Deuxièmes Assises du Tourisme

Nouvelle stratégie de Destination Pilat dans le cadre du programme « Avenir Montagnes Ingénierie »

Rapport – Février 2023

nō.mad
Olivier Courbon Consulting

Sommaire

- Contexte & déroulement
- Priorisation des défis
- Choix des actions
- Annexe

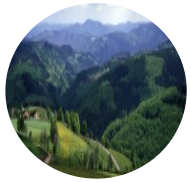
Sommaire

Contexte & déroulement

Priorisation des défis

Choix des actions

Annexe



Contexte

Le Parc naturel régional du Pilat a été lauréat du dispositif **Avenir Montagnes Ingénierie.** L'objectif de ce plan de soutien national est d'accompagner en ingénierie les territoires de montagne vers une stratégie de développement touristique adaptée aux enjeux des transitions écologiques et climatiques et de la diversification touristique.

Avec ses partenaires, le Parc a engagé un travail visant à formaliser la nouvelle stratégie de développement touristique d'ici l'été 2023 et a décidé d'organiser un cycle d'échanges mobilisant acteurs publics et privés du tourisme local.

Les **premières Assises du Tourisme en janvier 2022** ont eu pour but de définir les contours souhaités de la nouvelle Destination Pilat et de mettre en lumière les chantiers et axes de travail à développer avec les acteurs du tourisme.
A la suite de ce premier temps fort, des ateliers thématiques avec les acteurs touristiques (techniques, publics et privés) ont permis d'identifier des premières idées d'actions durant l'année 2022.

7 défis ont été fixés pour la stratégie 2023-2027. Les acteurs de la destination ont pu les prioriser et pré-opérationnaliser les actions dans le cadre de ces **deuxièmes Assises du Tourisme du 27 Janvier 2023.**

Maître d'ouvrage :

Parc naturel régional du Pilat

OFFICE DE TOURISME Pilat Mon Parc naturel régional

Financeurs :

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

anct avenir montagnes ingénierie

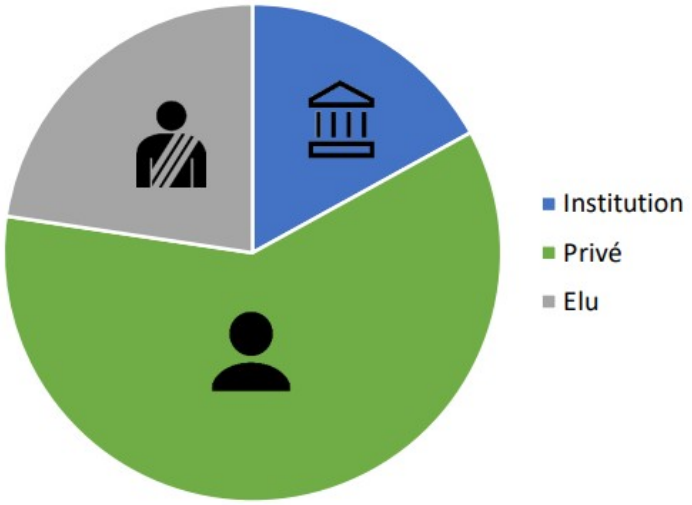
Prestataire :

nō.mad
Olivier Courbon Consulting

Déroulement des Assises

Les participants

Les **53 participants** aux assises hors animateurs ont permis d'avoir une bonne représentativité des acteurs du territoire. Ainsi, **12 élus locaux et 9 personnes issues des EPCI / institutions** (DGS, services techniques, gérants d'activités touristiques publiques) ont été accompagnés par une forte mobilisation d'**acteurs privés, soit 32 participants** : hébergeurs, musées, APN : ski, chiens de traîneaux et de structures associatives travaillant sur le tourisme (syndicat d'initiative).



