

**S M A D**

des Combrailles

*COMBRAILLES*

**STRATEGIE DE  
DEVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE**

*2023-2027*

# SOMMAIRE

Copyrights : Combrailles Auvergne Tourisme, Max Coquard BestJobs, Marielsa Niels, Pexel, Christophe Faivre, Joel Damase / AADD 63, Elyas Saens, JP Soulier - Sioule Patrimoine, SIRB, Sioule Loisirs, Vincent Tiphine Videos, SMAD des Combrailles, Vecteezy, Flaticon.

Carte : NF - SIG - SMADC - Mai 2023

Conception graphique : SMAD des Combrailles  
Impression : Imprimerie Champagnac - 15 000 AURILLAC - 04 71 48 51 05

- 1 Les Combrailles p4**
- 2 Des acteurs en synergie p6**
- 3 Le tourisme sur le territoire p8**
- 4 Pourquoi une stratégie ? p9**
- 5 Les enjeux et le positionnement p10**
- 6 Une ambition partagée p13**
- 7 Les axes et le plan d'actions p14**

L'intégralité de cette stratégie est disponible sur le site internet du SMAD des Combrailles : [www.combrailles.com](http://www.combrailles.com)



SMAD des Combrailles  
2 Place Raymond Gauvin  
63390 Saint-Gervais-d'Auvergne  
[www.combrailles.com](http://www.combrailles.com)  
[smadc@combrailles.com](mailto:smadc@combrailles.com)



# Edito

## Un rien d'exception !

Ses rivières, ses plans d'eau, ses forêts, son patrimoine bâti, sa faune, sa flore, son histoire, sa géologie, sa culture, ses panoramas et même ses habitants font des Combrailles un territoire d'exception.

Ces richesses à mettre en valeur et à faire découvrir au plus grand nombre, nous donnent une ambition : devenir une destination de pleine nature, connue et reconnue au cœur de l'Auvergne et du Puy-de-Dôme.

Si aujourd'hui le tourisme est un secteur d'activité clé de notre économie locale, il n'en demeure pas moins qu'il évolue rapidement. La demande de la clientèle, le type de séjour ou encore les modes d'information ont connu des changements profonds ces dernières années.

Anticiper, adapter et développer nos sites, nos activités, notre offre, notre promotion, sont des actions indispensables, pour que le tourisme constitue un axe majeur du développement des Combrailles. C'est l'objectif de la stratégie de développement touristique.

Fruit d'une large concertation, le document que vous avez en main présente de manière synthétique cette stratégie de développement touristique approuvée lors du comité syndical du SMADC du 15 mars 2023. Pour nous tous, acteurs locaux, cette stratégie constitue une feuille de route qui a vocation à faire franchir une étape importante à notre territoire. A ce titre, je tiens ici à saluer la qualité du travail qui a été engagé par l'Office de Tourisme avec la création de la marque « Combrailles Auvergne ».

Cette étape nous ne pourrions pas la franchir sans l'engagement de tous, collectivités, professionnels du tourisme, associations ... Mais je sais pouvoir compter sur vous car les Combrailles sont aussi une terre d'ambition, une ambition singulière qui demain pourra nous faire dire :

**« Ici vous ne ferez rien ... Rien comme ailleurs »**



**Boris SOUCHAL**  
*Président du SMADC*

# 1 Les Combrailles

Les Combrailles, ce sont **99** communes avec **3** communautés de 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.

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





## 2

# Des acteurs en synergie

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

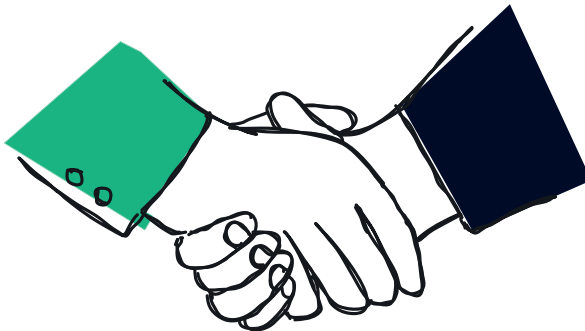
« Le syndicat :

- ◇ 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. »

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

**Les 3 communautés de communes et les 99 communes** sont également des acteurs importants du développement, en accompagnant et en aménageant le tourisme de demain.

Enfin, **les prestataires touristiques** entreprennent et animent chaque jour notre territoire en étant en contact permanent avec les touristes.





