



EVALUATION DU PLAN D' ACTIONS TOURISME DURABLE 2009-2013

DEFINITION D' UN NOUVEAU PLAN D' ACTIONS 2014-2019

ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Alter ID MaHoC
INGÉNIERIE & DÉVELOPPEMENT



Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural:
l'Europe investit dans les zones rurales



Alter ID / MaHoc – Evaluation du plan d'actions tourisme durable 2009-2013
et définition d' un nouveau plan d'actions 2014-2019 – Décembre 2014

1

SOMMAIRE

Objectifs et méthode	p.3
Rappel des enjeux	p.5
Orientations stratégiques 2014-2019	p.9
Annexes	p.13
Synthèse des ateliers du séminaire	p.14
Liste des personnes présentes au séminaire	p.18

OBJECTIFS ET METHODE

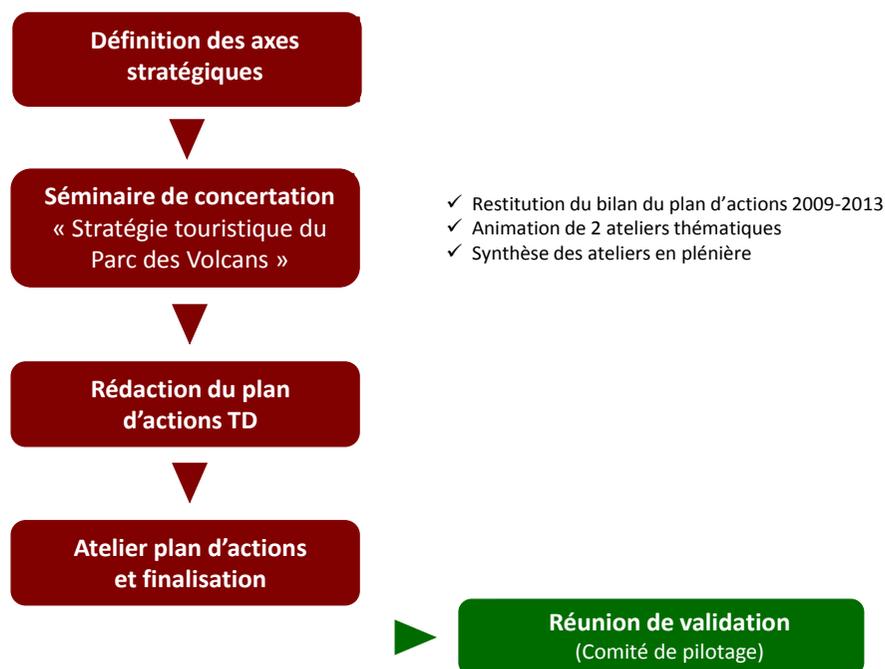
Rappel des objectifs de la mission

L'objectif général de cette mission est d'accompagner le syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne (SMPNRVA) dans l'élaboration d'un document stratégique de développement touristique pour les 5 ans à venir, qui devra aboutir à un plan d'actions opérationnel et détaillé.

Cette stratégie s'inscrit dans une démarche de développement durable, respectueuse de la diversité des acteurs et répond aux problématiques et spécificités du territoire. Elle tient compte des politiques départementales et régionale en place.

- 1) Etablir, avec l'aide du SMPNRVA, un état des lieux des réalisations en matière de tourisme durable sur le territoire, et **un bilan du précédent plan d'actions 2009-2013**
- 2) Définir la **stratégie touristique 2014-2019 et un plan d'actions opérationnel**, en cohérence avec les principes de la Charte Européenne du Tourisme durable
- 3) **Préparer la candidature pour le renouvellement** de l'adhésion au volet 1 de la Charte Européenne du Tourisme Durable

Rappel des étapes de la phase 2



Méthode

La principale étape de concertation a consisté en l'animation d'un séminaire d'une journée, organisée en 2 temps (*Cf. liste des personnes présentes en annexe*) :

- Présentation du diagnostic touristique du territoire Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne et débat (*Cf. support d'animation en fichier joint*)