Liste des participants		Prénom NOM	Structures
Prénom NOM	**Structures**	Frédérique ARCOS	Site Le Corbusier - Firminy
Agnès LAURENT	Les Hauts de Fontmora	Georges GARDE	FFRANDONNEE LOIRE
Alain POULET	Le clos du martouret – Roisey	Geurt VAN LENTE	Pilat-X-Périence
Alexandre PAUZE	La Tribune-Le Progrès	Gisèle LAVAL	FFRANDONNEE LOIRE
Alexis TOROK	SI Le Bessat	Gwenaëlle JOLY	CC des Monts du Pilat
Béatrice TRANCHAND	Condrieu	Jean-Claude LAMURE	La Grangothèque
Bernadette TRANCHAND	Commune Tarentaise	Jean-Jacques GUBAUD	Kimudjuk et également élu à la mairie de St Régis du coin
Bernard BOITOT	Gîte du Guizay	Jean-Michel CHAUVET	Association Sauvegarde et Animation - Ste Croix en J.
Bernard CHAMPANHET	Elu ville porte / Annonay	Jean-Philippe PORCHEROT	Parc naturel régional du Pilat
Bertrand CAZAL	Agence Nationale de la Cohésion des Territoires	Jean-Pierre MAZZONI	Amis du Parc
Bernard BOUVIER	SI Le Bessat	Jonathan LARDON	Camping municipal de Bourg-Argental
Camille LHERNOULD	Rhône Tourisme	José GARCIA	Élu de Condrieu
Caroline CHOUVY	AURATourisme	Marie-José CHAZAL	Le Chalet des Alpes
Cedric BURELIER	PILAT HANDI NATURE 42	Martine BRUN	ALB
Cédric CHARLES	L'écureuil du Pilat	Martine BRUNON	Parc du Pilat
Charles ZILLIOX	PNR	Michel BERNE	La ferme à l'ancienne
Christian BRUN	ALB	Michel ROUSSET	CLOS DU REGRILLON
Christiane BEAL	La pierre à loger	Pascale MASSON	Gîte de Peycolomb / accompagnateur Mont'Anes
Dominique BERTON	CLOS DU REGRILLON	Patricia SALA	CC des Monts du Pilat
Dominique HUSSON	LE ROMAN DES GLACIERES CHAMBRES D'HOTES – GITE	Philippe COURBON	Meublés des Rouchies
Dominique NUNEZ	Commune de l'Horme et Parc du Pilat	Régine MONET	Région AURA
Emilie RICHARD	Office tourisme Saint Etienne Métropole	Robert VALLAT	Groupement des Sylviculteurs du Massif du Pilat
François NÉMOZ	INTUITIVE TRACE MOBILBOARD	Rémy VIALLET	FFRandonnée Auvergne-Rhône-Alpes
Françoise BRUNON	Habitante	Stéphanie ISSARTEL	CC du Pilat Rhodanien
François SANTIAGO	commune de Saint Genest Malifaux	Valérie GALLO	La Grange aux mille saveurs
Françoise OLLER	Gîte du Guizay	Jean-Marie REYNAUD	Cap Oxygène
Martine MAZOYER	Vice-présidente en charge du Tourisme au Parc naturel régional du Pilat	André VERMEERSCH	Président de l'office du tourisme

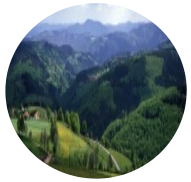
Sommaire

Contexte & déroulement

Priorisation des défis

Choix des actions

Annexe

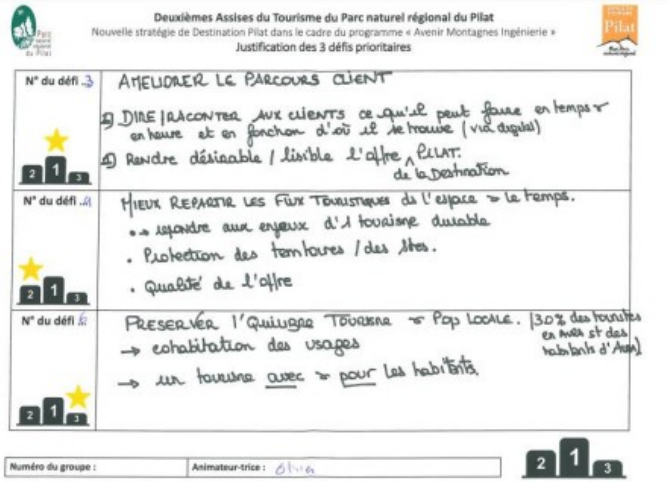


Méthode

Priorisation des défis sur la roulette

Dans un premier temps, les participants ont réfléchi individuellement à l'ordre de priorité à donner aux défis suite à leur présentation. Puis, ils ont exprimé chacun à leur tour leurs priorités en plaçant des jetons numérotés de 1 à 7 sur la roulette

Dans un deuxième temps les acteurs ont du trouver un consensus sur l'ordre de priorité des défis et justifier en quoi les 3 premiers défis sont prioritaires.