## **SMAD des Combrailles et Office de Tourisme : leurs missions complémentaires**

**Le SMAD des Combrailles** assure des missions liées au **développement et aux aménagements touristiques** qui visent à :

- ◇ Elaborer la Stratégie de Développement Touristique en lien étroit avec l'Office de Tourisme et les Communautés de Communes,
- ◇ Accompagner la création d'activités induisant des aménagements,
- ◇ Accompagner les acteurs publics et privés pour la création, l'amélioration de : projets structurants, d'activités de pleine nature (randonnée, VTT, trail,..), d'hébergements, de restauration, de belvédères, de 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 marque touristique «Combrailles Auvergne» et différents outils,
- ◇ Elaborer la stratégie marketing, c'est-à-dire établir les cibles de clientèles, leurs attentes et comment y répondre,
- ◇ Commercialiser des offres et des produits du terroir dans les bureaux d'information touristique,
- ◇ Mettre en place des outils statistiques d'observation du tourisme,
- ◇ Mettre en réseau et former les prestataires touristiques.

# 3

## Le tourisme sur le territoire



### Les clientèles cibles :

- ◆ Les habitants
- ◆ Les couples
- ◆ Les familles avec enfants

## 2022 en quelques chiffres

**306 626** nuitées pour **237 548 €** de taxe de séjour déclarée.



**8 052 visiteurs** entre les bureaux d'information touristique et l'accueil «hors les murs».

**95 % de visiteurs français** dont **11,7 % de locaux**.

**5 % d'étrangers** (dont **28,5 % des Pays-Bas - 20 % de Belgique - 14,5 % d'Allemagne**).





# 4

## Pourquoi une stratégie ?

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.**

Débutée en 2018 avec le cabinet d'étude Traces TPI, l'élaboration de la stratégie a pris **un nouvel élan en 2022** avec le renforcement des effectifs.

Ce travail est le fruit de nombreuses consultations et d'une **collaboration étroite entre le SMAD des Combrailles, l'Office de Tourisme, les Communautés de Communes et les professionnels du secteur.**

Dans un premier temps l'étude de Trace TPI a mobilisé les acteurs du tourisme et les élus avec la réalisation d'**une large enquête** (100 personnes interrogées), d'entretiens individuels, mais aussi l'organisation de **3 ateliers** de travail mobilisant au total **90 personnes.**

Dès 2021, la **commission commune créée par le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme** s'est penchée sur ce sujet afin de mettre à jour ce travail et de mobiliser les élus issus des élections municipales de 2020. **4 réunions** de cette commission ont ainsi été consacrées à ce sujet.

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

- ♦ **Mettre en synergie** les projets touristiques et les acteurs 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.



# 5

## Les enjeux et le positionnement

### Une stratégie avec 4 enjeux majeurs :

- ◇ Permettre de mettre en place les conditions favorables au déploiement de l'activité touristique sur le territoire et de ce fait **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.

### Développement Durable et tourisme

Le Développement Durable est **une notion essentielle** qu'il faut placer au coeur du développement touristique de demain.

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

- ◇ De **valoriser et 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 maillage du territoire

Le territoire des Combrailles est étendu et il est très rare qu'il soit traversé en intégralité par les visiteurs.

La stratégie se doit donc de mettre en place des aménagements permettant la **circulation et le rayonnement du territoire** tout en incitant les visiteurs à le découvrir. En effet, il faut créer des outils, des circuits et des points de rencontres pour faciliter le déplacement de site en site.

Le maillage du territoire, grâce à l'aménagement de sites et de points de synergie, est donc essentiel pour **faire rayonner l'ensemble** du territoire et pour **faciliter les liens** entre les différents lieux.

## 3 éléments rythment les Combrailles :



**Le paysage** entre volcans, plateaux, rivières, plans d'eau et gorges ainsi que sa mise en valeur (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 douces, activités à sensation, activités en lien avec l'eau...).

# Une Promesse

*La promesse d'un territoire est le bénéfice (subjectif ou non) qu'elle offre aux différentes clientèles.*



Elle s'appuie sur **2 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 qui 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...).

## 6

# Une ambition partagée

**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.**

7

## Les axes et le plan d'action

Pour les Combrailles, 4 axes stratégiques orientent notre feuille de route et le plan d'actions associé.

