

ZOOM SUR
Tourisme et
photographie

n° 9 - novembre 2009

Allier Tourisme*i*nfos

La lettre d'informations du Comité Départemental du Tourisme de l'Allier

L'Allier en prime time
sur la Rai Uno



p5

Forte présence de l'Allier
à la Semaine Fédérale



p7

Newsletter « Les coups
de cœur d'Aurélié »



p8

Le CNCS expose à
l'étranger



p11



Ma Dolce Vita à moi

édito

La saison estivale s'achève sur un bilan globalement positif pour notre département :

Je m'en réjouis. Les prévisions étaient pessimistes mais la crise a partiellement épargné notre secteur d'activités. Il convient cependant de relativiser ces résultats, inégalement répartis selon les secteurs géographiques ou d'activités et de les considérer dans une perspective à long terme.

514 000 visiteurs au PAL ! Arnaud Bennet et son équipe ont une fois encore démontré tout leur savoir-faire. La station de Vichy a également connu une belle saison. Le CNCS a procuré d'incomparables émotions à ses visiteurs grâce à des expositions désormais exportées à l'étranger ! L'AOC du saint-pourçain est un événement qui ne peut laisser insensible les opérateurs touristiques régionaux. A la centrale du CDT, la vente des coffrets cadeaux a dépassé les 400 séjours. Autant de motifs de satisfaction agrémentés des innombrables initiatives publiques ou privées moins médiatisées mais que je salue : voilà bien une preuve de la vitalité de notre département. Quelques inquiétudes se révèlent aussi : dans les meublés, l'hôtellerie, la restauration, un tassement de la demande s'est fait sentir. Alors prudence, ne relâchons pas nos efforts.

Cette année, le CDT lance plusieurs « chantiers » : la mise en place dans le département de la plateforme régionale de distribution et de vente en ligne de produits touristiques « Open System », le déploiement de la nouvelle base de données départementale et la réflexion sur le prochain schéma de développement.

Le CDT n'oublie pas son cœur de métier : la promotion. Le tourisme de proximité est un des axes que je lui ai demandé de privilégier : Pass Allen !, Destination Allier, newsletter hebdomadaire « Les coups de cœur d'Aurélié », l'événementiel « L'Allier fait son printemps » pour la seconde année, les 23 et 24 avril prochains à Clermont-Ferrand. Voilà quelques-uns des outils ayant vocation à pousser les Bourbonnais et les habitants des départements limitrophes à « consommer » l'Allier.

A l'extérieur du département nous continuons à privilégier un mix entre des relations presse volontaristes -jamais nous n'avons eu autant d'articles sur le département- et à mettre en avant notre douceur de vivre, « notre dolce vita » en utilisant la force de séduction de nos annonces publicitaires. Nous travaillons également à des opérations plus ciblées telle la filière « groupes cyclo » dont le point d'orgue sera, je l'espère, l'organisation de la Semaine Fédérale Cyclotouriste en 2014 et ses 15 000 visiteurs durant une semaine à Saint-Pourçain-sur-Sioule. Je ne saurais enfin oublier l'information : brochures d'appel, cartes, guide des visites et des loisirs, site Internet qui aident les touristes à profiter au mieux de leur séjour dans notre département.

J'engage donc résolument chacun à développer en Allier un tourisme d'agrément pour tous !



Michel Tabutin
Vice-président du
Conseil général de
l'Allier, Président du
Comité Départemental
du Tourisme de l'Allier

Michel Tabutin,
Président du CDT

514 042

visiteurs au PAL en 2009 : record absolu !

brèves

ATOUT FRANCE, nouvelle agence de développement touristique

ATOUT FRANCE, né du rapprochement entre ODIT et Maison de la France et créé en mai dernier, a pour objectif de mettre en œuvre une politique touristique plus coordonnée et efficace. Outre ses fonctions d'ingénierie et de promotion, ATOUT FRANCE exercera des missions dans le domaine du classement des hébergements et la tenue du registre des opérateurs de voyages.

Contact : www.odit-france.fr

Des rencontres enrichissantes pour le tourisme auvergnat

Le 14 octobre dernier, à la Grande Halle d'Auvergne, la Journée partenariale du tourisme a rassemblé plus de 400 participants.

Cette manifestation, organisée par le Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne (CRDTA), avait pour objectifs :

- de mettre en relation les professionnels du tourisme auvergnat et les prestataires de services (entreprise multimédia, tour-opérateurs, organismes bancaires, médias...),
- de communiquer sur les différents services et les actions du CRDTA.



Actualité du Réseau Tourisme & Handicap

L'espace nature du Val d'Allier, labellisé pour les déficiences motrices et mentales, a réalisé un projet d'adaptation de sa muséographie aux personnes mal et non-voyantes avec le concours de « Braille et Culture ». Un parcours audio guidé permet de découvrir de façon interactive le milieu naturel du Val d'Allier, à travers ses oiseaux rares, ses mammifères et sa dynamique fluviale. Au Brethon, le gîte rural 3 épis « Les Nodins », en lisière de la forêt de Tronçais, a rejoint le réseau Tourisme & Handicap en obtenant le label pour les déficiences motrices, auditives et mentales. D'une capacité d'accueil de 12 personnes, l'hébergement a été conçu pour assurer une accessibilité optimale, particulièrement aux personnes à mobilité réduite.

Contact : Aurélien COTE - 04 70 46 89 04
cdt-developpement@pays-allier.com



Les vins de Saint-Pourçain devenus AOC

Le 28 mai dernier, le Comité national des vins de l'INAO a approuvé le projet de cahier des charges de la nouvelle AOC « Saint-Pourçain », pour les vins rouges, blancs et rosés. Cette reconnaissance en AOC consacre une notoriété vieille de plusieurs siècles et surtout le travail acharné des viticulteurs d'aujourd'hui (18 caves particulières et une coopérative) et leur volonté de maintenir une viticulture qui permet d'offrir aux consommateurs des vins typiques, originaux et de qualité.

Une telle décision apportera beaucoup à la renommée de la gastronomie, des produits du terroir ainsi qu'au tourisme départemental.