Deuxièmes Assises du Tourisme du Parc naturel régional du Pilat
Nouvelle stratégie de Destination Pilat dans le cadre du programme « Avenir Montagnes Ingénierie »
Justification des 3 défis prioritaires

N° du défi 3 — AMELIORER LE PARCOURS CLIENT
- DIRE / RACONTER AUX CLIENTS ce qu'il peut faire en temps réel et en fonction d'où il se trouve (via digital)
- Rendre désirable / lisible l'offre PILAT de la Destination

N° du défi 4 — MIEUX REPARTIR LES FLUX TOURISTIQUES de l'espace et le temps.
- répondre aux enjeux d'1 tourisme durable
- Protection des territoires / des sites.
- Qualité de l'offre

N° du défi 5 — PRESERVER l'Quilibre Tourisme ↔ Pop locale. (30% des touristes en AURA et des habitants d'AURA)
- → cohabitation des usages
- → un tourisme avec ↔ pour les habitants

Numéro du groupe : Animateur-trice : Olivia

Classement des défis

	Table 1	Table 2	Table 3	Table 4	Table 5	Table 6	Table 7	Moy.	Ordre	Nbr FA
PROMOUVOIR LE PILAT COMME UNE DESTINATION DE SÉJOUR	1	1	1	1	2	5	2	**1,9**	**1**	5
DÉVELOPPER L'OFFRE	2	2	2	3	4	4	1	**2,6**	**2**	4
AMELIORER LE PARCOURS CLIENT	5	6	4	2	3	1	3	**3,4**	**3**	3
PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE TOURISME ET POPULATION LOCALE	4	3	5	4	1	3	5	**3,6**	**4**	3
MIEUX RÉPARTIR LES FLUX TOURISTIQUES POUR PRÉSERVER LES SITES NATURELS REMARQUABLES	3	7	3	7	5	2	7	**4,9**	**5**	2
FACILITER L'ECOACCÈS AU TERRITOIRE ET FAVORISER LES MOBILITES DOUCES	6	5	6	5	6	7	4	**5,6**	**6**	2
ENGAGER CONCRETEMENT LES ACTEURS LOCAUX DANS LA TRANSITION	7	4	7	6	7	6	6	**6,1**	**7**	1

Moy. : c'est la moyenne de classement proposée par les 7 groupes, plus la moyenne est faible plus les défis sont bien classés.
Ordre : c'est l'ordre du classement final de priorisation des défis, selon l'ordre de classement des moyennes des groupes
Nbr FA : c'est le nombre de fiches action que les groupes vont devoir prendre par défi.

Justification du podium par les acteurs

Pour chaque groupe, **les défis arrivés dans les 3 premières positions** doivent être justifiées et précisées. Seuls 5 à 7 défis sont arrivés au moins une fois sur le podium. Ils sont classés par occurrence, c'est-à-dire du plus cité en podium au moins cité. La précision entre parenthèses (X/7 sur le podium), correspond au nombre de groupes ayant placé le défi sur le podium.

Défis	Justificatif
PROMOUVOIR LE PILAT COMME UNE DESTINATION DE SÉJOUR (6/7 sur le podium)	- Identifier le Pilat comme un potentiel lieu de séjour (x3) - Vacances nature - Mise en avant d'offres packagées - Améliorer le lien entre les acteurs du tourisme - Inciter la clientèle à rester sur le territoire, augmenter la durée des séjours et les retombées économiques (x2) - Communication (sur quoi on communique, auprès de qui et comment je communique, pour faire connaitre quoi) - Améliorer la notoriété de la destination - Améliorer la communication et le partage de l'information (x2) - Développer des actions susceptibles d'attirer un public différent du tourisme vert - Développer l'agri-tourisme (ferme en ferme, foire bio, etc.), les greeters (redynamiser le réseau d'ambassadeurs) et les courts séjours en lien avec les GR©
DÉVELOPPER L'OFFRE (5/7 sur le podium)	- Répondre aux nouvelles attentes des clients - Accueillir de nouveaux types de clientèle - Développer l'offre avec des valeurs communes et adapter les offres déjà existantes (x2) - Lien et relation avec les prestataires - Problème au niveau de l'offre de restauration, d'hébergements (chambres individuelles en nombre) (x2) - Manque d'offre de baignades - Connaitre l'offre locale pour et avant de la développer - Intérêt de poursuivre l'animation des acteurs par les offices de tourisme - Liens avec les influenceurs / instagrammer et la visibilité sur le numérique - Travailler avec des producteurs locaux lors d'évènementiels - Visite nocturne à développer en lien avec le ciel étoilé - Hybridation des parcours avec ballade des arts

