



**HAL**  
open science

## Etude de l'offre touristique liée au site Chaîne des Puys-Faille de Limagne

Jean-Bernard Marsat, Etienne Polge

► **To cite this version:**

Jean-Bernard Marsat, Etienne Polge. Etude de l'offre touristique liée au site Chaîne des Puys-Faille de Limagne. INRAE. 2022. hal-04532614

**HAL Id: hal-04532614**

**<https://hal.science/hal-04532614>**

Submitted on 4 Apr 2024

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0  
International License

**INRAE**



## Projet **VALO-SITES** - 2019-2022

Méthodes d'analyse des effets socio-économiques des politiques de gestion et de valorisation de sites naturels. Application au site de la Chaîne des Puys  
Faille de Limagne

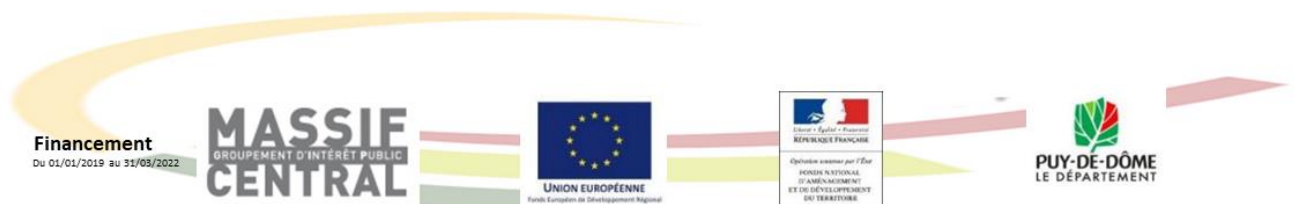
**Etude de l'offre touristique  
liée au site Chaîne des Puys-Faille de Limagne**

**Tâche T2**

**Rapport (version 18 mars 2022)**

**Auteurs : Jean-Bernard Marsat, Etienne Polge**

**Avec la contribution de Laure Varenas et Florian Boulay**



## I. Introduction

Nous proposons dans ce texte de synthétiser les démarches que nous avons entreprises pour analyser l'offre touristique liée au site de la CPFL.

Nous avons appréhendé l'offre touristique au sens large qui prend en compte l'ensemble des acteurs concernés par le tourisme. Sur l'ensemble de cette tâche l'objectif était d'avoir un modèle qualitatif de système touristique pour pouvoir explorer les conséquences des politiques de gestion menées sur le fonctionnement et les projets des acteurs. Un deuxième objectif était de cartographier les relations entre acteurs et de contribuer à alimenter l'étude des dépendances ainsi que l'analyse plus systématique des réseaux des acteurs privés. Nous présentons d'abord les notions qui permettent de mieux comprendre le système touristique. Nous présentons ensuite une enquête exploratoire menée en 2019 destinée à connaître le système touristique locale puis une enquête plus ciblée auprès d'une certaine partie de l'offre.

## II. Cadre d'analyse

En termes de cadrage théorique mobilisés, les travaux réalisés se sont appuyés sur des notions de Géographie, sur des apports de l'économie des services et du management des services ainsi que sur l'analyse de réseaux socio-économiques

### 1. Géographie du tourisme. Destination et attraction en tourisme

La destination touristique est là où le touriste veut se rendre au cours de son séjour, ce que le touriste définit comme étant sa destination. Cela regroupe en général l'hébergement et la majeure partie de ses activités. La définition citée est minimaliste « l'aire géographique » que le touriste a identifiée et choisie comme lieu de séjour et de pratiques (adapté de Laws (1995)) : l'aire géographique que le touriste a identifié et choisi comme lieu de séjour et de pratiques. Les travaux menés autour de cette notion éclairent la destination avec toutes les composantes. Les attractions « primaires » qui motivent le choix de destination sont à distinguer des autres types (secondaires ou tertiaires) (adapté de Leiper (1990))

