



Compte-rendu de réunion Comité de Pilotage Local n°8 6 octobre 2006 – 9h30 – CCHMV



Participants

☞ Cf. liste ci-jointe

Diffusion	A l'ensemble des membres du Comité de Pilotage Local
-----------	--

Objectifs et contenu de la réunion

- ☞ Tour d'horizon des actions et point financier
- ☞ Conclusions de l'audit transports et suites
- ☞ Mise en œuvre du plan d'actions marketing
- ☞ Politique événementielle et politique d'animation
- ☞ Formation des acteurs
- ☞ Observatoire Local du Tourisme

Rappel : échéance du dispositif Contrat Station

L'échéance du dispositif Contrat Station est fixée au 31/12/2006.
L'ensemble des dossiers de demande de subvention doivent être déposés d'ici là.

Tour d'horizon des actions et point financier

☞ Audit organisationnel, financier et juridique de la CCHMV et des opérateurs touristiques du territoire

La mission du cabinet-conseil IDES est terminée depuis la fin de l'hiver 2006. Malgré les réflexions menées, cet audit n'a pas permis d'aboutir à une évolution concrète de l'organisation du tourisme en Haute Maurienne Vanoise.

Le travail se poursuit donc en interne à partir des nouveaux statuts de la Communauté de Communes tels qu'ils ont été validés au printemps dans le cadre du travail sur l'intérêt communautaire. Un ordre de priorité a été déterminé pour l'ensemble des actions inscrites dans ces statuts.

Ont été identifiées :

- les actions qui sont de l'ordre du transfert de compétence vers la CCHMV (nécessité de transfert financier) ;
- les actions pour lesquelles un traitement mutualisé permettrait de faire des économies d'échelle ;
- les actions qui sont des réalisations nouvelles pour la CCHMV (augmentation des dépenses)

Parmi ces actions, certaines sont à traiter urgemment d'un point de vue financier car elles n'ont pas de financement dès à présent ou dès la fin du Contrat Station.

L'objectif de ce travail reste inchangé : optimiser le travail réalisé, travailler davantage tous ensemble, mutualiser les moyens faire évoluer les organisations pour plus d'efficacité et de performance économique. Les élus de la Communauté de Communes poursuivront la réflexion en réunion de Bureau puis en Conseil Communautaire. Ensuite, il est envisagé de faire la tournée des Conseils d'Administration des Offices de Tourisme (Comité Syndical pour Val Cenis).

☛ Audit urbain

Rappel des objectifs :

- Recenser l'ensemble des projets urbains actuels et futurs en HMV ;
- Donner les informations nécessaires pour gommer les points noirs visuels ;
- Améliorer le cheminement et le stationnement en HMV ;
- Améliorer la signalétique ;
- Etc. ;
- Afin de répondre davantage aux besoins des vacanciers.

Ce travail doit aboutir à la réalisation d'un document d'orientations urbaines à l'échelle de la Haute Maurienne Vanoise.

C'est le CAUE de la Savoie qui réalise cette mission.

La partie audit et diagnostic est terminée. Elle a été présentée aux élus lors d'un séminaire le 14 mars dernier. Les réflexions sur la thématique urbaine nécessitant du temps, il a été décidé de faire évoluer le calendrier initialement prévu et de se donner une année supplémentaire pour réaliser le travail.

Dès le début de l'année 2007*, le CAUE fournira une proposition de thématiques précises à travailler (par ex. : la signalétique, les façades, etc.). Ces thématiques seront validées par le Conseil Communautaire et par les Conseils Municipaux. Des groupes de travail thématiques composés principalement d'élus seront alors formés et animés par le CAUE durant l'hiver et le printemps 2007.

Le document d'orientations devrait être prêt à l'été 2007.

**NB : lors de la réunion, il a été annoncé que ce travail démarrerait à l'automne 2006. Depuis, la priorisation et la planification des actions à mener avant la fin de l'année 2006 (tous les dossiers de demande de subvention doivent être déposés avant le 31/12/2006) nous ont conduit à reporter le démarrage de ce travail au début de l'année 2007.*

Mme Marie-Thérèse Aroq, représentante de la DRT (Etat), informe le Comité de Pilotage que l'audit urbain ne pourra finalement pas être financé par l'Etat dans le cadre du Contrat Station faute de crédits.

