

## RENDEZ-VOUS DU TOURISME 2018

### Dates et lieux :

- 20 novembre 2018 à 14h30 à Pontaurmur
- 21 novembre 2018 à 18h30 à Charbonnières-les-Vieilles
- 22 novembre 2018 à 10 h à Pionsat

### Présence du personnel de l'OTC :

Sur les 3 réunions : Evelyne CERONI, Marie LEPISSIER, Valérie LEYSSENE, Mélanie MISTA, Florence SAVOLDELLI



*Pontaurmur*



*Charbonnières-les-Vieilles*



*Pionsat (atelier)*

### ✓ Contenu : cf. présentation diffusée

- Présentation des nouveautés de l'OTC
- Présentation du bilan estival
- Les Combrailles, territoire de qualité ?
- Atelier : les nouveautés et les explications pour la taxe de séjour
- Atelier : les mises à jour des informations touristiques - express

### ✓ Bilan :

- Le 20/11/2018 : 25 personnes présentes, sans compter le personnel de l'OTC (19 personnes inscrites)
- Le 21/11/2018 : 20 personnes présentes sans compter le personnel de l'OTC (15 personnes inscrites)
- Le 22/11/2018 : 13 personnes présentes sans compter le personnel de l'OTC (12 personnes inscrites)

Soit 58 personnes rencontrées lors de ces Rendez-Vous du Tourisme

- **Remarques enregistrées :**

**Randonnée :**

- o La mairie de Giat diffuse des sentiers de randonnée 'faits maison'

**Documentation :**

- o Pierre Ganne (MAC) précise qu'il donne de plus en plus de docs de l'OT. MAC = a de la fréquentation de gens qui ne viennent que pour avoir de la doc (NB. 2x plus de doc distribuées en 2018)
- o L'OTC ne donne pas assez de brochures aux hébergeurs qui renseignent à notre place...
- o La Picote : ne comptez pas les docs que vous donnez aux prestataires, il ne faut pas nous rationner en docs !
- o Mme Neron remarque que la diffusion de la doc, globalement est un peu tardive, n'a pas eu assez de docs. A servi d'OT, notamment sur les marchés de Pontaurmur les mercredis. Elle a renvoyé les gens sur les mairies dont celles de Giat (A savoir : les mairies ont-elles eu assez de brochures ?)
- o Manque lien sur notre site avec infos vers les autres OT limitrophes (et manque doc)
- o Information de Château Dauphin : les prestataires de Pontgibaud travaillent à faire un plan de la ville
- o Manque de nouvelles docs chez les prestataires pour pallier aux fermetures des BT
- o Les prestas acquiescent à l'utilité de l'agenda.
- o Des questions sur le choix et localisation des points i mobiles. Mme Neron propose des docs en diffusion sur le marché de Pontaurmur. Forte demande et diffusion.
- o Hébergeurs : les GT sont surtout distribués pour les restaurants
- o Les point I mobiles devraient être ajoutés sur les cartes touristiques

**Ouverture des bureaux de tourisme :**

- o Des questions sur les ouvertures, sur la baisse des horaires d'ouverture et sur la communication sur les ouvertures. Les prestataires ne savent pas quels BT sont ouverts ou non
- o La Fermanerie a eu une baisse de la clientèle envoyée par l'OT pour les activités (cause fermeture Pontaurmur ?)
- o Discussion sur l'ouverture du BT de Pontaurmur notamment.
- o Pas assez de BT ouverts au printemps

**Services de l'office de tourisme :**

- o Comment se calcule l'estimation du poids économique du tourisme en Combrailles ? Commentaires des prestataires sur les fréquentations. Pas forcément exactement les mêmes retours que pour l'OT.
- o Comment faire les liens avec les OT voisins, les proximités des autres départements. Q des prestas éloignés (Giat, Verneugheol,...). Prestataires limitrophes doivent adhérer à trop d'OT
- o Les prestataires ne connaissent pas assez nos services (ex billetterie)

- Les prestas présents acquiescent sur les stats de fréquentation de la clientèle étrangère.
- Film apprécié (NB : la salle de Pionsat s'y prêtait beaucoup mieux en projection et son)
- Il a été demandé à ce que les invitations soient également envoyées par courrier aux personnes qui n'ont pas de mail

#### ***Financement de l'office de tourisme :***

- Questions sur l'arrêt de la commercialisation, par La Chaumière. Surprise de l'arrêt de la commercialisation
- Remarque de Bernard Gauvin, en tant que prestataire et membre du comité de direction : il dit que les baisses de dotations sont incompréhensibles dans leurs proportions. Il rappelle son implication dans le tourisme et les OT depuis longtemps et note que la dotation actuelle de la CC (33 communes) est moindre que celle donnée à un OT plus petit précédemment (Cœur de Combrailles).
- Le maire de La Cellette répond en tant que conseiller communautaire sur la dotation. A la fusion, le déficit est de 800 000€ prévu du côté de la CC. Donc il y a des choix. M. Girard dit qu'il a fallu aussi harmoniser les compétences obligatoires.
- Les prestataires ne sont pas d'accord avec la baisse des dotations à l'OT qui signifient entre autre une baisse de la promotion

#### ***Prestation touristique :***

- Remarque sur la position centrale de l'Auvergne (en France), c'est positif.
- Viaduc des Fades : un presta rôle après le fait que le propriétaire autour du viaduc clôture des parties publiques.
- Les remarques (provenant des clients) sur les restaurants (notamment fermetures) font réagir les personnes présentes, qui se plaignent aussi, notamment le dimanche soir : Natura Tazenat note que le GT leur sert beaucoup pour indiquer les restaurants. C'est une honte que les restaurants soient fermés en Août. Les restaurants sont mal indiqués sur le Guide du Routard.
- Remarques sur le manque de signalétique sur les cascades, le Chemin Fais Art et sites naturels.
- Pas assez de réseau mobile sur les Combrailles ex Gorges, Saint Hilaire la Croix, Pionsat...
- Question par rapport à la fréquentation qui est générale dans les OT de France ? Les gens vont peut-être plus dans les sites.
- Question par rapport aux poubelles.

#### ***Taxe de séjour :***

- Les montants de la taxe de séjour sont équivalents à ceux de territoire très touristique comme la Côte d'Azur...
- Les hébergeurs classés font des demandes de déclassement pour demander des tarifs de taxe de séjour moins élevés.
- De nombreux hébergeurs incluent la taxe de séjour dans le tarif global de la location. Ils ne peuvent pas augmenter leurs tarifs autant que la taxe séjour, ils vont donc devoir payer de leurs poches.
- Il a été demandé que l'OTC soit associé à la détermination des tarifs



- Le Centre des Volcans demande à avoir un tarif spécial pour son centre d'hébergement car leurs tarifs sont uniquement en demi-pension ou pension complète, ils n'ont pas de tarif à la nuitée uniquement pour l'hébergement

Un cahier des remarques et suggestions étaient à disposition des participants. Les messages portent sur la taxe de séjour avec des tarifs beaucoup trop élevés, sur le manque de documentation touristique, ou encore sur le manque de réseau téléphonique.