Défis	Justificatif
AMELIORER LE PARCOURS CLIENT (4/7 sur le podium)	- Améliorer la signalétique - Développer une offre plus permanente d'accès aux services - Dire / raconter aux clients ce qu'il peut faire en temps et en heure et en fonction d'où il se trouve (via le digital) - Rendre désirable / lisible l'offre de la destination Pilat - Faciliter l'accès à l'offre de réservation et d'achat - Offre de séjours visible et réservable facilement - Améliorer et faciliter le parcours client de réservation en ligne (x2) - Handicap : identification des publics, référencement de l'offre des prestataires - Améliorer la connaissance des publics
PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE TOURISME ET POPULATION LOCALE (3/7 sur le podium)	- Cohabitation des usages / Conflits d'usages touristes / locaux (x2) - Un tourisme avec et pour les habitants / Équilibre tourisme et population locale (qualité de l'accueil) par tous - Prise de conscience des propriétés privées par les touristes - Respect de la nature et des habitants - Intérêt de l'activité du tourisme pour le Pilat - Equilibre des territoires (ceux très fréquentés – ceux plus confidentiels) / Mieux gérer les flux - Pédagogie aux activités du territoire
MIEUX RÉPARTIR LES FLUX TOURISTIQUES POUR PRÉSERVER LES SITES NATURELS REMARQUABLES (3/7 sur le podium)	- Répondre aux enjeux d'un tourisme durable - Protection des territoires et des sites - Eviter la sur-fréquentation de certaines communes / Gestion des flux de dernière minute - Problème de conflits d'usage entre les différentes pratiques - St-Régis labélisation 1er village « Sport-Nature » - Imaginer un maillage de village de caractère (Malleval, Ste-Croix) - Ciblage des journalistes pour leur faire découvrir des endroits inconnus - OT hors les murs + signalétique à revoir - Utiliser les réseaux sociaux pour promouvoir des séjours expérientiels de plusieurs jours - Guide du Routard : proposer des nouveautés

Les défis : FACILITER L'ECOACCÈS AU TERRITOIRE ET FAVORISER LES MOBILITES DOUCES et ENGAGER CONCRETEMENT LES ACTEURS LOCAUX DANS LA TRANSITION ne sont jamais arrivés sur le podium dans le classement par ordre de priorité des défis.

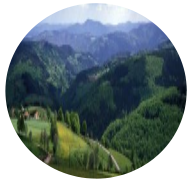
Sommaire

Contexte & déroulement

Priorisation des défis

Choix des actions

Annexe



Choix des actions

Sur les 37 actions réparties dans les 7 défis, les participants ont dû choisir un nombre d'actions limité correspondant au classement dans l'ordre de priorité du défi. Ainsi, plus le défi est prioritaire, plus le nombre d'actions à choisir est élevé.

Le tableau en page suivante reprend les actions les plus sollicitées pour chaque défi, c'est-à-dire des actions qui ont été prioritaires pour le plus de groupes. Ces actions seront ensuite opérationnalisées avec les acteurs.

Ordre de priorité des défis	Nombre de Fiches action à prendre
N°1	5
N°2	4
N°3	3
N°4	3
N°5	2
N°6	2
N°7	1