☛ Structuration d'un poste autour de l'animation « sentiers » pour valoriser nos atouts l'été

L'objectif de cette action est d'optimiser l'offre de promenades et randonnées pédestres et VTT en Haute Maurienne Vanoise.

Afin de définir les axes de travail de cette action, il convenait d'attendre que la stratégie marketing soit elle-même définie.

Ainsi, les axes de travail identifiés sont les suivants :

- Concevoir l'ensemble des actions en accord avec la nouvelle stratégie marketing ;
- Faire évoluer la documentation mise à disposition des clientèles en séjour (actuellement une carte + un descriptif succinct des randonnées) ;
- Structurer et valoriser l'activité des professionnels de la montagne ;
- Promouvoir le Grand Tour de Haute Maurienne Vanoise (topo-guide, TO, presse...) ;
- Travailler en lien avec le projet Via Alpina ;
- Poursuivre l'entretien et le balisage des sentiers et itinéraires.

NB : concernant le Grand Tour de Haute Maurienne Vanoise, l'ensemble du projet est traité en lien avec le Canton de Modane car l'itinéraire démarre et se termine sur ce territoire. Le balisage de l'ensemble de l'itinéraire sera finalisé en 2007. Dès l'hiver 2007, un travail conjoint entre la CCHMV et le Canton de Modane sera mis en place pour définir le plan de communication de l'itinéraire. L'objectif est de prévoir la promotion de l'itinéraire pour l'été 2008.

☛ Organisation et communication des événements et manifestations d'hiver d'été

Ont été financés dans ce cadre :

- La Grande Odyssée 2005
- Terre de Montagne 2005
- Photos événementiel été 2005
- Biathlon Summer Tour 2005
- Biathlon Challenge 2005
- La Grande Odyssée 2006 (dont voyage de presse)
- Défi pour la Dent Parrachée
- Terre de Montagne 2006
- Estivales du Biathlon 2006 et 1^{er} Championnats de France de Biathlon d'été 2006 (organisation)

Seront financés prochainement :

- La Grande Odyssée 2007
- La Coupe d'Europe de Biathlon – mars 2007

NB : une action de définition de la politique événementielle (et de la politique d'animation) est prévue dans le cadre du Contrat Station. Cf. zoom ci-après.

CONTRAT STATION HAUTE MAURIENNE VANOISE

☛ Communication événementielle Biathlon

Le budget « communication événementielle Biathlon » sera écoulé après le Biathlon Challenge des 25 et 26 novembre prochains.

Ont été financés dans ce cadre :

- Biathlon Summer Tour 2005 (actions de communication)
- Biathlon Challenge 2005 (actions de communication)
- Coupe de France de Biathlon 2006
- Estivales du Biathlon 2006 (actions de communication)
- 1ers Championnats de France de Biathlon d'été 2006 (actions de communication)

Les objectifs de cette action ont été atteints dans la mesure où les événements organisés ont contribué à associer l'image du biathlon au territoire Haute Maurienne Vanoise.

☛ Bulletin d'information de la Communauté de Communes

Deux numéros sont déjà parus.

Le prochain numéro paraîtra fin novembre 2006 dans un format identique et ainsi de suite.

☛ Aménagements d'espaces enfants pour l'été et aménagement des fronts de neige pour l'accueil et la convivialité l'hiver

- Rappel des objectifs :

Espaces enfants : améliorer l'accueil du public familial en Haute Maurienne Vanoise

Fronts de neige : optimiser l'accueil sur les domaines alpins ou nordiques

- Les aménagements ont été réalisés à Bessans :
 - Espaces enfants : installation d'une pyramide de cordes
 - Fronts de neige : installation de tables et de bancs
- Les aménagements ont également été réalisés à Bramans :
 - Espaces enfants : création d'un espace multi-activités bicross
 - Fronts de neige : création, sécurisation et éclairage d'une piste de luge « sous l'église »
- Les communes de Sollières-Sardières et Lanslevillard avaient décidé que les projets sur leurs communes seraient réalisés uniquement si les financements de l'Etat étaient assurés.

