

Stratégie de Développement Touristique des Combrailles

2023-2027



SMADC
Maison des Combrailles
2 Place Raymond Gauvin. BP 25
63390 SAINT-GERVAIS-D'AUVERGNE
smadc@combrailles.com

Sommaire

I.	Présentations.....	3
a)	Les Combrailles.....	3
b)	Des acteurs en synergie	3
1.	Les SMAD des Combrailles.....	3
2.	L'Office de Tourisme des Combrailles (OTC)	4
3.	Le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme, des missions distinctes mais complémentaires	4
4.	Les Communautés de Communes actrices du développement touristique.....	5
c)	L'activité touristique sur notre territoire : profils et chiffres clefs	6
II.	Pourquoi une stratégie de développement touristique ?.....	6
a)	Définition	6
b)	Placer le tourisme au cœur du développement territorial	7
c)	Le tourisme durable : fil conducteur de la stratégie touristique	7
III.	La stratégie de développement touristique et son plan d'action	8
a)	Promesse et thématiques fortes du territoire	8
b)	Son ambition	9
c)	Sa déclinaison en 4 axes stratégiques et en plan d'actions	9
d)	Détail du plan d'actions	12

I. Présentations

a) Les Combrailles

Les Combrailles, ce sont 99 communes situées au nord-ouest du département du Puy-de-Dôme, au **cœur de l'Auvergne**. Ce territoire est constitué de **hauts plateaux granitiques, déchirés par l'activité** volcanique et entaillés par les gorges de la Sioule. Cette rivière est l'épine dorsale de ce pays encadré **par les Volcans d'Auvergne, avec la Chaîne des Puys**-faille de Limagne classée au Patrimoine Mondial de l'UNESCO, les **Monts Dore et le plateau du Limousin**.

Ce territoire offre aux visiteurs et plus particulièrement aux amateurs de nature (randonnée, baignade et pêche principalement) des paysages très différents : entre bocages et hauts plateaux, gorges, méandres sinueux, grands espaces boisés avec les volcans pour toile de fond, les contrastes paysagers sont saisissants et de nombreux lieux encore sauvages.

Outre la nature préservée, la beauté des panoramas, les Combrailles ont d'autres atouts à faire valoir comme son terroir (diversité des producteurs et maraichers locaux), son patrimoine varié avec ses éléments phares (Viaduc des Fades, châteaux...), et ses événements emblématiques (Festivals Bach en Combrailles et Comboros, **l'Infernale, la Tazenat**,...)

Les Combrailles sont avant tout associées **à l'Auvergne et à la notoriété spontanée** associée. La proximité de la Chaîne des Puys – **Faille de la Limagne classée au Patrimoine mondiale de l'Unesco** en 2018, du Massif du Sancy, de Vulcania ou encore des axes autoroutiers, sont des atouts sur lesquels le territoire se doit de capitaliser pour valoriser son potentiel touristique.

La nature, **la dualité de paysages et d'ambiances entre la chaîne des Puys et l'espace plus** intime de la Sioule sont des éléments forts du territoire, de sa lecture et de son développement.

Le patrimoine naturel est une thématique sur laquelle le territoire est très attendu mais qui nécessite **des aménagements afin d'adapter au mieux les sites à la promesse** du territoire et aux attentes des clientèles cibles.

b) Des acteurs en synergie

1. Les SMAD des Combrailles

Le Syndicat Mixte pour l'Aménagement et le Développement des Combrailles (SMAD des Combrailles) regroupe et fédère 99 communes rurales (représentant environ 48 000 habitants) du département du Puy-de-Dôme.

Le SMAD des Combrailles exerce au titre de ses compétences obligatoires la compétence tourisme définie de la manière suivante :

« *Le syndicat :*

- **Assure la définition d'une stratégie de développement touristique présentant un intérêt pour l'ensemble du territoire syndical, en coopération avec ses membres ;**
- **Assure l'accueil, l'information, la promotion touristique et la commercialisation de produits touristiques, au travers de la gestion d'un Office de Tourisme . . »**

A l'**automne 2021**, le SMAD des Combrailles a renforcé **sa capacité d'ingénierie avec la création d'un** poste de chargée de mission consacré au développement touristique.

A l'**été 2022, lauréat** du Plan Avenir Montagne Ingénierie, le SMAD des Combrailles a complété son équipe afin d'assurer un accompagnement auprès des collectivités portant des projets de mise en tourisme de leur patrimoine.

Enfin, pour mener à bien les actions de promotion, le SMAD des Combrailles a créé il y a plus de dix ans l'Office de Tourisme **des Combrailles sous forme d'EPIC**.

2. L'Office de Tourisme des Combrailles (OTC)

L'Office de Tourisme des Combrailles est là pour assurer les actions de communication et de promotion touristique du territoire.

Employant 8,3 ETP fin 2022, la structure réalise les missions suivantes :

- Accueil, information, conseil,
- Promotion et communication touristiques du territoire,
- Vente et aménagement de boutiques permettant la valorisation des produits et savoir-faire locaux,
- Actions de partenariat, de formation et de mise en réseau avec les acteurs publics et privés,
- Participation à la définition et à la mise en **œuvre de la politique touristique en partenariat** avec le SMAD des Combrailles.

L'Office de Tourisme des Combrailles, sous statut Epic, dépend de 4 sources de financement :

- Les cotisations **des collectivités en fonction de la convention d'objectifs et de moyens**,
- La taxe de séjour reversée à 100 % par le SMAD des Combrailles,
- Les partenariats des socio-professionnels **avec l'Office de Tourisme**,
- Les ressources propres : boutique et billetterie.

Aujourd'hui le véritable enjeu des offices de tourisme est d'inciter les visiteurs à pousser leurs portes. L'information étant accessible facilement en ligne, les offices de tourisme doivent se renouveler et proposer bien plus que des informations touristiques. Les visiteurs cherchent un conseil sur mesure, un véritable service et des offres en adéquation avec leurs attentes (billetterie, location de matériel, boutique,...) et les problématiques actuelles (développement durable, tourisme expérientiel et de rencontre,...)

Cibles de clientèles :

Par sa singularité et son positionnement, l'OTC distingue plusieurs cibles de clientèles :

- Les **habitants, principaux porteurs d'une communication partagée**,
- Les couples, jeunes et moins jeunes en vadrouille,
- Les familles avec enfants.

Côté cible à conquérir, l'OTC souhaite travailler et capter les visiteurs de passage.

3. Le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme, des missions distinctes mais complémentaires

Le SMAD des Combrailles assure des missions liées au développement et aux aménagements touristiques :

- En élaboration la **Stratégie de Développement Touristique en lien étroit avec l'Office de Tourisme** et les communautés de communes,
- En accompagnant la **création d'activités induisant des aménagements**,
- En accompagnant **les acteurs publics et privés pour la création, l'amélioration de :**
 - Projets structurants,
 - Activités de pleine nature (randonnée, VTT, trail,...),
 - Hébergements / Restauration,

- Belvédères,
- **Valorisation du Patrimoine ...**

L'Office de Tourisme des Combrailles assure, de son côté, des missions de promotion, de marketing et de communication visant à :

- Accueillir et informer,
- Promouvoir les Combrailles à travers la déclinaison de la future marque et différents outils
- Elaborer la stratégie marketing (les cibles de clientèles et leurs attentes),
- **Commercialiser des offres et des produits du terroir dans les bureaux d'information touristique,**
- **Mettre en place des outils d'observation du tourisme** au niveau des bureaux mais également au niveau des Combrailles,
- Mettre en réseau et former les prestataires touristiques.

Afin de coordonner et d'harmoniser les actions de chacun, plusieurs temps de travail institutionnel et technique sont mis en place tout au long de l'année. La convention d'objectif liant l'Office de Tourisme et le SMAD des Combrailles en précise les modalités.

4. Les Communautés de Communes actrices du développement touristique

Chacune avec leurs spécificités mais toujours avec les mêmes objectifs, les Communautés de **Communes des Combrailles** travaillent en partenariat avec le SMAD et l'OTC afin d'accroître le développement touristique du territoire.