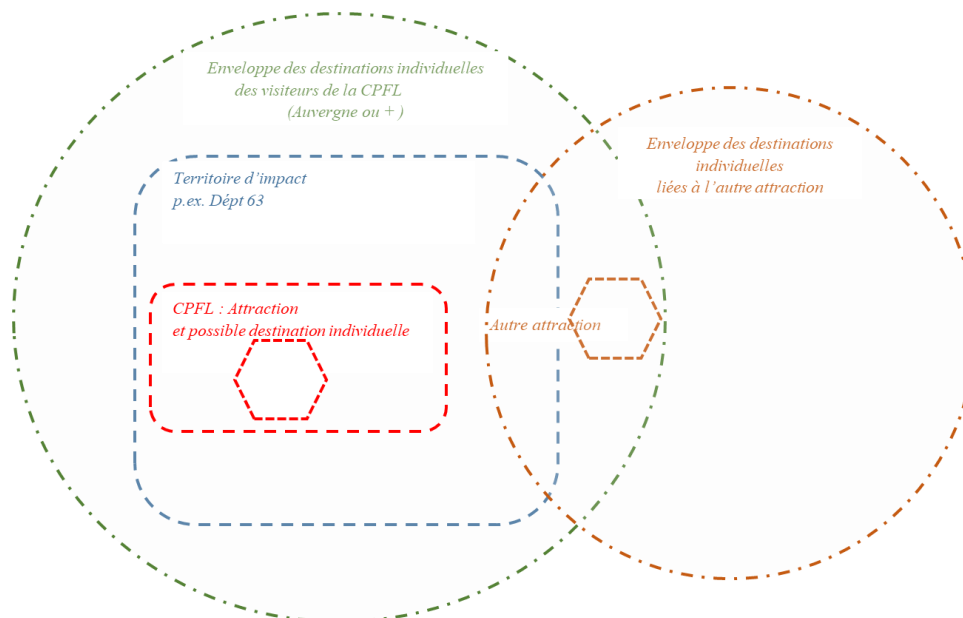


Figure 1: Géographie du tourisme : Attractions, enveloppes des destinations touristiques et Territoires d'impacts. L'exemple de la CPFL.

L'attraction touristique est un élément qui motive le choix de destination du touriste. Je veux aller quelque part mais à cause de quoi ? Qu'est ce qui fait l'attraction ? La destination est donc à distinguer de l'attraction. Un visiteur peut vouloir aller en Auvergne parce qu'il veut visiter la CPFL et rien d'autre : la destination sera l'Auvergne et l'attraction sera la CPFL. Il est possible de mesurer des coefficients de mesure du degré d'attractivité de la CPFL

Ces deux notions permettent une analyse de la géographie du tourisme (figure 1). Par exemple le site CPFL est une attraction, qui peut être une destination dans le sens où on peut se loger et passer l'essentiel de son séjour à rester dans le périmètre de la CPFL mais plus largement une très grande partie des visiteurs font bien d'autres choses et se logent ailleurs. Chaque visiteur a sa définition de ce qui est sa destination. Certains visiteurs vont considérer la CPFL comme une destination, pour d'autre ce sera le Puy de Dôme. La géographie concernée par le phénomène est l'enveloppe de tout cela. Une question importante est la provenance des visiteurs. Quand les visiteurs de la CPFL sont excursionnistes, ils viennent principalement du département. Quand ils sont touristes ils sont souvent logés également dans le département.

Les acteurs sont souvent à l'intersection de plusieurs destinations. Un hébergeur va recevoir des clients qui ont des attractions et destinations diverses.

Par ailleurs, un territoire d'impact (département) est souvent lié à plusieurs attractions. Le département du Puy de Dôme comprend d'autres attractions que la CPFL. La ville ou l'agglomération de Clermont et le massif de Sancy sont des attractions qui ont leurs propres enveloppes de destination qui viennent se chevaucher. Ce phénomène de chevauchement très présent dans la logique des acteurs rencontrés.

## 2. Organisation et gestion en tourisme

Le deuxième éclairage est le triangle des services, notion qui se trouve entre l'économie des services (Gadrey, 1994) et le management de la production de service (Eiglier et Langeard, 1987). Ces entrées permettent de mettre en évidence que la relation de service entre prestataire (offreur) et client implique presque toujours un ou plusieurs objets, biens supports de service, des infrastructures. Le schéma développé initialement à l'échelle d'une entreprise peut être généralisé et valable à l'échelle d'un territoire entier. Ce cadre a été conçu dans le cadre d'un projet de recherche (projet PSDR XXXX, 2010) et appliqué à différents cas d'étude et en particulier dans le massif du Sancy.

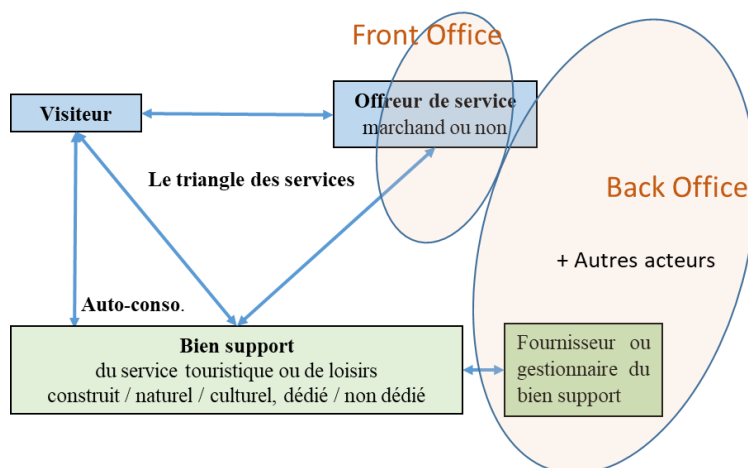


Figure 2: Le triangle des services, un cadre d'analyse des relations entre visiteurs, prestataires touristiques et territoire

Le bien supports peut être une infrastructure construite exprès pour le tourisme (piste de ski et remonté mécanique, piscine) mais également tout ce dont le visiteur recherche tels que des éléments naturels ou patrimoniaux qui sont des biens partagés ou communs et qui ne sont pas faite par le tourisme et pour le

touriste. Cet élargissement de ce que peut comprendre le bien support donne un statut au sites naturels et patrimoniaux et à ceux qui le fournissent, l'entretiennent ou le gèrent. Des acteurs important qui contribuent à l'activité touristique sont ainsi mis en lumière.