Mme Marie-Thérèse Aroq informe le Comité de Pilotage que les opérations d'aménagement pour lesquelles des dossiers ont été déposés seront financées comme prévu par l'Etat dans le cadre du Contrat Station.

☛ Aménagements des sites d'entrée/sortie des villages

Le maître d'œuvre pour cette opération a été recruté. Il s'agit du bureau d'études ABEST.

L'opération se décompose en trois lots.

Un lot a été attribué. Deux lots ont été déclarés infructueux. De nouvelles offres sont attendues pour novembre 2006.

Les travaux devraient être réalisés en 2007.

☛ Etude et réalisation du programme d'aménagement du domaine skiable alpin de Bessans

L'étude est terminée. Le télésiège conduisant sur le haut du domaine sera démonté et un nouveau télésiège sera installé sur le bas du domaine. L'objectif est d'organiser un espace débutant de qualité.

Les travaux ont démarré à l'automne 2006.

Mme Marie-Thérèse Aroq informe le Comité de Pilotage que l'étude de définition du programme d'aménagement du domaine skiable alpin de Bessans ne sera pas financée par l'Etat dans le cadre du Contrat Station, faute de crédits.

☛ Audit touristique de Bramans et mise en œuvre des actions et aménagements

Rappel des objectifs de l'audit touristique de Bramans :

- Définir la stratégie de développement et la stratégie touristique de Bramans ;
- Elaborer un plan d'actions opérationnel sur 3 à 5 ans en matière d'aménagement touristique.

C'est le cabinet-conseil AGC qui a été retenu pour réaliser cet audit touristique.

Suite au diagnostic rendu par le cabinet-conseil, la commune de Bramans a fait le choix du scénario « Bramans : vrai village, vrai site touristique ». C'est une orientation vers une économie touristique durable fondée sur :

- Une réhabilitation exemplaire pour valoriser le patrimoine bâti et naturel du village ;
- Un repositionnement des activités : tourisme « doux et de découverte », priorité à l'été et repositionnement des activités hivernales.

CONTRAT STATION HAUTE MAURIENNE VANOISE

Les objectifs de la démarche sont les suivants :

- Maintenir et développer une économie touristique ;
- Accueillir des visiteurs en séjour et à la journée ;
- Améliorer le cadre de vie des habitants.

NB : ce scénario n'a de valeur que si la majorité des habitants adhère au projet et agit à son niveau, c'est-à-dire apporte le soin nécessaire à faire d'un village un endroit où il fait bon vivre dans un cadre embelli par chacun.

Le plan d'actions est le suivant :

1. Valoriser le village et obtenir le label « Plus Beaux Villages de France » ;
2. Développer l'offre « activités nature » et « sports doux » pour l'été ;
3. Repositionner les activités hivernales ;
4. Favoriser l'accessibilité au Planay ;
5. Favoriser l'accessibilité aux autres stations de HVM ;
6. Renforcer les animations 4 saisons ;
7. Améliorer et développer l'offre de restauration ;
8. Redynamiser l'offre d'hébergement ;
9. Améliorer l'information, la communication, la promotion et la commercialisation ;
10. Mieux travailler ensemble.

Mme Marie-Thérèse Aroq informe le Comité de Pilotage que l'audit touristique de Bramans ne sera pas financé par l'Etat dans le cadre du Contrat Station, faute de crédits.

☛ **Système « mains libres »**

Le système mains libres fonctionne sur Val Cenis et Termignon depuis l'hiver 2004/2005.

La commune de Bonneval-sur-arc a délibéré favorablement pour l'installation du système mains libres sur son domaine skiable. Un dossier de demande de subvention sera déposé avant le 31/12/06. L'installation du système « mains libres » devrait se faire à l'automne 2007 et le système devrait donc être opérationnel pour la saison 2007/2008. D'ici là, une concertation sera organisée par la CCHMV pour la mise en place d'un forfait de ski alpin commun Haute Maurienne Vanoise.