- Présentation du bilan du précédent plan d'actions 2009-2013
- Présentation d'éléments de diagnostic touristique : organisation, offre, fréquentation et demande des clientèles
- Présentation des enjeux du territoire en matière de tourisme

- Organisation de 2 ateliers de travail thématiques (*Cf. synthèse des ateliers en annexe*)

- Améliorer la qualité de l'offre, accompagner les entreprises et les territoires
- Sensibiliser, valoriser les patrimoines et promouvoir la destination Parc des Volcans d'Auvergne

Cette phase de concertation constituait une étape importante pour compléter la perception des réalités locales. La diversité des profils des participants a permis de faire émerger une diversité de points de vue, et a contribué à renforcer la participation autour du projet de territoire.

En outre, ce processus de concertation répond à l'un des engagements fondamentaux que doit respecter l'institution gestionnaire du Parc pour adhérer à la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés : l'implication des acteurs concernés et leur consultation dans la définition d'une stratégie de tourisme durable.

Dans un second temps, un atelier de travail avec les principaux partenaires / financeurs a été organisé, afin de discuter des actions, de leur pertinence et de leurs modalités de mise en œuvre (compétence, financement...). La rédaction finale du programme d'actions a été réalisée en tenant compte des remarques apportées lors de cet atelier.

RAPPEL DES ENJEUX

Enjeu économique et d'attractivité

- améliorer les retombées économiques de la fréquentation touristique : montée en gamme / ciblage clientèle CSP+
- attractivité : lutter contre la désertification de certaines zones du territoire
- mobilité et déplacements (navettes, transports...)

Enjeu d'image

- moderniser l'image de l'Auvergne
- meilleure communication sur le classement Parc, et plus globalement l'espace et l'offre située sur le Parc

Enjeu environnemental

- poursuivre les actions de protection, médiation et gestion de sites sensibles
- exemplarité du territoire Parc en matière de gestion environnementale (déchets, déplacements...)

Enjeu d'organisation

- meilleure communication SM du Parc / collectivités / OT
- clarifier le rôle du SM du Parc / ses missions propres
- développer les partenariats

Filières prioritaires

- Activités de pleine nature → randonnée
 - Patrimoine naturel → volcanisme
 - Patrimoine culturel et gastronomie
 - Bien-être et thermalisme
- + Niches à fort potentiel (ex.: pêche)

Enfin, le tourisme d'affaires, peu travaillé jusqu'à maintenant, jouit d'un potentiel intéressant, notamment pour les zones proches de l'agglomération clermontoise (les Cheires, Volvic...).

Tous les avis concordent sur le fait de **miser prioritairement sur la nature et les activités de pleine nature**. Le Syndicat mixte du Parc est jugé légitime sur cette filière, s'il travaille en partenariat avec les autres structures compétentes en la matière (CG, EPCI).

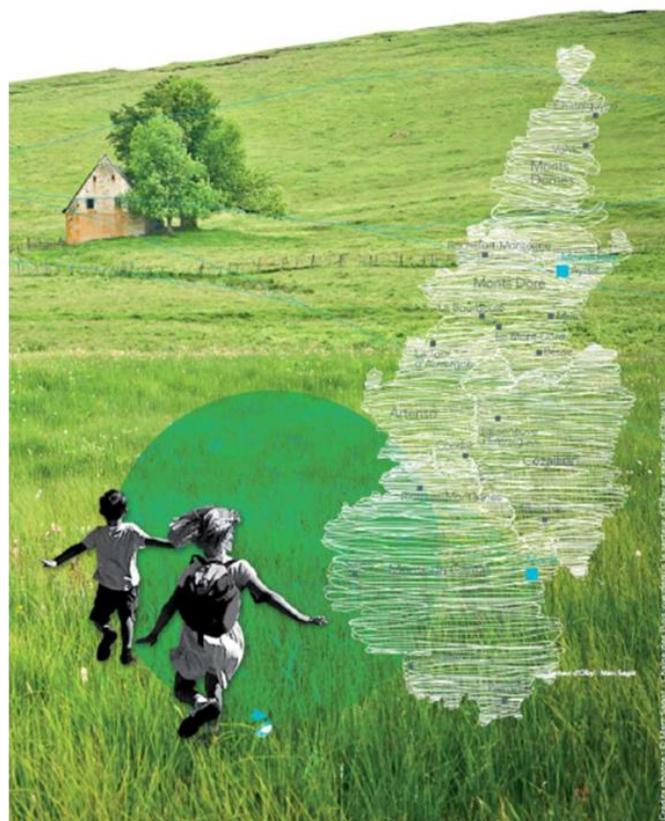
L'**itinérance** est notamment ciblée comme une action à développer, par les territoires, à l'échelle de la Région et du Massif Central. La **valorisation de la thématique du volcanisme** au-delà de la chaîne des Puys, en intégrant la spécificité du Massif Cantalien (Puy Mary) a également été mentionnée.

