



La lettre confidentielle d'OTV

Forum des
Associations Culturelles et Touristiques
et des Sites Touristiques

N° 1

21 septembre 2018



Des témoignages de directeurs ou responsables d'Associations Culturelles et Touristiques (ACT) et de Sites Touristiques (ST) sur les outils et solutions mis en oeuvre pour améliorer leurs performances.

Témoignage : T.A.C.



Tourisme Animation Cantonale (TAC)

Chaillé-les-Marais - Jean-Guy Bluteau

bluteau.jeanguy@wanadoo.fr - [Plus d'info](#)



Editorial

Ce forum est une innovation 2018 d'OTV. L'idée de départ est de mettre en relation les professionnels du tourisme vendéen, qu'ils fassent connaissance et surtout qu'ils échangent et partagent leurs expériences, les réussites comme les échecs. Cela concerne, pour ce 1er forum, les Associations Culturelles et Touristiques (ACT) et les Sites Touristiques (ST). Merci de leur présence.

L'application de la loi NOTRe a chassé les bénévoles dans beaucoup de structures. Or, ce modèle avait une forte incidence économique et surtout les bénévoles créaient du lien social.

En Vendée, le bénévolat n'est pas qu'une vue de l'esprit. C'est une réalité économique et sociétale comme il en existe peu en France. Ce comportement social est le marqueur d'une certaine qualité de vie, où le - bien - vivre ensemble est une réalité. Les ACT fédèrent les bénévoles en coordonnant la valorisation du territoire. Les ST doivent sans cesse innover et se renouveler. OTV est donc très heureuse de les accueillir en leur offrant ce moment de partage et d'écoute.

La tâche est ardue. Certains se plaignent d'une baisse du nombre des animations. Or de la quantité et de la qualité de celles-ci dépend et dépendra encore plus l'attrait touristique d'un territoire. Certains pays du pourtour méditerranéen sont devenus en quelques années de redoutables concurrents, parce qu'ils peuvent offrir plus de soleil et des coûts de séjour moindres. Aux acteurs touristiques de savoir non seulement entretenir leurs outils mais aussi de les développer.

En Vendée, on sait apparemment prendre le temps de vivre. C'est une valeur que veulent partager ceux qui y séjournent. Il faut donc répondre à cette attente.

OTV se veut le partenaire des ST et des ACT. Que ce soit pour le conseil (grâce à l'expertise d'Anne-Sophie en matière touristique ou juridique), la formation (cf. notre site Internet www.otv85.fr), ou l'accompagnement vers la qualité (que ce soit pour les OT ou les hébergeurs). Il ne faut donc pas hésiter à solliciter nos services.

Jacques Becker - Président d'Offices de Tourisme Vendée

Nous avons perdu la compétence touristique au profit de la Communauté de Communes. Il y a 8 ans, nous avons créé une association. Elle regroupe 60 adhérents et plus de 80 bénévoles. Sa mission ? proposer des animations, en été et à Noël.

En saison, le challenge est de parvenir à proposer une animation par semaine, ce qui n'est pas toujours facile. Exemples : des promenades en baie de l'Aiguillon, à la tombée de la nuit, ou encore une balade gourmande (marché sur leau au Gué de Velluire, qui a rencontré un vif succès, avec des artisans ayant écoulé tout leur stock de produits du terroir).

Tous les deux ans, en été, en association avec les Jeunes Agriculteurs, TAC organise une Fête du Pain où ils font revivre les métiers, les savoir-faire et les goûts d'autrefois.

En hiver, l'association organise une Crèche vivante. Et parce qu'il faut innover, nous avons tenté avec succès de revisiter l'expérience pour le visiteur, en faisant se rencontrer dans un lieu unique, une vieille grange, un berger d'antan et un gamin d'aujourd'hui. L'occasion de survoler 2000 ans d'Histoire et de personnages historiques.

Communication : classiquement, TAC dispose d'outils comme les flyers, un bulletin de liaison, une newsletter.

La problématique : comment être (plus) visible ? TAC a de bonnes idées, mais veut le faire savoir. La contrainte étant essentiellement le manque de moyens financiers. Il ne faut donc pas avoir peur de s'associer et de partager. L'expérience a été menée avec succès avec Soullans Animation Tourisme.

Originalité : la cagnotte. Lors des soirées dans la baie au coucher du soleil, aucun billet n'a été vendu. En revanche, une cagnotte était proposée où chacun pouvait donner librement, selon son degré de satisfaction. Lune de ces sorties (190 personnes) a permis de collecter de cette façon 1190 €, soit plus de 6 € par participant.