☛ **Neige de culture**

Les dossiers de demande de subvention concernant les installations de neige de culture sur Bonneval-sur-arc et Termignon ont été déposés.

Le dossier de demande de subvention pour Val Cenis est à déposer rapidement et en tous les cas avant le 31/12/2006.

☛ **Synthèse financière**

- 60 dossiers de demande de subvention déposés
- Actions engagées : 1 300 000 € HT, soit 40 % du total du Contrat Station
- Subventions demandées : 685 000 €
- Subventions accordées : 495 000 €
- Subventions reçues : 312 400 €

Zoom : audit transports touristiques

☛ **Rappel des objectifs de l'audit**

Adapter les transports en commun « hiver » aux besoins et attentes des clientèles touristiques en séjour en Haute Maurienne Vanoise, clientèle n'ayant pas de moyen de transport sur place (ou ne souhaitant pas se déplacer avec son véhicule personnel), tout en tenant compte des contraintes économiques et géographiques du territoire.

☛ **Dates de réalisation de l'audit**

Juin 2005 – automne 2006

☛ **Suite à la phase de diagnostic, préconisation d'évolution du service en deux temps :**

- 1^{ère} étape : hiver 2005/2006
 - Réaménagement de la ligne Bramans-Bonneval : introduction d'une rupture de charge à hauteur de Val Cenis créant 2 circuits distincts ;
 - Allègement des fréquences le week-end entre Bramans et Bonneval pendant les périodes de pointes ;
 - Intensification des fréquences sur l'axe Val Cenis et Bonneval.

CONTRAT STATION HAUTE MAURIENNE VANOISE

- 2^{ème} étape : hiver 2006/2007
 - Mise en place, à titre expérimental et en vue d'une application pour d'autres déplacements, du Transport A la Demande :
 - Ligne Bramans -Bonneval pendant les périodes de faible fréquentation (samedi hors vacances scolaires et tous les jours du mois d'avril) ;
 - Ligne Termignon-Aussois : les 2 semaines qui précèdent les vacances scolaires de février ;
 - Mise en place d'une politique tarifaire :
 - 1,5 euros le ticket pour les porteurs de la carte d'hôte à chaque rupture de charge ;
 - Carnet de 10 tickets à 10 € pour les porteurs de la carte d'hôte ;
 - Carnet de 10 tickets à 20 € pour les non-porteurs de la carte d'hôte.

☛ Le Transport A la Demande, qu'est-ce que c'est ?

- Pour l'utilisateur :

L'utilisateur dispose d'une grille horaire, il réserve sa place auprès du transporteur, au plus tard avant la veille 18h.

Tarifs et circuits : identiques au ski bus.

NB : le Transport A la Demande n'est pas un taxi. L'utilisateur se rend à l'arrêt du ski bus à l'horaire réservé.

- Pour la collectivité :

Suite à une consultation, la CCHMV a retenu un « taxi » local pour la réalisation de cette prestation.

Ce dernier s'engage à assurer le transport des passagers, avec un véhicule 8 places, dès lors qu'il enregistre une demande la veille avant 18h.

Les intérêts du Transport A la Demande :

- Circulation de véhicules uniquement si besoin :
 - Intérêt économique (seules les courses réalisées sont payées) ;
 - Intérêt environnemental.
- La taille du véhicule est adaptée au flux (flux mesuré lors études).

☛ Conclusions

Cet audit a été un véritable outil d'aide à la décision. Il a permis aux élus de se positionner sur les clientèles « cibles » et de mettre en place des services « raisonnés ».

La mise en place de ces services devait tenir compte des capacités budgétaires des collectivités. Cet objectif est atteint puisque la restructuration de l'offre et la négociation avec les transporteurs ont abouti à une prestation d'un coût à peu près équivalent aux saisons précédentes.