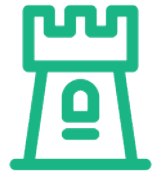


**Axe n°1 :**

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

**Axe n°2 :**

**Les atouts naturels et patrimoniaux,  
acteurs de l'offre touristique**



**Axe n°3 :**

**Accueil, qualité et  
diversification de l'offre**

**Axe n°4 :**

**Marketing et image  
du territoire**



# **Axe n°1 :**

## **Rivières et plans d'eau : piliers de l'offre touristique**



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**

# 1

## Accompagner le développement des plans d'eau et d'un linéaire de berges

### Objectifs :

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 apparaît 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 et pollution de l'eau, liés notamment au changement climatique).

De plus, cet accompagnement devra favoriser la cohérence, la non concurrence et la complémentarité des offres afin de proposer un produit global à l'échelle du territoire.



### Actions à mener :

- ♦ **Créer un schéma de cohérence des plans d'eau et berges à vocation de loisirs**
- ♦ **Aménager les sites de façon cohérente en prenant en compte les enjeux climatiques et environnementaux**
- ♦ **Tendre vers le pavillon bleu pour un ou plusieurs sites**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, Contrats territoriaux,...



## 2

# Accompagner le site des Fades dans sa reconversion

### Objectifs :

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.

Cependant, le site des Fades est vieillissant et ne répond plus aux attentes des cibles de clientèles de plus en plus exigeantes.

Le village de vacances de Confolant, datant des années 70, n'a jamais vraiment bénéficié de phase de rénovation complète et de mise au goût du jour.

L'offre touristique et les prestataires présents autour de ce site manquent de structuration, d'outils de communication et de notoriété.

Il faut à présent mettre en place une stratégie de développement phasée dans le temps pour le site des Fades et prioriser les actions.

Il est donc essentiel d'entamer une réflexion globale sur son positionnement touristique afin de se donner une perspective à moyen et long terme.



### Actions à mener :

- ◆ **Aider à la rédaction d'une stratégie de développement sur 5 ans**
- ◆ **Rechercher des financements**
- ◆ **Mettre en place un groupe de travail avec les différents partenaires du site**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : Syndicat Intercommunal de la Retenue des Fades Besserve

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Etat, l'exploitant du Village de Confolant,...

# **Axe n°2 :**

## **Les atouts naturels et patrimoniaux, acteurs de l'offre touristique**



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**

# 3 Créer et / ou améliorer des belvédères tout en créant des belvédères d'exceptions

## Objectifs :

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 Puy - 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 :

- ◇ 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 Puy - 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.



## Actions à mener :

- ◇ **Créer un inventaire et le cartographier**
- ◇ **Constituer un groupe de travail avec les collectivités porteuses**
- ◇ **Rechercher des financements**
- ◇ **Accompagner les aménagements et leurs signalétiques**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme, Région, Etat, CEN, ONF, CAUE,...

# 4

## Promouvoir des circuits de randonnée pédestre de qualité

### Objectifs :

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.

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.

Une multitude d'itinéraires maille le territoire et peut être gérée par différentes collectivités ou associations. Certaines de ces structures conventionnent avec un organisme pour le balisage et l'entretien des sentiers et d'autres gèrent ces thématiques en interne.

Afin d'assurer une promotion de qualité, de proposer une offre toujours plus attractive et qualitative 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.



### Actions à mener :

- ◆ **Créer un inventaire et le cartographier**
- ◆ **Etablir des critères communs de promotion avec les différents partenaires**
- ◆ **Valider et utiliser ces critères**
- ◆ **Etudier la faisabilité d'un outil commun pour réaliser le gros entretien**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme, Balirando, Prestataires touristiques...

## 5 Placer les activités sportives types VTT, VAE, cyclo, au cœur de l'offre touristique

### Objectifs :

L'Office de Tourisme des Combrailles a d'ores et déjà réalisé un travail important sur la structuration d'un réseau d'itinéraires VTT 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.

Dans le même esprit et afin de pouvoir toucher un public moins sportif, il convient de compléter la gamme par la mise en place d'un produit VAE (Vélo à Assistance Electrique) en itinérance ou non.



### Actions à mener :

- ♦ **Créer un inventaire des itinéraires et le cartographier**
- ♦ **Mettre en place un groupe de travail afin de définir les lieux les plus appropriés à ce type d'activité**
- ♦ **Structurer l'offre de location et d'entretien**
- ♦ **Mettre en place des circuits VTT, VAE (Vélo à Assistance Electrique)**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : ,Communes, Communautés de Communes, Département, Fédérations de cyclisme, Associations du territoire, Ademe, Balirando, Office de Tourisme, Prestataires touristiques...

