



**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ**  
**Mardi 3 mai 2016**  
**COMPTE-RENDU**

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,  
le 10 mai 2016

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by several vertical strokes.

## **PARTICIPANTS**

---

### **Présents**

#### Membres de droit

Gérard BÉRARD : communauté de communes de Billom St-Dier Vallée du Jauron

Tony BERNARD : Parc naturel régional Livradois-Forez

Josiane COMBRIS : communauté de communes du Haut-Livradois

Chantal FACY : communauté de communes du Pays de Cunlhat

Daniel FORESTIER : communauté de communes du Pays d'Ambert

Catherine MAZELLIER : communauté de communes du Pays de Courpière

Alain MOLIMARD : communauté de communes du Pays d'Olliergues

Corinne MONDIN : vice-présidente du Parc naturel régional Livradois-Forez

#### Membres actifs

Bernard AUROY : président de Randonnée en Livradois-Forez,

Patrick BESSEYRE : président du syndicat mixte des activités de pleine nature des Crêtes du Forez

Ariane BOILLOT : Gîte d'étape "Rochemulet"

Karine BRUGNEAUX : le Chalet des Gentianes

Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : château des Martinanches

Valérie GOBILLARD : chambres d'hôtes "Le clos Goëlle"

Jean JALLAT : les Champs d'ail de Billom

Gérard LECOQ : Ana'chronique

Sylvain PERAUDEAU : moulins à papiers du Val de Laga

Joëlle QUINTON : village vacances "Saviloisirs"

Gilles VAYSSIÈRE : gîtes "La Clef des Puys"

#### Autres participants :

Brigitte ARCIS : responsable administrative de la Maison du tourisme

Benoît BARRÈS : directeur de la Maison du tourisme

Michel GONIN : président de l'Entente

Dominique VERGNAUD : directeur du Parc naturel régional Livradois-Forez

### **Excusés**

Robert DURET : Mus'Énergie

Monique FERRIER : communauté de communes Entre Dore et Allier

Nicolas PINAUD : communauté de communes de Billom St-Dier – Vallée du Jauron

## ORDRE DU JOUR

---

- I. Bilan du pack partenaire
- II. Bilan des opérations de communication du printemps
- III. Organisation des visites nocturnes théâtralisées
- IV. Bilan des premières bourses aux documents
- V. Horaires d'ouverture des bureaux d'information
- VI. Forum lancement de la saison touristique
- VII. Enquêtes de conjoncture en partenariat avec le CRDTA
- VIII. Club des indicateurs d'OTF
- IX. Soutien à l'association Randonnée en Livradois-Forez (RELF)
- X. Démarche qualité
- XI. Embauche du personnel saisonnier
- XII. Nouveaux représentants du Parc Livradois-Forez à la Maison du tourisme
- XIII. Journées du Livradois-Forez : acte II et acte III
- XIV. Base de données d'information touristique
- XV. Poste d'assistante de pôles

Corinne MONDIN accueille les nouveaux participants au conseil d'administration, suite aux élections qui ont eu lieu le 15 mars dernier. Après un tour de table de présentation, les affaires sont présentées par les élus référents de la Maison du tourisme.

### I – BILAN DU PACK PARTENAIRE (INFORMATION)

Élu référent : Gérard LECOQ

	Nombre de packs vendus	Nombres de structures partenaires
<b>2015</b>	315	279
<b>2016</b>	350	284
<b>Evolution</b>	+ 11%	+ 2%

### II – BILAN DES OPÉRATIONS PROMOTIONNELLES DU PRINTEMPS (INFORMATION)

Élu référent : Gérard LECOQ

Le bilan est présenté dans un document annexe.

Corinne Mondin rappelle que l'information pour les inscriptions aux opérations de communication a été transmise un peu tardivement aux prestataires touristiques. Elle présente ses excuses.

Concernant le salon du randonneur de Lyon :

- Karine Brugneaux précise qu'il est difficile de quantifier les réactions des visiteurs ;
- Patrick Besseyre précise que le syndicat mixte était sur le stand du comité régional et que ce salon est essentiel.