Dans le cas de la CPFL, les offreurs de service sont tous les acteurs du système de l'offre touristique du territoire (infrastructures touristiques, Vulcania, etc.) et les fournisseurs ou gestionnaires du bien (dont les acteurs de la politique de gestion) regroupe un grand nombre d'acteurs qui interviennent par exemple sur la qualité paysagère ou sur les sentiers. Ces éléments partagés sont essentiels au service touristique. Il y a des relation d'autoconsommation. Certains touristiques et beaucoup d'excursionniste ont une relation d'autoconsommations avec le bien support. Ils vont le consommer sans passer par les prestataires ce qui n'enlève rien au rôle essentiel du fournisseur du bien support ou du gestionnaire. Cette conceptualisation permet de situer des rôles et des notions clés et d'alimenter la discussion. Il donne un statut au bien et au fournisseur du bien.

En sciences de gestion qui s'intéresse aux entreprises, il y a une distinction entre le front office (contact direct du fournisseur) et back office (nécessaire à fournir la prestation de service). Sous l'aspect égoïste des intérêts des acteurs touristiques, le gestionnaire d'un support peut faire partie du back office.

La conceptualisation du triangle des services a été mobilisée dans les modèles de la base économique et a donné lieu à de nombreux travaux avec des notions complémentaires.

### 3. Le management de destination touristique, une grille d'analyse multi-fonctions et multi-acteurs

La grille d'analyse multifonctions et multi-acteurs est un outil proposé pour analyser le rôle des acteurs au sein d'une destination touristique (figure 3). L'idée est de lister les acteurs et de croiser la liste des acteurs avec les grandes fonctions génériques du fonctionnement de toute organisation ou entreprise, classifiées selon les grandes catégories stratégiques. Cette grille se visualise par un tableau croisé avec en ligne les grandes fonctions et en colonne les acteurs. Cette grille s'appuie sur des concepts clés les ressources et les compétences mises en avant depuis les années 90 en sciences de gestion (référence X ?).

	Intercos	MT - Offices de tourisme	Prestataires de tourisme	PNR	Département CD 63	Etat et autres opérateurs de ressources	autres : Région, consulaires, etc.
<i>Echelle</i>	locale			projet de site			
<b>Vision</b>							
politique générale - stratégie	collectif		Indiv.	préciser	préciser	préciser	
<b>Positionnement</b>							
(dt : distinction, promotion)		collectif	Indiv.	...	Effets Unesco, GSF	...	...
<b>Ressources et compétences</b>							
dédiées au tourisme	éventuel	éventuel	Indiv.	...	Panoramique	...	...
partagées (dont patrimoines)	collectif			Gestion site		...	...
<b>Parties prenantes</b>							
relations, gouvernance	collectif		Indiv.	...	...	...	

Dispositif d'observation ?

Figure 3 : grille d'analyse multifonctions et multi-acteurs de la gestion des destinations touristiques appliquée à la CPFL

En ce qui concerne les grandes fonctions, une première grande fonction considère les préoccupations externes en terme de positionnement. Une deuxième grande fonction considère les préoccupation interne en termes, la gestion des ressources et des compétences d'une organisation ou d'un système. La gestion des parties

prenante est une façon transversale d'enrichir le fonctionnement des organisations en lui apprenant à appréhender toutes les parties prenantes. La fonction intégratrice est celle de la stratégie de politique générale, vers où on va.

Cette grille peut s'appliquer à des échelles pouvant dépasser les organisations. Ainsi en l'appliquant à un territoire, elle permet de souligner que le patrimoine culturel et environnemental constitue une ressource fondamentale et sa gestion représente donc une fonction primordiale des gestionnaires. Ces notions sont facilement mobilisées par un certain nombre de décideurs ou gestionnaires d'entreprises issus des formations en école de commerce et peuvent donc être mobilisés pour mettre en avant les enjeux à soutenir des politiques de gestion et valorisation de sites naturels

Plusieurs types d'acteurs interviennent généralement dans le système touristique. Les intercommunalités jouent classiquement un rôle important car ce sont les acteurs publics qui ont le plus souvent la compétence de la politique touristique. Elles ont également le maximum de responsabilité vis-à-vis de des ressources patrimoniales et partagées. Les prestataires de tourisme regroupent l'ensemble des acteurs privés (entreprises et associations). Les offices de tourisme sont les intermédiaires entre prestataires et collectivités. Ils interviennent de façon préférentiel sur la relation à l'externe, l'accueil, la promotion, la recherche d'information liée à des demandes externes. Cette grille fonctionne bien pour les stations de ski. L'analyse a été faite pour la destination Sancy (référence ?).

Cette grille d'analyse peut être enrichie selon la situation. En considérant la CPFL et ce qui va autour comme une destination touristique, cette grille peut être enrichie et appliquée. D'autres acteurs du management de la destination touristique doivent être pris en compte tels que le PNR et le CD63, car la situation leur a donné des rôles. Le CD63 est propriétaire d'une infrastructure qui est devenu une infrastructure touristique, maître d'ouvrage du panoramique et initiateur d'une stratégie de distinction du site via la labellisation GSF et l'inscription UNESCO qui a eu un rôle important dans le positionnement du territoire à l'externe. Pour le tourisme, la gestion de site s'inscrit dans la fonction « gestion de ressource ». Ces nouveaux acteurs ont une place spéciale à cause des effets sur le positionnement des démarches.