La valorisation du patrimoine culturel est aujourd'hui au second plan, mais cette filière recèle un potentiel à valoriser, et notamment la gastronomie, à travers le développement de l'agritourisme

Le thermalisme fait partie des filières qui concourent à la notoriété de la destination. Toutefois, le Syndicat mixte du Parc n'est pas jugé comme un acteur pertinent pour travailler cette filière, qui est par ailleurs déjà organisée en réseau (Therm'Auvergne).

Certains acteurs identifient des marchés de niche dotés d'un fort potentiel, comme **la pêche** par exemple (filière particulièrement développée par le Pays Gentiane)

Les rôles du Syndicat Mixte du Parc



Pour rappel :

Le Syndicat mixte du Parc est « attendu » en matière d'ingénierie sur les questions environnementales, notamment. Il est davantage perçu comme un protecteur que comme un développeur.

Le classement Parc des Volcans est vécu comme un plus, en matière de promotion et de communication touristique, sur lequel il est souhaitable de miser davantage (à travers la signalétique, les supports papier et en ligne...).

Les attentes vis-à-vis du Syndicat mixte du Parc s'orientent naturellement vers la mission de sensibilisation et de valorisation du patrimoine naturel.

En matière d'accompagnement des entreprises, le Syndicat mixte n'a pas les moyens d'accompagner les hébergeurs sur un périmètre aussi vaste que celui du Parc, d'autant plus que la démarche vient s'ajouter à d'autres démarches de qualification existantes.

En revanche, la mission d'accompagnement des territoires (communes, stations, EPCI...) est jugée très favorablement par les acteurs.

La mission d'expérimentation fait partie des missions d'un Parc : la question des déplacements est identifiée comme un chantier prioritaire, il semble opportun que le Parc se positionne à nouveau sur cette action.

ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2014-2019

ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Au terme des analyses, des échanges et des étapes participatives avec les acteurs locaux, les **axes stratégiques se sont naturellement dessinés en fonction des rôles** que le Syndicat mixte du Parc doit jouer en matière de tourisme. L'analyse de l'organisation touristique du territoire et des dynamiques d'acteurs en cours (et en évolution avec la réforme territoriale) ont fait ressortir **les champs d'intervention sur lesquels le Syndicat mixte du Parc est légitime et apporte une réelle plus-value**. C'est à partir de ces champs d'intervention et des besoins identifiés que la stratégie s'est déclinée en 4 orientations principales :



Les axes stratégiques répondent à des objectifs, qui se déclinent ensuite en actions opérationnelles

AXE 1 – Qualification / Animation

Accompagner les professionnels du territoire vers une offre qualifiée « Parc des Volcans d’Auvergne », répondant aux attentes des visiteurs

Objectif 1

Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d’Auvergne »

Objectif 2

Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans

AXE 2 – Médiation / Développement

Accompagner les collectivités du territoire et expérimenter pour développer une offre qualifiée de tourisme durable

Objectif 1

Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc des Volcans d’Auvergne

Objectif 2

Soutenir les projets touristiques qui contribuent à la préservation et à la valorisation des patrimoines

Objectif 3

Stimuler et qualifier une offre d’activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc

AXE 3 – Sensibilisation / Promotion

Sensibiliser, faire connaître et promouvoir la destination Parc naturel des Volcans d’Auvergne auprès de tous les publics