La Communauté de Commune du Pays de Saint-Eloy-les-Mines* souhaite « construire une offre **touristique s'appuyant sur le patrimoine architectural et la présence de l'eau sous toute ses formes** ». Pour se faire, la collectivité :

- Recense, **développe et structure l'offre** touristique,
- Développe des projets structurants tournés vers le tourisme « pleine nature »,
- Accompagne les porteurs de projets,
- Participe **au réseau d'acteurs des Combrailles et à la mise en place de partenariats.**

De son côté, la communauté de communes Chavanon Combrailles et Volcans* associe à sa compétence tourisme des missions de valorisation du petit patrimoine. La collectivité travaille :

- Sur la valorisation et la protection du petit patrimoine,
- Sur les activités de pleine nature en plaçant la **randonnée et l'itinérance au cœur de son travail (mise en place du GR®89 en tant que nouvelle itinérance et travail d'harmonisation sur les sentiers de Petite Randonnée),**
- En partenariat avec les autres structures (SMADC, OTC, Département...) **sur des dossiers communs (Unesco, demandes d'aides pour les porteurs de projets publics et privés,...)**

Pour terminer, la communauté de communes Combrailles Sioule et Morge* intervient en matière touristique sur les points suivants :

- **L'aide au montage et suivi de programmes d'aides aux acteurs touristiques privés et publics.**
- **L'aménagement, l'entretien et gestion des sentiers de randonnées et édition de topoguides ou tout documents similaires**
- **L'aménagement et exploitation d'un vélorail entre la Gare des Ancizes-Comps jusqu'au Viaduc des Fades**
- La coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local

- **Aménagement et gestion des sites touristiques d'intérêt communautaire suivants** (le Château Rocher, le Gour de Tazenat et le Paradis de Queuille)

**Eléments fournis par les services des communautés de communes*

c) L'activité touristique sur notre territoire : profils et chiffres clefs

De Janvier à Novembre 2022 :

7 980 visiteurs ont poussé les portes des bureaux d'information touristique du territoire.

Leur répartition était la suivante :

- 2714 à Pontgibaud sur 222 jours d'ouverture
- 1895 à St Gervais d'auvergne sur 204 jours d'ouverture
- 1080 à Châteauneuf-les-Bains sur 84 jours d'ouverture
- 746 aux Ancizes-Compes sur 140 jours d'ouverture
- 1545 avec le Comb'i sur 55 jours de déplacement

Le profil type des clientèles dans les bureaux d'Information touristique était le suivant :

- France : 95 % dont 11,7 % de locaux
- Etranger : 5 %
 - Pays-Bas 28,5 %
 - Belgique 20 %
 - Allemagne 14,5%

Evolution de la taxe de séjour :

2019		2020		2021		2022	
MONTANTS	NUITEES	MONTANTS	NUITEES	MONTANTS	NUITEES	MONTANTS	NUITEES
119 763,00 €	231 653	73 573,00 €	163 495	214 025€	173 342,2	271 920€	140 350

II. Pourquoi une stratégie de développement touristique ?

a) Définition

Une stratégie de développement touristique est une feuille de route visant à donner ou redonner une **impulsion au développement de l'activité touristique sur un territoire donné.**

La mise en place d'une stratégie de développement touristique est une démarche participative à **l'écoute des différents acteurs publics et privés qu'ils soient directement, ou non, liés au tourisme.**

Elle a pour ambition de créer une vraie dynamique sur le territoire et de créer une vision commune de la politique touristique à mener.

L'élaboration se fait via deux principes fondamentaux :

- o Une réflexion autour des attentes des clientèles à consolider mais également à conquérir afin de mettre en place des offres en adéquation avec leurs attentes et une organisation territoriale adéquate,
- o **La création du plan d'actions avec différents acteurs du développement local** (élus, institutionnels et professionnels). Ce travail en synergie permet à tous les acteurs de **s'approprier la stratégie et ses objectifs et de tout faire** pour les atteindre.

Une stratégie de développement touristique se déroule en 3 étapes :

1. Diagnostic et état des lieux
2. Stratégie, ambition et positionnement
3. **Plan d'actions opérationnel**

La réussite d'une stratégie de développement touristique repose, entre autres, sur l'adoption d'un mode de gouvernance qui tienne compte de trois principes fondamentaux :

- **Le tourisme est dépendant d'autres secteurs liés à l'attractivité des territoires** : le transport, l'environnement, le sport, la culture... Cela rend nécessaire la mise en place de groupes de travail transversaux au-delà même du territoire (entre collectivités, techniciens et techniciennes, offices de tourisme, ...).
- Une collaboration étroite avec les acteurs institutionnels du tourisme est cruciale pour la réussite de la stratégie. Il est donc nécessaire de travailler tous ensemble : OTC, SMAD des Combrailles, acteurs touristiques du Territoire, du Département et de la Région.
- Une coopération avec le secteur privé est indispensable pour garantir le succès des politiques touristiques territoriales et générer les bénéfices économiques et sociaux souhaités.

b) Placer le tourisme au cœur du développement territorial

A travers cette stratégie, le SMAD des Combrailles souhaite inscrire le tourisme comme pilier du **développement territorial tout en s'appuyant sur les initiatives locales et les dynamiques**, liées aux transitions environnementale et énergétique.

L'élaboration d'une stratégie de développement touristique à l'échelle des Combrailles, doit ainsi permettre de :

- Mettre en synergie les projets touristiques du territoire,
- Définir ce qui doit être réalisé pour aboutir à une image valorisante et attractive,
- **Faire émerger une stratégie globale pour l'ensemble du territoire, autour d'une ambition commune** tout en mettant les attentes des clientèles au premier plan,
- Déterminer **un plan d'actions ambitieux et partagé avec les différents acteurs et partenaires tout en préservant l'environnement.**

4 enjeux ressortent :

- **Permettre de mettre en place les conditions favorables au déploiement de l'activité touristique sur le territoire et de ce fait d'engendrer des retombées économiques,**
- Permettre aux habitants du territoire de vivre le tourisme comme une opportunité culturelle, économique, et de partage,
- **Prendre en compte le développement durable et la préservation de l'Environnement et du cadre de vie afin de garantir l'authenticité** du territoire,
- Développer la notoriété du territoire et son image attractive.

c) Le tourisme durable : fil conducteur de la stratégie touristique

Le Développement Durable tient une place prédominante dans notre société actuelle et pas **uniquement dans le monde du tourisme. C'est une notion essentielle qu'il faut** prendre en compte pour développer et mettre en place le tourisme de demain.

Bien plus qu'un outil de communication, le développement d'un tourisme durable permettra au territoire des Combrailles :

- De valoriser, de préserver la richesse du patrimoine (naturel, culturel et bâti), la qualité de vie et la beauté des paysages,
- De travailler de manière collaborative avec les élus et les professionnels du territoire,
- **De mettre en valeur l'engagement du territoire sur cette thématique.**

- De suivre l'évolution actuelle des pratiques touristiques dans le respect de l'environnement, la découverte de la nature, les rencontres avec les locaux et l'échange culturel,
- D'accompagner les socio-professionnels qui s'engagent sur cette thématique

Le tourisme entraîne de nombreux impacts environnementaux qui peuvent remettre en cause les ressources sur lesquelles il repose. L'évolution des pratiques touristiques est essentielle afin de diminuer voire d'éliminer ces impacts qui affectent les consommations de ressources naturelles (eau, énergie, sols...), les émissions de gaz à effet de serre (GES), la pollution de l'eau, les déchets etc. Ces problématiques sont celles de l'ensemble des acteurs du territoire, et le tourisme en tant que moteur de développement se doit d'être porteur de solutions.

Le tourisme durable nous incite à prendre en compte à valeur égale :

- Les problématiques environnementales à travers la protection de la biodiversité et le changement climatique.
- Le développement social dans une optique d'épanouissement des personnes,
- Le développement économique dans une optique de production et de consommation responsable.