Ces éléments peuvent faire écho à des discussions sur la géographie du tourisme du site de Navacelle. Ce site est une attraction mais qu'elle est l'enveloppe de la destination, est-elle limitée au périmètre du GSF ?

#### 4. L'analyse des réseaux socio-économiques

Les analyses des réseaux sociaux s'inscrivent dans une vision interactionniste des mondes socio-économiques qui stipule que les logiques d'acteurs dépendent fortement de l'encastrement des acteurs dans des réseaux. Il s'agit ainsi par différentes méthodes d'analyse de réseaux sociaux de relever les modalités d'encastrement des acteurs et de leur impact sur leurs logiques d'action. Celui-ci peut se détecter par l'analyse de réseaux complets au sein d'une population donnée clairement définie (objet de la tâche 2.B), par l'analyse de réseaux personnels (non appliqué ici) ou par l'analyse des chaînes relationnelles mobilisées dans l'accès à des ressources que l'on peut détecter par des méthodes de narrations quantifiées (voir partie IIB).

### III. Méthodes et résultats

#### A. Enquête exploratoire auprès des acteurs du tourisme réalisé en 2019

En 2019 nous avons mené une étude exploratoire pour mieux connaître le système touristique lié au site auprès d'acteurs publics et para-publics (les huit offices de tourisme du département et la Chambre consulaire d'industrie) et d'acteurs privés (les grandes entreprises du site et les réseaux d'entreprises).

Dans les deux cas, nous voulions à partir de grandes questions ouvertes, collecter des informations sur l'organisation, la description qu'elle peut faire du territoire et la description qu'elle peut faire de ses stratégies, les relations d'influence qu'ont eu les PGV sur sa stratégie. Les entretiens ont été enregistrés et transcrits.

<b>MISSIONS, FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION INTERNE</b>	INFORMATIONS GÉNÉRALES
	COMMUNICATION ET INFORMATION
	VISITEURS
	AUTRES
<b>DESCRIPTION DU TERRITOIRE</b>	LIENS ACTEURS
	STRATEGIES
<b>POLITIQUES ET STRATÉGIES</b>	POLITIQUE DE VALORISATION
	CHAÎNE DES PUY
	CHAÎNE DES PUY

Figure 4 : Grandes catégories de la grille d'entretien

### 1. Informations collectées auprès des acteurs publics et para-publics

A partir des entretiens réalisés auprès des acteurs publics et para-publics (les huit offices de tourisme du département et la Chambre consulaire d'industrie), nous avons pu compléter et actualiser nos connaissances sur le système touristique.

Les années 2000 ont été marquées par des évolutions importantes du système touristique avec la dynamique de rapprochement entre offices de tourisme avec la création des agences Locales de tourisme et la fusion de certains offices de tourisme (maison de Tourisme). Des démarches de marketing territorial sous la marque « Auvergne Nouveau Monde » ont également menées. Ces facteurs internes ajoutés à des facteurs externes tels que la construction de l'A89 qui rend tout l'ouest du département plus facilement accessible ont entraîné une progression générale de l'Auvergne dans le classement des régions en termes de fréquentation. La fusion des communautés de communes a entraîné une fusion des Organismes de Gestion de Destination (OGD) et de nouvelles stratégies. Ces grands chamboulements sont perceptibles dans les entretiens.

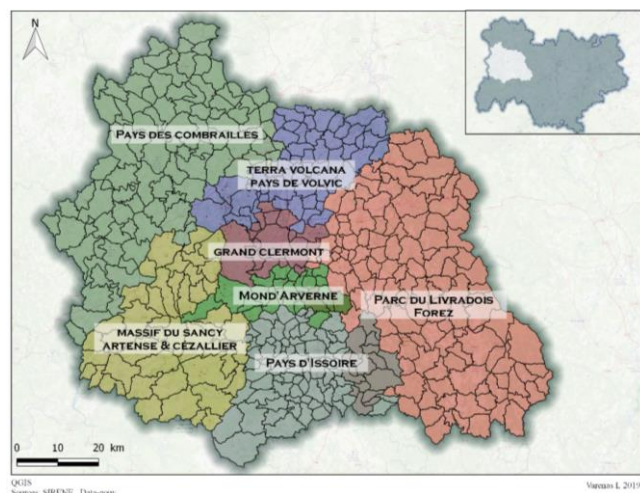


Figure 5 : périmètre d'action des offices de tourisme du département du Puy de Dôme

Ces grands chamboulements sont perceptibles dans les entretiens.

Le récit des coopérations entre institutions et entreprises ont permis de relever l'existence d'un club informel des directeurs des OT en lien avec le CD63 qui a visé à regrouper des moyens d'observation du tourisme, la diversité des actions des OT envers les prestataires avec des enjeux signalés plusieurs fois de gestion des ressources et compétences et de formation des prestataires. Ces enjeux avaient déjà été pressentis avant 2018 en particulier vis-à-vis de l'accueil des clientèles étrangères.