Delphine Desmard, nouvelle chargée de communication et attachée de presse du Centre de l'illustration et du musée Anne de Beaujeu à Moulins

Depuis le 1er juillet, Delphine Desmard est chargée de communication au Centre de l'illustration et au musée Anne de Beaujeu. Elle a pour principale mission la promotion des expositions, des activités proposées au public et le suivi des relations presse. Originaire de l'Allier, elle a auparavant travaillé dans le Puy-de-Dôme comme indépendante dans la communication, notamment dans le domaine culturel.

Contact : Delphine DESMARD - Musée Anne de Beaujeu
04 70 20 83 11- desmard.d@cgo3.fr

Renaissance de la Rotonde à Vichy

Le 7 juillet, « la Rotonde » au bord du lac d'Allier, a rouvert ses portes. Marlène Chaussemy et Bruno Cassard tenaient jusqu'à présent le restaurant du « Mont Fraternité » au sommet du Puy-de-Dôme. Ils proposent désormais à ce site emblématique vichyssois fermé depuis 2005, une nouvelle vie après un vaste programme de travaux de rénovation et d'embellissement. Avec un restaurant gastronomique de 60 places, une brasserie de 60 places en salle et 80 en terrasse, une salle pour les groupes allant jusqu'à 100 places, la Rotonde devient une des adresses incontournables de la ville.

Contact : La Rotonde - Bd De Lattre de Tassigny
03200 Vichy - Tél : 04 70 97 85 42
www.restaurantlarotonde-vichy.com

Sommaire

MARKETING & COMMUNICATION	4
Plan d'actions 2010 du CDT	
EN DIRECT DU CDT	6
Open System	
Bilan saison estivale 2009	
INTERNET	8
Newsletter « Les coups de cœur d'Aurélié »	
HÉBERGEMENT	9
Gîtes de France	
Camping-cars	
PARTENAIRES	10
Certification NF Service de l'OT de Montluçon	
Le PAL, année de tous les records	

CAHIER CENTRAL

Tourisme et photographie

an d'actions

le plan d'actions 2010 du CDT



présence de l'Allier dans les coffrets cadeaux, les relations presse nationale ou la diffusion de la brochure d'appel participent à ces efforts de séduction et d'image.

L'approche filière, essentiellement le marché « cyclo », se traite par l'intermédiaire de dispositifs ciblés et combinés (marketing direct, phoning, présence à des salons thématiques, relations presse).

Saison des salons

> A l'étranger :

Le salon de Bruxelles du 4 au 8 février

> De proximité :

- Le salon de Roanne du 12 au 14 mars
- Le salon de Tours les 6 et 7 mars
- Opération « L'Allier fait son printemps » à Clermont-Ferrand les 23 et 24 avril.

> Pour les filières :

- Le salon du randonneur à Lyon du 19 au 21 mars
- La Semaine Fédérale Cyclotouriste à Verdun du 1^{er} au 8 août.

Contact :

Charlotte ROY - 04 70 46 89 03
cdt-promotion@pays-allier.com

En respect avec les orientations définies par le plan marketing en terme de cibles, d'offres et de positionnement, le plan d'actions 2009 est dans la continuité de ceux des dernières années. La stratégie s'articule autour de 3 axes principaux : les marchés de proximité, national, et par filière, les marchés étrangers étant essentiellement démarchés par le CRDTA.

Les « actions de proximité », centrées vers les habitants de l'Allier et les départements limitrophes, notamment Clermont-Ferrand, ciblent les familles. L'offre touristique mise en avant est celle des loisirs de proximité, des excursions et des visites de sites touristiques. L'opération « L'Allier fait son printemps », des salons comme Roanne et Tours, le Pass culturel Allen, l'édition du magazine Destination Allier ou la newsletter « Les coups de cœur d'Aurélien » répondent entre autres à cet objectif.

Le marché national, à savoir la cible des urbains (bassins parisien et lyonnais) de plus de cinquante ans à fort pouvoir d'achat. L'offre week-ends / courts-séjours en hébergements marchands leur est proposée. La campagne publicitaire « dolce vita » présentera 4 types d'annonces (remise en forme, patrimoine/culture, famille et senior), dans les médias parisiens au printemps prochain. Le développement de la

Bilan de la semaine de l'Allier dans les bureaux de Poste

Cette année encore, l'opération « La Poste fait sa Dolce Vita », du 11 au 16 mai, a joué les prolongations estivales jusqu'à fin août. Fruit du partenariat entre le CDT et La Poste, elle a permis d'animer une soixantaine de bureaux de Poste de l'Allier et une dizaine du nord Puy-de-Dôme. L'objectif de cette opération : développer la consommation touristique intérieure et inciter les habitants à devenir des ambassadeurs de leur territoire et de sa douceur de vivre. Au total, 14 295 brochures touristiques ont été distribuées et 2 000 Pass'Allen, avec en parallèle, un jeu-concours du plus beau texte ou dessin d'une émotion ressentie dans l'Allier.

L'opération a atteint son but ! Sensibiliser les habitants, renouveler leur regard sur le département et conforter les liens avec les services partenaires de La Poste.



Relations Presse

Depuis le début 2009, le CDT a organisé une vingtaine d'accueils presse sur le département ; cela représente la venue d'une trentaine de journalistes de la presse nationale et étrangère. Ce nombre d'accueils presse est le fruit d'un partenariat avec le CRDTA, Les Logis, la Route des villes d'eau, Atout France, etc.

Outre les sollicitations quotidiennes de journalistes pour des demandes d'informations, l'envoi régulier de communiqués et dossiers de presse et la présence au forum Deptour organisé par le Réseau National des Destinations Départementales (270 journalistes présents) participent à la présence croissante de l'Allier dans différents supports touristiques français et étrangers.

La contre-valeur publicitaire des retombées presse identifiées, critère de mesure certes subjectif, est estimée à plus de 350 000 €. Ce chiffre ne prend pas en compte les reportages TV et radio réalisés avec l'aide du CDT, ni les retombées presse dans les médias étrangers. On peut estimer les retombées totales à plus de 2 millions d'euros. En 2010, le CDT prévoit de participer une nouvelle fois au forum Deptour et envisage d'organiser une soirée presse à Paris dans la continuité de celle de 2008. Cette soirée a pour but de prolonger l'important travail de fond du CDT mené auprès de la presse, de fédérer les partenaires et de générer des accueils et retombées presse.