III. La stratégie de développement touristique et son plan d'action

a) Promesse et thématiques fortes du territoire

La promesse d'un territoire est le bénéfice (subjectif ou non) qu'elle offre aux différentes clientèles. Elle est unique et elle s'appuie sur 3 éléments :

- **L'identification** c'est-à-dire les richesses du territoire, son identité, les éléments qui en font un territoire unique,
- La satisfaction c'est-à-dire les attentes des clientèles actuelles et comment le territoire peut-y répondre ou dans quelle mesure il faut aménager le territoire pour le faire,
- La différenciation c'est-à-dire l'étude de la concurrence des territoires voisins et / ou similaires afin de mettre en avant des avantages concurrentiels défendables.

La promesse d'un territoire se décline, par la suite, en promesse marketing afin de répondre spécifiquement aux attentes des différentes clientèles ciblées par la stratégie marketing (stratégie élaborée par l'Office de Tourisme).

Pour le territoire des Combrailles la promesse s'appuie donc sur les richesses du territoire, les éléments différenciants et les attentes des clientèles actuelles.

La promesse du territoire est la suivante : *Voir les Volcans, Vivre les Combrailles*

Elle s'appuie sur deux constats :

- Ce pourquoi on vient dans les Combrailles pour la première fois : sa position centrale sur la carte de France, la facilité d'accès liée aux axes autoroutiers que bordent le territoire, la notoriété des territoires voisins (le patrimoine mondial, la Chaîne des Puys, Vulcania, le massif du Sancy...),
- Ce que l'on découvre quand on y est et qui donne envie d'y revenir : la nature (randonnée, activités de plein air, etc.), le calme, les habitants et leurs styles de vie, les sites incontournables et le patrimoine du territoire (minier, thermal, religieux, rural...).

La stratégie de développement touristique se doit donc de prendre en compte la dualité « visible » entre ouverture sur la Chaîne des Puys et « invisible » qui fait référence aux trésors des Combrailles, aux rencontres, à la culture locale.

Afin de préserver l'image du territoire la stratégie, se doit de protéger :

- La nature et les activités liées qui sont des éléments fort des Combrailles bien que très concurrentiels,
- Le calme qui se dégage du territoire et qui apparaît comme un facteur de ressourcement.
- Et elle se doit de prendre en compte le changement climatique dans la proposition de son offre

Le maillage du territoire, **via l'aménagement** de sites et de points de synergie, est essentiel pour **faire rayonner l'ensemble** du territoire et pour faciliter les liens entre les différents lieux. Fort de 99 communes, le territoire est étendu. La stratégie se doit donc de mettre en place des aménagements permettant la circulation et le rayonnement du territoire en incitant ainsi les visiteurs à rester et à découvrir le territoire de sites en sites.

Trois éléments rythment le territoire et donc la stratégie de développement touristique :

- Le paysage entre volcans, **plateaux, rivières, plans d'eau et gorges ainsi que sa mise en valeurs** (belvédères)
- **L'identité locale avec le patrimoine, l'histoire locale, la notion d'intimité** dans un territoire loin de l'agitation urbaine où les rencontres sont au centre de la promesse
- La nature sous toutes ses formes de sa préservation à sa mise en valeur en passant par les activités de pleine nature (itinérances douce, activités à sensation, activités en lien avec l'eau...)

b) Son ambition

Fort de ses 99 communes, le territoire des Combrailles est vaste et dépourvu de notoriété spontanée. **L'offre touristique manque de structuration**, de modernisation et de connaissance (**connaissance de l'offre du territoire et des attentes des clientèles**).

Pour faire face à ces différentes problématiques, la stratégie de développement touristique doit **s'appuyer sur des éléments clés** : la pleine nature, les paysages et les points de vue, les rivières et plans d'eau.

A présent, le territoire doit franchir un cap et passer **d'offres individuelles** et parsemées à une offre structurée, **identifiable et inscrite dans l'offre globale** « Auvergne ».

Les aménagements proposés devront donc favoriser le maillage territorial (et donc le parcours de visite), la complémentarité des offres et le développement durable.

c) Sa déclinaison en 4 axes stratégiques et en plan d'actions

A la suite du travail de diagnostic et après avoir défini la promesse du territoire, les thèmes majeurs **et l'ambition de la stratégie**, il est essentiel de définir des axes de travail permettant sa **mise en œuvre** sur les 5 prochaines années.

Pour le territoire des Combrailles, 4 axes de travail orientent cette feuille de route.

4 Axes :

- **Rivières et Plans d'eau : piliers de l'offre touristique**

Le territoire des Combrailles est rythmé par l'eau, les rivières et les plans d'eau qui le façonnent, entre autres, ainsi que les activités qui s'y trouvent.

La découverte, l'expérience de ces ambiances, la qualification paysagère, la valorisation des différentes vocations de ce patrimoine sont indissociables de la stratégie touristique.

L'aménagement, l'équipement et la mise en valeur de ces espaces sont essentiels au développement du territoire.

Le changement climatique et les problèmes liés à l'eau (raréfaction, perturbation des milieux aquatique et pollution) sont des points de vigilance à prendre en compte tout au long de l'élaboration de cet axe.

Objectifs :

- Étudier les conditions techniques de l'accueil touristique,
 - Diversifier et développer la dimension récréative des sites liés à l'eau,
 - Faire des rivières et des plans d'eau des espaces de convivialité et de bien-être
-
- **Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique**

La nature, le bâti, la qualité paysagère et la culture locale sont des éléments identitaires. Afin de valoriser le territoire et de proposer des prestations touristiques en adéquation, il faut développer et structurer ses atouts en favorisant leur mise en tourisme et leur mise en réseau.

Pour atteindre ces objectifs, il convient donc de développer, d'harmoniser et de coordonner les activités de pleine nature, l'itinérance et les projets structurants.

Objectifs :

- Harmoniser l'offre de randonnée
 - Développer et structurer les activités de pleine nature
 - Accompagner l'émergence et la mise en place de projets structurants et d'aménagements respectueux des espaces naturels, des paysages et des sols.
-
- **Accueil, qualité et diversification de l'offre**

La réputation d'un territoire constitue souvent, un motif de déplacement.

L'accueil touristique, la signalétique, la qualité des prestations en hôtellerie et restauration sont des éléments moteurs qu'il faut privilégier afin de proposer une expérience client optimisée.

L'accueil, la qualité des équipements et des prestations doivent donc répondre aux attentes des clientèles-cibles afin qu'elles repartent satisfaites et qu'elles incitent leur entourage à, lui aussi, tenter l'expérience.

Objectifs :

- Améliorer l'hospitalité, physique ou non, dans les Combrailles
 - Adapter l'offre touristique aux attentes des cibles de clientèle
 - Quantifier le tourisme sur le territoire
-
- **Marketing et image du territoire**

La déclinaison de la stratégie de développement touristique en stratégie marketing est indispensable.

Le but : adresser des offres et des messages adaptés aux clientèles-cibles tout en prenant en compte le nouveau positionnement des Combrailles avec sa marque touristique.

