet mobilisée qui permet d'étoffer la capacité de réponse face aux différentes demandes.

Le Coproj AML s'est donc avéré un réel outil de facilitation et de décision selon les partenaires. Cette instance de concertation sera donc maintenue pour valider techniquement et politiquement les projets (étude de projet proposé dans le cadre dispositifs financiers, suivi des chantiers prioritaires...).

Mais au-delà du seul renforcement de dynamiques déjà existantes, la démarche a permis de réinterroger les modes d'association des différentes parties prenantes. Des efforts particuliers pour :

- renforcer la place proposée aux professionnels (assises, ateliers,...) ;
- associer de nouveaux partenaires (associations sportives, patrimoniales, environnementales...) ;
- chercher la participation directe des habitants.

Si tous ces objectifs n'ont pas pu être atteints, il est notable que beaucoup d'acteurs présents aux Assises du tourisme en 2022 ont participé également à l'édition 2023. Ceci démontre l'intérêt généré autour de la co-construction de la stratégie et du plan d'action. Il va s'agir à compter de 2024 de savoir poursuivre cette ouverture (intégration de nouveaux membres au coproj, renouvellement des formes d'association des parties prenantes dans la mise en œuvre des actions...).

➤ **Transversalité et démarches globales qui se mettent en place, acteurs qui se mettent à travailler ensemble**

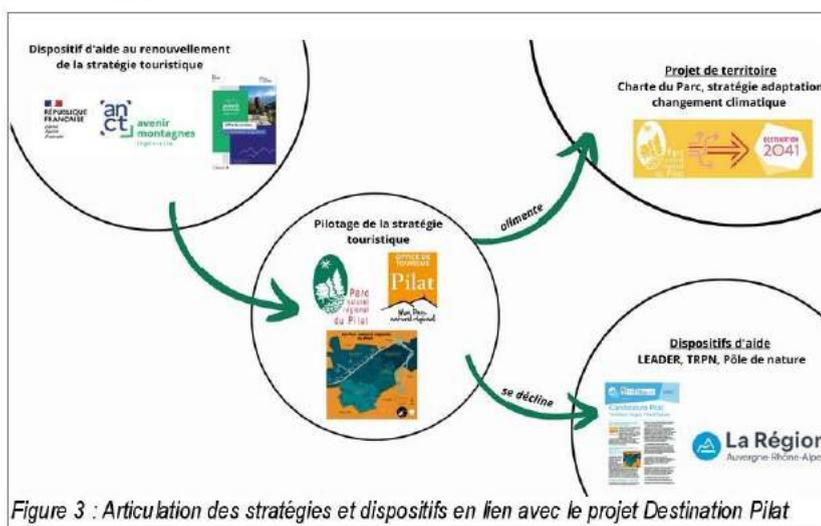


Figure 3 : Articulation des stratégies et dispositifs en lien avec le projet Destination Pilat

Le travail mené dans le cadre d'AMI a été mené de concert avec plusieurs stratégies en cours d'élaboration.

Dans le champ strictement touristique :

Le renouvellement de la stratégie a permis d'alimenter et de structurer la réponse du territoire à différents dispositifs régionaux, européens ou à l'échelle du Massif central (Leader, PPN, TRPN...).

Ces différentes candidatures sont alors intervenues comme des déclinaisons opérationnelles de la stratégie formalisée grâce à l'ingénierie engagée avec Avenir Montagnes Ingénierie.

Cela a permis à la Destination Pilat d'être lauréate du dispositif Territoire Région Pleine Nature de la Région Auvergne – Rhône-Alpes et ainsi de pouvoir soutenir des premiers projets (développement de la station trail de Saint-Régis-du-Coin, Espace orientation de Burdignes...).

Dans le domaine des transitions climatiques et écologiques :

Le Parc du Pilat était engagé, en parallèle de la démarche AMI, dans la formalisation de 2 expérimentations nationales en partenariat avec l'ADEME et le Ministère de la Transition Ecologique dans ce domaine : un plan paysage des transitions et une stratégie territoire d'adaptation au changement climatique.

Ces deux démarches très structurantes ont identifié des enjeux spécifiques aux loisirs et au tourisme. La démarche AMI a ainsi permis d'approfondir ces enjeux dans le cadre des assises et ateliers et ainsi d'alimenter ces stratégies.

Ainsi parmi les 10 actions prioritaires du plan paysage des transitions, deux sont directement en lien avec les objectifs de la stratégie touristique : créer des jeux de parcours ludiques en forêt et favoriser le développement de parcours de mobilités douces et actives.

De même, dans le cadre de la stratégie d'adaptation au changement climatique, le tourisme constitue un axe fort de l'une des thématiques prioritaires retenues (bien vivre le territoire).

Dans le cadre du renouvellement du projet de territoire :

Les réflexions menées dans le cadre d'AMI se sont déroulées concomitamment à la phase de concertation du renouvellement de la charte du Parc.

Si les perspectives temporelles ne sont pas les mêmes (2027 pour la stratégie tourisme, 2041 pour la nouvelle charte), la convergence de ces deux réflexions a permis d'assurer un va-et-vient enrichissant sur la place attendue du tourisme pour les acteurs locaux dans le développement du territoire.

- **Mutation des territoires / émergence d'un nouveau modèle : intégration des habitants, dialogue avec acteurs locaux, 4 saisons, transition touristique et écologique, tourisme et attractivité**

La problématique de la mutation touristique des territoires se pose de différente manière selon la réalité propre des destinations.

Dans le contexte pilatois, l'habituel défi de transition d'un modèle saisonnier à un tourisme 4 saisons ne correspond que peu à la réalité touristique du territoire. Cette singularité est liée à 2 facteurs spécifiques :

- *le poids des activités liées à la neige a chuté* depuis des années d'un enneigement très aléatoire. A ce titre les dispositifs successifs (Station Durable Moyenne Montagne, Pôle de pleine nature, Station Vallée...) ont permis d'engager un repositionnement de l'offre de loisirs depuis plus de dix ans. Le territoire a vu apparaître des offres diversifiées (promenades en chiens de traîneaux, parcours d'orientation, offre famille (Monde des Pentès, jeux aventures...), Parc'a bout, offres vélo...).
- *La fréquentation touristique du massif ne s'inscrit pas le schéma temporel habituel*

Le Pilat jouit d'une fréquentation largement étalée sur l'année sans véritable pic de fréquentation.

Par contre, la destination est pleinement confrontée à d'autres aspects de ces transitions. La démarche AMI a ainsi permis de mettre au coeur des travaux 4 enjeux identifiés comme majeurs.

La transformation des mobilités touristiques :

Ce sujet constitue un enjeu majeur et reste un sujet très clivant dans un territoire rural à l'offre de transport collectif très faible. Les acteurs ont toutefois fait le choix d'en faire un **sujet prioritaire (défi n°6)** et même d'engager sur ce thème l'une des premières actions concrètes autour du **schéma vélo** des Communautés de communes du Pilat Rhodanien et des Monts du Pilat. Engagée grâce à la mobilisation de l'**offre de service 19 (ANCT)**, cette approche est globale et intègre les orientations des schémas cyclables proches (Saint-Etienne Métropole, Vienne Condrieu Agglomération, Entre Bièvre et Rhône, Annonay Rhône Agglo). D'autres initiatives doivent être engagées en lien notamment avec l'offre « train » existante à proximité du territoire.