La base de données « presse » permettant de renseigner les journalistes, est en perpétuelle évolution ; elle a toujours besoin d'être enrichie. Vous pouvez adresser vos informations (nouvelautés, événements et autres) à : Cécile BASSEVILLE - Attachée de presse du CDT
04 70 46 81 54 - cdt-attache-presse@pays-allier.com



Charlotte ROY, nouvelle chargée de promotion au CDT

Après 5 ans de bons et loyaux services au CDT en tant que chargé de promotion, Julien LEMASSON a décidé de suivre un autre chemin. Depuis le 1^{er} août, Charlotte

ROY a pris la succession de Julien. Originnaire de Charente-Maritime, Charlotte est diplômée d'un master de développement touristique de l'Institut d'Aménagement, de Tourisme et d'Urbanisme de l'université Bordeaux 3. Charlotte est en charge des salons, de l'événementiel, du marketing direct.

Contact : Charlotte ROY - 04 70 46 89 03
cdt-promotion@pays-allier.com



Les éditions 2010

Pour paraître gratuitement dans nos différents supports, notamment le guide des visites et des loisirs, une seule condition : retourner au CDT dans les délais demandés (une dizaine de jours) le questionnaire de mise à jour d'information touristique que vous recevez chaque année fin août / début septembre. Quelques minutes de votre temps vous feront bénéficier toute l'année d'une meilleure visibilité !

les éditions d'appel :

- la brochure d'appel en français (existe en anglais),
- la carte touristique en français (tirée à 40 000 ex) et en langues étrangères,
- le magazine Destination Allier (tiré à 215 000 ex. dont 170 000 distribués dans les foyers de l'Allier et disponible en braille et caractères gras).

les éditions pratiques :

- « L'Allier, côté Gîtes de France »,
- le guide des visites et des loisirs (version papier tirée en 33 000 ex),
- la brochure des hébergements qui recense tous les hébergements de la centrale de réservation (11 000 ex tirés en version papier),
- le jeu de 10 fiches produits thématiques pour les professionnels, agences de voyages, comités d'entreprise et associations.

Toutes ces éditions en français sont également téléchargeables sur www.allier-tourisme.com

Et aussi en version papier uniquement :

- les éditions thématiques avec le Cycloguide 03 L'Allier à Vélo, le passeport culturel Allen !
- les éditions professionnelles : Chiffres clés du tourisme dans l'Allier, la lettre d'informations du CDT Allier Tourisme Info.

Zoom sur la venue de la Rai Uno dans l'Allier

Le CDT a reçu les 21, 22 et 23 avril derniers une équipe de la Rai Uno, première chaîne de télévision italienne, pour le tournage de l'émission Linea Verde exceptionnellement consacrée au terroir de l'Allier. Cette émission hebdomadaire qui traite de « l'agritourisme » est un des programmes les plus regardés en Italie avec en moyenne 6 à 8 millions de téléspectateurs. Le CDT et Jean-Luc Berlot, propriétaire d'un gîte à Neuilly-le-Réal et à l'origine de ce projet, ont travaillé de concert pour la venue de la Rai Uno. Pendant plusieurs mois, ils ont guidé les repérages, collaboré avec les réalisateurs, participé à la logistique du tournage et mobilisé de nombreux partenaires afin de valoriser l'image de l'Allier auprès du public italien.

Cette émission de 55 minutes a été diffusée le dimanche 3 mai à 12h20 et rediffusée en septembre dernier. DVD disponible sur demande au CDT à Cécile BASSEVILLE - 04 70 46 81 54
cdt-attache-presse@pays-allier.com



En direct du CDT



Opération SPOC : connaître nos clientèles, un enjeu stratégique

Dans un contexte touristique marqué par une concurrence exacerbée, la connaissance du profil et du comportement des différents segments de clientèle est un enjeu majeur. C'est pourquoi, l'observatoire du tourisme coordonne l'enquête Suivi Permanent de l'Opinion des Clientèles menée depuis 2005 avec le concours de SPOT Auvergne, des ALT et des OT. Comment cela fonctionne ? Cette enquête s'appuie sur un panel de « témoins » représentatif de l'offre touristique départementale, animé par le CDT et les ALT. Les prestataires (hébergeurs, lieux de visite, etc.) remettent le questionnaire à leurs clients selon un quota de diffusion d'un questionnaire par jour ou par semaine selon la nature de la prestation. Les touristes retournent leurs avis et impressions à SPOT Auvergne qui assure la saisie et le traitement des résultats. La période d'enquête dure 5 mois, du 1er mai au 30 septembre. Quels sont les objectifs de l'enquête ? Les résultats recueillis permettent de dresser un profil précis des clientèles de l'Allier (âge, revenu, composition du groupe, lieu de résidence, intentions de retour, etc.), de leur comportement de consommation, et d'en suivre les évolutions. SPOC permet également de mesurer et de suivre la satisfaction des clients, leurs critiques, leurs attentes selon différents critères (prix, qualité de l'hébergement, etc.).

Contact :

Observatoire Départemental du Tourisme : Aurélien COTE
04 70 46 89 04 - cdt-developpement@pays-allier.com

Bilan positif pour la saison estivale 2009 : près de 3/4 des professionnels satisfaits

En dépit d'un mois de juillet en demi-teinte, compensé par un excellent mois d'août, 3/4 des acteurs du tourisme mentionnent une fréquentation stable ou en hausse durant le cœur de saison. 39 % des professionnels du tourisme considèrent 2009 comme la meilleure saison depuis 2005 ! Toutefois, toutes les filières n'ont pas été logées à la même enseigne. Si les chambres d'hôtes, les restaurants, les résidences de tourisme et les prestataires de loisirs déclarent une tendance à la hausse, le bilan est mitigé pour le reste des opérateurs. Ainsi, les hôteliers - affectés par la baisse de la clientèle affaires- les campings, les loueurs de meublés et les lieux de visite indiquent une fréquentation plutôt stable ou à la baisse. Parmi les grands sites touristiques, Le PAL affiche une fréquentation record avec 514 000 visiteurs alors que le CNCS enregistre une fréquentation stable. A l'image du contexte national, l'Allier a connu une progression de la clientèle française mais s'est démarqué avec le maintien de la fréquentation étrangère. Les Britanniques et les Allemands sont annoncés à la baisse mais les Belges, et dans une moindre mesure, les Néerlandais ont été bien présents. De nombreux professionnels ont été affectés par la réduction des dépenses des touristes mais la crise a profité au secteur avec la progression des courts séjours de la clientèle de proximité et des séjours plus longs d'une nouvelle clientèle plus jeune et familiale.