Concernant les Journées du Livradois-Forez :

- Chantal Facy précise qu'il est important de faire passer les informations aux élus (comme cela a été fait concernant le reportage de France 3) et que le vecteur Facebook - qui est important - a bien fonctionné.
- Jean Jallat précise que ce genre de manifestation a autant de répercussions à l'intérieur qu'à l'extérieur du territoire.

### III – ORGANISATION DE VISITES NOCTURNES THÉÂTRALISÉES

Élue référente : Josiane COMBRIS

Le conseil d'administration a déjà adopté le programme des balades natures et visites guidées de la Maison du tourisme.

En complément, des visites nocturnes théâtralisées sont organisées depuis quatre saisons sur Billom les vendredis soirs entre le 20 juillet et le 20 août. Conduites par les guides-conférenciers

de la MDT, les participants découvrent Billom cité médiévale en allant de saynètes en saynètes, historiques ou sociales, jouées par des acteurs bénévoles, qui sont encadrés par un metteur en scène, acteur professionnel.

Quand les conditions météorologiques sont bonnes, ces visites affichent complet. Devant le succès remporté par cette animation, 5 dates (au lieu de 3 précédemment) vous sont proposées : les vendredis 22/07, 29/07, 5/08, 12/08, 19/08.

Tarification proposée :

- 6,50 € par adulte ;
- 3 € pour les 12-17 ans ;
- gratuit pour les moins de 12 ans

Budget prévisionnel :

- Dépenses : 550 €
- Recettes : 700 €

**Le conseil d'administration adopte le programme d'organisation des visites nocturnes théâtralisées.**

<b>IV – BILAN DES BOURSES AUX DOCUMENTS</b>
---

*Élue référente : Josiane COMBRIS*

La Maison du tourisme a participé à 4 bourses aux documents

- Puy-de-Dôme : 29 mars
- Haute-Loire et Loire : 5 avril
- Allier : 28 avril

Ci-dessous le bilan des 3 premières bourses aux documents.

Bilan de la diffusion de la documentation générale

	<b>PDD</b>	<b>Loire</b>	<b>Haute-Loire</b>	<b>TOTAL</b>
Guide "Hébergements et restauration"	1103	195	161	<b>1 459</b>
Guide des activités	2393	280	418	<b>3 091</b>
Carte tourisme et patrimoine 2016	4423	530	384	<b>5 337</b>
Route des Métiers	4213	240	524	<b>4 977</b>

## Bilan de la diffusion de la documentation des prestataires

	<b>PDD</b>	<b>Loire</b>	<b>Haute-Loire</b>	<b>Total</b>
Prestataires du secteur d'Ambert	6 636	780	1782	9 198
Prestataires du secteur de Billom	1 380	295	76	1 751
Prestataires du secteur de Courpière	1 560	325	140	2 025
Prestataires du secteur de Cunlhat	1 560	30	102	1 692
Prestataires du secteur du Haut-Livradois	345	15	50	410
Prestataires du secteur de Lezoux	3 259	180	50	3 489
Prestataires du secteur de la Montagne thiernoise	885	25	30	940
Prestataires du secteur d'Olliergues	735	85	30	850
Prestataires des communautés de communes associées (réseaux)	1 405	515	688	2 608
<b>Total</b>	<b>17 765</b>	<b>2 250</b>	<b>2 948</b>	<b>22 963</b>

## **V – HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX D'INFORMATION**

*Élu référent : Josiane COMBRIS*

En 2015, lors de sa première année de fonctionnement, la Maison du tourisme a globalement repris, en concertation avec les communautés de communes, les horaires d'ouverture de chacun des bureaux d'information sur la base du fonctionnement des années précédentes. Après une année de fonctionnement, la Maison du tourisme dispose d'informations précises concernant la fréquentation de chacun des bureaux d'information touristique. Ces données devraient permettre d'apporter quelques évolutions aux horaires d'ouvertures actuels.

### **1. Diagnostic**

Voir le détail des horaires d'ouverture et les fréquentations par bureau en annexe du présent rapport.