La gestion des fréquentations touristiques sur des sites écologiques fragiles :

Engagées en sortie de la crise COVID, les réflexions AMI ont rapidement identifié ce sujet fortement mis en avant du fait de fréquentations en forte hausse après les confinements de 2020 et 2021.

Cela se traduit par la formalisation d'un **défi (le n°5)** portant sur « Mieux répartir les flux touristiques pour préserver les sites naturels remarquables » et plus concrètement par l'émergence d'un projet dit « sites

emblématiques ». L'objectif est d'aborder conjointement des problématiques mêlant accueil touristique, préservation de la biodiversité, maintien de la qualité paysagère des sites et cohabitation des différents usages des lieux, aménagement et paysage .

Cela s'est pour l'heure traduit par l'organisation de maraudes confiées à l'Office de tourisme du Pilat réalisées du printemps à l'été, la création d'un groupe de travail sur le VTT de descente ou encore le renforcement des moyens d'observation (éco-compteurs sur la zone des crêts).

Les axes de travail pour la suite sont également identifiés :

- Identification de sites à faire découvrir aux abords des sites emblématiques et valorisation d'itinéraires et circuits (vélo, voiture...)
- Développement d'un réseau de personnes ressources (bénévoles, écogardes, greeters) pour assurer une mission de veille et/ou d'accueil
- Étude de
 - x modalités d'accès aux zones sommitales autrement qu'en voiture individuelle (fermeture de routes, navettes, itinéraires pédestres/vélo...)
 - x offres d'accès aux crêts par des offres alternatives à la voiture individuelle (depuis les gares, les campings...)

D'autres idées ont été émises (charte de bonnes pratiques, aménagement de parkings, création de point d'information touristique sur l'Oeillon, aménagement d'aires de bivouac...).

L'acceptation sociale de la fréquentation touristique

Comme évoqué précédemment, ce travail s'est engagé dans le contexte post-COVID d'une augmentation forte de la fréquentation touristique du massif.

Cette évolution avait alors fait émerger des nouvelles sources de tensions entre différents usagers du territoire.

Cela a amené les acteurs locaux à faire de ce sujet une entrée importante des réflexions structurant la stratégie. Ceci s'est traduit notamment par l'**association des habitants mais aussi des propriétaires forestiers et des agriculteurs** aux temps de construction de la stratégie. La dynamique « sites emblématiques » s'inscrit également dans cette volonté.

A fin 2023, il est toutefois à noter que les saisons 2022 et 2023, avec des fréquentations moins intenses, ont permis un apaisement de ces tensions naissantes. Ainsi, si le sujet des surfréquentations touristiques apparaît désormais moins prégnant qu'au début de la démarche, la vigilance collective reste toujours maintenue autour de la prise en compte des potentiels conflits d'usage et dans l'identification spécifique des habitants comme partie prenante de la dynamique collective.

Cette réflexion fait également partie intégrante des travaux portant sur le **renouvellement de la stratégie de communication de la destination** engagée grâce à l'**offre de service AMI 9 (Banque des territoires)** et copilotée par le Parc et l'Office de tourisme du Pilat.

L'accompagnement des professionnels à la transition.

Cet axe a pu être lancé avec la proposition d'atelier du tourisme durable à destination des professionnels du tourisme ou encore la poursuite de la mise en œuvre du COT ENR qui vise au déploiement de solution d'énergie renouvelable pour le solaire thermique.

Toutefois ces initiatives méritent d'être développées en :

- réfléchissant davantage au contenu et aux types de mobilisation des professionnels.
- renforçant les passerelles avec les autres offres d'accompagnement existant à l'échelle du territoire



Plan d'action stratégique touristique Destination Pliat

DEFT 6

CONTEXTE

• 83,5 % des répondants à l'enquête sont venus en voiture individuelle
 • 7 gares SNCF situées à proximité du territoire du Pliat
 • 4 lignes de bus existantes dont une saisonnière
 • 384 M de Km voyageurs par an (chiffres 2012) pour les excursionnistes
 • 163 M de Km voyageurs par an (chiffres 2012) pour les touristes
 • 1 78 974 passagers/an sur Vialrhona
 • 24 041 passagers/an sur ViaFluvia

Ce qui se voit dans les enquêtes clients ou dans les enquêtes auprès des prestataires touristiques, le besoin de proposer des solutions de mobilité douce revient comme une nécessité pour atteindre les objectifs de transition affichés et promouvoir une offre touristique durable. La Destination Pliat, idéalement située au carrefour des grands axes routiers, à proximité de grandes agglomérations comme Lyon, Saint-Etienne ou Vienne bénéficie d'un accès facile à ses portes. Toutefois l'accès à l'intérieur et le déplacement au sein du territoire, autrement qu'en voiture, n'est pas simple. Des premiers efforts sont engagés : travail sur l'offre vélo, étude (AD), soutien à des offres de location vélo, installation de borne de recharge VAE, développement de la GR 7, un 65 km Via Fluvia pour la Malle Postal... La Destination a toutefois besoin de renforcer l'articulation des différents modes de déplacement, de stabiliser l'offre de services émergents sur le territoire mais aussi de produire plus d'offres ne nécessitant pas forcément sa voiture individuelle.

FACILITER L'ECCOCCÈS AU TERRITOIRE ET FAVORISER LES MOBILITÉS DOUCES

- 1 700 Km de sentiers balisés
- 3 GR © (GR 7, GR 42 et GR 65)
- 2 vélos pour les voies vertes (Vialrhona et Via Fluvia)

- Des réflexions sur l'accompagnement et la pérennité de ces services.
- Expérimenter des solutions pour un excursionnisme utilisant moins la voiture
- Accompagner/initiative privée dans la création d'offre

Enjeux - Objectifs

Capitaliser sur les grands itinéraires pour venir et traverser le territoire

Augmentation des itinéraires sur les GR du Parc

Des offres alternatives à la voiture connues et déployées plus largement sur l'ensemble du territoire

2 spots d'autoparcage en plus

Les parkings des sites "emblématiques" ne sont plus saturés en période de fréquentation

Les hébergements proposent davantage d'offre "séjour Pliat sans sa voiture"

ACTIONS PRIORISEES

6.1 Renforcer le réseau de grandes Itinéraires

6.2 Etoffer l'offre "Pliat sans ma voiture"

DESCRIPTIF SOMMAIRE
 Bien que le territoire soit assez richement doté, il apparaît important de le compléter. Ceci concerne en particulier la France au sein du Parc du Pliat ou encore des itinéraires équestres. Il sera également important de valoriser des offres de boucles irrigant le territoire depuis les véloroutes et voies vertes (Via Rhona et Via Fluvia) d'ailleurs un schéma vélo est envisagé à échelle des Monts du Pliat et du Pliat Rhodanien.

Des opérations de communication ont pu être engagées pour promouvoir la GR7 en partenariat avec la FFVE et l'PMAD. Un travail sur les itinéraires équestres et la commercialisation de séjours est en réflexion avec le comité de tourisme équestre. Le site Pliat Rando est en continuité amélioration. Un travail de mise en avant de l'offre itinéraire est à prévoir pour une meilleure visibilité et cohérence avec l'offre Pliat sur le site et les réseaux sociaux et les médias partenaires. On observe un déficit dans les offres de transport, qu'il se fait ressentir dans le développement et la promotion des itinéraires.