Plus d'infos : connectez vous sur www.allier-tourisme.com/dolce-vita/pro/espace-pro.php

L'Allier et la Semaine Fédérale

La FFCT a officialisé la candidature de Saint-Pourçain-sur-Sioule, retenue pour accueillir la Semaine Fédérale de Cyclotourisme en 2014. Le Comité Départemental du Tourisme de l'Allier, les deux clubs cyclos de Saint-Pourçain-sur-Sioule et Vichy, le Comité Départemental de Cyclotourisme sont à l'initiative de ce projet. Le comité d'organisation de la Semaine Fédérale 2014 (COSFIC) à Saint-Pourçain-sur-Sioule vient d'être créé par les deux clubs. Cet événement constitue, pendant une semaine en août, une véritable vitrine du cyclotourisme pour toute une région, à travers une ville d'accueil où convergent près de 15 000 cyclotouristes. Cette opération permettra de générer d'importantes retombées économiques pour le territoire. Le CDT poursuit également ses actions de promotion du cyclotourisme dans l'Allier à travers la participation, pour la 4e année consécutive, à la Semaine Fédérale qui s'est tenue à Saint-Omer en 2009. Cette opération a été accompagnée d'un mailing auprès des clubs. Depuis septembre 2008, 16 groupes ont visité ou vont visiter l'Allier suite à ces actions.

Contact :

Adrien BUSSY - 04 70 46 81 57
cdt-dev@pays-allier.com



Allier réservation

La centrale surfe depuis 2 ans sur la vague des coffrets cadeaux

400 coffrets vendus en 2009 ! La centrale de réservation du CDT a investi sur la commercialisation de produits touristiques vendus sous forme de coffrets cadeaux à destination de la clientèle individuelle. Pour 2010, la sélection des séjours thématiques est déjà fixée avec la reconduction de produits qui ont remporté beaucoup de succès (ex : un produit bien-être à Vichy ou encore un produit sur le vignoble saint-pourcinois). Les coffrets cadeaux 2010 comporteront également des nouveautés à destination de nouvelles clientèles :

- une offre golf avec un hébergement en chambre d'hôtes dans le coffret Dakota « Découverte en France »,
- un séjour dans le coffret « Echappée verte » dédié au tourisme durable,
- un tout nouveau partenariat sur le cinéma, en distribution exclusive par la FNAC, qui permet de donner un éclairage sur le festival Jean Carmet.

Avec l'opérateur Weekendtour, des prestations de l'Allier autour de thématiques telles que les escapades romantiques, la nature ou les city-break vont être mises en avant. Outre les ventes réalisées, l'investissement du CDT Allier dans ces coffrets représente une vraie opportunité de mettre en avant le département sur le marché touristique via un circuit de distribution largement reconnu.

Contact :

Stéphanie Jouve - 04 70 46 81 64
cdt-sla@pays-allier.com

Open System : vendre plus et mieux sur Internet



Les départements auvergnats se sont unis au Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne (CRDTA) pour mettre en place un nouvel outil de distribution et de vente en ligne de prestations touristiques. La technologie choisie, Open System, est une véritable « plateforme » qui permet à l'internaute (client potentiel) d'avoir un accès en temps réel à un stock de prestations touristiques (hébergements, activités de loisirs, etc.) avec possibilité de réservation en ligne. Pour le prestataire adhérent au dispositif, les avantages sont nombreux :

- vendre plus et offrir la possibilité au client d'acheter des produits packagés grâce au principe du panier,
- dynamiser son activité sur Internet,
- une saisie unique avec une distribution multiple (sites du CRDTA, du CDT, OT, ALT...).

Chaque professionnel se trouvera sur le système :

- soit directement avec une mise à disposition gratuite des outils Open System sous réserve de critères minimum de qualité (classement ou appartenance à un label), d'un accès Internet et d'une adresse mail.
- soit par le biais de passerelles techniques permettant de remonter des informations déjà existantes (Cestloc pour les gîtes et chambres d'hôtes, Pegasus ou Reservit pour certains hôtels, Ctouvert pour les campings...).

Le CRDTA et les CDT ont uniformisé les taux de commission et rétribué ainsi les différents apporteurs d'affaires aux conditions commerciales suivantes :

- 0% si la réservation se fait directement auprès du prestataire (sur son site Internet),
- 5% si la réservation auprès du prestataire se fait via un site institutionnel (CRDTA, CDT ou OT),
- 10% si la réservation est réalisée suite à une médiation commerciale téléphonique où l'organisme institutionnel est responsable du contrat,
- Un taux optionnel de 20% pour des contrats établis avec des intermédiaires privés (tours opérateurs, agences de voyages, comités d'entreprises...).

Contact :

Stéphanie Jouve - 04 70 46 81 64
cdt-sla@pays-allier.com

la newsletter pour préparer ses week-ends en Allier ! Les coups de cœur d'Aurélie



Pour permettre aux habitants de l'Allier et des départements limitrophes d'organiser leur week-end, le CDT de l'Allier a lancé en avril dernier, une newsletter hebdomadaire gratuite qui met en avant l'actualité touristique du département.