Objectif 1

Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d’Auvergne

Objectif 2

Faire rayonner l’image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique

Objectif 3

Renforcer le sentiment d’appartenance au territoire Parc, à travers l’information, la communication et l’animation

AXE 4 – Observation / Evaluation

Mieux connaître les clientèles touristiques du Parc naturel des Volcans d’Auvergne et évaluer la politique de tourisme durable

Objectif 1

Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d’Auvergne, et les tendances de consommation de l’écotourisme

Objectif 2

Evaluer l’activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA

ANNEXES

Synthèse Atelier 1

Améliorer la qualité de l'offre, accompagner les entreprises et les territoires... Où va-t-on ?

Quelle politique d'accompagnement des professionnels et de qualification de l'offre ?

La Marque Parc

✓ Pour les hébergements :

Suggestion d'intégrer, quand c'est possible, des critères spécifiques de la Marque Accueil du Parc (gestion environnementale, ancrage territorial, connaissance des patrimoines...) dans les référentiels d'autres démarches qualité ou labels, qui partagent des valeurs communes.

- ⇒ Le prestataire qui s'engage dans une démarche qualité ou de labellisation, s'il le souhaite, peut choisir d'être jugé sur les critères spécifiques Parc. En cas de respect des critères, il a la possibilité de se voir attribuer la Marque Parc
- ⇒ le SMPNRVA « accrédité » des structures partenaires (CRDTA, Gîtes de France, Rando Accueil ?...) pour contrôler les critères Parc lors de leur audit, et donc attribuer la Marque
- ⇒ Expérience du même type : partenariat entre Bienvenue à la Ferme et Gîtes de France. Gîtes de France contrôle les critères qualité « de base », les critères spécifiques liés à l'accueil à la ferme sont contrôlés en plus, mais ne donnent pas lieu à un nouvel « audit »
- ⇒ Bénéfices :
 - Pour le prestataire : il n'est contrôlé qu'une seule fois mais peut continuer à bénéficier de l'estampille Parc (utilisation du logo) et de la promotion Parc
 - Pour le SMPNRVA : il délègue le contrôle des critères Parc à des structures partenaires (conventionnement ?), et peut affecter ses moyens sur d'autres actions
 - Pour le territoire et les clientèles : l'offre marquée « Parc » peut être plus conséquente sur le plan quantitatif et donc gagner en visibilité.
 - Pour les structures partenaires / têtes de réseaux : distinguer les prestataires qualifiés situés dans les espaces protégés en attribuant un + Parc

Une discussion est engagée sur le cas particulier de Rando Accueil qui se positionne un peu sur le même plan que la Marque Parc, comme un « label + » qui ne contrôle que des critères spécifiques liés aux services aux randonneurs, mais qui ne vérifie plus la qualité de base ou les critères environnementaux. Les passerelles entre les 2 démarches sont à déterminer.

✓ Pour les prestations pédagogiques :

Le marquage des prestations pédagogiques est apprécié car il apporte un gage de qualité et qu'il permet d'avoir une « reconnaissance Education nationale ». Par contre, les temps d'instruction des candidatures étant trop longs, il est impératif de simplifier la procédure de contrôle et d'attribution.

La Charte Européenne du Tourisme Durable

La CETD est une démarche de progrès, qui est appréciée dans la mesure où elle se distingue des autres démarches. Il est rappelé que dans le principe, la démarche est accessible à toute entreprise qui le souhaite, il n'y a pas de « niveau » de départ requis, l'objectif étant de progresser vers une pratique plus durable.

- ⇒ **Volet 2** : dispositif intéressant que le Syndicat Mixte du Parc est seul à proposer, souhait de poursuivre cette démarche avec les prestataires volontaires du territoire, mais nécessité de simplifier la procédure
- ⇒ **Volet 3** : développer les partenariats avec les opérateurs de séjours. Le Syndicat mixte du Parc est en mesure d'identifier les structures qui offrent des prestations de qualité, et d'apporter l'information aux TO et opérateurs de séjours.