Des hébergements du Pliat proposent déjà à leurs clients la possibilité de venir sans voiture (gîtes, chambres d'hôte, etc.). Une réflexion est en cours pour structurer ce type d'initiative permettant de faire émerger une offre de « niche » à l'instar des nouvelles et du transport à la demande : répondant à un besoin des visiteurs.

PILOTE
 Parc naturel régional du Pliat / EPCI

Parc naturel régional du Pliat / EPCI

FINANCEURS
 ANCT, Région, FEDER

Offices de tourisme, prestataires, Parc

PORTEURS DE PROJETS
 Investissements sur les itinéraires ou à proximité

Investissements Communication

DEPENSES ENVISAGEES
 Salaires

Une offre "sans ma voiture" existe pour chaque typologie de séjour (famille, rando, vélo, etc. équestre...)

INDICATEURS REALISATIONS
 + de 50 séjours itinéraires vendus/an

100% de clients en plus sortis venus sans leur voiture

Augmentation de la visibilité des itinéraires sur Pliat Rando

50 séjours sans voiture vendus

POINT DE VIGILANCE
 Travaux à coordonner avec la Région (autorité compétente) et les EPCI

Travaux à coordonner avec la Région (autorité compétente) et les EPCI

ETAT D'AVANCEMENT (en projet, en cours, réalisés)

En cours

EN SAVOIR PLUS

<https://www.pliat-tourisme.fr/patients/offres-et-sejours/sejours-individuels/sejours-en-voiture>
<https://pliat-rando.fr>
https://pliat-rando.fr/research/practices/actualisations_10

En cours
<https://www.pliat-tourisme.fr/patients/informations-dile/pliat-sans-voiture/venir-et-se-de>

Mai 2020/2023





Plan d'action stratégie touristique Destination Pliat



Mai 2020/2022

<p>DEFI 3</p> <p>AMELIORER LE PARCOURS CLIENT</p>	<p>CONTEXTE</p> <p>Le Pliat est une destination pleine nature où les habitants des agglomérations (yornaises et stéphanoises) ont des habitudes bien établies. Ils fréquentent généralement les mêmes sites, pratiquant les mêmes activités et passant connaître le territoire, alors qu'ils n'en ont qu'un très brel aperçu. Ce constat est le même pour la plupart des habitants. L'offre est très riche, mais n'est pas connue et ne peut être utilisée que par une fraction des visiteurs. Ils doivent passer plusieurs étapes avant de pouvoir réserver. Il semble donc nécessaire de mieux prescrire l'offre, de renforcer la culture « commercialisation » des professionnels de la destination et de les amener à travailler en réseau.</p> <p>Pour promouvoir l'offre et améliorer le parcours client, il faut connaître sa clientèle. En 2021 le Parc et l'Office de tourisme du Pliat se sont formés au design de l'offre et ont lancé une enquête quantitative (600 répondants) et plusieurs entretiens qualitatifs afin de mieux cibler les clients connus et prospecter. La destination a également travaillé avec ses prestataires sur des persones issues de cette recherche utilisateurs. Le partage et la maîtrise des informations sont la clé pour imaginer et concevoir de nouvelles offres, de nouveaux services. La mise en réseau des acteurs de la Destination Pliat peut permettre la production, la diffusion et la valorisation de données précises, réactives et personnalisées, dans la perspective d'une meilleure connaissance du secteur par ses acteurs (opérateurs, entreprises, destinations...) et d'une meilleure valorisation de l'offre locale.</p>
<p>Effets attendus</p>	<p>Faciliter la réservation en ligne pour développer la vente de séjours</p> <p>Offrir une meilleure visibilité des possibilités d'activités encadrées en temps réel</p> <p>Mieux valoriser les offres du territoire auprès des visiteurs présents (signalétique directionnelle, informations sur l'offre sur les sites très fréquentés...)</p> <p>Optimiser les retombées économiques des clients excursionnistes</p> <p>Augmenter le nombre de visiteurs en séjour</p> <p>Augmenter l'offre d'activités et visites réservables en ligne jusqu'en dernière minute</p> <p>Augmenter le nombre d'adhérents utilisant le système de réservation de l'Office de tourisme du Pliat</p> <p>Inspirer le visiteur et créer son « besoin Pliat »</p> <p>Visiteurs, professionnels de la destination, restaurateurs</p>
<p>A qui sont destinées les actions</p>	<p>1.1 Développer l'accueil des visiteurs hors les murs</p> <p>On constate une baisse de fréquentation des offices de tourisme, mais aussi un besoin de valoriser les sites moins connus à partir des visiteurs tombés sur les sites les plus fréquentés. Mais il faut développer de nouvelles formes d'accueil et d'aller à la rencontre des clients pour mieux prescrire le territoire.</p>
<p>DESCRIPTEUR SOMMAIRE</p>	<p>1.2 Connaître pour faire connaître</p> <p>Des temps de rencontre et des éducateurs seront mis en réseau avec les offices de tourisme et professionnels locaux afin de mieux connaître le territoire et de mieux valoriser les sites moins connus. La diffusion de la valorisation d'informations, régulières et personnalisées, sera assurée par les professionnels de la destination et d'une meilleure valorisation de l'offre locale au sein du réseau des acteurs et pour les visiteurs in fine.</p>
<p>PILOTE</p> <p>FINANCEURS</p> <p>PORTEURS DE PROJETS</p> <p>ELIGIBLES</p> <p>DEPENSES ENVISAGEES</p> <p>INDICATEURS REALISATIONS</p>	<p>Office de tourisme du Pliat</p> <p>Leader - Région (TIPP)</p> <p>Offices de tourisme du territoire, associations de SI</p> <p>Salaires, véhicule, communication</p> <p>hausse de 50% des performances réalisées</p> <p>Pis de 10 lieux investis par an par les équipes d'accueil</p>
<p>POINT DE VIGILANCE</p> <p>PLANIFICATION</p> <p>ETAT D'AVANCEMENT (en projet, en cours, réalisé)</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>Trouver le juste équilibre entre ouvertures des bureaux et accueil hors les murs</p> <p>En cours</p> <p>En cours</p> <p>https://www.pliat-tourisme.fr/espace-pros/adhesion-et-seg https://www.pliat-tourisme.fr/plat-tourisme/fr/plat/manager/resta</p>
<p>ACTIONS PRIORISEES</p>	<p>3.3 Mener un travail spécifique sur l'offre "restaurant"</p> <p>Le Pliat compile un réseau de restaurants dense mais celui-ci ne fonctionne pas efficacement sur le territoire. Les professionnels ne sont pas connus et ne sont pas valorisés. Il faut donc être identifié pour éviter l'absence d'offres sur des périodes touristiques denses et pour tenter de coordonner les périodes d'ouverture. Communication, un vrai restaurant ouvert/fermé alternatif</p>
<p>PILOTE</p> <p>FINANCEURS</p> <p>PORTEURS DE PROJETS</p> <p>ELIGIBLES</p> <p>DEPENSES ENVISAGEES</p> <p>INDICATEURS REALISATIONS</p>	<p>Office de tourisme du Pliat et du Territoire</p> <p>Leader - Banque des Territoires - Région</p> <p>Porteurs de projet, restaurateurs locaux</p> <p>Catégorie offre, aménagement, étude</p> <p>20% des sites web des adhérents à l'OT ont intégré des widgets de proposition des offres</p> <p>1 adhérent sur 2 a participé à au moins un éducateur sur la période</p> <p>Les visiteurs sont très satisfaits à 80% (68,8 % en 2021)</p> <p>Le site pliatrandeo arrive à 150 000 visites / an</p>
<p>POINT DE VIGILANCE</p> <p>PLANIFICATION</p> <p>ETAT D'AVANCEMENT (en projet, en cours, réalisé)</p> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p>Trouver le juste équilibre entre ouvertures des bureaux et accueil hors les murs</p> <p>En cours</p> <p>En projet</p> <p>Les adhésions restaurants « historiques » ont trouvé leur porteur</p>