Témoignage : le Château de Sigournais



ASPHODEL - Sigournais

Camille NEX

www.chateau-sigournais.fr - info@chateau-sigournais.fr

L'association Asphodel gère la saison touristique du château de Sigournais. Ce magnifique château féodal est privé. Il est ouvert au public de début juillet jusqu'aux Journées du Patrimoine. Depuis plus de 50 ans, il a été restauré et accueille notamment une collection unique au monde de 800 blasons territoriaux.

L'association Asphodel, c'est une petite équipe de bénévoles qui assure une mission d'accueil des visiteurs. Lors des dernières Journées Européennes du Patrimoine, ce sont plus de 700 touristes qui sont venus.

Fonctionnement : chaque bénévole assure 8 journées de présence à la réception.

Difficulté : il existe à Sigournais deux associations, attachées au patrimoine de la commune. L'AGRAP, de son côté, propose de valoriser la richesse architecturale de la commune, notamment son passé viticole, avec ses « cabanes de vigne », ses sentiers ou enfin sa biodiversité avec notamment les orchidées. Si certains habitants adhèrent aux deux associations, on est encore loin de la synergie nécessaire au développement des deux projets. Par ailleurs, le château étant privé, certains sigournaisiens sont frileux pour s'investir.



Le Château de Sigournais - Wikipédia

Dernière difficulté : la proximité du Puy du Fou.

Le parc « écrase tout », des kilomètres à la ronde, et il est souvent difficile de faire prolonger le séjour dans le Parc de Loisirs par une visite des sites touristiques aux alentours. Cela induirait en effet un séjour prolongé demandant une autre organisation.

Donc, les visiteurs du château de Sigournais, dont beaucoup d'étrangers, viennent principalement de la côte vendéenne, à la journée.

Témoignage : le Musée du Sable



Le Musée du Sable - Les Sables d'Olonne

Jean-Claude DANIEL

www.museedusable.com - museedusable@gmail.com

L'association du Musée du Sable agit dans le cadre de la diffusion de la culture scientifique, technique et industrielle, une culture à part entière. Elle a pour objectif ultime de créer un site, « Planète Sable », aux Sables d'Olonne, dédié à l'exploration de tous les volets culturels autour de la thématique du Sable et qui s'insérera dans le paysage touristique.

Actuellement, avec deux salariés à temps plein et des bénévoles motivés, l'association, médiateur culturel confirmé, peine à faire face aux nombreuses sollicitations d'animations.

Au travers de ses animations, rencontres expositions, sorties, formations, l'association touche de 12.000 à 15.000 personnes par an, sur les plages, dans les écoles, les campings ou lors d'événements ou manifestations culturelles (Fête de la Science...) en France ou à l'étranger.

L'association, dépositaire de la plus importante collection de sables de la planète, est en passe de faire aboutir son projet, « Planète Sable », unique au monde, afin de disposer bientôt d'un site en dur, complémentaire de l'offre actuelle sur le territoire. Cela semble bien parti, notamment avec le concours de Les Sables Agglomération, qui sera maître d'œuvre, de la



Reproduction de la Tapisserie de Bayeux en sable - par Kaviar

Région, du Département et d'une Fondation mobilisant du mécénat privé.

Projet 2019 (entre autres) : en juillet, à Talmont St Hilaire. La médiathèque talmondaise accueillera les créations de Gilbert Le Guyader, dit Kaviar, un artiste atypique disparu en 2013 (dont l'association va gérer les œuvres) et qui a, notamment, reproduit grain par grain la Tapisserie de Bayeux avec des sables naturels, de couleurs et textures différentes, sans colorants ni peinture !



Témoignage : le Zoo des Sables



Le Zoo des Sables - Les Sables d'Olonne

Adeline PACRAUD

www.zoodesables.fr - apacraud@zoodesables.fr

Le « petit* » zoo sablais, situé au pied du quartier de la Pironnière côté Tanchet, dans son écrin de verdure, accueille chaque année 150.000 visiteurs. Il emploie 14 permanents auxquels se joignent en été 10 saisonniers, qui proposent des animations pour les enfants. Celles-ci rencontrent un franc succès.

* « Petit » en superficie uniquement : il faut en général 1h30 pour faire la visite, avec l'originalité de pouvoir étaler la visite sur une même journée avec un seul billet.