Envoyée à plus de 2300 abonnés chaque jeudi, la newsletter présente quatre thématiques : « visite », « activité », « étape gourmande » et « sortie », autant d'idées, de suggestions d'expos, de concerts, d'activités pour les petits et les grands pour préparer son week-end avec également des cadeaux et des réductions immédiates. L'objectif de cette « news » est de mieux faire connaître l'offre touristique départementale. Les sujets sont sélectionnés en fonction de l'intérêt touristique, de l'accessibilité et de l'actualité des partenaires. Variant les thèmes d'une news à une autre avec une couverture équilibrée du territoire, les « Coups de cœur d'Aurélie » ont la volonté de sortir des sentiers battus et d'accompagner les sites, partenaires et initiatives qui ont besoin de communication. Les sites et activités touristiques sont pour la plupart visités et testés par Aurélie ou d'autres membres du CDT. Les informations peuvent être fournies par les offices de tourisme ou les prestataires en direct. En raison d'un planning serré, il est souhaitable de nous faire parvenir les informations au minimum un mois à l'avance. Pour s'abonner, rendez-vous sur www.allier-tourisme.com

Contact :

Aurélie CHAPEAU - 04 70 46 89 00
cdt-assistant-presse@pays-allier.com

Les incontournables de la visibilité touristique 2.0

Il existe une profusion de services gratuits sur Internet qui favorisent la visibilité touristique. Parmi les incontournables on peut citer : TripAdvisor, le site référence d'avis et de réservation hôtelière ; Wikipédia, l'encyclopédie collaborative en ligne ; Facebook la plateforme sociale la plus plébiscitée au monde ; Twitter pour la communication massive en temps réel ; Flickr l'espace de partage de photos ; YouTube ou Dailymotion pour le post de vidéos ; GoogleMaps qui démocratise l'usage de la cartographie et des contenus géolocalisés ou encore Jimdo qui permet de créer gratuitement et en quelques minutes seulement un site web 2.0. Ces plateformes constituent les clés permettant de s'assurer une présence minimale et faire jeu égal avec les acteurs déjà en place.

Nouveau

Le nouveau site web du CRDTA

Janvier 2010 : www.auvergne-tourisme.info



Un des principaux enjeux de ce nouveau site est d'améliorer l'image de l'Auvergne, de partager une première expérience de la destination et d'accompagner l'internaute dans sa démarche : de la découverte de la destination jusqu'à la réservation d'un séjour, de la séduction à la concrétisation. Pour répondre à cet enjeu majeur, il convient de scénariser l'ensemble des contenus et fonctionnalités, en plaçant l'internaute au cœur du dispositif pour répondre à ses

besoins et attentes spécifiques, à chaque étape de sa relation avec la destination. Faire rêver : se différencier, raconter la destination, développer la marque Auvergne (entrées thématiques, découverte par l'image, focus sur les incontournables, mises en avant). Favoriser le passage à l'acte : apporter du contenu à la promesse, faciliter la préparation du voyage (articles, offre touristiques, cartographie, carnet de voyage). Proposer la réservation : rassurer en permanence, guider, orienter, mettre à disposition l'offre, commercialiser. Fidéliser le visiteur en lui proposant de partager son expérience de la destination et de s'abonner à des outils permettant de mener des opérations de marketing individualisées.

Rencontre e-tourisme institutionnel

Les 16 et 17 novembre 2009 ont eu lieu les 5^e rencontres nationales du e-tourisme institutionnel. Au programme une réflexion sur le cycle du voyageur et les nouvelles tendances de consommation touristique des Français. Différents ateliers ont porté sur les retours d'expériences chiffrés concernant le web 2.0, l'impact des avis et la communauté de voyageurs sur la toile ainsi que sur l'intérêt des applications accessibles via les téléphones mobiles. Informations sur <http://rencontres-et-tourisme.ardesi.fr/>

www.allier.fr un nouveau site web pour le Conseil général

Le Conseil général a mis en ligne au début de l'année une nouvelle version de son site Internet. Plus moderne, plus clair et plus pratique, il offre une meilleure navigation avec notamment un accès par typologie de visiteurs et des onglets colorés permettant d'identifier facilement les différentes thématiques. Le Département de l'Allier a souhaité que son site présente une ergonomie simple et pratique, dans le but de fournir l'accès au plus grand nombre. Outre le flux rss qui permet de suivre l'actualité du Conseil général en temps réel, le site propose également l'inscription à une newsletter mensuelle ainsi qu'un espace agenda qui recense les manifestations départementales. De nombreuses vidéos sont disponibles ainsi que toutes les informations classées et répertoriées, nécessaires à vos démarches administratives. Le site se veut également interactif et propose régulièrement des « chats » « questions-réponses avec vos élus ». www.allier.fr

Gîtes de France® mise sur la qualité

Dans un monde d'incertitudes, le consommateur souhaite être sécurisé. Les signes de qualité, marques, labels et appellations apportent des garanties recherchées inscrites dans des chartes de qualité. Par souci de répondre constamment aux attentes de sa clientèle et aux évolutions technologiques, Gîtes de France® personnalise l'accueil de l'hôte par la disponibilité du propriétaire et par l'authenticité de chaque hébergement. L'agrément Gîtes de France® est accordé pour une période donnée et les reclassifications s'opèrent régulièrement. Le Congrès de la Fédération Nationale du 3 juin 2009 à Bordeaux, a adopté deux nouvelles grilles applicables à tous les classements des nouveaux gîtes et chambres d'hôtes d'ici à 5 ans. Ainsi, on note la création d'un 5^e épi en chambres d'hôtes, la revalorisation des chambres d'hôtes 1 et 2 épis qui devront disposer de sanitaires privés et d'une décoration personnalisée. Les équipements des gîtes ruraux devront être complétés.



Gîtes de France® en ville :

Depuis quelques mois, la création de chambres d'hôtes en ville fait la une des médias. Le label Gîtes de France® est sollicité pour apporter son savoir-faire et son sérieux. Les caractéristiques techniques de labellisation seront fixées rapidement. En 2010, les premiers labels seront officialisés. Il s'agit donc de répondre à une clientèle qui, depuis longtemps, souhaite trouver en ville le concept du tourisme chez l'habitant développé par Gîtes de France® depuis près de 55 ans. C'est également un moyen de développer une clientèle étrangère d'affaires, forte consommatrice de tourisme urbain. Les hébergements en ville seront classés de 1 à 5 épis selon divers critères : confort, architecture, environnement, décoration, services...