Objectifs :

- Décliner et animer la marque touristique
- Définir et mettre en œuvre la stratégie marketing
- Créer et fédérer un réseau de partenaires touristiques déclinant la maque touristique

Axe	Objectifs	Fiches Actions
<u>Axe 1 : Rivières et Plans d'eau : piliers de l'offre touristique</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Étudier les conditions techniques de l'accueil touristique • Diversifier et développer la dimension récréative des sites liés à l'eau • Faire des rivières et des plans d'eau des espaces de convivialité et de bien-être 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Fiche n°1</u> : Accompagner le développement des plans d'eau et d'un linéaire de berges • <u>Fiche n°2</u> : Accompagner le site des Fades dans sa reconversion
<u>Axe 2 : Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser l'offre de randonnée • Développer et structurer les activités de pleine nature • Accompagner l'émergence et la mise en place de projets structurants et d'aménagements respectueux des espaces naturels, des paysages et des sols 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Fiche n°3</u> : Créer et /ou améliorer des belvédères tout en créant des belvédères d'exceptions • <u>Fiche n°4</u> : Promouvoir des circuits de randonnée de qualité • <u>Fiche n°5</u> : Placer les activités sportives types VTT, VAE et cyclo, au cœur de l'offre touristique • <u>Fiche n°6</u> : Développer les activités à sensation • <u>Fiche n°7</u> : Accompagner les grands projets et les sites remarquables autant que le petit Patrimoine
<u>Axe 3 : Accueil, qualité et diversification de l'offre</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'hospitalité, physique ou non, dans les Combrailles • Adapter l'offre touristique aux attentes des cibles de clientèle • Quantifier le tourisme sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Fiche n°8</u> : Actualiser le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) • <u>Fiche n°9</u> : Définir un schéma de signalétique touristique • <u>Fiche n°10</u> : Accompagner les porteurs de projets dans leurs démarches • <u>Fiche n°11</u> : Qualifier et diversifier l'offre touristique en matière d'hébergement et de restauration • <u>Fiche n°12</u> : Mettre en place de nouveaux outils statistiques et d'observation du tourisme tout en qualifiant le fichier client
<u>Axe 4 : Marketing et image du territoire</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Décliner et animer la marque touristique • Adapter l'image au positionnement et à l'ambition définie et mettre en œuvre la stratégie marketing • Créer et fédérer un réseau de partenaires touristiques pour qu'ils déclinent et valorisent l'image des Combrailles 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Fiche n°13</u> : Créer et décliner une marque touristique en partenariat avec les actions des différents partenaires • <u>Fiche n°14</u> : Accompagner, former et mettre en réseau les acteurs du tourisme • <u>Fiche n°15</u> : Associer les habitants et les événements du territoire pour qu'ils deviennent des ambassadeurs des Combrailles

d) Détail du plan d'actions

SOMMAIRE :

Axe 1 : Rivières et Plans d'eau : piliers de l'offre touristique

- Fiche n°1 : Accompagner le développement des plans d'eau et d'un linéaire de berges
- Fiche n°2 : Accompagner le site des Fades dans sa reconversion

Axe 2 : Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique

- Fiche n°3 : Créer et / améliorer des belvédères tout en créant des belvédères d'exceptions
- Fiche n°4 : Promouvoir des circuits de randonnée de qualité
- Fiche n°5 : Placer les activités sportives types VTT, VAE et cyclo, au cœur de l'offre touristique
- Fiche n°6 : Développer les activités à sensation
- Fiche n°7 : Accompagner les grands projets et les sites remarquables autant que le petit Patrimoine

Axe 3 : Accueil, qualité et diversification de l'offre

- Fiche n°8 : Actualiser le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)
- Fiche n°9 : Définir un schéma de signalétique touristique
- Fiche n°10 : Accompagner les porteurs de projets dans leurs démarches
- Fiche n°11 : Qualifier et diversifier l'offre touristique en matière d'hébergement et de restauration
- Fiche n°12 : Mettre en place de nouveaux outils statistiques et d'observation du tourisme tout en qualifiant le fichier client

Axe 4 : Marketing et image du territoire

- Fiche n°13 : Créer et décliner une marque touristique en partenariat avec les actions des différents partenaires
- Fiche n°14 : Accompagner, former et mettre en réseau les acteurs du tourisme
- Fiche n°15 : Associer les habitants et les événements du territoire pour qu'ils deviennent des ambassadeurs des Combrailles

AXE	Rivières et plans d'eau : piliers de l'offre touristique
Ordre de priorité / 3	1
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Accompagner le développement des plans d'eau et d'un linéaire de berges Fiche n°1
Objectifs de l'opération	
Développer et améliorer l'offre touristique autour des plans d'eau et des berges à vocations de loisirs tout en prenant en compte dès maintenant l'adaptation nécessaire aux changements climatique (raréfaction de l'eau, perturbation des milieux aquatique et pollution).	
Description détaillée de l'opération	
<p>Les rivières et les plans d'eau sont des éléments moteurs de l'offre touristique sur notre territoire. L'aménagement et l'équipement de ces espaces sont essentiels au développement touristique. Une véritable dynamique apparait avec des acteurs qui souhaitent valoriser ces espaces et les mettre en tourisme. Il convient donc de les accompagner et de leur proposer des pistes de travail pour tendre vers une offre toujours plus qualitative tout en prenant en compte et en anticipant certaines problématiques qui risquent de s'accroître (débit des rivières, raréfaction de l'eau et fermetures liées aux déséquilibres des milieux aquatiques, à la pollution de l'eau et au changement climatique).</p> <p>Il faut donc mettre en place des outils pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser leur développement en cohérence les uns avec les autres, • Soutenir le maintien et l'émergence d'activités récréatives, sportives et écoresponsables autour de l'eau • Faciliter la concertation et la mise en réseau des différents acteurs liés aux sites <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une étude en 2023 par un cabinet. Cette dernière permettra de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Définir un schéma de cohérence de développement des sites, ○ Tendre vers le pavillon bleu pour un ou plusieurs sites, ○ Travailler sur des pistes d'aménagements et de subventions, ○ Mettre en avant une offre bien répartie et complémentaire tout en favorisant la mise en réseau des plans d'eau. • Accompagner les acteurs publics et privés dans la mise en tourisme et le développement des sites, des activités et des pratiques. • Participer aux différents groupes de travail initiés par les partenaires, • Rechercher des subventions dans le cadre des futurs aménagements. 	
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	SMAD des Combrailles / Communauté de Communes / Communes
Localisation	L'ensemble du territoire
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, les services tourisme et gestion de l'eau des différentes structures ainsi que les groupes de travail.
Date prévue de démarrage	Hiver 2023
Date prévue de la fin	2027
Nature de l'opération	Ingénierie interne et externe / Aménagements
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, Europe

AXE	Rivières et Plans d'eau : piliers de l'offre touristique	
Ordre de priorité / 3	1	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Accompagner le site des Fades dans sa reconversion	Fiche n°2
Objectif de l'opération		
Améliorer l'offre autour du site des Fades, pôle touristique incontournable du territoire avec le plan d'eau, le village de Confolant (plus grande capacité d'hébergement des Combrailles) et les délégataires du SIRB.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Le site des Fades Besserve constitue un pôle de l'attractivité touristique du territoire avec ses hébergements, son offre de restauration, d'activités nautiques et de pleine nature.</p> <p>Plusieurs fonctions se distinguent dans ce lieu :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La baignade avec ses trois places : la Chazotte, Confolant et le Pont du Bouchet, ● L'hébergement et la restauration, ● La navigation et la plaisance, ● L'animation. <p>Cependant, le site des Fades est vieillissant et ne répond plus aux attentes des cibles de clientèles de plus en plus exigeantes.</p> <p>Le village de vacances de Confolant, datant des années 70, n'a jamais bénéficié de phase de rénovation et de mise au goût du jour.</p> <p>L'offre touristique et les prestataires présents autour de ce site manquent de structuration, d'outils de communication et de notoriété.</p> <p>Il faut à présent mettre en place une stratégie de développement phasée dans le temps pour le site des Fades et prioriser les actions.</p> <p>Il est donc essentiel d'entamer une réflexion globale sur son positionnement touristique afin de se donner une perspective à moyen et long terme.</p> <p>Ce site pourrait être le pionnier de la mise en œuvre d'une démarche de tourisme durable sur le territoire.</p> <p>Cela permettrait aux différents acteurs du site de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Redéfinir la vocation des lieux et des usages, ● Programmer les investissements à venir et les possibilités de subventions, ● Repenser les modalités de gouvernance, ● Rédiger une stratégie de développement durable phasée sur plusieurs années, ● Mettre en place un plan de promotion et de communication autour du site et des offres qu'il propose. <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aider à la rédaction d'une stratégie de développement sur 5 ans ● Rechercher des financements notamment avec les fonds Leader ● Mettre en place un groupe de travail avec les différents partenaires du site 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat Intercommunal de la retenue des Fades Besserve (SIRB)	
Localisation	Site des Fades Besserve	
Partenariat(s)	Le SIRB et les Communes associées, les Communautés de Communes, le Département, l'exploitant du Village de Confolant, l'Etat	
Nature des dépenses	Ingénierie interne et Externe / Aménagements	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, Europe	