L'accompagnement des entreprises

L'idée est évoquée d'abandonner l'accompagnement individuel (au moins pour les hébergements) et de privilégier l'accompagnement collectif. La mise en réseau est une attente des professionnels :

- ⇒ Organiser des temps de rencontre entre professionnels (à l'échelle des micro-régions : les 5 régions naturelles ?), dans l'objectif de travailler en réseau sur des projets concrets, notamment la production d'offres assemblées, la création de produits qui misent sur l'éducation à l'environnement, la randonnée...
- ⇒ Organiser des temps de formation sur les patrimoines et l'environnement du Parc ?
- ⇒ Ouvrir l'accompagnement collectif aux prestataires volontaires, même s'ils ne sont pas engagés dans la Marque Parc ou la Charte Européenne du Tourisme Durable
- ⇒ Objectifs de sensibiliser le plus grand nombre aux principes du développement durable et de renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc

Le problème des moyens dédiés à l'accompagnement étant toujours posé, il est suggéré de s'appuyer sur les Offices de Tourisme, qui ont une bonne connaissance de leur prestataire et de leur territoire, pour jouer un rôle de « relais » du Parc pour :

- Sensibiliser et expliquer aux prestataires le sens des différentes démarches Parc
- Repérer les prestataires potentiellement intéressés par un « engagement Parc »
- Participer, voire assurer, l'accompagnement des prestataires engagés

Quelle politique en matière de production d'une offre de tourisme durable ?

Un rôle de fédérateur / de coordinateur

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans peut apporter un appui aux projets sur les territoires pour permettre l'émergence ou le développement d'une offre de tourisme durable (randonnée, itinérance...), ou en être l'initiateur / le maître d'ouvrage si les moyens le permettent.

La mise en place d'une « Route des Volcans »

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans peut jouer un rôle de coordination pour organiser la mise en place d'une Route des volcans. L'objectif est d'identifier et de mettre en réseau les sites en capacité d'accueillir les publics sur la thématique volcan. Il est rappelé qu'un projet de ce type est en cours, à une échelle plus large que le Parc des Volcans, avec la Haute-Loire et l'Ardèche (géotourisme).

Mobilités douces

L'enjeu de la mobilité étant encore au cœur de la problématique touristique, la demande de la part des clientèles est forte, le Syndicat mixte du Parc pourrait se positionner pour mener une réflexion plus approfondie sur ce thème et contribuer à faire naître ou soutenir des initiatives allant dans ce sens (exemple des Vélos à Assistance Electrique...)

Il est rappelé que cette action était déjà inscrite dans le précédent plan d'actions, mais qu'il reste beaucoup à faire sur le territoire.

Synthèse Atelier 2 :

Sensibiliser, valoriser les patrimoines et promouvoir la destination Parc des Volcans d'Auvergne... Que fait-on ?

- ▶ **Quelles actions mener demain pour mieux sensibiliser et valoriser les patrimoines naturels et culturels du Parc ?**
- ▶ **Comment mieux communiquer et promouvoir la destination « Parc des Volcans d'Auvergne » ?**

Les deux thèmes abordés au cours de cet atelier ont d'emblée posé la question des **cibles** auxquels on s'adresse. Au-delà des **visiteurs extérieurs** (touristes, excursionnistes), les actions de sensibilisation sur les patrimoines naturels et culturels, la communication sur les richesses patrimoniales du territoire du Parc et sur ce que fait le Syndicat mixte du Parc, ont vocation à s'adresser aussi aux **habitants** (dont les scolaires), aux **acteurs du territoire** (élus, socio-professionnels du tourisme, commerçants, offices de tourisme...) et aux **partenaires supra-territoriaux** (Auvergne Tourisme, Cantal Destination).

La question du **moment** pour mener ces actions a également été posée : sensibilisation et communication **en amont du séjour / sur place**.

Ces deux approches (cibles / moments) ont permis d'identifier les pistes d'actions suivantes :

Actions envers les socio-professionnels

Le besoin de **mieux faire connaître le Parc** localement auprès des socio-professionnels a été exprimé : le Parc en tant qu'**acteur** à travers ses missions, et en tant que **territoire** avec ses richesses patrimoniales, culturelles, naturelles et son offre touristique et de loisirs.