Les questionnements sur la stratégie à adopter soulignent le caractère fédérateur du projet des portes d'entrée du site mis en œuvre par le CD63 et le PNR. D'autres projets sont envisagés. Ainsi un enquêteur a mis en avant l'intérêt que pourrait constituer un grand projet sur l'hébergement touristique articulant Clermont – CPFL – Sancy avec le positionnement de la CPFL comme trait d'union entre Clermont et le Sancy ce qui permet d'illustrer l'interpénétration des destinations. L'absence d'organisation dédiée exclusivement à la valorisation

spécialement créée pour la patrimonialisation de la CPFL nécessite une collaboration renforcée entre les OT (pas d'OT dédié contrairement au Lioran par exemple).

Chaque acteur a sa logique propre vis-à-vis de la CPFL :

- Pour l'acteur le plus en vue qui a porté le projet UNESCO, le CD63, il s'agit d'affirmer la double intention de protection et facteur de développement même si cet affichage n'est pas forcément assumé car le projet UNESCO ne prend pas en compte cette double intention. Le processus d'inscription devait constituer un levier pour une série d'objectifs (stratégie) de politique publique, au-delà même du site (Protéger, développer, fédérer) mais il a été soumis à des autres acteurs aux logiques diverses (UICN, Etat, acteurs locaux) et s'est poursuivi dans un contexte très incertain. Quelle logique de l'UICN ? Quelles démarches à soutenir ou à freiner ? Ce projet est confronté à une tension constante entre une tendance à privilégier la protection du site et une tendance à privilégier le développement du territoire. Les partenariats de CD63 sur l'axe protection/gestion comptent le PNR et l'Etat. En contrepoint, les partenariats dans la sphère du développement sont limités. Le CD63 se trouve face à une multitude de partenaires mais pas d'alter-égo. L'Etat se positionne sur ses prérogatives sur le site classé (mise en œuvre par l'Etat d'opération de gestion) mais ne signe pas forcément une stratégie. Sur la valorisation, il n'y a pas de grande structure unique interlocutrice mais une multitude d'acteurs liés aux acteurs du tourisme. En interne la mission patrimoine mondial a la charge de renforcer ces partenariats [Philippe Morge]
- Les Organismes de Gestion de Destinations (OGD) ont quant à eux tous partagé un avis positif sur les politiques de gestion. Le site CPFL est considéré comme un totem, usage courant du terme qui est proche de la notion d'attraction (point qui attire mais qui n'est pas forcément le seul) et l'inscription est valorisée par toutes les OT dans leur communication. Ils exprimaient en 2019 une attente en termes de communication de la part du CD63 sur la CPFL. Chacun des territoires représentés par les OT a en parallèle de la CPFL d'autres sites avec d'autres types de fréquentation : les congrès à Clermont, les cures à Chatel Guyon, patrimoine culturel, d'autres types de totem : Gergovie et le Sancy. Les OGD ont beaucoup de projets qui ne sont pas seulement ceux de la valorisation de la CPFL (capitale de la culture, vélo routes, marques LF). Les territoires les plus éloignés étaient perplexes sur la possibilité de profiter de l'effort départemental.

Les possibilités d'accompagnement des entreprises sont limitées. La CCI pourrait avoir les compétences mais dispose de peu de moyens pour contribuer plus significativement. L'opération professionnels engagés par le CD63 avec les trois chambres consulaires pourrait être un dispositif intéressant mais les compétences du CD63 sont limitées dans le domaine de l'accompagnement aux entreprises qui relève davantage de la compétence de la région.

## 2. Informations collectées auprès des acteurs privés

Nous avons rencontré une diversité d'acteurs privés touristiques influents sur le site. Nous avons ainsi interrogé les représentants de moyennes et grandes entreprises (Panoramique des dômes, Vulcania, Lemptegy, le Pavillon des sources (Volvic)), le président du club hôtelier clermontois qui a pu témoigner de ce qui se passe dans son réseau, un opérateur touristique (Chamina Voyage), et le directeur du Château de Murol afin d'avoir un regard un peu plus extérieur sur la dynamique touristique de la CPFL.

Des éléments communs ont été évoqués par les personnes rencontrées. La reconnaissance de l'importance des politiques menées est partagée. Les grandes entreprises veulent en tirer parti par leurs actions propres, seules ou en réseau. La plupart souhaitent une action départementale de promotion la plus immédiate possible. Les acteurs rencontrés s'attendent ou espèrent que la valorisation se fera pas un surplus de clientèle étrangère ce qui correspond à ce que dit la littérature mais aussi à la notoriété des inscriptions Unesco auprès de la clientèle étrangère. Il y a une crainte de sur-fréquentation (30%) qui a beaucoup circulé dans les milieux concernés. Certaines entreprises ne se sentent pas préparées pour accueillir ce surcroît de fréquentation quantitativement (nombre de chambres) mais surtout qualitativement par rapport à la formation. Ce qui pose la question de l'anticipation. Il y a eu peu d'anticipations avant 2018 en termes d'investissement ou formation. Il y a cependant eu un stage de formation organisé par la CCI sur la question de l'accueil de la clientèle



étrangères et le club hôtelier envisageait des formations spécifiques. Ceci est naissant et sûrement pas à l'échelle des besoins.