☛ Communication

A présent, afin que l'ensemble du nouveau dispositif fonctionne, il est indispensable de le communiquer efficacement auprès de l'ensemble des acteurs touristiques et notamment auprès du personnel d'accueil des Offices de Tourisme chargé de l'information sur les transports et de la vente des titres de transports.

Les directeurs d'offices de tourisme présents lors de la réunion souhaitent que la Communauté de Communes vienne dans leurs structures pour présenter le nouveau dispositif à leurs équipes.

Zoom : site Internet www.hautemaurienne.com

C'est la société December qui a été retenue en juin 2006 pour réaliser le développement du futur site Internet www.hautemaurienne.com.

Un groupe de travail composé des Offices de Tourisme (dont webmasters), de Marjorie Asselineau (animatrice de l'espace multimédia de Lanslebourg) ainsi que d'élus du territoire et de deux personnes de la CCHMV se réunit régulièrement depuis le mois de juin afin de suivre l'avancement du développement du nouveau site Internet.

Les arborescences été et hiver figurent ci-joint (elles ont été validées ainsi) ainsi que les 1ères maquettes graphiques des pages d'accueil été et hiver (le groupe de travail se réunit prochainement pour travailler dessus). Ce site Internet aura une vocation commerciale, c'est pourquoi il sera très complet, devra être mis à jour et référencé très régulièrement. L'internaute aura la possibilité d'y réserver son hébergement (dans un 1^{er} temps) puis son séjour en ligne.

Le recrutement d'un webmaster à ½ temps est prévu pour la mise à jour et le référencement de ce site Internet. La date de mise en ligne du site Internet dépend en partie de la date à laquelle ce webmaster sera recruté. En effet, un travail important doit être réalisé sur la fourniture et la rédaction des contenus. Au plus vite le bon webmaster sera recruté, au plus vite le site sera mis en ligne.

Un financement complémentaire LEADER+ sera sollicité pour cofinancer ce site Internet.

Zoom : photothèque

Cette action est composée de deux parties : une partie acquisition de l'outil et une partie acquisition de photos.

☛ Outil photothèque

- Rappel de l'objectif de l'outil : Optimiser la gestion des images à l'échelle de la Haute Maurienne Vanoise grâce à une banque d'images en ligne sur Internet ;
- Cet outil sera très probablement en ligne sur Internet sur le site www.hautemaurienne.com ; il sera partagé avec les offices de tourisme ou bien certaines associations du territoire le souhaitant ; les photos seront en ligne en basse définition ; la personne (acteur touristique, presse...) souhaitant utiliser une photo s'adressera à l'administrateur (la CCHMV) qui lui adressera alors la photo au format voulu ; des vidéos et tout autre document (pdf, etc.) pourront également y être stockés ;
- Le cahier des charges de consultation est à réaliser rapidement ;
- Un financement LEADER+ semble possible et sera sollicité.

NB : Valmeinier ainsi que le Parc national de la Vanoise utilisent ce type d'outils ; il convient de se rapprocher d'eux pour connaître leur appréciation du fonctionnement de leur outil.

☛ Photos

- Une campagne de photos hiver est en cours : hiver 2005/2006 et hiver 2006/2007 ;
- Une consultation doit être réalisée en octobre pour la réalisation d'une campagne de photos sur les autres saisons : printemps, été, automne ; cette campagne de photos devra respecter la nouvelle stratégie marketing de la destination Haute Maurienne Vanoise.

Des banques d'images existent (Parc national de la Vanoise par exemple) ; il convient de les utiliser au maximum avant d'acheter de nouvelles photos.

Zoom : vidéos promotionnelles

C'est Nicolas Folliet qui a été retenu pour la réalisation des vidéos promotionnelles été/automne 2006 et hiver 2007.

Ces vidéos présenteront la destination Haute Maurienne Vanoise sous l'angle de son nouveau positionnement marketing (l'exploration) ainsi que sous l'angle événementiel (La Grande Odyssée, le biathlon...). Il s'agira de clips de 6 minutes et de mini-clips de 30 secondes à 2 minutes.