Contact :

Gîtes de France - 04 70 46 81 56
gitesdefrance@pays-allier.com

Les camping-cars



Le tourisme en camping-car constitue un important marché avec un parc européen estimé à 500 000 véhicules dont 200 000 immatriculés en France (40 %). De par ses retombées, le tourisme en camping-car représente aussi un enjeu économique important pour les collectivités ; il permet l'étalement de la saison

touristique car cette clientèle voyage toute l'année de préférence en courts séjours et en week-ends. Dans l'Allier, cette forme de voyage et d'hébergement représente une part marginale des flux touristiques. En 2007, moins de 2,3 % des séjours touristiques ont pour mode d'hébergement principal le camping-car, ce qui représente un poids dans les nuitées touristiques totales inférieur à 1%. Le département dispose de 24 aires d'accueil communales et de 18 aires d'accueil implantées sur des terrains de camping privés ou publics dont 7 participent à la démarche « Stop accueil camping-cars » de la Fédération Française de Camping caravanning avec tarif privilégié pour une nuit. (Sources : CDT Allier, UNIVDL, Campingcars-infos, FFCC). Deux projets de création sont en cours, sur les communes de Montoldre et Bellenaves.

Quelques chiffres-clés pour appréhender cette clientèle sur : www.ffcc.fr/62/liste/campings/stop-accueil-camping-car.aspx

Du 14 au 18 septembre les Logis ont accueilli la presse espagnole



Les Logis d'Auvergne en partenariat avec le CRDTA ont accueilli 4 journalistes de la presse espagnole dans les départements de l'Allier et du Puy-de-Dôme. L'objectif de cet accueil était de présenter l'offre des Logis et la richesse touristique de l'Auvergne. Ils ont ainsi visité en Allier la ville de Vichy, le Vichy Thermal Spa les Célestins, le Centre national du costume de scène de Moulins, les thermes de Bourbon-l'Archambault et ont logé à l'hôtel le Pavillon d'Enghien à Vichy et au Grand Hôtel Montespan Talleyrand à Bourbon-l'Archambault. Les journalistes espagnols sont revenus ravis de leur séjour en Auvergne et ont déjà écrit des articles sur le territoire.



L'Office de Tourisme de la Vallée de Montluçon certifié « NF Service » par AFNOR

Depuis le 17 février 2009, l'Office de Tourisme de la Vallée de Montluçon a obtenu la certification NF (Norme Française) pour ses prestations et documents d'accueil.

Interview de Réjane BICH, directrice de l'OT

Allier Tourisme Infos (ATI) : « Réjane, pourquoi avoir entrepris cette démarche de certification ? »

Réjane Bich (RB) : « En 2007 l'Office de Tourisme de Montluçon change de locaux et le tourisme institutionnel se réorganise avec la mise en place des ALT (Agence Locale de Tourisme). Ces deux facteurs combinés à une sensibilisation active sur la qualité au sein de notre structure nous ont incités à obtenir une certification de nos services par AFNOR. »

ATI : « Avez-vous fait appel à un accompagnement extérieur ? »

RB : « Nous avons mis en place un plan de formation spécifique en 2008, consistant en un coaching de 12 journées encadrées par Nadine Darson, intervenante pour le compte de l'OFAC. »

ATI : « Quels étaient vos objectifs ? »

RB : « Ils étaient de divers ordres. Des objectifs tournés vers l'extérieur :
- la satisfaction client ;
- le positionnement de l'OT au sein de l'ALT du pays de Montluçon et une reconnaissance de celui-ci de la part de la collectivité et des partenaires ;
- le développement de l'activité économique du territoire en proposant un accueil force de vente et en fidélisant la clientèle.
Et un enjeu tourné vers l'intérieur : la motivation de l'équipe. »

ATI : « Est-ce que cela a représenté un travail important ? »

RB : « Nous avons travaillé à la préparation de notre candidature durant 18 mois, analysant et améliorant nos méthodes de travail, mettant en œuvre la planification de nos activités, rédigeant les procédures qui en découlaient afin de répondre aux exigences de la norme NF X50 730. »

ATI : « Quand avez-vous eu la certification ? »

RB : « L'audit a eu lieu le 13 janvier 2009 ! Une bonne bouffée de stress, une rencontre enrichissante avec un auditeur venu examiner la concordance de nos écrits et de nos



actes sur site, et quelques heures plus tard, le bilan était très positif, et notre candidature validée ! La certification a été officiellement délivrée le 17 février 2009 par AFNOR. »

ATI : « Que retirez-vous de cette expérience ? »

RB : « Cette démarche a été une occasion unique d'analyser notre travail, de faire prendre conscience de l'importance de celui-ci (en interne comme en externe), de l'organiser, de partager nos avis et expériences au sein d'une équipe. C'est aussi une volonté affichée et partagée par une structure et ses commanditaires de recentrer notre activité sur la satisfaction client avant tout autre facteur de décision, qu'il soit administratif ou de convenance.

Notre objectif est désormais de poursuivre cette dynamique d'amélioration constante, de cultiver cet état d'esprit et d'élargir son champ d'application à l'ensemble de nos activités. »

Contact : Office de Tourisme de la vallée de Montluçon
Tel : 04 70 05 11 44 - www.montlucontourisme.com

Mounir Bouanani, directeur du Vichy Thermal Spa les Célestins



Vichyssois de naissance, Mounir Bouanani a suivi une formation dans le marketing et le développement touristique. Après avoir travaillé quelques années dans l'évènementiel sportif, il est revenu sur Vichy en 2000 et a passé un an au service commercial et marketing de l'hôtel Sofitel Les Célestins avant de monter son propre restaurant La Médina en 2002 (dont il est toujours propriétaire).

Contact :
Vichy Thermal Spa
les Célestins
04 70 30 82 35
www.destinationvichy.com

Mounir a pris, depuis le 10 septembre 2008 la direction du Vichy Thermal Spa les Célestins. Cette nomination symbolise la volonté de la Compagnie Fermière de Vichy de changer l'image de l'établissement, de la rendre plus dynamique et plus jeune. C'est également dans cette optique que Mounir Bouanani s'est associé à Julie Imperiali, coach sportif des stars sur Paris. Un partenariat réussi puisque le Vichy Thermal Spa les Célestins compte de nombreux articles dans la presse nationale et internationale et une visibilité plus importante notamment sur Paris. Afin de dynamiser le Spa ouvert 7 jours sur 7 et d'attirer la clientèle locale, un nouveau produit « Brunch & Spa », propose tous les dimanches d'allier gastronomie, beauté, bien-être, sport et santé. Pour 40 €, les clients bénéficient d'un libre accès, de 9h à 21h, à la salle de sport, aux saunas, hammams, bains bouillonnants géants et peuvent également profiter d'un brunch.