Les entreprises témoignent de certains cas de coopérations : objectifs Auvergnés, le club hôtelier, des packages entre Vulcania et une vingtaines d'hôtels. Cependant peu de stratégies communes ont été évoqués par les interviewés. Elles ont une attitude duale vis-à-vis du CD63 : une grande reconnaissance mais aussi une attente sur la promotion.

## B. Enquête PME

L'enquête auprès des PME a été réalisée dans un deuxième temps entre mai à octobre 2020. Elle visait à partir de la même grille, à analyser l'activité, fonctionnement et organisation interne, les relations externes et les politiques et stratégies d'une diversité de PME.

### 1. Méthode

Après des questions préalables sur les activités de l'entreprise, les entretiens en face à face ont été menés selon la méthode des narrations quantifiées. Cette méthode consiste, à partir question à trame narrative (Pouvez vous nous raconter les événements marquant de l'histoire de votre entreprise) et complétée de questions de relance, à identifier les situations d'accès aux ressources au cours de la vie de l'entreprise de manière à caractériser les ressources et les modes d'accès mobilisés (figure 6).. Le récit permet de collecter un certain nombre d'informations sur le fonctionnement de l'entreprise à travers entre autres les ressources mobilisées et d'obtenir une profondeur d'analyse des interactions avec les autres acteurs en les qualifiant et en les quantifiant. Les modes d'accès aux ressources peuvent se réaliser via des acteurs individuels ou via des ressources de médiations (site internet, répertoire, procédure). L'analyse fine de ces données permettent également d'identifier le rôle de l'accompagnement avec des personnes présentes sur le terrain par rapport à une logique de guichet.

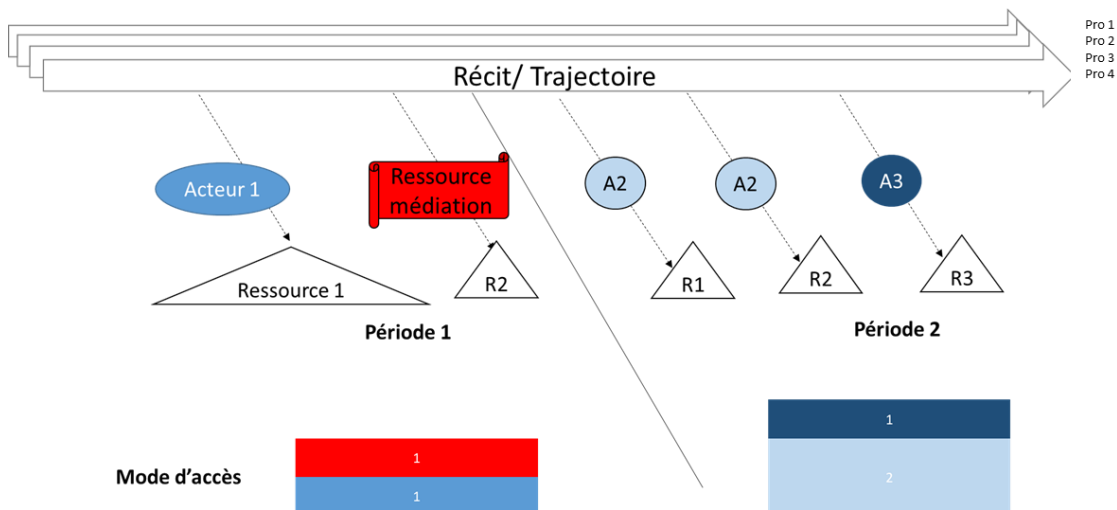


Figure 6: Identification des modes of d'accès (A=acteur, MR= ressource de médiation, and R= ressources). Entretiens à trame narrative sur la vie des entreprises avec questions de relance sur les situations d'accès aux ressources visant à caractériser les ressources et les modes d'accès mobilisés

Nous avons interviewé 11 PME liées au site représentant une diversité d'activités touristiques (Loisirs, hébergement, prestation de service, restauration, artisanat) impliqués dans le dispositif professionnel engagé (8) en place par le CD63 et extérieur à ce dispositif (3). En agrégeant les données des différents entretiens, nous pouvons identifier les situations d'accès aux ressources ce qui nous permis de qualifier et de quantifier les différentes ressources et acteurs mobilisés.

Il est ainsi possible d'évaluer l'importance des différents acteurs dans le développement des entreprises touristiques avec les ressources associées. Cette évaluation constitue ainsi un proxy des effets perçus des initiatives portées par les différents acteurs et en particulier des initiatives portées par le CD63 et par le PNRVA porteurs des politiques de gestion et valorisation de la CPFL

## 2. Résultats

Dans les récits de vie des 11 entreprises interviewées, nous avons pu identifier 139 situations d'accès aux ressources. Pour chaque type d'acteur (entreprises, institution public ou parapubliques, associations, autres organismes), nous mesurons dans quelle mesure il est mobilisé, de quelle manière et les ressources fréquemment associés.