	<h2>Plan d'action stratégie touristique Destination Pliat</h2>	
DEFI 4	CONTEXTE	
PRESERVER L'ÉQUILIBRE TOURISTIQUE LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> 10,3 millions d'excursionnistes sur le Massif en 2021. 8,16 % de croissance de la population du Massif entre 2007 et 2017 (soit plus de 5 000 nouveaux habitants). 2 plaintes déposées par des propriétaires forestiers pour violation de propriété en 2022 (une première localement). 5 sentiers fermés en 2021 suite à des retraits d'autorisation de passage par des propriétaires. 	<p>La crise sanitaire a modifié les habitudes de loisirs et de vacances des clientèles aboutissant à de véritables pics de fréquentation concentrés sur certains lieux et des périodes précises. Cette attractivité renforcée se confirme d'ailleurs lorsque l'on s'intéresse à la dynamique démographique du massif (en hausse constante même si les différents secteurs ne connaissent pas la même évolution). Ces évolutions sociétales induisent plusieurs nouveaux défis pour les acteurs locaux : la gestion de nouveaux conflits d'usage notamment entre pratiquants outdoor et certaines catégories d'acteurs (agriculteurs, forestiers, propriétaires, chasseurs...), la nécessité de proposer aux habitants du territoire une offre de découverte susceptible de favoriser la cohabitation entre les différentes composantes de la population locale. Les consultations menées en 2021 auprès de la population et des acteurs locaux ont d'ailleurs démontré que la maîtrise du tourisme développe constitue un enjeu majeur pour préserver cet équilibre social fragile.</p>
Enjeux – Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> limiter les conflits d'usage sur les sites à forte fréquentation touristique renforcer la capacité de prescription des habitants dans le domaine des activités de pleine nature mieux communiquer sur l'intérêt du tourisme auprès des habitants : retombées économiques directes et indirectes, maintien ou développement d'offres d'activités et de services dont ils bénéficient également. faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des sites naturels. 	
Effets attendus	<ul style="list-style-type: none"> indiquer concrètement les habitants dans le déploiement de la stratégie faire de l'habitant à la fois une cible, un objet d'intérêt touristique faire de l'habitant un acteur et accompagnateur d'offres plus authentiques. moins de traces non balisées sont référencés sur les plateformes 	
A qui sont destinées les actions	ACTIONS PRIORISEES	
	4.1 Créer une offre spécifique en direction des habitants du Pliat	4.2 Sensibiliser les visiteurs aux bonnes pratiques
DESRIPTIF SOMMAIRE	<p>Parfois strictement pensée à destination des visiteurs extérieurs, la production touristique doit pouvoir s'ouvrir du temps conçu spécifiquement pour les habitants et visant à renforcer les occasions d'échange entre les visiteurs et les habitants du territoire. Permettre au Pliatois de véhiculer une image enviable de son territoire, inscrire cette action dans la vision d'un tourisme pérenne, plus social, bienveillant, solidaire et inclusif.</p> <p>Ces offres peuvent permettre de faire se rencontrer habitants et touristes.</p>	<p>Pour les questions écologiques, et de bien vivre ensemble, la médiation apparaît comme une solution majeure pour préserver les ressources naturelles du territoire. L'objectif est de créer un cadre d'accueil "hors les murs" et le déploiement d'outils de communication (réseaux ou relais d'information services) seront mis en œuvre. La communication de ces messages via les réseaux sera renforcée.</p>
PILOTE	L'Office de tourisme du Pliat	L'Office de tourisme du Pliat
FINANCIERS	ANCT, Leader	ANCT, FEDER (FRM)
PORTEURS DE PROJETS	Habitants, prestataires, Offices de tourisme	Parc naturel régional du Pliat, Offices de tourisme
ELIGIBLES	Salaires, communication	Communication, salaires
DEPENSES ENVISAGEES	Une offre "habitant" a été expérimentée	Aucune plainte n'est déposée pour des problèmes en lien avec des pratiques touristiques
INDICATEURS REALISATIONS		10 à 20 pages à être entièrement consultées par mail ou en ligne
		5 campagnes sur les bonnes pratiques ont été réalisées sur les sites de stationnement fréquentés
POINT DE VIGILANCE	Mobiliser les habitants pour créer l'offre habitant. Travail en lien avec les Offices de tourisme et les communes	En lien avec l'Office de tourisme et partenaires thématiques (ONF, agriculteurs, prestataires...)
PLANIFICATION	2024	2023
ETAT D'AVANCEMENT (en projet, en cours, réalisé)	En projet	En cours
EN SAVOIR PLUS	https://pliat.vando.fr/research/pratiques-4&duration=10	https://www.pliat-tourisme.fr/espace-pro/deserveurs/visiteurs-touristiques-enquete



DEFI 5

Plan d'action stratégie touristique Destination Pilat



M4_28962423

CONTEXTE

La crise sanitaire de 2020 a impacté les comportements des Français notamment dans le domaine du tourisme et des loisirs. Les restrictions de déplacement et les périodes de confinement ont eu pour conséquence de diminuer la fréquentation d'espaces naturels synonymes de ressourcement et de liberté. Avec plus de 2 millions de personnes situées à moins d'une demi heure, le Massif du Pilat a été et sera confronté à cette augmentation de fréquentation. Consentir de l'enjeu écologique de cette évolution (gestion des flux de circulation, désaturation de certains sites...) nécessite des visiteurs du Parc du Pilat à l'écoute de la satisfaction des visiteurs. Le Parc du Pilat a engagé dès mai 2020, un travail de médiation et d'observation pour étudier ces nouveaux comportements. Un travail s'est alors engagé dès 2021 pour mieux gérer les flux touristiques sur les sites emblématiques.

Limiter l'impact écologique de la fréquentation des sites emblématiques

Faire connaître les sites moins réputés

Faire des loisirs et du tourisme des occasions de découverte et de compréhension des sites naturels.

Maintenir la satisfaction des visiteurs sur l'expérience vécue sur les sites du Pilat

Une démarche long terme engagée et partagée, permettant une véritable valorisation raisonnée des sites emblématiques

Les actions mises en œuvre permettent de découvrir d'une « autre manière » le Pilat.

A quel sont destinées les actions

Habitants visiteurs, territoire, OT

ACTIONS PRIORISEES

5.1
Mettre en oeuvre le projet "Sites emblématiques"

5.2
Mieux valoriser les sites méconnus

DESCRIPTIF SOMMAIRE

En s'inspirant d'opérations grands sites déjà engagées sur d'autres territoires confrontés à ces situations, les acteurs du Pilat prévoient d'engager des actions fortes de gestion de la fréquentation sur les Crêts. En cours de lancement, cette démarche aboutira sans doute à des opérations d'aménagement sur certains secteurs.