Ces clips seront diffusés sur le site Internet www.hautemaurienne.com , lors de salons, auprès de la presse, dans les Offices de Tourisme, sur rhonealpes.tv, etc.

Lors du Comité de Pilotage, un extrait de la vidéo réalisée sur les Estivales du Biathlon 2006 (le 20 août) a été diffusé aux participants.

Zoom : plan d'actions commerciales

L'élaboration du plan d'actions commerciales à mener sur 2006, 2007, et 2008 est en cours. Le dossier de demande de subvention doit être déposé rapidement.

Les grandes lignes du plan d'actions commerciales sont les suivantes :

- L'optimisation de la diffusion des brochures (mailings) ;
- L'achat de fichiers pour les actions de marketing direct ;
- Les actions en direction de niches de clientèles-cibles ;
- La conception de produits touristiques en lien avec le positionnement sur le thème de l'exploration ;
- L'achat d'espaces publicitaires (en lien avec la stratégie de relations presse) ;
- Le référencement et la traduction (anglais et italien) du site Internet ;
- L'achat de liens sponsorisés sur Internet ;
- Les salons grand public et professionnels et les workshops.

Zoom : relations presse

Une consultation sera lancée prochainement pour travailler avec une agence de relations presse. Il s'agira d'un travail de collaboration et d'accompagnement et non pas d'une simple sous-traitance.

Le cahier des charges de consultation est en cours d'élaboration.

Les grandes lignes en sont les suivantes :

- Définition de la stratégie de relations presse ;
- Définition du plan media (achat d'espaces publicitaires) ;
- Conception des dossiers et communiqués de presse ;
- Organisation des conférences de presse et accueils presse ;
- Gestion du réseau presse (diffusion, relance, etc.) ;
- Le travail devra être réalisé en lien avec le positionnement marketing sur le thème de l'exploration et avec les événements ;
- Le travail sera réalisé en France et à l'étranger.

Carnet d'explorateur : rapide bilan

Le carnet d'explorateur a été la première réalisation concrète de la nouvelle stratégie marketing Haute Maurienne Vanoise. Il s'agit d'un guide d'accueil et de découverte du territoire dont l'objectif est de mettre en valeur l'offre et de donner envie aux clientèles de consommer « le territoire » dans toute sa diversité. Il est vendu 3 € dans les Offices de Tourisme. Malgré les retours positifs sur le document en lui-même (fond et forme), les résultats des ventes sont très insatisfaisants. Pour l'été 2007, il sera nécessaire de raisonner différemment et de trouver une nouvelle manière de le vendre et de le diffuser.

Zoom : politique événementielle et politique d'animation

☛ Historique

- La définition de la politique événementielle et de la politique d'animation constitue une fiche à part entière du Contrat Station Haute Maurienne Vanoise dont l'objectif est de concevoir un programme d'événements et un programme d'animation cohérents avec les orientations marketing de la Haute Maurienne Vanoise ;
- Un groupe de travail composé des animateurs des stations voire des directeurs d'offices de tourisme ainsi que de techniciens de la CCHMV et d'élus s'est réuni 3 fois depuis juin 2005 afin de réaliser un inventaire de tous les événements et de toutes les animations qui se déroulent en été et en hiver en Haute Maurienne Vanoise et afin d'identifier les besoins du territoire en matière de politique événementielle et de politique d'animation ;
- Les enquêtes de satisfaction des clientèles menées par l'Observatoire Local du Tourisme durant l'été 2005, l'hiver 2005/2006 et l'été 2006 ont montré des points d'insatisfaction concernant les animations, notamment à destination des enfants et des adolescents.

☛ Les besoins identifiés sur la politique événementielle

- Définir les objectifs de la politique événementielle ;
- Evaluer la pertinence des événements actuels par rapport à la stratégie marketing définie ;
- Imaginer éventuellement de nouveaux événements en lien avec la stratégie marketing, notamment sur l'été (c'est une priorité) ;
- Déterminer quels sont les événements d'intérêt intercommunal et les événements qui restent d'intérêt local ;
- Définir un programme d'événements et le faire valider ;
- Tout cela en maîtrisant les budgets.