Un parc botanique conservatoire de la faune et la flore

Témoignage : City Zèbres



City Zèbres - La Roche-sur-Yon

Michel COGNY

www.cityzebres.com - cityzebres@gmail.com

Cette espace de jeux a été ouvert en 2009. Il est ouvert à l'année avec 2 permanents renforcés par 3 étudiants le Week-End.

City Zèbres se définit comme un parc de loisirs avec des espaces ludiques pour les 1 à 3 ans, 4 à 12 ans. Une des spécialités de l'endroit est l'accueil des goûters d'anniversaire pour les enfants (accueil de groupes avec animateur/trice). Les parents peuvent accompagner gratuitement et ont un espace à leur disposition.

Problématique : la réforme des rythmes scolaires. Désormais, le mercredi, auparavant journée fâste, est consacré désormais à l'école le matin et à la pratique d'un sport l'après-midi. Par ailleurs, depuis son ouverture, City Zèbres a vu la concurrence se renforcer dans le département, où le nombre de parcs est passé de 2 à 7. Cela a fortement impacté la fréquentation qui est passé de 40.000 en 2012 à 32.000 en 2017.

Problématique : l'accueil des PMR. C'est un vaste chantier. Le zoo a mis en place une politique environnementale qui diminue son impact négatif sur l'environnement (tri, sélection des produits, économie des énergies, jardinage éco-responsable...)

Il a également défini des objectifs pointus, au-delà d'être un parc zoologique classique :

- 1 - présenter la faune et la flore locales,
- 2 - sensibiliser les visiteurs à l'éco-conservation,
- 3 - expliquer et gérer les espèces invasives.

Plus qu'un zoo, le site se veut désormais être un "Parc Botanique", avec la volonté de conservation des espèces locales. Le zoo des Sables s'est engagé dans la protection de la faune et de la flore locales. 195 espèces végétales et de nombreuses espèces animales ont été répertoriées et font l'objet d'actions d'information au public.

Problématique : comment gérer les avis sur Internet. Il y en a beaucoup de bons mais certaines méchancetés sont parfois laissées dans les commentaires. Anne-Sophie rappelle que ce soucis (a) fait l'objet d'une formation le 17 janvier à Nantes : <https://www.weezevent.com/academie-e-tourisme-2018-2019>

Le zoo est un site de droit privé, financé par des capitaux 100% privés. Le zoo travaille actuellement sur un plan bilingue (français/anglais) pour les visiteurs à partir de 2019.



Autre problématique : City Zèbres est un parc privé autonome. Les solutions d'adaptation doivent donc se rechercher en interne, face à une concurrence qui est rude. Plusieurs pistes sont explorées : partenariat avec des clubs sportifs, avec des entreprises pour prolonger la cohésion de groupe, City Zèbres accueille des adultes, un peu à la façon "after work", pour des Fêtes des voisins de travail, de 16h à 19h30.

Dernière problématique : La sécurité. L'espace n'est pas, contrairement à ce que voudraient certains parents, une garderie. Pas question donc de déposer les enfants pour les récupérer 3 heures plus tard. Ceux-ci restent sous la responsabilité des parents. C'est d'ailleurs pour cela que l'entrée est gratuite pour les accompagnants et qu'un espace leur est réservé.

L'enjeu : se renouveler sans cesse dans l'offre pour se distinguer de la concurrence : l'ouverture d'un laser-game fin 2017 pour les enfants et leurs parents, des jeux en réalité virtuelle et réalité augmentée en 2018. Un rapprochement avec les autres structures du département n'étant pour l'instant pas envisageable, trop dans un esprit concurrentiel.



Témoignage : la Route du Sel



La Route du Sel - Sallertaine

Luc ANDRE

www.laroutedusel.com - contact.routedusel@gmail.com

La commune de Sallertaine a un passé insulaire. Bâtie sur un îlot calcaire, elle domine le marais environnant qui garde encore la trace des marais salants.

La Route du Sel s'est construite sur les balades en canoë dans les marais. Du petit matin au coucher de soleil, l'offre se décline de façon thématique et adaptée. Les sorties "canoë de soirée" par exemple sont ponctuées par un dîner aux chandelles avant de finir la balade sous les étoiles.

La Route du Sel propose également des randonnées pédestres sur le territoire, accompagnées par un guide, et, depuis cette année, sont proposées des prestations autour du vélo : sortie mixte vélo/canoë, sorties thématiques variées dans les alentours, à la journée ou demi-journée, avec ou sans repas...