### **2. Objectifs**

- Permettre une ouverture en forte affluence et limiter les temps d'ouverture hors saison dans des périodes à très faible fréquentation pour permettre aux équipes de passer plus de temps à d'autres actions (ex : promotion et commercialisation du territoire).
- Harmoniser les principes d'ouverture entre les BIT pour avoir une communication plus claire concernant les horaires à destination des clientèles et des prestataires touristiques.
- Adapter les principes d'ouverture en fonction de la fréquentation des BIT.
- Permettre des renvois de clientèle d'un bureau à un autre.

- Tenir compte des normes de classement et de la démarche de qualité : l'office de tourisme doit ouvrir 240 jours/an pour un classement en catégorie II et les dimanches en période de fréquentation.
- Tenir compte des forces en présence. Ex : à Lezoux et à Celles il n'y a qu'un conseiller en séjour même en période estivale.
- Faciliter le travail de gestion des ressources humaines interne à la MDT.

### Premières pistes de réflexion

THÈME	DIAGNOSTIC	PERSPECTIVES
<b>Les périodes d'ouverture</b>	Le nombre de périodes d'ouverture est différent d'un bureau à un autre. La plupart des bureaux ont 3 périodes d'ouverture. Ambert en a 4. St-Germain en a 5.	Élaborer une typologie des périodes d'ouverture en fonction des types de BIT. <i>Exemples :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>catégorie 1 (+ de 5 000 visiteurs annuels) : Ambert et Billom</i></li> <li>- <i>catégorie 2 (entre 2 000 et 5 000 visiteurs) : Courpière et Haut-Livradois</i></li> <li>- <i>catégorie 3 (moins de 2000 visiteurs) : Cunlhat, Lezoux, Olliergues, Celles.</i></li> </ul> <p>Mettre en place les mêmes périodes d'ouverture (avec au sein de ces périodes des horaires qui puissent varier en fonction des types/catégories de BIT). <i>Exemples :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Haute-saison : 1er juillet-31 août</i></li> <li>- <i>Pâques à Toussaint (hors haute saison) avec des horaires adaptés aux périodes vacances scolaires / hors vacances scolaires.</i></li> <li>- <i>Toussaint à Pâques avec des horaires adaptés aux périodes vacances scolaires / hors vacances scolaires.</i></li> </ul>
<b>Haute-saison</b>	La période haute-saison est du 1er juillet au 31 août pour tous les bureaux sauf pour Lezoux (qui va jusqu'au 15 septembre).	Proposer à Lezoux comme Haute-saison seulement la période du 1er juillet au 31 août.
<b>Heures d'ouverture et de fermeture</b>	Les heures d'ouverture le matin et en début d'après-midi et de fermeture pour la pause de midi et le soir sont différentes d'un bureau à l'autre.	Harmoniser les heures d'ouverture le matin et en début d'après-midi et les horaires de fermeture pour la pause déjeuner et le soir, et ce en fonction des périodes (haute saison, etc.)
<b>Ouverture les dimanches</b>	Les BIT ouvrent le dimanche matin en haute-saison avec deux particularités ; <ul style="list-style-type: none"> <li>- le Haut-Livradois : sauf la 1ère quinzaine de juillet et la dernière quinzaine d'août).</li> <li>- Cunlhat : ouvre le dimanche également fin juin et début septembre.</li> </ul>	Harmoniser les jours et les plages horaires en fonction des types de bureau
<b>Ouverture les jours fériés</b>	Globalement les BIT sont souvent fermés pendant les jours fériés (sauf l'été).	Mettre en place un principe d'ouverture de jours fériés (notamment en fonction des catégories de BIT) quand cela paraît utile.