AXE	Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique	
Ordre de priorité / 3	1	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Créer et / ou améliorer des belvédères tout en créant des belvédères d'exceptions	Fiche n°3
Objectif de l'opération		
Dans une démarche d'éco-conception, mettre en valeur les paysages et les panoramas du territoire via des aménagements, et déclencher la visite avec l'aide de belvédères d'exception.		
Description détaillée de l'opération		
<p>La diversité paysagère des Combrailles est un atout sur lequel il faut s'appuyer. Le territoire offre de magnifiques points de vue notamment sur la Chaîne des Puys - faille de la Limagne, classée à l'UNESCO ou les gorges de la Sioule. La rénovation et/ou la création de belvédères et de belvédères d'exception permettrait de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en avant le territoire et d'en proposer une lecture plus visible, • Inciter les visiteurs à faire un détour pour bénéficier d'un panorama d'exception sur les différents reliefs du territoire et plus particulièrement sur la Chaîne des Puys - faille de la Limagne, • Réguler le nombre de visiteurs sur le site du Puy de Dôme en proposant une nouvelle lecture paysagère, • Mailler le territoire en proposant différents points de vue et lieux de visites. <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventaire des belvédères et des points de vue du territoire, • Concertation politique et technique afin de définir ensemble les lieux susceptibles d'accueillir un belvédère (d'exception ou non) • Création d'un groupe de travail avec les élus (disposants, sur leur commune, d'un lieu susceptible d'accueillir un belvédère ou un belvédère d'exception) et les techniciens des différents partenaires, • Veille concurrentielle et visites de terrain avec les partenaires publics et privés, • Etude d'impact environnemental du projet (protection des sols, de la faune et de la flore, intégration paysagère,...) • Recherche de subvention et chiffrage des projets via un maître d'œuvre, • Accompagner les collectivités des Combrailles qui souhaitent mettre en valeur un belvédère et / ou une table d'orientation afin de leur proposer des outils adéquats et en accord avec la charte graphique de la marque touristique, • Mise en place d'outils de signalisation et de promotion afin de faciliter la mise en réseau des belvédères avec les autres activités touristiques qui maillent le territoire. 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme , Région, Etat , CEN, ONF, CAUE,...	
Date prévue de démarrage	Printemps 2022	
Date prévue de la fin	2027	
Nature des dépenses	Ingénierie interne et externe / Aménagements / Maitrise d'œuvre	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communauté de Communes, Département, Région, Etat, Europe	

AXE	Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique
Ordre de priorité / 3	1
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Promouvoir des circuits de randonnée de qualité
Objectif de l'opération	
Disposer à l'échelle des Combrailles d'un réseau de randonnées pédestres qualifié, harmonieux et répondant aux attentes des clientèles afin d'en assurer une promotion de qualité via l'Office de Tourisme	
Description détaillée de l'opération	
<p>La randonnée pédestre est l'une des activités « phares » pratiquée par les touristes et les excursionnistes et l'une des premières demandes dans les bureaux d'information touristique.</p> <p>En assurant leur promotion, l'Office de Tourisme y associe son image et sa responsabilité. Il est donc essentiel de s'assurer de la qualité des randonnées promues.</p> <p>Une multitude d'itinéraires maille le territoire et peut être gérée par le Département (PDIPR), les Communautés de Communes ou les Communes. Certaines de ces structures conventionnent avec un organisme pour le balisage et l'entretien des sentiers et d'autres gèrent ces thématiques en interne.</p> <p>Les trois Communautés de Communes des Combrailles disposent toutes de chemins d'intérêt communautaire sans pour autant avoir les mêmes critères et les mêmes conventions d'entretien et de balisage.</p> <p>Afin d'assurer une promotion de qualité via l'Office de Tourisme, de proposer une offre toujours plus attractive et qualitative aux randonneurs, mais également harmonieuse pour trouver, aussi bien au Nord qu'au Sud, des circuits qualifiés, il est essentiel de créer un réseau de randonnée pédestre avec des critères communs.</p> <p>Chaque structure porteuse se devra de conventionner par la suite avec un organisme afin d'assurer le petit entretien et le balisage des circuits en question.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventaire des randonnées et segmentation, • Mise en place d'un groupe de travail entre les Communautés de Commune, le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme, • Définition des missions des uns et des autres en matière de randonnées en fonction de l'échelle de gouvernance et en informer les collectivités et les acteurs sur le territoire, • Définir des critères communs de promotion à tous et les valider via une délibération, • Conventionner, pour chaque Communauté de Communes, avec un organisme pour le balisage et l'entretien, • Etudier la faisabilité d'un outil commun au territoire pour réaliser le gros entretien. 	
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet
Localisation	L'ensemble du territoire
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme, Balirando
Date prévue de démarrage	Printemps 2021
Date prévue de la fin	Printemps 2022
Nature des dépenses	Ingénierie interne et externe / Aménagements
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, Europe

AXE	Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique
Ordre de priorité / 3	2
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Placer les activités sportives types VTT, VAE et cyclo, au cœur de l'offre touristique
Fiche n°5	
Objectif de l'opération	
Développer des offres touristiques autour du cyclotourisme, du VAE, du VTT, du trail ou de la course d'orientation.	
Description détaillée de l'opération	
<p>L'Office de Tourisme des Combrailles a d'ores et déjà réalisé un travail très important sur la structuration d'un réseau d'itinéraires VTT sur le territoire incluant une réflexion sur les circuits, une itinérance (Tour VTT des Combrailles), l'hébergement et les dispositifs de location. Il convient de développer encore plus cette offre pour faire du territoire une base VTT incontournable.</p> <p>Dans le même esprit et afin de pouvoir toucher un public moins sportif, mais qui recherche un défi et un challenge à sa portée (senior / familles), il convient de compléter la gamme par la mise en place d'un produit VAE (assistance électrique) en itinérance ou des boucles journalières VTT / Cyclo / VAE.</p> <p>De plus, le territoire dispose d'un relief et d'un environnement naturel qui permet le développement d'une offre trail et course d'orientation. Le territoire est déjà plébiscité sur un volet geocaching, et la création de circuits trails et course d'orientation apporterait un plus à la gamme de produits proposés.</p> <p>La mise en place d'infrastructures sportives permettrait de déclencher la visite sur une longue durée mais également sur un court séjour en capitalisant sur les bassins de vie limitrophes souhaitant profiter de ces installations.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mettre en place un groupe de travail et participer à ceux du département en fonction de l'activité, ● Réaliser un inventaire des chemins VTT / Vélo / trail / Course d'orientation qui existent ● Définir les lieux à forts potentiels et déterminer des itinéraires en fonction des pratiques et des circuits existants, ● Structurer la location, ● Développer le réseau de partenaires et les offres d'hôtellerie et de restauration à proximité, ● Rédiger un schéma de développement sur les 5 prochaines années avec un plan d'action chiffré, ● Promouvoir et communiquer sur les produits. 	
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet
Localisation	L'ensemble du territoire
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Fédérations de cyclisme, Fédération Française d'Athlétisme, Associations du territoire, Ademe, Balirando, Office de Tourisme,...
Date prévue de démarrage	Printemps 2023
Nature des opérations	Ingénierie Interne et Externe / Aménagements / Adhésion à une fédération
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Adem, Etat, Europe