- Identification de sites à faire découvrir aux abords et valorisation d'itinéraires et circuits (Vélo, voiture...)
- Développement d'un réseau de personnes ressources (bénévoles, écoguides, guides, guides professionnels, etc.)
- Étude d'opportunités pour assurer une mission de veille et/ou d'accueil individuelle (fermeture de routes, navettes, itinéraires pédestres/vélo...)
- Offres d'accès aux crêts par des offres alternatives à la voiture individuelle (dépôts les gaves, les campings...)

Afin de mieux diffuser les flux touristiques, des actions de signalétique de communication voire d'aménagements légers seront engagées pour inclure les visiteurs à s'orienter sur des sites moins connus. Une réflexion sur ces sites a débuté, mais se doit d'être approfondie (recenser, étudier, proposer des offres)

Parc naturel régional du Pilat

Leader: ANCT, Région (TRPN), FEDER (PRN), EOT, Département

EPCL, Parc naturel régional du Pilat

Aménagement, signalétique

5 équipements sont déployés sur d'autres secteurs à enjeu (Monest, Minestre, Chausserie...)

5 parcours conviviaux pour le VTT descrites sont créés

1 opération type « Grand site de France » est mise en place sur les sites emblématiques

100 % des sites présents sur les sites emblématiques sont renouvelés

100 % des sites présents sur les sites emblématiques sont renouvelés

Indoiser l'ensemble des acteurs concernés (institutionnels, collectifs, gestionnaires agricoles, privés (prestataires APN...), OTI

2023-2027

https://www.pilat-tourisme.fr/fr/parc-naturel-r%C3%A9gional-du-pilat/accueil-et-bonnes-pratiques

EN SAVOIR PLUS

En cours

En cours



Plan d'action stratégie touristique Destination Pilat

DEFI 6

FACILITER L'ECONOMIE AU TERRITOIRE ET FAVORISER LES MOBILITES DOUCES

- 83,5 % des répondants à l'enquête sont venus en voiture individuelle
- 7 gares SNCF situées à proximité du territoire du Pilat
- 4 lignes de bus existantes dont une saisonnière
- 384 M de Km voyageurs par an (chiffres 2012) pour les excursionnistes
- 163 M de Km voyageurs par an (chiffres 2012) pour les touristes
- 178 974 passages/an sur Vairhova
- 24 041 passages/an sur Vairhova
- 1 700 km de sentiers balisés
- 3 GRC (GR 7, GR 42 et GR 65)
- 2 véloroutes, voies vertes (Vairhova et Via Fluvia)
- Des offres de séjours en itinérance étoffée

Des réflexions sur l'accompagnement et le pérennité de ces services.
Expérimenter des solutions pour un excursionnisme utilisant moins la voiture

Enjeux – Objectifs

- Accompagner initiative privée dans la création d'offre
- Capitaliser sur les grands itinéraires pour venir et traverser le territoire
- Augmentation des itinéraires sur les GR du Parc
- Des offres alternatives à la voiture connues et déployées plus largement sur l'ensemble du territoire

Erets attendus

- 2 spots d'autoparcage en plus
- Les parkings des sites "emblématiques" ne sont plus saturés en période de fréquentation
- Les hébergements proposent davantage d'offre « séjour Pilat sans sa voiture »
- Hébergements, touristes

A qui sont destinées les actions

ACTIONS PRIORISEES

Renforcer le réseau de grandes itinéraires 6.1

Bien que le territoire soit assez richement doté, il apparaît important de le compléter. Ceci concerne notamment la finalisation de la Via Fluvia mais aussi la redécouverte des grandes itinéraires existants. L'objectif est de valoriser des offres de boucles reliant le territoire depuis les véloroutes et voies vertes (Via Fluvia) et d'élaborer un schéma vélo est envisagé à l'échelle des Monts du Pilat et du Pilat Rhodanien.

Des opérations de communication ont pu être engagées pour promouvoir la GR7 en partenariat avec la FFV et l'IPADAC. Un travail sur les itinéraires existants et la complémentarité de séjours est en réflexion avec le comité de tourisme équestre. Le site Pilat Rando est en continuité amélioration. Un travail de mise en avant de l'offre itinérante est à prévoir pour une meilleure visibilité et cohérence avec l'offre Pilat sur le territoire. On observe un déficit handicapant d'offres d'hébergements à la nuitée, qui se fait ressentir dans le développement et la promotion des itinéraires.

Etoffer l'offre "Pilat sans ma voiture" 6.2

Cette action devra se décliner autour de 2 points :
• Mettre en valeur des offres « sans voiture » : séjours tout compris sans voiture en les associant à « séjour Pilat sans sa voiture », valorisation des plateformes permettant un accès à la mobilité sans voiture « que ce soit au travers de services (navettes...) que d'infrastructures (itinéraires cyclables...) »

Des hébergements du Pilat proposent déjà à leurs clients la possibilité de venir sans voiture en proposant des offres de location de véhicules adaptés à la demande. Une offre plus proche. Structurer ce type d'initiative permettant de faire émerger une offre de « niche » à l'instar des navettes et du transport à la demande ; répondre à un besoin des visiteurs.

PILOTE	Parc naturel régional du Pilat / EPCI	Parc naturel régional du Pilat / EPCI
FINANCEURS	ANCT, Région, FSOGR	
PORTEURS DE PROJETS ELIGIBLES	Parc naturel régional du Pilat / EPCI	Offices de tourisme, prestataires, Parc
DEPENSES ENVISAGEES	Investissements sur les itinéraires ou à proximité Salaires	Investissements Salaires
INDICATEURS REALISATIONS	+ de 50 séjours itinérants vendus/an	10% de clients en plus sont venus sans leur voiture
POINT DE VIGILANCE	Augmentation de la visibilité des itinéraires sur Pilat Rando	50 séjours sans voiture vendus
PLANIFICATION		Travail à coordonner avec la Région (autorité compétente) et les EPCI
ETAT D'AVANCEMENT (en projet, en cours, réalisé)	En cours	En cours
EN SAVOIR PLUS	https://www.pilat-tourisme.fr/plat/offres-sejours/itineraires-individuels/sejours-en-terre https://pilat-rando.fr/recherche/trajectoire-ds-duraton=10	https://www.pilat-tourisme.fr/pilat/quil/informations-dile/pilat-sans-voiture/venir-et-se-de