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans n'a pas les moyens humains suffisants pour être présent physiquement sur l'ensemble du territoire, se faire connaître et animer un réseau d'acteurs locaux. L'idée a été proposée de s'appuyer sur des « **acteurs relais du Parc** », identifiés parmi les acteurs moteurs (professionnels marqués Parc ou engagés dans le Volet 2 de la CETD ou membres de réseaux proches du Parc, type Gites de France) ou parmi les Offices de tourisme. Ces acteurs relais auraient pour mission de faire connaître le Parc localement, auprès des prestataires touristiques, commerçants, habitants, dans les établissements scolaires..., d'animer un réseau d'acteurs partageant les valeurs du Parc et de créer une dynamique d'actions locales (à l'instar des réseaux d'acteurs mis en place dans la Zone Franche Urbaine de Clermont-Ferrand par Clermont Communauté).

L'idée de **renforcer le sentiment d'appartenance** des socio-professionnels au territoire du Parc a également été émise, par exemple en permettant aux prestataires de faire référence au Parc, sans nécessairement utiliser le logo (dont l'usage est réglementé). Ceci pourrait prendre la forme d'un message / **une accroche, s'appuyant sur la Charte graphique du Parc**, relayé dans les actions de communication des prestataires, en particulier sur place. Par exemple à travers un panneau « Je suis dans le Parc », « Mon Parc naturel » dans les établissements situés dans le Parc.

Actions envers les Offices de Tourisme, Auvergne Tourisme et Cantal Destination

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans peut mettre à disposition de ses partenaires des **contenus** (texte, images, vidéo, fiches activités...), en particulier sur les thèmes spécifiques du territoire (le volcanisme, la

particularité des volcans sans cratères visibles). Ces contenus seront **relayés par les partenaires** dans leurs actions de communication et de promotion (éditions, sites internet, newsletter, en particulier la lettre d'information de Cantal Destination).

Concernant la communication sur place, la question de poursuivre l'accompagnement des collectivités dans le déploiement de la **charte signalétique** a été posée. Cet accompagnement serait à réaliser à travers une sensibilisation des élus, mais elle dépend des moyens humains que le Parc pourra continuer à mobiliser sur ce thème. A minima, il est suggéré de mettre en place un **panneau de signalétique « Parc »** dans les mairies et les OT situés dans le Parc.

Actions envers les habitants, en particulier les scolaires

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans pourrait intervenir dans les **établissements scolaires** pour sensibiliser les enfants à la nature, les initier à des écocistes (idée des « écocardes »), leur faire connaître les richesses patrimoniales du territoire, leur transmettre des savoir-faire propres au territoire (notion de transmission « intergénérationnelle »)...

Vis-à-vis des habitants, il s'agit de les amener à mieux connaître leur territoire, et plus largement, le besoin de développer une **culture d'accueil** a été rappelé.

Pour ces actions, le Syndicat mixte pourrait s'appuyer sur les « acteurs relais du Parc ».

Actions envers les visiteurs extérieurs

Vis-à-vis des touristes, le Parc mène déjà des actions de communication via son site internet et les réseaux sociaux (Facebook, flickr, dailymotion...). Il pourrait être davantage présent sur des actions de communication touristique : présence sur des salons spécialisés (comme c'était le cas il y a quelques années), réalisation d'insertions publicitaires, d'opérations de communication ciblées, etc... La question a été posée de savoir si ce type d'actions correspond réellement à la vocation et aux missions du Parc. L'idée est plutôt de mieux **s'appuyer sur acteurs dont c'est le métier** (OT, CDT, CRT) en renforçant les partenariats (cf. actions envers les OT, Cantal Destination et Auvergne Tourisme).

Enfin, et cette action concerne toutes les cibles, il a été proposé que le Parc continue d'apporter son **ingénierie dans le montage éco-responsable** de grands événements, comme c'est le cas actuellement pour les événements sportifs, et d'élargir cet accompagnement aux événements à **caractère culturel**.

Liste des personnes présentes lors du séminaire organisé le 16 octobre 2014