AXE	Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique	
Ordre de priorité / 3	3	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Développer les activités à sensation	Fiche n°6
Objectif de l'opération		
<p>Capitaliser sur les activités à sensation pour promouvoir une image novatrice du territoire et déclencher une visite ou plus largement un séjour de la part des clientèles cibles et / ou limitrophes. Une activité emblématique permettrait également de tendre vers une notoriété spontanée associée à l'infrastructure.</p>		
Description détaillée de l'opération		
<p>L'image des Combrailles, associée à son caractère rural naturel et sauvage, se prête à la mise en place d'activités à sensation. Le territoire dispose déjà de certaines activités comme le parapente, l'ULM, des parcours d'escalade ou une via ferrata.</p> <p>Cependant, pour dynamiser l'image du territoire, il faut continuer le déploiement de ce type d'activité et sa diversification, avec par exemple, du saut à l'élastique ou encore la mise en place d'un téléski nautique.</p> <p>La création de telles infrastructures permettrait également de déclencher la visite et de tendre vers une notoriété spontanée. Néanmoins, celles-ci doivent être pensées en amont en termes de capacité de charge et de préservation des milieux naturels.</p> <p>Pour aller plus loin, une fois la structuration de l'offre mise en place, l'Office de Tourisme pourrait commercialiser des séjours et des weekends « sensation » sur le territoire.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Réaliser un inventaire des activités à sensation sur le territoire et à proximité, ● Réaliser un inventaire des projets en cours ou à venir (publics et privés), ● Réaliser un travail de veille plus large en France et à l'étranger, ● Définir les lieux à forts potentiels et déterminer les activités à sensation en adéquation, ● Etudier les conditions de faisabilités et les problématiques liées, ● Réaliser une étude sur la capacité de charge du site et l'impact environnemental des projets, ● Chiffrer les installations et les aides possibles, ● Sensibiliser les élus à cette thématique, ● Rédiger un schéma de développement des activités sur les 5 prochaines années avec un plan d'action chiffré et les aides possibles, ● Accompagner la mise en œuvre, 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, prestataires touristiques, Office de Tourisme	
Date prévue de démarrage	Automne 2022	
Nature des opérations	Ingénierie interne et externe / Aménagements	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Europe	

AXE	Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique	
Ordre de priorité / 3	2	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Accompagner les grands projets et les sites remarquables autant que le petit Patrimoine	Fiche n°7
Objectif de l'opération		
Accompagner le développement des projets et la finalisation des aménagements touristiques sur les sites phares du territoire tout en structurant la mise en valeur du petit patrimoine.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Le territoire des Combrailles voit actuellement émerger plusieurs projets touristiques d'envergure. Le SMAD des Combrailles se doit de les identifier, de les accompagner afin d'aider les collectivités dans leur réalisation et leur mise en réseau.</p> <p>Une structuration de l'offre en accord avec les démarches de développement durable, les spécificités du territoire, les attentes des cibles de clientèles et les richesses patrimoniales, est en effet primordiale pour le maillage du territoire et pour son rayonnement.</p> <p>Il convient donc de continuer ce travail d'appui et d'accompagnement auprès des projets qui ont déjà démarré comme, par exemple, la Gare des Ancizes, le Château Rocher, l'étang de Chancelade mais également d'aider à l'émergence de nouveaux projets.</p> <p>En parallèle de ce travail sur les grands sites, le SMAD des Combrailles se doit d'accompagner les collectivités dans la structuration et la mise en tourisme du petit patrimoine en prenant en compte les projets en cours, le patrimoine en péril et celui au plus fort potentiel.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les projets phares sur le territoire en cours ou à venir, • Identifier les projets en cours et/ou à venir en matière de valorisation et de préservation du petit Patrimoine, • Identifier les acteurs des projets publics et privés, • Rechercher des partenariats financiers, • Accompagner les collectivités lors de la mise en œuvre du programme de travaux et d'équipements tout en prenant en compte le code de marque et la démarche de tourisme durable, • Participer aux différents groupes de travail. 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, DRAC, CAUE, Fondation du patrimoine, Associations, Office de Tourisme, locaux,...	
Nature des opérations	Ingénierie interne	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Europe, DRAC, Mécénat	

AXE	Accueil, qualité et diversification de l'offre	
Ordre de priorité / 3	1	
	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Actualiser le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)	Fiche n°8
Objectif de l'opération		
Prendre en compte le parcours client, ses attentes et ses usages afin d'améliorer son accueil et son information tout en s'appuyant sur le SADI précédent.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Le SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) permet de repenser l'accueil au niveau d'un territoire touristique tout en prenant en compte les flux, les cibles de clientèles (qui passent ou non la porte de l'Office de Tourisme), les différents outils de communication et de diffusion de l'information.</p> <p>Le SADI permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De penser l'accueil dans sa globalité sur le territoire, • De toujours se mettre à la place des clientèles, • D'optimiser sa stratégie de diffusion, • De développer les plateformes d'accueil numériques et non-numériques, • De développer l'accueil par l'ensemble des acteurs locaux sur le territoire, • De réaliser une cartographie des flux pour un maillage efficace du territoire, • De travailler l'internet de séjour avant, pendant et après. <p>Méthode de travail :</p> <p>Le SADI, réalisé en interne par l'Office de Tourisme, se déroulera de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etape 1 : L'état des lieux, qui permettra de mieux connaître les pratiques des cibles de clientèles, leur comportement client et leur parcours (veille et benchmarking). • Etape 2 : Le diagnostic prenant en compte les outils d'accueil à partir des parcours clients dans les murs de l'Office de Tourisme et en dehors (chez les prestataires, en ligne, etc.) avec la validation ou non des outils actuels mis en place lors du précédent SADI. • Etape 3 : la définition des attentes et des objectifs à atteindre pour répondre, au mieux, aux attentes des cibles de clientèles. Les indicateurs de performance devront être définis et validés en amont. • Etape 4 : La stratégie, l'élaboration du schéma afin d'atteindre les objectifs fixés et de les confronter aux pratiques des clientèles. • Etape 5 : Le déploiement de la stratégie sur le terrain. Cela pourra se traduire de différentes manières : réaménagement des locaux, numérique, communication. 		
Coordination de l'Action	Office de Tourisme des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	Office de Tourisme des Combrailles	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Office de Tourisme, SMAD des Combrailles, Bureaux France Services, Socio-professionnels, Collectivités Territoriales,	
Date prévue de démarrage	Janvier 2023	
Date prévue de la fin	Décembre 2023	
Nature des opérations	Ingénierie Interne	
Partenaire Financier potentiels	Office de Tourisme, Europe	

AXE	Accueil, qualité et diversification de l'offre	
Ordre de priorité / 3	1	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Définir un schéma de signalétique touristique	Fiche n°9
Objectif de l'opération		
Réaliser un inventaire de la signalétique touristique, assurer son actualisation et la mise en cohérence entre les sites mais également avec le code de marque pour tendre vers une charte « Signalétique » commune.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Sur le territoire des Combrailles, les panneaux de signalétique touristique du SMAD des Combrailles cohabitent avec ceux du Département, des Communautés de Communes, des Communes et des acteurs privés. De tout âge et de toutes formes, la signalétique touristique manque de cohérence, d'harmonie et de modernité.</p> <p>Il convient donc de faire le point sur la signalétique actuelle et les projets en cours afin de mettre en place un schéma de signalétique touristique cohérent en adéquation avec les sites, les cibles et le code de marque.</p> <p>La signalétique des sites représente un enjeu pour l'image et l'attractivité du territoire. Elle permet d'accueillir les touristes et les incite à rester, venir ou revenir, elle renforce donc l'image du territoire.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser, pour chaque Communauté de Communes, un inventaire cartographié de la signalétique en faisant le point sur les éléments existants, manquants, endommagés ou encore obsolètes, • Mettre en place un groupe de travail et participer aux réunions des territoires voisins sur cette thématique, • Solliciter le Département pour le développement et l'amélioration de leur signalétique via leurs panneaux chartés (de couleur marron), • Rédiger et animer une charte. Cet outil partagé permettra de définir les règles de fond et forme pour la signalétique touristique (sites à signaler, gabarits des panneaux à utiliser, charte graphique de la marque à décliner...) • Formaliser une stratégie partagée de la signalétique globale par un schéma directeur et des préconisations d'actions (suppression, remplacement, actualisation...) • Elaborer un projet d'implantation d'une signalétique touristique globale mêlant mise en valeur des sites, et création d'itinéraires. Les nouveaux panneaux devront reprendre la charte graphique de la marque. 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme,...	
Date prévue de démarrage	Janvier 2023	
Déploiement	2024 - 2027	
Nature des opérations	Ingénierie interne et externe / Aménagements	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Europe	