<b>Renvoi d'information d'un bureau à un autre</b>	Il n'existe actuellement pas de système de renvoi d'un BIT à l'autre.	Lors de la fermeture des bureaux, mettre en place un système de renvoi de l'information (téléphonique notamment) par secteur géographique. <i>Exemples à réfléchir :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>. pour les bureaux de Celles, Courpière, Lezoux : renvoi sur Billom.</li> <li>. pour les bureaux d'Olliergues, Cunlhat, St-Germain : renvoi sur Ambert.</li> </ul> Réfléchir à une permanence téléphonique mutualisée.
<b>Jours de fermeture</b>	Actuellement Ambert et Billom sont ouverts tous les jours de semaine pendant toute l'année.	Identifier quelques jours dans l'année en basse saison pour trouver des moments où tous les bureaux puissent être fermés en même temps pour permettre des rencontres collectives entre les salariés et des visites de terrain et de prestataires touristiques.
<b>Gestion de personnel</b>	Les plages horaires étant très différentes, la gestion du personnel notamment pour les remplacements est plus complexe.	Harmoniser les horaires d'ouverture pour faciliter les permutations éventuelles de personnels et éviter des lourdeurs administratives.
<b>Événements locaux (journées du patrimoine, exposition, fêtes, etc.)</b>		Adapter les horaires d'ouverture en fonction des événements majeurs du territoire.

### 3. Méthode

Avant une validation définitive par le conseil d'administration de la Maison du tourisme, les nouveaux horaires d'ouverture devront faire l'objet d'une concertation préalable :

- avec l'équipe technique de la MDT pour tenir compte de leurs expériences ;
- avec les communautés de communes (un comité technique est prévu le 1<sup>er</sup> juin).



#### 4. Cas spécifique des jours fériés

Pour l'année 2016, il est proposé l'ouverture des BIT suivant le programme suivant :

	BUREAUX GÉRÉS EN DIRECT						BUREAUX DÉLÉGUÉS	
	Billom	Courpière	Celles /Durole	Olliergues	Cunlhat	Lezoux	Ambert	Haut-Livradois
Jour de l'an (Vendredi 1er janvier)								
Lundi de Pâques (28 mars)	Ouvert						Ouvert	
Fête du Travail (Dimanche 1er mai)								
Ascension (Jeudi 5 mai)	Ouvert	Ouvert					Ouvert	Ouvert (sous réserve)
Armistice 1945 (Dimanche 8 mai)	Ouvert						Ouvert	
Lundi de Pentecôte (16 mai)	Ouvert						Ouvert	
Fête Nationale (Jeudi 14 juillet)	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert
Assomption (Lundi 15 août)	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert	Ouvert
Toussaint (Mardi 1er novembre)	Ouvert						Ouvert	
Armistice 1918 (Vendredi 11 novembre)								
Noël (Dimanche 25 décembre)								

Pour les jours fériés, les BIT seraient ouverts comme les dimanches : de 10h à 12h30.

#### **Le conseil d'administration décide :**

- **d'engager la concertation avec l'équipe technique et les communautés de communes pour mettre en place de nouveaux horaires à partir des principes ci-dessus ;**
- **d'ouvrir les BIT les jours fériés suivant le planning ci-dessus pour l'année 2016.**

#### Remarques complémentaires

Gérard Lecoq et Daniel Forestier considèrent que la mise en place d'une permanence téléphonique, qui serait intéressante, nécessite d'avoir du personnel qualifié qui connaisse bien l'ensemble du territoire.

## VI – FORUM DE LANCEMENT DE LA SAISON TOURISTIQUE

*Élu référent : Bernard AUROY*

Il vous est proposé, comme l'an dernier, d'organiser une journée de lancement de la saison touristique.

### Invités

- l'ensemble des prestataires partenaires de la Maison du tourisme ;
- les collectivités membres et associées de la Maison du tourisme.

### Date

Mercredi 18 mai toute la journée

### Programme prévisionnel

- Présentation des outils et des services de la Maison du tourisme aux bénéficiaires des prestataires et rappel des modalités pratiques (valorisation des animations, diffusion de la documentation, post Facebook, réservation en ligne, formation, etc.)
- Temps de présentation de 8 acteurs touristiques (10 minutes chacun)
- Ateliers « hébergements » présentant les classements et les labels
- Temps de présentation de l'offre de randonnée sur le territoire

### Lieu

Lac d'Aubusson

### Budget prévisionnel

- Dépenses prévisionnelles (repas) : 800 €
- Recettes prévisionnelles (inscription aux repas) : 800 €

**Le conseil d'administration décide d'organiser cette journée de lancement de la saison touristique pour un montant prévisionnel de 800 euros.**

## VII – ENQUÊTES DE CONJONCTURE

*Élu référent : Bernard AUROY*

Le Comité régional de développement touristique d'Auvergne met en place des enquêtes de conjonctures au cours de 6 périodes de l'année pour connaître les tendances de fréquentation touristique. Même si certains prestataires touristiques du Livradois-Forez sont consultés, leur nombre n'est pas aujourd'hui suffisant pour obtenir des statistiques fiables à l'échelle du Livradois-Forez.