14/01/2024/02/2024



Annexe 23 : Membres Comité de Projet Avenir Montagne Ingénierie

Nom	Prénom	Structure
ANGELONI	Cécile	Département 42
ARBUZ	Isabelle	Office de tourisme du Pilat
CAZAL	Bertrand	Agence Nationale de la Cohésion des territoires Massif Central
COLIN	Rémi	Fibois 42
DECROIX	Anne-France	Saint-Étienne Tourisme
DELOME	Pauline	Vienne Condrieu Agglomération
DEVRIEUX	Michel	Maire de Pélussin
DEVRIEUX	Stephane	Directeur Saint-Etienne Tourisme
DUPUY	Paul-Henry	ANCT Commissaire de Massif Co-président COPROJ AMI
ETIENNE	Rwana	Cheffe de projet AMI
FOND	Emmanuelle	Saint-Étienne Métropole
HEYRAUD	Stéphane	Président Communauté de commune des Monts du Pilat
ISSARTEL	Stéphanie	Directrice Communauté de Communes du Pilat Rhodanien
JOLY	Gwennaëlle	Chargée tourisme CCPR
KARULAK	Robert	Président de l'Office de Tourisme de Saint-Etienne
LHERNOULD	Camille	Département du Rhône service tourisme
MARTICHE	Axel	Directeur adjoint Parc naturel régional du Pilat Responsable Pôle Développement
MAZOYER	Martine	Vice-Présidente au Tourisme Co-présidente COPROJ AMI
MELAC	Pierre-Emmanuel	GIP Massif Central
MONET	Régine	Région, responsable tourisme itinérance Montagnes
PASCAULT	Christian	Banque des Territoires
POIRET	Michel	Direction départementale des territoires Loire
RAULT	Serge	Président Communauté de commune du Pilat Rhodanien
REDAUD	Louis	Direction départementale des territoires Loire
RICHARD	Emilie	Chargée tourisme durable Saint Etienne Tourisme
SALA	Patricia	Directrice de la communauté de Communes des Monts du Pilat
SANEJOUAND	Olivier	Directeur Vienne Condrieu Tourisme
VERMEERSCH	André	Président Office de Tourisme du Pilat
VERNAY	Isabelle	Maire du Bessat

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Mail

cecile.angeloni@loire.fr

iarbuz@parc-naturel-pilat.fr

bertrand.cazal@anct.gouv.fr

r.colomb@fibois42.org

af.decroix@saint-etiennetourisme.com

pdelome@vienne-condrieu-agglomeration.fr

michel.devrieux@gmail.com

s.devrieux@saint-etiennetourisme.com

paul-henry.dupuy@anct.gouv.fr

retienne@parc-naturel-pilat.fr

emmanuelle.fond@saint-etienne-metropole.fr

sheyraud@cc-montsdupilat.fr

s.issartel@pilatrhodanien.fr

gjoly@cc-montsdupilat.fr

robert.karulak@saint-etienne.fr

camille.lhernould@rhone.fr

04 72 61 78 44

amartiche@parc-naturel-pilat.fr

mazoyergorand@gmail.com

pe.melac@gjp-massif-central.org

Regine.MONET@auvergnerhonealpes.fr

christian.pascault@caissedesdepots.fr

06 75 62 60 27

michel.poiret@loire.gouv.fr

s.rault@pilatrhodanien.fr

louis.redaud@loire.gouv.fr

e.richard@saint-etiennetourisme.com

psala@cc-montsdupilat.fr

osanejouand@vienne-condrieu.com

andrevermeersch42@gmail.com

secretariat@mairie-le-bessat.fr

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

Annexe 24 : Compte rendu Comité de Projet Avenir Montagnes Ingénierie

1

	Comité de projet « Avenir Montagnes Ingénierie »	Lieu : Maison du Parc Pélussin & Visio
	Relevé de décisions	Date : 03 juillet 2023

Ordre du jour :

- *Échanges et validation du plan d'action – tableau de bord de la stratégie*
- *Candidature Pôle de pleine nature*
- *Actualités, questions diverses*

Étaient présent(e)s :

ARBUZ Isabelle	Directrice Office de tourisme du Pilat
BENDAHMANE Ariane	Directrice des politiques territoriales Vienne Condrieu Agglomération
CAZAL Bertrand	Chargé de mission Commissariat de Massif Central ANCT
CROZET Philippe	Direction départementale des territoires de la Loire
ETIENNE Rwana	Cheffe projet Avenir Montagne
ISSARTEL Stéphanie	Chargée de mission tourisme durable Parc du Pilat
JOLY Gwenaëlle	Directrice générale des services CC Pilat Rhodanien
MARTICHE Axel	Chargée de mission tourisme CC Monts du Pilat
MAZOYER Martine	Responsable tourisme et Leader Parc du Pilat
MONET Régine	Vice présidente tourisme et loisirs Parc du Pilat
PASCAULT Christian	Directrice de projet tourisme région Auvergne – Rhône-Alpes
PHÉLIZON Corentin	Directeur territorial à la banque des territoires pour la Loire et la Haute-Loire
RICHARD Emilie	Département Loire chargé tourisme et sport
	Directrice adjointe Saint-Etienne Tourisme

Étaient excusé(e)s :

FOND Emmanuelle	Directrice Saint-Etienne Métropole
LHERNOULD Camille	Département du Rhône service tourisme
MOTTOT Marie	Directrice adjointe Parc du Pilat
SALA Patricia	Directrice générale des services CC Monts du Pilat
VERMEERSH André	Président de l'Office de tourisme du Pilat, VP Tourisme CC Monts du Pilat

Introduction du 5^{ème} Comité de projet

Madame Martine MAZOYER, Vice-Présidente en charge du tourisme et des loisirs au Parc, remercie les membres pour leur présence.

Après un tour de table, Mme MAZOYER présente l'ordre du jour.

Dossier annexe du compte-rendu sur cloud Parc :

- Plan d'action 2022-2027
- Candidature PPN
- Support de présentation
- Autres éléments complémentaires

<https://cloud.parc-naturel-pilat.fr/index.php/s/ZFddBZ5fayLNPGz>



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024

Publication : 02/02/2024

I- Échange et validation du plan d'action

- La rédaction du plan d'action, comment l'utiliser ?

Le processus de rédaction du plan d'action et sa proposition d'utilisation sont présentés pour avis aux membres du Comité. Le plan d'action peut être utilisé par les partenaires membres du coproj AMI et par les différents financeurs des dispositifs.

2 clés de lecture du plan d'action :

- x Comme un tableau de bord des actions priorisées
Ce tableau pourra alors permettre de suivre au cours du temps celles qui ont été réalisées ou non et ainsi de rendre compte de la mise en oeuvre de la stratégie
- ➔ Cela permet actuellement d'identifier qu'une quinzaine d'actions priorisées sont en cours d'élaboration, (accueil hors les murs, étude marketing, schéma vélo...) ou de mise en oeuvre
- x Comme une affirmation des objectifs prioritaires de la stratégie
Cela doit permettre au Coproj d'apprécier des nouvelles actions et ainsi fonder le soutien ou non à ces projets dans le cadre des dispositifs pilotés par le coproj (Territoire Région Pleine Nature...).

Les membres sont questionnés sur l'intérêt de préciser les contours de chaque défis (partie haute des fiches actions) et l'écriture des fiches actions.

Questions de Martine MAZOYER et Isabelle Arbuz

Quel serait l'objectif d'une écriture plus précise des fiches actions ? Serait-ce pour permettre de cibler plus les projets qui pourraient émerger ?

Est-ce que nous avons besoin de cadrer davantage les défis pour justifier des refus ou gardons-nous une latitude suffisamment large pour accepter ou non des projets ?

Il est indiqué qu'un plus grand détail pourrait en effet faciliter le positionnement du coproj sur un nouveau projet.

Martine Mazoyer indique le niveau de détail lui apparaît suffisant que plus de précisions risquerait de limiter l'entrée de certains projets.

Question de Stéphanie ISSARTEL

Est-ce d'une stratégie dont on parle ou plutôt d'un plan d'action ? Cela pourrait permettre de préciser le niveau de détail attendu.

Comme déterminé lors de la séance d'avril dernier, le document transmis vise à une double utilisation en articulant stratégie et plan d'action. Le bloc du haut correspond à la stratégie, les colonnes verticales sont de l'ordre du programme d'action.