AXE	Accueil, qualité et diversification de l'offre	
Ordre de priorité / 3	2	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Accompagner les porteurs de projets dans leurs démarches	Fiche n°10
Objectif de l'opération		
Apporter une aide technique aux porteurs de projets : conseils sur la faisabilité, accompagnement à l'approche du tourisme durable, réorientation du projet en fonction des cibles et du marché, demande de subventions...		
Description détaillée de l'opération		
<p>La dynamique des porteurs de projets est essentielle pour un territoire touristique. Elle démontre à la fois son potentiel et sa vitalité, elle participe à la diversité de l'offre proposée aux visiteurs, et elle complète les initiatives portées par les collectivités et autres acteurs publics et privés.</p> <p>Néanmoins, pour être pérenne, elle peut nécessiter à la fois un appui-conseil en matière d'ingénierie et une aide financière lors de la phase de démarrage, de consolidation ou de requalification.</p> <p>La complexité et/ou la raréfaction des financements publics justifient la mise en place d'un dispositif d'accompagnement. De plus cet accompagnement peut être un outil de promotion du tourisme durable, en proposant au porteur de projet les outils nécessaires à l'adoption de la démarche.</p> <p>Il convient donc de proposer un dispositif d'accompagnement technique et mutualisé entre le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formaliser un guichet unique d'appui aux porteurs de projets, au sein du SMAD, avec une mise en lien avec les structures d'appui complémentaires (structures publiques ou parapubliques, expertises externes : CCI, SAFER, Chambre Agriculture...), ● Communiquer sur les aides, ● Apporter une aide technique pour le montage et le suivi des dossiers de financement, ● Apporter un conseil personnalisé à chaque porteur de projet. 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles / Office de Tourisme des Combrailles	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, CCI, Office de Tourisme, Prestataires Touristique,...	
Date prévue de démarrage	2022	
Nature des opérations	Ingénierie interne et externe	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Europe.	

AXE	Accueil, qualité et diversification de l'offre	
Ordre de priorité / 3	2	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Qualifier et diversifier l'offre touristique en matière d'hébergement et de restauration	Fiche n°11
Objectif de l'opération		
Qualifier et diversifier l'offre touristique en matière d'hébergement et de restauration.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Sur le territoire des Combrailles les offres en matière d'hôtellerie et de restauration, manquent ou ne répondent pas toujours aux attentes des cibles de clientèles. Les horaires d'ouverture, les capacités et le standing ne sont pas toujours en adéquation avec les attentes actuelles et les clientèles notamment de groupe.</p> <p>Il est donc important de mettre en place des opérations d'accompagnement d'équipements touristiques durables et de services associés. Elles devront permettre la densification de l'offre touristique et une montée en gamme qualitative des services proposés.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Réaliser une mission d'observation des établissements (base de données actualisées) en menant une analyse quantitative et qualitative des offres d'hébergement et de restauration, ● Réaliser un inventaire des opportunités foncières existantes chez les collectivités publiques locales en partenariat avec les Communautés de Communes. Il est essentiel d'identifier précisément les besoins site par site et de mettre en œuvre les politiques d'aide et d'assistance aux hébergeurs et aux restaurateurs, ● Aider à la requalification, à la rénovation énergétique, à la montée en gamme et à la mise aux normes via la mise en place d'action pour aider, assister et former les hébergeurs et les restaurateurs, ● Réorienter les produits vers l'avenir et la demande potentielle notamment au niveau des hébergements durables, ● Restructurer qualitativement et quantitativement les hébergements marchands et les offres de restauration déjà en place, ● Sauvegarder et si possible développer les emplois, ● Valoriser l'image des offres sur le territoire et inciter à la labellisation. 		
Coordination de l'Action	SMAD des Combrailles	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, CCI, Office de Tourisme, Prestataires Touristique	
Nature des opérations	Ingénierie Interne et Externe	
Partenaire Financier potentiels	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Europe.	

AXE	Accueil, qualité et diversification de l'offre	
Ordre de priorité / 3	2	
Type d'Action	Ingénierie	
Intitulé de l'opération	Mettre en place de nouveaux outils statistiques et d'observation du tourisme tout en qualifiant le fichier client	Fiche n°12
Objectif de l'opération		
Mieux connaître les clientèles sur notre territoire (avant, pendant, et après la visite), les offres mais également l'impact économique du tourisme sur notre territoire.		
Description détaillée de l'opération		
<p>Actuellement, il n'existe pas vraiment d'outil statistique sur le territoire permettant une observation micro et macro de l'impact touristique.</p> <p>Les statistiques réalisées au sein des bureaux d'information touristique ne nous apportent que très peu d'informations sur le profil client, le comportement avant pendant et après la visite, l'impact économique du tourisme, le types d'offres sur le territoire, le nombre de nuitées...</p> <p>Il convient donc de mettre en place des outils permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une observation statistique de l'offre plus précise et complète, • Une observation statistique des clientèles, • Une étude de l'impact économique du tourisme dans les Combrailles, • Une connaissance des flux en amont et durant le séjour, • Une GRC (Gestion Relation Client) plus poussée permettant la mise en place d'un fichier client à jour, répondant aux attentes de la RGPD et utilisé via la mise en place d'infolettres. <p>Ses outils permettront donc une meilleure connaissance des clientèles, des offres et de l'impact économique. Ils devront également permettre aux Combrailles de se « comparer » aux territoires voisins ou disposant des mêmes caractéristiques.</p> <p>Méthode de travail :</p> <p>L'Office de Tourisme devra donc :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se doter d'outils et/ou de procédures permettant de mesurer les différents éléments précédemment cités. • Réaliser deux bilans chiffrés par an (un bilan annuel et un estival) afin d'avoir une meilleure connaissance des différents éléments et communiquer les analyses aux partenaires privés et publics. 		
Coordination de l'Action	Office de Tourisme des Combrailles	
Maîtrise d'ouvrage	Office de Tourisme des Combrailles	
Localisation	L'ensemble du territoire	
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Offices de Tourisme, les prestataires touristiques...	
Date prévue de démarrage	Janvier 2023	
Date prévue de la fin	2027	
Nature des opérations	Ingénierie Interne et Externe	
Partenaire Financier potentiels	Office de Tourisme, Département, Région, Europe	

AXE	Marketing et image territoire
Ordre de priorité / 3	1
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Créer et décliner une marque touristique en partenariat avec les actions des différents partenaires
Fiche n°13	
Objectif de l'opération	
Améliorer la notoriété spontanée du territoire tout en participant aux actions de communication des collectivités et marques partenaires.	
Description détaillée de l'opération	
<p>Fort de ses nombreuses richesses et de son adhésion à la marque Auvergne, le territoire des Combrailles ne dispose pas d'une véritable notoriété spontanée et d'outil de communication en adéquation avec les attentes actuelles (site internet en refonte, charte graphique datée,..).</p> <p>En Février 2022, la commission mixte stratégie touristique et communication a décidé de faire appel à une agence de communication pour définir le positionnement stratégique et la charte graphique du territoire.</p> <p>L'ambition était, et est toujours, de créer une marque qui sera, en premier lieu, déclinée par l'Office de Tourisme mais pouvant s'adapter aux différents secteurs d'intervention du SMAD des Combrailles (Culture, Agriculture, Economie, Santé...)</p> <p>Depuis le printemps 2022, une agence de communication (Yata) travaille conjointement avec l'Office de Tourisme et le SMAD des Combrailles afin de créer une marque touristique permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer la notoriété du territoire, • D'affirmer son positionnement stratégique, • De conquérir ou de reconquérir des clientèles, • De favoriser l'adhésion des habitants des Combrailles, premiers ambassadeurs du territoire. <p>La notoriété des Combrailles passera également par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La présence de la marque sur différents supports de communication ciblés par rapport aux clientèles, • L'association de cette marque avec les différentes actions de communication des collectivités partenaires, des offices de tourisme du département mais également la marque « Auvergne », permettant au territoire de se placer au cœur de la destination du même nom. <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création d'une marque de territoire et de son code de marque associé, • Actualisation de la stratégie marketing de l'Office de Tourisme, • Déclinaison de ce code sur les différents supports de communication (print, web, objets dérivés,) de l'Office de Tourisme, • Déclinaison de ce code de marque auprès des habitants et des partenaires de l'Office de Tourisme notamment via un guide, • Capitaliser sur le nom, la notoriété et le réseau de la marque « Auvergne », • Capitaliser sur les actions de communication et de mise en réseau du Département et de la Région, • Réaliser un inventaire des outils de communication et des partenariats possibles, et voir comment la marque peut participer à leurs actions, • Développer les relations presse autour du tourisme et de la marque. 	
Coordination de l'Action	Office de Tourisme des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet
Localisation	L'ensemble du territoire

Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Offices de Tourisme, Marque Auvergne, Villes d'eau , les prestataires touristiques...
Date prévue de démarrage	Avril 2022
Date prévue de la fin	2027
Nature des opérations	Ingénierie Interne et Externe / Aménagements / Outils de Communication
Partenaire Financier potentiels	Office de Tourisme, Département, Région, Europe.

AXE	Marketing et image du territoire
Ordre de priorité / 3	1
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Accompagner, former et mettre en réseau les acteurs du tourisme Fiche n°14
Objectif de l'opération	
Former et fédérer les acteurs du tourisme (publics ou privés) autour de la marque touristique afin de créer une véritable dynamique et une mise en réseau sur l'ensemble des Combrailles.	
Description détaillée de l'opération	
<p>De par sa superficie et le nombre de communes (99), il est difficile pour les acteurs du tourisme de se mettre en réseau et d'avoir une connaissance approfondie de l'offre touristique sur le territoire.</p> <p>L'Office de Tourisme se doit donc de mettre en place des actions, des outils et des rencontres pour faciliter la connaissance et la mise en réseaux des différents acteurs, qu'ils soient publics ou privés.</p> <p>De plus, afin d'accompagner la professionnalisation et la qualification de l'offre touristique, l'Office de Tourisme doit coupler ses actions de mise en réseaux à des actions de formation et de déclinaison de la marque.</p> <p>En effet une meilleure formation des prestataires touristiques permettra une meilleure déclinaison de la marque, une visibilité accrue du territoire (notamment en ligne) et une offre de plus en plus en adéquation avec les cibles de clientèle.</p> <p>Méthode de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mettre en place des ateliers de formation pour les prestataires sur différents sujets : présentation et déclinaison de la marque, prise en main des réseaux sociaux, réservation en ligne « Open Système », utilisation des outils de mise en page (type canva),... ● Mettre en réseau les prestataires et les acteurs du tourisme par la création de groupes de travail, ● Favoriser les rencontres entre les prestataires lors de temps d'échange en présentiel (ex : éductour), ● Favoriser les rencontres entre les prestataires et le personnel de l'Office de Tourisme , ● Animer et coordonner les acteurs autour d'enjeux partagés pour faire converger les forces du territoire, ● Sensibiliser et accompagner les acteurs aux démarches de développement durable : <ul style="list-style-type: none"> ○ Engagement dans une démarche éco-responsable de l'Office de Tourisme , ○ Valorisation par l'Office de Tourisme des acteurs du tourisme engagés dans une démarche de tourisme durable, ○ Sensibiliser aux enjeux climat-air-énergie, l'ensemble des acteurs professionnels et associatifs, ○ Développer un programme de formation à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, des consommations énergétiques et la protection de l'environnement pour ces acteurs et favoriser le partage des bonnes pratiques. 	
Coordination de l'Action	Office de Tourisme des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet
Localisation	L'ensemble du territoire
Partenariat(s)	Communes, Communautés de Communes, Département, région, DRAC, CAUE, Fondation du patrimoine, Associations, Office de Tourisme , ...
Date prévue de démarrage	2023
Date prévue de la fin	2027
Nature de l'opération	Ingénierie Interne et Externe / Outils de Communication
Partenaire Financier potentiels	Office de Tourisme , Département, Région, Europe.

AXE	Marketing et image du territoire
Ordre de priorité / 3	2
Type d'Action	Ingénierie
Intitulé de l'opération	Associer les habitants et les événements du territoire pour qu'ils deviennent des ambassadeurs des Combrailles
Fiche n°15	
Objectif de l'opération	
Les habitants, prestataires touristiques ou non, ainsi que les événements initiés sur le territoire sont les premiers ambassadeurs des Combrailles. Il convient de les faire adhérer à la marque touristique, de leur donner les moyens d'être prescripteurs du territoire et, pour les événements, d'associer leur notoriété aux Combrailles.	
Description détaillée de l'opération	
Les événements culturels, musicaux ou encore sportifs du territoire (l'Infernale, Bach en Combrailles, la Tazenat, Comboros,...) sont de véritables vitrines pour les Combrailles. Il convient donc d'associer leurs notoriétés, leurs images mais aussi les valeurs qu'ils portent à la marque « Combrailles Auvergne » et donc au territoire.	
De plus, selon l'étude de Traces TPI réalisée en 2019, près de 70% des nuitées touristiques du territoire sont aujourd'hui non marchandes et le tourisme affinitaire est l'un des segments majeurs de la fréquentation touristique.	
Tout comme les événements, les habitants sont le visage des Combrailles. Les visiteurs les rencontrent en premier et souvent ils sont la clef d'un séjour réussi et d'un souvenir partagé.	
Il faut donc sensibiliser les habitants des Combrailles, tout comme les organisateurs, à la marque touristique mais plus largement à l'accueil et l'hospitalité, nécessaires pour offrir une véritable expérience aux visiteurs.	
A l'heure actuelle, les rencontres, les expériences et les moments de partages sont des éléments clefs et recherchés par les visiteurs que ce soit en amont, pendant le séjour et/ou durant un événement.	
Il convient donc de sensibiliser les habitants et les organisateurs à cet état d'esprit mais également aux valeurs de rencontre et de partage portées par cette marque touristique afin qu'elle puisse rayonner à travers eux.	
Méthode de travail :	
<ul style="list-style-type: none"> ● Création d'un inventaire des événements phares du territoire, ● Mise en place de partenariat entre la marque et les événements phares du territoire, ● Mise en place d'événements et de temps d'échanges pour sensibiliser les habitants et les organisateurs à la marque et à leur rôle auprès des touristes, ● Création d'une infolettre « habitant » envoyé et rédigé par l'Office de Tourisme et qui intègre les éléments sur le cadre de vie, les activités, les animations, ● Création d'objets dérivés (idéalement fabriqués dans les Combrailles, en Auvergne ou à défaut en France). Ils devront permettre aux habitants et aux organisateurs de promouvoir le territoire, ● Création d'un groupe « d'ambassadeurs » ou d'éclaireurs pour porter l'image des Combrailles sur les réseaux sociaux, ● Création de partenariats avec les scolaires, acteurs de la découverte. La mise en place d'actions conjointes Office de Tourisme / Ecoles permettrait de faire découvrir le territoire aux enfants (et plus largement aux parents) et de renforcer ce sentiment d'appartenance et de fierté. 	
Coordination de l'Action	Office de Tourisme des Combrailles
Maîtrise d'ouvrage	A définir selon chaque projet
Localisation	L'ensemble du territoire
Partenariat(s)	Offices de Tourisme, Communes, Communautés de Communes, Education Nationales, les habitants des Combrailles, les organisateurs d'événements...
Date prévue de démarrage	2023

Date prévue de la fin	2027
Nature de l'opération	Ingénierie Interne et Externe / Outils de Communication
Partenaire Financier potentiels	Offices de Tourisme, Communes, Communauté de Communes, Département, Région, Europe