Une bonne saison pour Rhinopolis



Rhinopolis continue son ascension. Le nombre de visiteurs sur les 3 premiers trimestres 2009 est en progression de 2 % par rapport à 2008. Près de 12 000 visiteurs ont franchi les portes du musée ou participé aux animations proposées durant les vacances de printemps et d'été. Une fréquentation record durant les vacances de printemps (+36 %), grâce à une importante campagne de communication réalisée auprès des médias locaux, mais également suite à l'opération du CDT « L'Allier fait son Printemps ». De nombreux

Contact : Rhinopolis
04 70 90 16 00
www.rhinopolis.org

Auvergnats sont venus découvrir ou redécouvrir le musée.

La saison estivale a été plus nuancée, avec une fréquentation moins importante pour les groupes mais en revanche une hausse du public familial. Les ateliers d'initiation aux fouilles ont connu un véritable succès : 2 fois plus de personnes que l'année dernière y ont participé.

La fin de saison s'annonce très prometteuse. Le planning de réservations pour octobre et novembre est presque complet. De plus, Rhinopolis organise du 16 au 22 novembre, à l'occasion de la Fête de la Science, une grande manifestation en collaboration avec l'association clermontoise Volcan Terre d'Éveil : exposition temporaire, animations pour les enfants, conférence, projection de court métrage, spectacle musical, sorties sur le terrain... à destination du public auvergnat.

Le CNCS s'expose à l'étranger

Ouvert en 2006, le Centre national du costume de scène est la première structure au monde à être entièrement consacrée au patrimoine du spectacle vivant (théâtre, opéra, danse...) et plus précisément aux costumes (environ 9000) et aux décors. Lieu d'histoire et lieu de vie, le CNCS illustre dans tous les domaines : expositions, centre de documentation, auditorium, boutique, restaurant... les fastes du spectacle et ceux qui patiemment, dans l'ombre les tissent, décorateurs, artistes, costumiers et ateliers. Les expositions présentées au CNCS s'exportent en France et à l'étranger. « J'aime les militaires ! » a été la première exposition à franchir les murs du CNCS pour s'exposer au Musée de l'Armée, Hôtel des Invalides à Paris en 2007. En 2009, l'exposition « Christian Lacroix, costumier » est présentée au Musée National de Singapour puis à la Fondation Armando Alvares Penteado, Sao Paulo, dans le cadre de l'Année de la France au Brésil. L'exposition « Au fil des fleurs, scènes de jardins » a séduit cet été la ville de Saint-Raphaël avant d'être présentée durant tout le mois de septembre dans les vitrines du Palais Royal au Ministère de la Culture et de la Communication. Enfin, l'exposition inaugurale du CNCS « Bêtes de Scène » est actuellement présentée à la salle culturelle de la Ville de Madrid depuis le 2 octobre et jusqu'au 10 janvier 2010.

Contact : CNCS - 04 70 20 76 20 - www.cncs.fr

Le PAL, l'année de tous les records

2009 aura été une année exceptionnelle pour Le PAL avec une hausse de 19 % par rapport à 2008, soit 514 042 visiteurs qui en font le 5e parc français. Ils placent Le PAL loin devant tous les autres sites touristiques d'Auvergne. La météo mais également une offre renouvelée n'y sont pas étrangères, tout comme le contexte global actuel avec moins de départs à l'étranger. Le PAL a su répondre aux attentes des vacanciers en leur offrant des plaisirs alliant divertissement et découverte du monde animal. La création d'une nurserie des oiseaux, l'arrivée d'un couple de pandas roux, symboles d'un programme de protection des espèces menacées ainsi que le retour de l'attraction King Kong, ont attiré les visiteurs. « Chaque année, nous injectons environ 25 % de notre chiffre d'affaires dans de nouveaux projets » explique Arnaud Bennet, directeur du parc. Le PAL est allé chercher d'autres clients à l'est, dans le bassin lyonnais plus précisément. « C'est une clientèle qui se développe car elle ne dispose pas de ce genre de produit chez elle », déclare Arnaud Bennet. « Ces premiers résultats doivent nous motiver à poursuivre notre politique d'investissements visant à réaliser de nouveaux projets ».

Contact : Le PAL - 04 70 42 68 10
www.lepal.com



Echos d'Auvergne

L'Auvergne au printemps

Du 10 avril au 31 mai 2009 s'est déroulée la première édition de « L'Auvergne au printemps », mobilisant vingt-six partenaires et valorisant quarante-quatre manifestations. Le site www.auvergneprintemps.fr a comptabilisé 45 237 visiteurs uniques et 45% de ce trafic a été généré par la campagne sponsorisée.

On constate une augmentation de fréquentation de 47% de l'ensemble des sites Auvergne par rapport à 2008.

L'enquête d'évaluation de « L'Auvergne au printemps » conduite par SPOT Auvergne* auprès des prestataires touristiques, a montré que cette opération bénéficiait d'une bonne notoriété et qu'il s'agissait d'une opération plutôt positive pour 34% d'entre eux.

Près de 70% des partenaires interrogés veulent être associés

à l'édition 2010 qui se concentrera essentiellement sur :

- la mobilisation et l'implication encore plus importante des partenaires,
- une meilleure circulation de l'information,
- des offres toujours plus attractives.

La communication sera renforcée tant sur le plan média que sur le contenu du message qui doit être perçu comme un véritable lancement de saison et pas uniquement sur une période circonscrite de promotion.

* Source « Donnez votre avis sur le début de la saison touristique » de SPOT.