Remarque de Philippe CROZET :

Après lecture du document, celui lui apparaît suffisamment détaillé. Par contre, il s'interroge sur le fait que certains défis sont déclinés en peu d'action. Il serait intéressant d'expliquer la priorisation opérée et sans doute s'interroger sur la mise en oeuvre future de ces défis.

Remarque de Régine MONET

L'exercice d'appropriation est compliqué car il y a deux niveaux de lecture. Elle entend le souci de ne pas restreindre la stratégie à de futurs projets toutefois, du point de vue d'un financeur, il semble que le contenu ne soit pas assez développé (exemple de la fiche 1.2 « promouvoir une programmation pleine nature à l'échelle du Pilat »). L'écriture actuelle ne permet pas de comprendre le détail de la future sollicitation en direction de la Région en tant que financeur. Il faudrait aller plus loin pour pouvoir positionner les financements. Le financement va dépendre du contenu de l'action.

Face à ce dernier point, il semble que cette analyse devra être menée opération par opération en donnant lieu à une déclinaison avec des éléments plus tangibles. Le projet de stratégie et de fiches actions ne vise pas à dresser un détail opérationnel des actions qui seront menées sur les 3 à 5 à venir (contrairement à la génération précédente). Elle vise plutôt à fixer le cap des interventions à venir pour ensuite être déclinée dossier de demande par dossier de demande.

- ➔ Sur la base de ces échanges, l'écriture semble majoritairement convenir. Toutefois il est convenu de laisser à l'ensemble des membres du comité jusqu'à septembre pour parcourir le plan d'action et d'en faire leurs retours au Parc d'ici septembre.

Le dernier coproj de l'année (oct-nov 23) permettra alors d'échanger sur ces retours. D'ici là le Parc reviendra vers les partenaires pour définir précisément le portage des différentes opérations.

- Partage des points de vigilances autour du plan d'action

Des manques au niveau du plan d'action sont apparus lors de cette phase d'écriture. Ils sont partagés en séance.

Le premier porte sur les écarts parfois constatés entre les ambitions formulées dans le cadre des défis et leur traduction en action notamment dans le cadre du travail de priorisation.



A titre d'exemple, l'enjeu particulier de l'offre d'hébergement est peu traité dans la stratégie.

Il est convenu que le travail mené sur la stratégie combine 2 objectifs :

- affirmer les objectifs et ambitions de la stratégie
- identifier les 21 actions retenues comme prioritaires.

Ce second axe constitue un engagement des acteurs de la destination. Ce sont les actions pour lesquelles ils souhaitent engager un travail au cours de la période 23-27 et pour lesquelles nous devons nous assurer de pouvoir les concrétiser les actions au cours de la période.

Mais ce double niveau induit une vigilance complémentaire pour permettre à d'autres initiatives qui vont émaner de venir s'inscrire dans le projet stratégique que la destination mène.

Remarque Isabelle ARBUZ :

Il y a des actions qui sont menées par des structures partenaires en parallèle avec lesquelles nous travaillons. Cela peut aboutir à des actions plus localisées avec le Département ou encore avec la Région et l'accompagnement des acteurs au tourisme durable.

Remarque de Stéphanie ISSARTEL :

Sur le sujet de l'hébergement touristique, il y a une difficulté pour loger nos habitants et il faudra être vigilant en termes de développement de l'offre d'hébergement, il y a cette problématique à intégrer en parallèle. De plus, nous avons un manque d'hébergement mais pouvons-nous connaître les taux de fréquentation par période ?

- *Remarque Isabelle ARBUZ : Plusieurs enquêtes et études existent à l'échelle de la destination, des Départements et de la Région. Le prochain atelier schéma hébergement (CD 42) pour le Pilat est programmé le 20 septembre à Bourg-Argental et traitera de cette problématique.*

- Tableau des financements envisagés par actions

Nous avons essayé de préciser les types d'opérations éligibles par défis et pour chacune des actions. Comme déjà évoqué précédemment, les financements dépendront du projet, nous serons amenés à décliner au cas par cas, opération par opération (ex : Accueil hors les murs : Agent d'accueil # aménagement sur site).

- x Animation
- x Fonctionnement (communication)
- x Investissement (accompagnement ou constitution, adaptation des offres)

Question de Bertrand CAZAL :

Quelle différence entre animation et fonctionnement faites-vous ?

Au niveau de la nature de la dépense, pour l'animation il s'agit plutôt du salaire et le fonctionnement correspond à de la prestation externe qui ne relève pas de l'investissement.

Question de Philippe CROZET :

Est-ce qu'il peut y avoir une évolution de la stratégie au niveau du rendu écrit ? Quelles sont les suites du Comité de projet ?

Un rendu écrit doit être réalisée avant la fin du programme AMI en décembre 2023 pour rendre compte à l'ANCT. Octobre-novembre 2023 est l'échéance que l'on s'est fixée avec les partenaires pour formaliser le document politique et stratégique de la programmation AMI 2021-2023.

Une fois cette validation faite, le Comité de projet se réunira régulièrement pour faire vivre la stratégie et suivre l'état d'avancement des actions, de valider ou non de nouvelles actions à mettre en œuvre.

Au bout de 3 ou 4 ans de mise en œuvre de la stratégie, nous pouvons être amenés à revoir les ambitions de la stratégie, la cohérence par rapport à l'actualité du territoire, aux différentes évolutions.

- ➔ La déclinaison concrète des actions en opérations sera précisée au travers des grilles de lecture des différents financeurs.
- ➔ Le Comité de projet d'octobre 2023 nous permettra d'acter le plan d'action suite à vos différentes remarques mais aussi d'avoir un premier retour des actions en cours ou à venir.

II- Candidature Pôle de pleine nature

En mai 2023, l'État représenté par le Massif central a proposé aux territoires son dispositif « Pôle de Pleine Nature ». Le Pilat s'y était inscrit lors de la précédente programmation en 2015.

Axel Martiche présente en séance la proposition de l'ANCT et les contours du soutien proposé par l'État.

Cet appel à projet émis par l'ANCT vise à proposer aux territoires qui le souhaitent (une vingtaine à l'échelle du massif) une aide au niveau de l'animation de leur stratégie autour de la pleine nature.



- Les éléments d'évolutions notables

- x Un fort volet attendu sur la mise en tourisme et en marché de l'offre de loisirs de pleine nature de la destination
- x Recrutement d'un animateur à temps complet ou 70 % de 60 % d'un ETP
- x Le salarié ne doit pas être fonctionnaire public territorial

- Aide plafonnée à 79 603 € pour 3 ans
- Réponse à l'AAP le 13 Juillet

Remarque de Bertrand CAZAL : L'ANCT souhaite que les territoires lauréats recrutent des animateurs en totalité sur le Pôle de pleine nature (si contrat à 100 % = 100 %, 80% = 80 % etc). La base éligible de l'aide du Massif central est à 60 % des dépenses, l'ANCT aide à hauteur de 70 % ce qui fait une aide de 42 %.

Vous pouvez trouver la proposition de candidature dans le support de présentation et le dossier envoyé le 13 juillet 2023 sur le cloud Pilat dédié au Comité de projet.

<https://cloud.parc-nature-pilat.fr/index.php/s/ZFddBZ5fayL.NPGz>

Remarque de Bertrand CAZAL : Le prolongement potentiel d'Avenir Montagnes Ingénierie est à prendre en compte. Les territoires AMI en sauront plus le 5 juillet lors de la journée de rencontre des lauréats AMI organisée à Paris par l'ANCT en présence de la Ministre. Il y aura également un AAP Pôle de nature Massif Central en 2026. D'autres scénarios peuvent être envisagés à l'échelle des territoires.