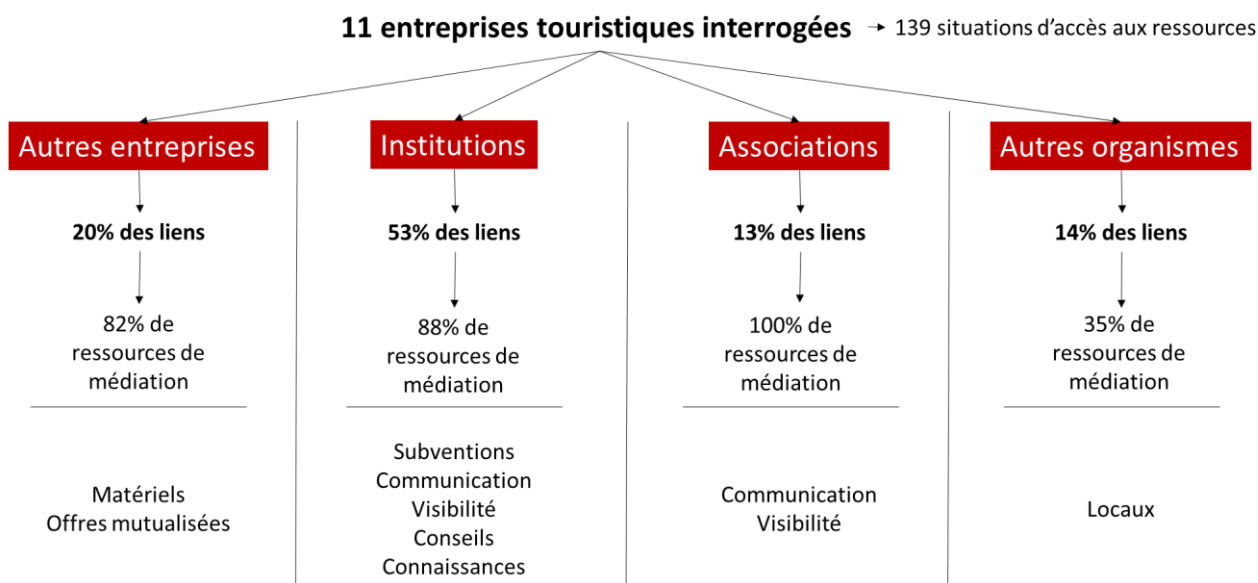


Figure 7: Caractérisation des situations d'accès aux ressources

Les institutions publiques et consulaires sont fortement mobilisées pour 55% des situations d'accès aux ressources afin d'obtenir des ressources tels que les subventions, la communication, la visibilité, les conseils et les connaissances. La mise en contact se réalise à 88 % grâce à des ressources de médiations. Ainsi la logique de guichet domine même si certaines ressources sont acquises par des relations interpersonnelles ou de l'accompagnement de terrain. Les autres acteurs sont mobilisés dans une moindre mesure pour d'autres ressources selon des modalités différenciées (uniquement par des ressources de médiations pour les associations, majoritairement via des relations interpersonnelles ou de l'accompagnement pour autres organisations).

Le détail des institutions publiques mobilisées montre que les offices de tourisme ont logiquement un rôle prépondérant suivi des communes. L'action des institutions qui interviennent à des échelles plus larges sont moins reconnues (département, PNR, région, état). Le PNR et le conseil département interviennent dans 20% des situations d'accès aux ressources qui concerne les institutions publiques et donc dans 10,6% des situations d'accès aux ressources tous types d'acteurs confondus. Ainsi l'intervention des institutions porteuses des politiques de gestion et valorisation de la CPFL ont un rôle significatif sur le développement des

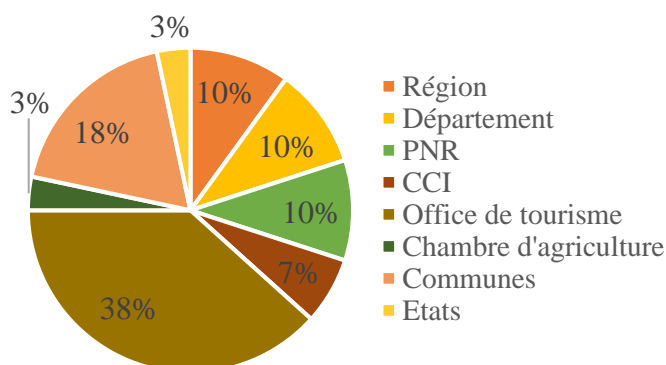


Figure 8: poids relatifs des institutions publiques et consulaires mobilisées

entreprises même si l'accompagnement des entreprises ne relève pas directement de leurs compétences ou de leurs missions centrales.

#### IV. Conclusion

Les enquêtes menées en 2019 et 2020 montrent la demande forte d'accompagnement des entreprises qui se sentent souvent démunies et le rôle important que peuvent avoir les institutions porteuses des politiques de gestion et valorisation pour orienter le développement des entreprises touristique en cohérence avec les plans de gestion. Des questionnements demeurent sur comment faire pour opérer cette valorisation et pour orienter (vers ou ?) le développement des entreprises alors que l'accompagnement des entreprises est plutôt du ressort de la région

Les gestionnaires peuvent avoir un rôle de levier pour faciliter l'adéquation entre le développement économique et la protection du site. Leur rôle peut être décuplé s'ils réussissent à agir de concert avec les offices de tourisme, les communes et les chambres consulaires. Ils peuvent également utilement faciliter les coordinations vertueuses entre entreprises. Ainsi au-delà des fonctions administratives et d'expertises, les gestionnaires de sites ont un rôle primordiale d'animation de la gouvernance du site. Les éléments présentés dans cette partie peuvent constituer des éléments d'aide au positionnement et à la décision des gestionnaires.