### Les objectifs de ces enquêtes de conjoncture sont triples :

- connaître l'opinion des professionnels du tourisme sur leur activité sur chacune des périodes ;
- connaître les tendances de fréquentation par type d'activité et en comparaison avec d'autre zone géographique (région, départements) ;
- obtenir ces informations dans un délai très court (dans les 3 à 5 jours suivant le lancement de l'enquête) pour une communication rapide, notamment auprès des élus et de la presse.

Pour pouvoir bénéficier de ces données, le conseil d'administration décide :

- d'élargir le panel de 40 structures supplémentaires ;
- de participer à 2 vagues d'enquête
  - Pré-été : enquête du 30 mai au 3 juin 2016 pour des résultats le 6 juin 2016 (bilan Printemps et perspectives Eté)
  - Août : enquête du 29 août au 2 septembre 2016 pour des résultats le 5 septembre 2016 (bilan Août + bilan Eté et perspectives Automne)
- de contribuer à hauteur de 576 euros HT pour la réalisation de ce programme.
- d'informer au préalable les prestataires qui pourraient être concernés par l'enquête.

## VIII – « CLUB INDICATEURS » D'OTF

*Élu référent : Bernard AUROY*

La commission prospective d'Offices de Tourisme de France collabore depuis avril 2013 avec un laboratoire de recherche universitaire sur le sujet de la performance touristique. Afin d'aller plus loin dans cette démarche et pour donner une suite aux attentes exprimées sur le besoin de disposer d'outils de comparaison et d'analyse de performances, Offices de tourisme de France a décidé d'impulser la démarche de création d'un « club indicateurs ». Afin d'accompagner cette mise en œuvre, la fédération nationale a reconduit son partenariat avec l'Université de Perpignan.

La Fédération mettra à disposition de tout office de tourisme, qui renseignera un certain nombre de données, des analyses comparatives de sa structure et de son territoire.

Pour alimenter cet outil "comparateur", Offices de tourisme de France propose de participer au "club indicateurs". La participation au Club indicateurs implique une « cotisation » annuelle de 100 € HT.

**Le conseil d'administration décide de participer au « club indicateurs » d'Offices de tourisme de France pour un montant de 100 € HT.**

### Remarques complémentaires

Daniel Forestier demande à vérifier que les données soient bien comparées à des territoires similaires.

Jean Jallat propose que la MDT puisse éventuellement accueillir des stagiaires si les partenaires OTF et l'Université de Perpignan en avaient la volonté.

## IX – SOUTIEN À L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

*Élu référent : Bernard AUROY*

Une convention de partenariat entre Randonnée en Livradois-Forez (RELF) et la Maison du tourisme du Livradois-Forez a été signée pour une période de 3 ans (2014-2015-2016). Suite à l'intégration du personnel anciennement de RELF à la Maison du tourisme et au transfert de ses financements publics liés au fonctionnement (contribution des communautés de communes, financement du Conseil général), RELF ne bénéficie plus d'aucun financement pour assurer un minimum de vie associative.

La Maison du tourisme s'était donc engagée à aider financièrement RELF à assurer ses missions, à savoir :

- assurer le suivi de l'état, le balisage et l'entretien léger des sentiers sur le territoire pour l'ensemble des sentiers de promenade et de randonnée qu'ils soient inscrits ou non au PDIPR ; les sentiers à thème ; le tour de Pays ; les circuits de WE.
- affecter un bénévole pour chaque itinéraire qui assure une vérification de terrain avant le 31 mai et transmet une fiche d'intervention pour permettre aux collectivités de faire les travaux nécessaires si besoin.
- animer le réseau des bénévoles, maillon indispensable pour le maintien de la qualité des itinéraires sur le Parc naturel régional.