Avenir Montagnes Ingénierie et Pôle de pleine nature ne sont pas cumulables. A date AMI est le programme le plus intéressant, les aides sont plus simples et favorables.

Question d'Isabelle ARBUZ : Il n'y a que l'animation qui est prise en charge par le Pôle de pleine nature ?
Le PPN prévoit uniquement de l'animation, du salaire avec coût indirect (fiche de salaire + 15%)

Question de Stéphanie ISSARTEL : Avec le contour PPN, qui prendra les 80 000 € qui restent ? Ce serait compliqué pour les EPCI d'assumer le reste à charge.

- Réponse d'Axel MARTICHE : C'est un poste qui est pris en charge par le Parc, qui pourrait trouver les moyens nécessaires à la mise en place de ce financement. Dans le cadre de Leader Loire il peut être envisagé de soutenir des initiatives mais l'enveloppe globale de ce programme est seulement de 4 millions pour 283 communes sur 5 ans.

- Une proposition de fond

- x Poursuivre l'animation au travers d'un poste pris en charge dans les équipes du Parc en continuité de l'animation existante jusqu'à décembre 2023.
- x Nécessite la mise en place de financement

- Le Comité souhaite la continuité de l'animation.
- Il se positionne en faveur de la candidature Pôle de pleine nature, portée par le Parc, sans garantie de la poursuite d'AMI.
- Les membres souhaitent poursuivre l'animation en intégrant des axes de sa nouvelle stratégie touristique (23-27) dans sa candidature au PPN.
- Les partenaires (EPCI – OT) sont sollicités pour la rédaction de lettre de soutien

- Précisions hors séance

Monsieur THOMAS Vice-président en charge des finances, de l'énergie, du climat et de la mobilité au Parc était présent à Paris le 5 juillet pour représenter le territoire Pilat. Nous avons pu avoir des précisions sur la poursuite d'AMI.

La Ministre a annoncé l'octroi d'une enveloppe pour la poursuite de ce dispositif (3 M€) mais a aussi précisé que les conditions de poursuite de celui-ci seraient fixées cet automne à l'échelle de chaque massif.

Face à cette situation, le Commissariat du Massif Central invite tous les territoires souhaitant poursuivre l'animation de leurs stratégies touristiques à candidater à l'appel à projet "pôle de pleine nature Massif Central".

La candidature Pilat à cet appel à projet a été soumise et validée au bureau du Parc et déposée le 13 juillet.



III- Actualité – Questions diverses

- Étude marketing – AMI Pilat – Offre de service Banque des territoires

Suite au marché public, l'Office de tourisme et le Parc du Pilat ont étudié 12 réponses. C'est l'agence JBL- Stories Store qui accompagnera la Destination dans le repositionnement de sa stratégie de communication.

Stories store JBL nous propose un travail plus en profondeur pour requestionner collectivement nos valeurs, nos objectifs et nos atouts en matière de tourisme afin d'asseoir une vision et une stratégie marketing sur le long terme. Les outils de communication seront évoqués, mais à développer ultérieurement avec d'autres moyens financiers.

Vous pouvez trouver sur le cloud différents éléments correspondant à cette étude (cahier des charges, offre JBL).

<https://cloud.parc-nature-pilat.fr/index.php/sr9MpNmGRqwx3pb>

Remarque d'Isabelle ARBUZ : Ce travail va nécessiter d'organiser à nouveau des ateliers avec les acteurs de la destination pour requestionner la stratégie.

Remarque de Stéphanie ISSARTEL : Un travail de positionnement marketing avait été engagé, il faudrait que l'étude s'inscrive tout de même, dans la durée, dans une continuité de la marque orange même si le travail sera forcément différent. Que l'étude redynamise le travail déjà engagé.

- Réponse d'Isabelle ARBUZ : Les prestataires ont connaissance de la marque orange et du positionnement actuel. Nous allons asseoir notre positionnement, ils vont nous accompagner par rapport à nos valeurs mais aussi vis-à-vis d'un contexte et des attentes touristiques qui évoluent rapidement. Stories Store nous a identifié comme un territoire fragile qui peut être questionné et reconstitué.

- Schémas vélos CCMP CCPR – AMI Pilat - Offre de service ANCT

La phase de diagnostic vient de se clôturer par une journée de travail. Le 20 juin, les différents partenaires (EPCI, ALEC, Département, Parc, OT Pilat...) ont pu partager le diagnostic et les études préalables menées notamment par le Département. Les premiers résultats de l'enquête usagers vélo utilitaire ont pu être présentés.

Le travail sur l'ossature des schémas vélos a pu être engagé en prenant en compte les liaisons VCA, Rhône agglomération et SEM.

Au cours de l'été, les EPCI vont pouvoir partager les différentes orientations avec les élus afin que le copil puisse se réunir en septembre pour poser les ossatures. L'automne servira aux relevés de terrain des différentes liaisons.

La fin de l'étude est prévue pour fin novembre 2023.

- Territoire Région Pleine Nature TRPN

Les porteurs de projet peuvent présenter un dossier qui sera étudié en coprojet AMI au niveau local avant dépôt sur la plateforme régionale.

A ce jour, nous avons connaissance d'un seul nouveau projet. Celui de la commune de Saint-Sauveur-en-Rue. Il s'agit de créer sur un terrain, déjà aménagé, un espace multi-sport avec PumpTrack (piste aménagée avec virages « oups » et bosses pour faire du VTT, BMX, trottinette) et tyrolienne. L'offre proposée est peu existante sur le territoire et constituerait un point d'attraction cohérent en bordure de Via Fluvia.

Remarque Régine MONET : La région AURA n'a pas reçu de demande sur la plateforme mais cela semble éligible. Il serait judicieux de déposer avant le début des travaux. Il s'agira toutefois de voir s'il s'agit de l'aménagement d'un espace de jeux pour enfants ou d'une vraie offre touristique attractive.

Remarque de Philippe CROZET : Ce dossier n'a pas été retenu au titre de la DETR, il ne correspondait pas aux critères environnementaux attendus pour l'obtention des financements mais sans impacts significatifs sur son environnement.

Remarque d'Isabelle ARBUZ : Il y a un projet d'aire d'accueil de la Via Fluvia au niveau de la gare, le projet est en continuité avec l'offre cycliste.

Remarque de Corentin PHELIZON : Le département considère cet équipement comme un équipement de loisir, il peut être complémentaire à l'offre famille et ne fait pas partie des équipements sports de nature mais relève plutôt d'un aménagement communal.

➔ Des questions complémentaires vont être posées au maître d'ouvrage

➔ Une base actualisée sera proposée afin de s'assurer de l'éligibilité du projet avant dépôt à la Région



Information de Gwenaëlle JOLY.

Pour la bonne information du coproj, elle indique que le projet d'espace orientation à Burdignes débattu en séance d'avril sera finalement financé uniquement par le Département au titre de Village Sport Nature.

L'ordre du jour étant épuisé, Martine MAZOYER remercie l'ensemble des participants pour la participation et les échanges, et lève la séance.



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

042-244200895-20240125-2024_01_07-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 02/02/2024
Publication : 02/02/2024