☛ Les besoins identifiés sur la politique d'animation

- Définir les objectifs de la politique d'animation ;
- Mieux connaître les attentes des clientèles ;
- Travailler sur les animations à destination des enfants et adolescents (c'est une priorité) ;
- Travailler sur les animations en lien avec le positionnement marketing (c'est une priorité) ;
- Définir la politique tarifaire des animations (gratuit, payant, tarifs réduits, participation libre ?...) ;
- Communiquer davantage les programmes d'animation à l'échelle intercommunale ;
- Définir le programme d'animations et le faire valider ;
- Définir un fonctionnement commun pour la suite (c'est une priorité).

Le Comité de Pilotage souhaite également que ce travail soit l'occasion de s'informer davantage sur ce qui se fait sur d'autres territoires.

NB : l'animation touristique n'étant pas une compétence de la CCHMV, la CCHMV ne peut avoir qu'un rôle de coordination dans ce domaine.

☛ **Une mission d'animation du groupe de travail, de conseil et d'accompagnement collectif et individuel**

Comme prévu dans le cadre du Contrat Station, la CCHMV va faire appel à un prestataire extérieur pour animer l'ensemble de la démarche de définition de la politique événementielle et de définition de la politique d'animation. Cette démarche s'apparentera à de la formation-action. Le cahier des charges de consultation est en cours de finalisation. La consultation sera réalisée en octobre. Le calendrier est le suivant : démarrage de la mission en novembre 2006 et clôture prévisionnelle de la mission en novembre 2007.

Zoom : formations-actions des acteurs touristiques publics et privés

☛ **Identification des besoins en formation**

- Les enquêtes de satisfaction des clientèles touristiques menées dans le cadre de l'Observatoire Local du Tourisme ont révélé certains points d'insatisfactions et certains manques qui ont été traduits en besoins en formation ;
- Un des facteurs-clés de succès de la nouvelle stratégie marketing (et du nouveau positionnement qui en découle) est sa bonne appropriation par l'ensemble des acteurs touristiques publics et privés ;
- Plus spécifiquement, lors d'entretiens individuels avec les guides et accompagnateurs de montagne réalisés à l'automne 2005, ces derniers ont exprimé leurs besoins en formation sur les spécificités floristiques, faunistiques et géologiques de la Haute Maurienne Vanoise.

☛ **Projet de programme de formations-actions à destination des acteurs touristiques publics et privés**

Lors de la réunion, un tableau synthétique présentant les formations-actions « démarche marketing » et « démarche qualité » a été diffusé aux personnes présentes.

Les personnes qui n'étaient pas à la réunion trouveront ce document ci-joint.

☛ **Informations générales sur les formations-actions « démarche marketing » et « démarche qualité »**

Ces formations se dérouleront en 2007 et 2008, plutôt à l'intersaison pour permettre au plus grand nombre d'y participer.

Elles seront organisées sur place afin de limiter le temps de déplacement des uns et des autres.

Elles seront ouvertes à tous les acteurs touristiques, publics comme privés.

La plupart de ces formations seront des formations « sur mesure », c'est-à-dire en fonction des besoins identifiés et en lien avec le positionnement sur le thème de l'exploration.

Les aspects théoriques seront minimisés et les aspects pratiques valorisés (mise en situation et outils).

Enfin, ces formations-actions inciteront les acteurs touristiques à mener régulièrement des analyses comparatives de leur activité avec celle de leurs homologues sur d'autres territoires (notion de benchmarking).

☛ **Formation Open System**

Le tarif négocié dans le cadre de la nouvelle convention avec Alliance Réseaux permettra de dispenser 40 journées de formation aux acteurs publics et privés. Une réunion spécifique sur Open System a lieu prochainement et la partie formation y sera abordée.

☛ **Autres formations**

D'autres besoins en formation ont été identifiés mais ils ne pourront a priori pas être financés dans le cadre du Contrat Station : conduite de projets, négociation – achat public, management (club des dirigeants de structures Haute Maurienne Vanoise).