Contact : Karine PELLETIER
Service communication du CRDTA
Tél. 04 73 29 49 39
karine.pelletier@crdt-auvergne.fr

Sophie Polvorinos, rédactrice en chef de Reflets d'Allier



Depuis 9 ans, Sophie Polvorinos est la rédactrice en chef de Reflets d'Allier, magazine mensuel édité par le Conseil général de l'Allier. Issue de l'ESJ, école de journalisme de Paris, et titulaire d'une licence en audiovisuel, Sophie a travaillé pour différents médias (radio, PQR, etc.)

avant d'être en charge des publications périodiques du Conseil général de l'Allier. Pour réaliser le magazine, Sophie travaille en étroite collaboration avec différents pigistes et réalise elle-même environ 70% des textes. Vous pouvez lui adresser vos informations (nouveautés, événements et autres) bien en amont de l'évènement. Celles-ci seront étudiées en comité de rédaction et feront peut-être l'objet d'un article, ou d'un encart dans la rubrique agenda, dans les prochains numéros de Reflets d'Allier.

Contact : Sophie POLVORINOS
04 70 34 40 78 - polvorinos.s@cgo3.fr

Le coin des livres

Plusieurs livres évoquant l'Allier sont parus ces derniers mois.

- Le nouveau guide de voyages *Nationale 7, la route des vacances*, est paru aux éditions Hachette.

- *300 week-ends en France pas comme les autres* aux éditions Géo/Prisma Presse est le guide indispensable pour un week-end impromptu à travers la France entière.

L'Allier y figure en bonne place avec une vingtaine de week-ends sélectionnés par la centrale de réservation du CDT.

- *Allier Simple* de François Graveline aux éditions Bleu Autour. Un roman sur les localités aux accents poétiques.

Allier Tourisme Infos est édité par le Comité Départemental du Tourisme de l'Allier
Parc de Bellevue Pavillon des Marronniers
BP65 - 03402 Yzeure Cedex
Tél. : 04 70 46 81 50 - Fax : 04 70 46 00 22
www.allier-tourisme.com

Directeur de publication : Michel Tabutin
Directrice de rédaction : Véronique Dufréchoy
Rédacteur en chef : Luc-Olivier Pierre
Numéro ISSN : 1967-0826

- Textes : Cécile Basseville & Charlotte Roy
- Graphisme et maquette : Iti-Conseil - Nevers : 03 86 61 56 52
- Crédits photos : © R. Lacroix, C. Basseville, L.O. Pierre, Magma Créa, P. François - CNCS, Le PAL, J.P. Cordier, CRDTA, Cadran Solaire, A. Chapeau, Dakota Box / Géo, J. Damase, I. Wierink - Shutterstock, J. Mondière, OT Montluçon, Rhinopolis, J.M. Teissonnier - Ville de Moulins, K. Maignan - CGo3, CDDPA, J. Chevallier.

Numéro 9 - Novembre 2009

L'Allier Box



Nouvelle et déjà couronnée de succès, l'Allier Box n'a pourtant pas encore fêté sa première année. Il est vrai qu'elle a de quoi séduire cette boîte gourmande, proposée par le Comité de Promotion des Produits d'Allier.

Elle permet de réunir un panel des meilleurs produits des entreprises et des producteurs fermiers de notre département. D'ailleurs, les particuliers, les associations, les collectivités territoriales et les organisateurs d'événements, ne s'y sont pas trompés. Ils ont trouvé là une excellente idée cadeau. Evidemment, l'Allier Box se compose à la carte et peut se décliner à l'infini, car le choix des produits d'Allier est vaste. Le prix de l'Allier Box dépend de sa composition. On peut se la procurer dans le réseau des Relais des Produits d'Allier et certains magasins d'entreprise. Mais pour toute commande importante ou spéciale, le Comité de Promotion vous invite à prendre contact par mail avec contact@produits-allier.com ou par téléphone au 04 70 46 95 60. Comité de promotion des produits d'Allier - BP 67 - 03402 YZEURE 04 70 46 95 60 - www.produits-allier.com

Festivités Louis II le bon Duc de Bourbon

Pour commémorer le sixième centenaire de la mort du « Bon Duc », une association, présidée par Stefan Lunte, a entrepris de fêter cet homme qui a si fortement marqué notre territoire. De nombreux partenaires tels l'évêché de Moulins, le Conseil général et la Préfecture de l'Allier apportent leur soutien. D'autres institutions culturelles du département y participent également : le Centre de l'illustration, le musée Anne de Beaujeu, le Centre national du costume de scène. Des manifestations nombreuses et diverses (jeux olympiques médiévaux, dégustation de produits, banquets, concerts, expositions, conférences, etc.) célèbreront ce grand personnage dans toutes les « cités » du Bourbonnais.

En savoir plus : www.bonduclouis2.fr

Course nature Vin'Scène en Bourbonnais

Nouveau



Le 27 septembre dernier, 380 coureurs et autant de marcheurs ont participé à la course nature « Vin'Scène en Bourbonnais » à travers le vignoble saint-pourcinois ; un vrai succès pour cette 1ère édition. Cette course, unique en Auvergne, a été imaginée par le marathonien moulinois Jacques Chevallier et parrainée par l'ancien champion Michel Jazy. La course au départ de Saint-Pourçain-sur-Sioule s'est terminée après 43 km sur le parvis du Centre national du costume de scène à Moulins. Les coureurs ont pu y participer seul ou en relais par équipe de 3. Cette course a été doublée d'une marche « La Bourbonnaise » de 16,5 km de Besson à Moulins.

Contact : Association Course Saint-Pourçain / Moulins
www.vin-scene-bourbonnais.com

Les universités d'été du tourisme rural à Vichy

Les universités d'été du tourisme rural qui se sont tenues au palais des congrès de Vichy du 30 septembre au 2 octobre ont rassemblé plus de 240 congressistes autour du thème de l'innovation dans les partenariats. Plusieurs expériences et témoignages de projets originaux ont été relatés au travers de mini conférences lors de la première journée. La seconde journée s'est déroulée sur le terrain sous forme de visites thématiques (accessibilité des prestations touristiques, activités de pleine nature, etc.), suivis d'ateliers participatifs.

En savoir plus :
<http://www.ue-tourisme-rural.fr>
Association Source :
<http://www.source.asso.fr>