L'association a un besoin estimé à 7 500 euros/an pour assurer l'animation de son réseau de bénévoles. La Maison du tourisme s'est engagée par convention à attribuer une aide financière pour contribuer au fonctionnement de l'association RELF d'un montant de 4 000 € pour les années 2014, 2015, 2016.

**Le conseil d'administration décide d'honorer l'engagement pris sur l'année 2016 et de soutenir l'association Randonnée en Livradois-Forez pour un montant de 4 000 €.**

#### Remarques complémentaires

Daniel Forestier demande à ce que les règles soient claires en termes d'aide aux différents réseaux et acteurs touristiques du territoire. Dans la mesure où la Maison du tourisme octroie des aides à RELF, Patrick Besseyre se demande pourquoi des efforts complémentaires ne sont pas réalisés auprès d'autres organismes qui gèrent d'autres formes d'activités de randonnée (VTT, etc.)

### **X – DÉMARCHE QUALITÉ « QUALITÉ TOURISME »**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Compte-tenu de son organisation récente, il est proposé que la Maison du tourisme s'engage dans une démarche de qualité mise en place au niveau national : « Qualité tourisme ». A ce jour, en France, près de 5700 structures touristiques se sont engagées dans cette démarche dont près de 300 offices de tourisme.

Objectifs principaux de la démarche qualité :

- Rendre plus performants l'ensemble des services de la Maison du tourisme à destination des clients et des prestataires touristiques dans la durée ;
- Offrir les mêmes services sur l'ensemble des bureaux d'information touristique ;
- Optimiser l'organisation.

Un référentiel de qualité a été mis en place. Il comprend :

- 6 chapitres « de base »
  - o Engagements envers la collectivité
  - o Organisation interne de l'OT
  - o Promotion
  - o Engagements envers les institutionnels
  - o Engagements envers les socio-professionnels
  - o Engagements envers les visiteurs
- 3 chapitres « optionnels »
  - o Boutique



- o Commercialisation
- o Organisation d'événements

Les étapes prévisionnelles de la démarche seraient :

- Printemps 2016 :
  - o Validation de l'entrée de la démarche (CA, Entente) et concertation avec les communautés de communes.
  - o Lancement de la démarche avec l'équipe technique et l'ensemble des personnels.
  - o Mise en place de nouveaux outils pour 2016 et 2017 (ex : mise en place des indicateurs qualité concernant l'accueil, élaboration et mise en place de questionnaires satisfaction, gestion des réclamations, mise en place d'une politique boutique, etc.).
- Automne/hiver 2016 :
  - o Diagnostic des bureaux d'information grâce à l'appui d'une agence spécialisée.
- Printemps 2017 :
  - o Mise en application des préconisations liées notamment aux aménagements (équipement, décoration, adaptation aux publics, équipements numériques, signalisation, signalétique, etc.).
- Automne/hiver 2017 :
  - o Réalisation d'un premier bilan qualité.
  - o Dépôt de la demande de classement.
- Printemps/Été 2018 :
  - o Obtention du classement
- Automne 2018 :
  - o Obtention de la marque Qualité tourisme.

Cette démarche nécessite une implication de l'ensemble de l'équipe et l'animation par un « référent qualité » (En prévision : Brigitte ARCIS, référente qualité de la structure ; Muriel PAPILLON référente qualité « Accueil » ; Marie CORNÉE assistante qualité « Accueil »).

La démarche qualité nécessite de mettre en place également un groupe de qualité spécifique qui puisse suivre et piloter l'ensemble de la démarche. A partir des suggestions d'Office de tourisme de France, il est proposé qu'il soit composé :

- de la présidente et de la vice-présidente en charge du pôle accueil information animation
- à minima d'un représentant de chaque communauté de communes issu du conseil d'administration
- des prestataires touristiques volontaires (issus du CA) et si possible engagés dans une démarche qualité.
- du directeur, du référent qualité et du référent qualité « Accueil »
- des représentants de partenaires (comité régional de développement touristique, conseil départemental du Puy-de-Dôme).
- d'éventuelles autres personnes ressources.