Zoom : Observatoire Local du Tourisme - perspectives

☛ Enquêtes clientèles (satisfaction et qualité)

Une nouvelle enquête clientèle sera réalisée durant l'hiver 2006/2007, sur le modèle des enquêtes précédentes.

☛ Bilans de fréquentation

Les bilans de fréquentation seront réalisés à chaque saison afin de pouvoir mesurer pertinemment les évolutions de fréquentation.

☛ Diffusion des résultats et plan d'actions

Karine Decq et Karen Longueville font la tournée des offices de tourisme et communes afin d'échanger sur les résultats des enquêtes clientèles et que chaque structure définisse un plan d'actions et son planning de mise en œuvre pour palier les points d'insatisfaction.

☛ Suivi des travaux de l'Observatoire Local du Tourisme

A l'avenir, les travaux de l'Observatoire Local du Tourisme seront réfléchis et suivis dans le cadre de la Commission Promotion

☛ A déterminer

- Prévoir la fréquence des enquêtes clientèles
- Faut-il mener des enquêtes plus ciblées (clientèles de passage, clientèles étrangères, etc.)
- Quels sont les besoins en matière de données socio-économiques ?
- Comment communiquer sur les résultats des enquêtes ? Comment réellement les prendre en compte ?

Synthèse du tour de table final

En fin de réunion, le Comité de Pilotage a été invité à réagir sur l'avancement du Contrat Station.

Les aspects positifs	Les points de vigilance
<ul style="list-style-type: none">➤ Les délais annoncés sont tenus ;➤ Le travail réalisé en interne est satisfaisant ;➤ Le Contrat Station est une réelle opportunité de travail tous ensemble à l'échelle de la Haute Maurienne Vanoise ; c'est fédérateur ; on va pouvoir vendre l'ensemble de la Haute Maurienne Vanoise ;➤ Malgré le nombre important de réunions, le travail sur le Contrat Station est bénéfique, il en sortira probablement quelque chose. Les réflexions menées sont larges et il y a moins de « querelles de clochers » ;➤ Lors des réunions, l'avancement du travail est présenté et il est évident que de nombreuses actions sont effectivement en cours ;➤ Les actions de formation vont toucher l'ensemble des acteurs touristiques, un important travail de communication devra être réalisé pour valoriser le programme ;➤ Le Contrat Station Haute Maurienne Vanoise est un contrat très stratégique et qui a su respecter la philosophie des Contrats Stations de Moyenne Montagne ;➤ Les réunions du Comité de Pilotage se font régulièrement, c'est un point positif pour le suivi du Contrat Station ;➤ Le Contrat Station Haute Maurienne Vanoise est un contrat très ambitieux, de nombreuses actions sont engagées. Le territoire a su saisir les opportunités. L'avancement du Contrat Station n'est peut-être pas matérialisable pour l'instant mais le travail effectué n'est pas perdu ;➤ Le Contrat Station Haute Maurienne Vanoise est un contrat structuré qui avance bien.➤ Appréciation très positive du Contrat Station Haute Maurienne Vanoise par les financeurs (Etat, Région, Département).	<ul style="list-style-type: none">➤ La population locale identifie mal le périmètre du Contrat Station ;➤ Il y a un décalage évident entre les réflexions menées en Comité de Pilotage et en Groupes de Travail et le suivi du terrain. La population locale a du mal à s'y retrouver. Il faut communiquer, publier, restituer... ;➤ Les 1ères réalisations concrètes mettent du temps à sortir. Les acteurs sont impatients de voir du concret (site Internet, nouvelle brochure, etc.) ;➤ Il est souhaitable que les prochaines élections municipales ne remettent pas en cause le travail réalisé ;➤ L'ORIL n'a pas le succès escompté alors qu'elle pourrait potentiellement intéresser de nombreux propriétaires de meublés. C'est une opportunité pour rénover et moderniser les appartements afin de faire face à la concurrence des nouvelles résidences ;➤ Bien terminer ce qui a été commencé, et préparer l'après Contrat Station ;➤ Rester vigilant sur la maîtrise financière.