## 6 Développer les activités à sensation

### Objectifs :

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.

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.

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.



### Actions à mener :

- ◆ **Réaliser un inventaire des activités à sensation et des projets en cours**
- ◆ **Définir les lieux à forts potentiels et déterminer les activités à sensation en adéquation**
- ◆ **Etudier les conditions de faisabilité**
- ◆ **Chiffrer les installations et les aides possibles**
- ◆ **Accompagner la mise en œuvre**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, prestataires touristiques, Office de Tourisme,...

# 7

## Accompagner les grands projets et les sites remarquables autant que le petit patrimoine

### Objectifs :

Le territoire des Combrailles voit actuellement émerger plusieurs projets touristiques d'envergure. Il convient de les identifier, de les accompagner afin d'aider les collectivités dans leur réalisation et leur mise en réseau.

Une structuration de l'offre, en accord avec les démarches de développement durable, les attentes des cibles de clientèles et les richesses patrimoniales, est en effet primordiale pour le maillage du territoire et pour son rayonnement.

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.



### Actions à mener :

- ◆ **Identifier les projets en cours ou à venir**
- ◆ **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**
- ◆ **Mettre en réseau les différents projets**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, DRAC, Mécenat,...

# Axe n°3 :

## Accueil, qualité et diversification de l'offre



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**



# 8

## Actualiser le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)

### Objectifs :

Le SADI 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.

Le SADI permet donc de :

- ◇ Penser l'accueil dans sa globalité sur le territoire,
- ◇ Optimiser sa stratégie de diffusion tout en se mettant à la place des clientèles,
- ◇ Développer les plateformes d'accueil numériques et non-numériques,
- ◇ Développer l'accueil par l'ensemble des acteurs locaux sur le territoire,
- ◇ Réaliser une cartographie des flux pour un maillage efficace du territoire,
- ◇ Travailler l'internet de séjour avant, pendant et après.



### Actions à mener :

- ◇ **Réalisation d'un nouveau SADI par l'Office de Tourisme des Combrailles**
- ◇ **Repenser l'accueil en fonction des directives du SADI**
- ◇ **Articuler le maillage du territoire en fonction**

**Coordinateur** : Office de Tourisme des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : Office de Tourisme des Combrailles

**Partenaires** : SMAD des Combrailles, Bureaux France Services, Socio-professionnels, Communes, Communautés de Communes,...

# 9

## Définir un schéma de signalétique touristique

### Objectifs :

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.

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 la charte graphique de la marque «Combrailles Auvergne». 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.



### Actions à mener :

- ◆ **Réaliser un inventaire cartographié**
- ◆ **Rédiger et animer une charte signalétique aux couleurs de la marque touristique**
- ◆ **Elaborer un projet d'implantation pour la signalétique «touristique» du SMADC**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Office de Tourisme,...

# 10 Accompagner les porteurs de projets dans leurs démarches

## Objectifs :

La dynamique des porteurs de projets est essentielle pour un territoire touristique. Elle démontre à la fois son potentiel et sa vitalité et elle participe à la diversité de l'offre proposée aux visiteurs.

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.

La complexité et/ou la raréfaction des financements publics justifient la mise en place d'un dispositif d'accompagnement. Il convient donc de proposer un dispositif technique et mutualisé entre le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme.



## Actions à mener :

- ♦ **Formaliser un guichet unique d'appui aux porteurs de projets**
- ♦ **Communiquer sur les aides**
- ♦ **Apporter une aide technique pour le montage et le suivi des dossiers de financement**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles / Office de Tourisme

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, CCI, Prestataires Touristique,...

# 11

## Qualifier et diversifier l'offre touristique en matière d'hébergement et de restauration

### Objectifs :

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.

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.



### Actions à mener :

- ◆ **Réaliser une mission d'observation des établissements**
- ◆ **Réaliser un inventaire des opportunités**
- ◆ **Accompagner les projets de requalification et de rénovation tout en les orientant vers les attentes des clientèles**
- ◆ **Valoriser l'image des offres**

**Coordinateur** : SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, CCI, Office de Tourisme, Prestataires Touristique,...

# 12 Mettre en place de nouveaux outils statistiques et d'observation du tourisme tout en qualifiant le fichier client

## Objectifs :

Actuellement, il n'existe pas vraiment d'outil statistique sur le territoire permettant une observation micro et macro de l'impact touristique.