Multiplier les supports et itinéraires permet de résoudre une problématique forte : protéger le marais d'une surfréquentation sur quelques axes ou lieux, possiblement néfaste pour ses habitants humains et naturels !

La problématique actuelle : intégrer cette nouvelle activité qui disperse la fréquentation. Désormais, les clients ne sont plus uniquement dans le marais, mais sur une zone nettement plus étendue.

L'équipe : elle est composée de 4 permanents épaulés en saison par 11 saisonniers. Elle accueille 15.000 visiteurs par an avec un panier moyen de 13 €. Afin de répondre à la fréquentation d'une clientèle très européenne, accueil et guidages peuvent être trilingues. A noter une très forte baisse de la clientèle étrangère en avant-saison et cet été une clientèle inattendue : ces touristes qui viennent du chaud, notamment de l'Espagne. Des visiteurs dont il est compliqué d'anticiper la fréquentation, tous ne réservant pas via OpenBillet (réservation en ligne). Il est difficile d'adapter le personnel aux besoins réels et les employés peuvent passer rapidement de la sous-activité à la sur-activité.

Autre problématique : les activités proposées allant bien au-delà de la simple location de canoë, la réglementation et les objectifs de sécurité et de qualité imposent alors du personnel qualifié et diplômé dans un secteur où le recrutement est en tension.

A propos de la veille Internet : la gestion des avis clients est une activité en croissance forte, dans 99,99% des cas pour remercier d'un commentaire de satisfaction ou encourageant !

Comment améliorer la visibilité ? En raison des contraintes budgétaires, l'une des pistes est le réseau de recommandation, au travers des acteurs du tourisme en Vendée. Les partenaires des différents Pass de territoires, notamment, peuvent agir à peu de frais en se faisant connaître mutuellement auprès de leurs propres visiteurs.

Enfin, à noter que la Route du Sel est membre et s'appuie depuis 32 ans sur l'association « l'Île aux Artisans » qui regroupe localement plusieurs sites touristiques et une trentaine d'ateliers d'artisans d'art (les ateliers se visitent et une dizaine d'entre eux est ouverte à l'année).

Témoignage : L'ADACT



Ass. d'Animation Culturelle et Touristique Saint-Michel-en-l'Herm

Marie-Hélène SUREAU-FLEURY

[Plus d'infos - adact85580@gmail.com](mailto:adact85580@gmail.com)



L'Abbaye de Saint-Michel-en-l'Herm

L'ADACT (Association D'Animation Culturelle et touristique) est une jeune association qui gère, grâce à son équipe de bénévoles, les entrées et les visites guidées de l'Abbaye Royale de St Michel en l'Herm et du Musée Deluol (peintre-sculpteur qui a vécu ses dernières années à St Michel en l'Herm, jusqu'à sa mort, en 2003). Ces deux lieux sont ouverts en juillet-août et pendant les vacances scolaires d'automne et de printemps, et à la demande d'avril à fin octobre.

A côté des visites, l'association propose des animations enfants au musée, à l'Abbaye, des balades contées sur l'Île de la Dive et dans les venelles de Saint Michel en l'Herm... ainsi qu'un Chant'Appart en mars chaque année.

Plusieurs petits soucis perturbent l'activité de l'association. Tout d'abord la pluralité des propriétaires privés de l'Abbaye Royale freine les processus de décision notamment pour ce qui concerne les visites.

Quant au musée, qui a un statut communal, l'association aimerait être plus accompagnée parfois dans ses projets. Dans une commune rurale où la vie culturelle est restreinte, l'Abbaye et le musée font office de locomotive et ont sans doute permis à l'Office de Tourisme de perdurer.

Autre problématique : la billetterie n'est accessible qu'aux périodes d'ouverture de l'office de St Michel en l'Herm (PIT de la SPL Sud Vendée Littoral Tourisme), ce qui restreint le nombre de visites.

L'équipe se compose de 2 salariés en été plus une équipe de bénévoles très actifs..



Témoignage : Aquarium de Vendée



Aquarium de Vendée - Talmont-St-Hilaire

Estelle OUVRARD

www.aquarium-vendee.com

commercial@aquarium-vendee.com

Ouvert à l'année, l'Aquarium de Vendée (qui s'est d'abord appelé « Le 7ème Continent » jusqu'au changement de nom intervenu le 1er janvier 2018) se définit comme un aquarium à taille humaine.

Il expose dans ses bassins, organisés en 3 espaces aux univers différents (Méditerranée, Pacifique et ambiance tropical), plus de 500 espèces différentes et près de 5000 animaux, répartis dans une soixantaine d'aquariums.