#### V. Perspectives

Nous disposons de données très riches issues des entretiens que ce soit des données issues des verbatims ou des codages des narrations quantifiées. Ces données vont être analysées de manière plus fines de façon à appuyer les éléments avancés par des verbatims et de mieux caractériser les situations d'accès aux ressources (détail du coupe ressources/acteurs, temporalité). La traduction de l'usage des ressources en effet pourrait également être approfondie

L'analyse stratégique des acteurs sera approfondie à partir du matériau récolté et de nouveaux entretiens ciblés en mobilisant davantage le management de la production de service et des destinations touristiques. L'analyse plus fine de la géographie du tourisme devrait également permettre de voir dans quelle mesure les politiques de gestion et de valorisation bénéficient au bien mais aussi à l'ensemble du département (en lien avec la tâche 1).

Les récits des acteurs pourraient être poursuivis sur la période post covid/inscription de manière à pouvoir effectuer une analyse longitudinale des ressources et acteurs mobilisés. Des résultats pourraient apparaître en liens avec la redéfinition du projet lié à la CPFL (changement d'exécutif, développement du volet valorisation etc.)

Articulation entre les tâches qui portent sur l'analyse des liens entre acteurs et/ou de la prise en compte du patrimoine comme des ressources fondamentales au développement territorial : analyse stratégique et analyse des situations d'accès aux ressources (T2A), analyse des réseaux d'acteurs impliqués dans les démarches (T2B), analyse de la dépendance des entreprises aux politiques de gestion (T4B)

En effet, T2A peut être considéré comme un préalable à T2B et T4B car elle permet de comprendre la diversité des acteurs qui entourent l'activité touristique ainsi que de produire une première caractérisation et qualification des liens existant entre eux à approfondir.

Une perspective pourrait également d'établir une grille plus fine (avec questions probablement plus fermées) pour traduire les dires d'acteurs en base statistique à mettre à jour régulièrement. Ces questionnements complémentaires pourraient interroger la satisfaction sur de l'action des gestionnaires et sur leur connaissance du patrimoine mondial (à voir ce que la recherche – vs cabinet d'étude - peut apporter sur ce point). Ces données pourraient venir en complément des données plus qualitative et compréhensive collectées dans cette tâche et constituer des outils supplémentaires pour éclairer la mise en œuvre des actions des gestionnaires.

## VI. Annexes

### Entretiens semi-directifs avec les acteurs du tourisme

Office/Maison du tourisme	Nom directeur/directrice
Mond'Arverne	A. Tichit
Massif du Sancy	L.Stelly
Livradois Forez	B.Barres
Pays des Combrailles	M.Lepissier
Clermont Auvergne Tourisme	V.Garnier
Terra Volcana	C.Corre
Auvergne Volcan Sancy	J.Dumons
Pays d'Issoire	M. Demure
CCI	M.Torre

### Entretiens semi-directifs avec les grande entreprises et club présents sur le site

Entreprise visitée	Acteur rencontré
TC Dôme	M.Dersigny (Directeur)
Vulcania	M.Mouilleseaux (Directeur)
Lemptegy	M.Montel (Directeur)
Chamina Voyages	M.Bourdenet (Directeur)
Château de Murol	Mme.Poizot (Directrice)
Club hôtelier clermontois	M.Esbelin (Vice-président)
Volvic	Mme.Courtadon (Chargée communication externe)

### Entretiens narratifs avec les petites et moyennes entreprises présentes sur le site

Nom de l'entreprise	Personne(s) rencontrée(s)	Position de la/les personne(s) rencontrée(s)	Activité(s)	Type de clientèle	Professionnel engagé
Volcanik	Sébastien GARREAU	Gérant	Activité de loisir	Entreprises, habitants locaux et touristes locaux	expert
Freedom parapente	Marielle ROULENC	Gérant	Activité de loisir	Touristes nationaux	Non
Verres d'Auzelles	Marie-Paule DAUPHIN	Gérante	Artisanat / Hébergement / Visites touristiques	Touristes nationaux	soutien
Maison améthyste	Pierre LAVINA	Gérant	Artisanats / Visites touristiques	Touristes nationaux et européens	expert
Camping les volcans	Florian MEYER	Gérant	Hébergement / Restauration	Touristes nationaux et internationaux	soutien
Espace volcan	François FENOUILLERE	Gérant	Hébergement / Restauration	Scolaire, randonneurs et touristes nationaux	Non
Moulin d'Edmond	Alexandra SAMPER	Gérante	Hébergement / Visites touristiques	Touristes nationaux et internationaux	soutien
Élément Terre	Alexandre PRUNYL	Gérant	Prestation de service	Scolaire	Professionnel expert
Safranière des volcans	Michel BAUR	Gérant	Visites touristiques	Randonneur et touristes nationaux	soutien
Château dauphin de Pontgibaud		Propriétaire	Visites touristiques	Touristes nationaux	Non
Vademecum	Laurence MOLDOCH; Luce GENEVRIER, Marie FOLLACI	Gérante et guide touristique, Guide touristique, Trésorière et guide touristique	Visites touristiques	Touristes nationaux et internationaux	expert