Choix des 20 actions

DEFIS	ACTIONS
PROMOUVOIR LE PILAT COMME UNE DESTINATION DE SÉJOUR	Créer une offre commerciale basée sur les événements sportifs, culturels ou gastronomiques du territoire
	Instaurer une programmation "pleine nature" à l'échelle Pilat
	Renouveler l'image de la Destination
	Renouveler une gamme de séjours "Parc"
	Promouvoir et commercialiser l'offre Pilat en l'associant aux offres urbaines de proximité
DÉVELOPPER L'OFFRE	Soutenir la création d'activités complémentaires à l'offre actuelle
	Dynamiser le réseau professionnel à échelle Pilat
	Renforcer l'offre territoriale "activités d'eau"
	Combiner pleine nature, œnotourisme et gastronomie, culture et patrimoine (fusion 2.7 & 2.8)
AMELIORER LE PARCOURS CLIENT	Développer l'accueil des visiteurs hors les murs
	Connaître pour faire connaître
	Mener un travail spécifique sur l'offre "restaurant"
PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE TOURISME ET POPULATION LOCALE	Créer une offre spécifique en direction des habitants du Pilat
	Sensibiliser les visiteurs aux bonnes pratiques
	Communiquer sur les retombées du tourisme sur la Destination
MIEUX RÉPARTIR LES FLUX TOURISTIQUES POUR PRÉSERVER LES SITES NATURELS REMARQUABLES	Mettre en œuvre le projet "sites emblématiques"
	Mieux valoriser les sites méconnus
FACILITER L'ECOACCÈS AU TERRITOIRE ET FAVORISER LES MOBILITES DOUCES	Renforcer le réseau de grandes itinérances
	Etoffer l'offre "Pilat sans ma voiture"
ENGAGER CONCRETEMENT LES ACTEURS LOCAUX DANS LA TRANSITION	Etudier la critérisation de l'offre "Pilat, mon Parc" par le biais de la marque Valeurs Parc

Opérationnaliser les actions

Lors de la pause, les 20 actions prioritaires de chaque groupe sont capitalisées, pour avoir un scoring final. Ainsi les groupes rempliront tous les 20 fiches actions prioritaires.

Il est proposé pour le choix des actions de fusionner les actions 2.7 Combiner pleine nature, œnotourisme et gastronomie, et 2.8 : Combiner pleine nature, culture et patrimoine.

Par groupe, les acteurs ont pu pré identifier le portage et l'appui potentiel par action mais également proposer la temporalité pour la mise en œuvre de la stratégie. Les participants ont pu renseigner leur intérêt en s'inscrivant aux actions en vue de la finalisation du plan d'action.

➔ Post Assises

- Après validations politiques et techniques, l'action du défi 2 « Rendre accessible à tous l'offre de loisirs et sports de nature est maintenue comme prioritaire pour la destination.
- **Les fiches actions sont co-constuites** avec les partenaires, la **mise en œuvre du plan d'action sera partagée (multi-acteurs).**

Les avancées du plan d'action se trouveront sur le site internet du Parc :
https://www.parc-naturel-pilat.fr/nos-actions/tourisme/strategie_touristique/

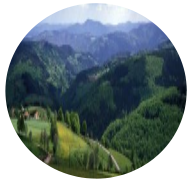
Sommaire

Contexte & déroulement

Priorisation des défis

Choix des actions

Annexe



Déroulé des Assises

Horaires	Activités
9h – 9h30	Accueil café + émargement
9h30 – 10h	Mot introduction par Martine MAZOYER, Vice-présidente en charge du Tourisme au Parc naturel régional du Pilat & André Vermeersch, président de l'office du tourisme
10h – 10h30	Présentation et prise de connaissance des défis (contexte / objectifs poursuivis)
10h30 – 10h45	PAUSE
10h45 – 11h45	Priorisation des défis sur la roulette : réflexion individuelle puis échange collectif par groupe
11h45 – 12h30	Restitution des groupes sur leur priorisation des défis
12h30 – 14h	Pause Déjeuner
14h – 14h15	Rétrospective du tourisme dans le Pilat : Mot d'André Vermeersch et vidéo rétrospective
14h15 – 14h30	Restitution des défis dans leur ordre de priorité (plénière)
14h30 – 15h30	Prise de connaissance des actions et choix des 20 actions
15h30 – 15h45	Pause Café
15h45 – 16h45	Présentation des 20 FA prioritaires et remplissage des fiches et des acteurs / inscription
16h45 – 17h	Conclusion par Martine MAZOYER, Vice-présidente en charge du Tourisme au Parc naturel régional du Pilat & André VERMEERSCH, président de l'office du tourisme

Nous contacter

Parc naturel régional du Pilat
Rwana ETIENNE- Tourisme durable
04 74 87 52 01
retienne@parc-naturel-pilat.fr
www.parc-naturel-pilat.fr

Rapport – Février 2023

nō.mad
Olivier Courbon Consulting