La visite est libre et dure environ 1h15-1h30.

Situé en bord de mer, à Talmont-Saint-Hilaire, non loin du golf de Bourgenay, le site est en perpétuel recherche de moyens de développer son activité.

En saison, les touristes forment l'essentiel des visiteurs. Hors saison, ce sont plutôt des visiteurs locaux, venant de tout le département. Pour étaler l'activité sur les ailes de saison, les pistes de réflexion se dirigent vers le public local sous toutes ses formes, dont les écoles et les EHPAD, car le site est entièrement couvert et de plain-pied (accès facilité aux personnes à mobilité réduite).

L'Aquarium propose des ateliers afin de rendre la visite plus dynamique : atelier "tactile", nourrissage des poissons, découverte de la mangrove, etc. Mais sa fréquentation est



500 espèces et 5000 animaux

directement liée à la météo : climatisation (si très chaud) ; tout est abrité (si pluie).

Notre objectif actuel est de dynamiser la basse saison avec la mise en place de nouveaux ateliers « SOS Mer en danger », « C'est quoi un corail » en incitant les locaux à venir.

Dernière piste suggérée : des partenariats avec des sites touristiques locaux, comme la Folie de Finfarine ou le Musée de l'Automobile, par exemple. Il pourrait s'envisager une journée matinée chez l'un et après-midi chez l'autre, sur la base d'un ticket unique, proposant des tarifs préférentiels sur les 2 sites. Cela reste une suggestion et nous n'avons pas commencé à le mettre en place ni même en parler au Musée de l'Automobile ou autre.

Témoignage : Labyrinthe en Vendée Vallée



Labyrinthe en Vendée Vallée - Vendrennes

Jean-Claude BILLAUD

www.labyrinthvendeevallee.com

thelabyrinth85@gmail.com

De création récente, ce site, situé à Vendrennes, à 20 minutes du Puy du Fou, une proximité affichée, a pour principe de lâcher ses visiteurs dans un labyrinthe dessiné dans un champ de maïs de plusieurs hectares, avec des énigmes, défis et des jeux sur tout le parcours, en lien total avec l'événementiel vendéen.



Une véritable aventure en famille, au coeur d'un champ de maïs

La difficulté majeure de l'exploitation est que l'activité est très liée à la météo et aux cycles naturels de pousse du maïs. L'activité ne peut donc se faire qu'à partir du début juillet, jusqu'à la fin septembre.

C'est donc une clientèle touristique qui est visée par ces activités proposées en journée. Toutefois, il est à noter que cette année, la privatisation du site a fort bien fonctionné après la période de fermeture de ce dernier au grand public. Sur place, les visiteurs peuvent s'amuser sur le parcours, mais aussi se poser sur des aires aménagées de repos et de pique-nique, avec notamment quelques animaux de la ferme à observer à l'entrée. Des nocturnes sont aussi proposées les mercredis et samedis. Il existe enfin une boutique qui propose des produits du terroir.

Chaque année, le labyrinthe change la thématique de ses animations dans le parcours. En 2017, en plein après Vendée Globe, c'est la mythique course au large qui a inspiré les questions. En 2018, le centenaire de l'armistice a servi de fil rouge, le public devant alors essayer de mettre fin à la guerre en avançant dans ce labyrinthe comme dans les tranchées.

La problématique : la durée trop courte de l'ouverture. Elle est naturellement liée à la pousse du maïs et à sa durée de vie sur pied, soit au final un peu moins de trois mois.



Conclusion : privilégier les recommandations mutuelles

Pour conclure ces échanges, chacun s'accorde à dire qu'un système de recommandations mutuelles entre les sites touristiques serait certainement le plus efficace et le moins coûteux pour gagner en notoriété, en complément de la présence sur le web et les réseaux sociaux.

Des flyers de chaque ST et ACT sont distribués, ainsi qu'un document sur une activité annexe : « [ArThé - L'ART du Thé](#) » jeanclaude.daniel2@sfr.fr - (06.61.41.65.96).



City Zèbres à La Roche sur Yon : le paradis des 1 à 12 ans



La Route du Sel à Sallertaine : Balade en canoë dans les marais

Prochain Forum, autour d'un petit-déjeuner

de 9h30 à 11h30

au printemps 2019



à OTV - 45, Bd des Etats-Unis 85000 La Roche sur Yon

Faites-nous part de vos idées d'échanges pour le prochain forum, en écrivant à annesophie@otv85.fr