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 type d'offres sur le territoire, le nombre de nuitées...

Il convient de mettre en place des outils pour palier à ce manque. Ils 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.



## Actions à mener :

- ♦ **Mise en place d'outils statistiques de mesure**
- ♦ **Collecte des données**
- ♦ **Analyses et bilans chiffrés pour mieux connaître les clientèles, leurs comportements et les retombées économiques**

**Coordinateur** : Office de Tourisme des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : Office de Tourisme des Combrailles

**Partenaires** : SMAD des Combrailles, Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Offices de Tourisme, Prestataires Touristiques,...

# **Axe n°4 :**

## **Marketing et image du territoire**



Objectifs :

- **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**

# 13

## Créer et décliner une marque touristique en partenariat avec les actions des différents partenaires

### Objectifs :

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'outils de communication en adéquation avec les attentes actuelles.

En 2022, le SMAD des Combrailles et l'Office de Tourisme ont décidé de créer conjointement une marque touristique «Combrailles Auvergne» afin de :

- ◇ Développer la notoriété du territoire,
- ◇ Affirmer son positionnement stratégique,
- ◇ Conquérir ou de reconquérir des clientèles,
- ◇ Favoriser l'adhésion des habitants des Combrailles, premiers ambassadeurs du territoire.

Il convient maintenant d'animer et de décliner cette marque pour la faire vivre et connaître, tout en l'associant à la marque Auvergne, tête d'affiche des marques territoriales et partenaire du SMAD des Combrailles et de l'Office de Tourisme.



*Ici vous ne ferez rien...*

### Actions à mener :

- ◇ **Créer, animer et décliner la marque**
- ◇ **Actualiser la stratégie marketing**
- ◇ **Capitaliser sur le nom, la notoriété et le réseau de la marque « Auvergne »**
- ◇ **Réaliser un inventaire des outils de communication et des partenariats possibles**
- ◇ **Développer les relations presse**

**Coordinateur** : Office de Tourisme des Combrailles / SMAD des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : Communes, Communautés de Communes, Département, Région, Office de Tourisme, Marque Auvergne, Villes d'eau, les prestataires touristiques...

# 14 Accompagner, former et mettre en réseau les acteurs du tourisme

## Objectifs :

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.

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. 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. Une meilleure formation des prestataires touristiques permettra une meilleure déclinaison de la marque, une visibilité accrue du territoire et une offre plus en adéquation avec les cibles de clientèle.



## Actions à mener :

- ◆ **Réaliser des ateliers de formation**
- ◆ **Mettre en place un réseau des prestataires et acteurs du tourisme**
- ◆ **Animer et coordonner les acteurs autour d'enjeux partagés pour faire converger les forces du territoire**

**Coordinateur** : Office de Tourisme des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : SMAD des Combrailles, Communes, Communautés de Communes, Département, Région, DRAC, CAUE, Fondation du patrimoine, Associations, Office de Tourisme, les prestataires touristiques...



# 15 Associer les habitants et les événements du territoire

## Objectifs :

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.

A l'heure actuelle, les rencontres, les expériences et les moments de partage 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.



## Actions à mener :

- ♦ **Sensibiliser les habitants à la marque et aux richesses du territoire pour qu'ils deviennent ambassadeurs**
- ♦ **Créer un inventaire des événements phares du territoire et les associer à la marque pour qu'ils deviennent également des ambassadeurs**

**Coordinateur** : Office de Tourisme des Combrailles

**Maître d'ouvrage** : En fonction des projets

**Partenaires** : SMAD des Combrailles, Offices de Tourisme, Communes, Communautés de Communes, Education Nationales, les habitants des Combrailles, les organisateurs d'événements...



# Mémo

## Une Promesse : « Voir les volcans, Vivre les Combrailles »

### Une ambition partagée

#### 4 axes stratégiques 15 fiches actions



**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

Fiche n°3 : Créer et / ou améliorer des belvédères tout en créant des belvédères d'exceptions

Fiche n°4 : Promouvoir des circuits de randonnée pédestre 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

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

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



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

Fiche n°4 : Promouvoir des circuits de randonnée pédestre 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

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

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



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

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

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



**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



**COMBRAILLES**  
Auvergne

*Ici vous ne ferez rien...*



[www.tourisme-combrailles.fr](http://www.tourisme-combrailles.fr)