Cette démarche aurait un coût (étude, réalisation des différents équipements) avec des investissements qui seraient éventuellement à faire par les collectivités propriétaires des bâtiments.

Elle a déjà fait l'objet d'une approbation du conseil d'administration lors de la séance du 27 avril 2015 pour déposer les dossiers de demande de financement auprès du conseil régional d'Auvergne dans le cadre des contrats Auvergne+.

Le contenu détaillé et le plan de financement sont présentés en annexe du présent rapport.

Le projet avait également été inscrit dans le cadre du contrat Auvergne +. Cependant compte tenu des nouvelles orientations du nouveau conseil régional Auvergne Rhône-Alpes il n'est à ce jour par certain que les financements du conseil régional soient maintenus. Une concertation est en cours.

**Le conseil d'administration décide que la Maison du tourisme :**

- **s'engage dans cette démarche ;**
- **se consulte au préalable avec les communautés de communes pour étudier les modalités de financement de cette opération.**

#### Remarques complémentaires

Daniel Forestier :

- informe que l'ancien office de tourisme du pays d'Ambert avait mis en place cette démarche qualité, qui était très intéressante pour le personnel de l'OT. Il propose d'associer à la démarche de la MDT les personnels du BIT d'Ambert qui y ont déjà participé.
- incite à consulter plusieurs cabinets d'étude pour réaliser l'étude afin de limiter les coûts.

Patrick Besseyre informe que le centre VTT d'Ambert a été le premier prestataire d'activité de pleine nature de la région Auvergne à s'engager dans la démarche qualité, qui lui paraît lourde mais intéressante.

Michel Gonin réaffirme l'importance du projet même si la négociation avec les collectivités ne sera certainement pas facile.

Jean Jallat rappelle l'importance de l'harmonisation des équipements et des services entre l'ensemble des bureaux d'information.

## **XI – EMBAUCHE DE PERSONNEL SAISONNIER**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Dans le cadre des conventions d'objectifs signées avec les communautés de communes du Pays de Cunlhat et du Pays d'Olliergues, la Maison du tourisme s'est engagé à embaucher du personnel saisonnier en période estivale.

Les horaires d'ouverture de ces bureaux et l'organisation avec les permanents permettent de recruter une seule personne pour tenir les deux bureaux. Comme l'an dernier, le temps de travail hebdomadaire pourrait être de 29 heures pour une durée de 4 mois à compter du 1<sup>er</sup> juin.

**Le conseil d'administration décide de recruter une personne pour venir en soutien à l'accueil estival des bureaux d'information touristique du Pays de Cunlhat et du Pays d'Olliergues, selon les modalités suivantes :**

- **contrat à durée déterminée de 4 mois prenant effet au 1<sup>er</sup> juin 2016 ;**
- **temps de travail hebdomadaire : 29 heures ;**

- **remboursement des frais kilométriques pour déplacements entre les deux lieux de travail.**

## **XII – NOUVEAUX REPRESENTANTS DU PARC LIVRADOIS-FOREZ A LA MDT (INFORMATION)**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Le Parc naturel régional Livradois-Forez a apporté un changement concernant ses représentants : Philippe Meyzonnet remplace Eric Dubourgnoix. Tony Bernard et Corinne Mondin restent les autres représentants.

## **XIII – JOURNÉES DU LIVRADOIS-FOREZ : ACTE II ET ACTE III**

*Élu référent : Gérard LECOQ*

En complément de d'acte I des Journées du Livradois-Forez, il était prévu 2 actes supplémentaires.

### **1. Point sur l'acte II**

Du 23 au 26 mai, la MDT a prévu d'être présente dans 5 restaurants d'entreprises qui ont confirmé leur accord (La Poste, Le CHU, Le Conseil départemental, EDF et la DDE) selon deux entrées promotionnelles :

- 10 000 sets de table promotionnels diffusés (présentation de la destination, des idées séjours des festivals, avec couponing jeu concours). Coût de l'action : 598 € HT (provisionné dans le budget prévisionnel de l'opération générale)
- stand MDT dans les restaurants (présence d'une ou de deux conseillères en séjour) pour assurer la promotion et le montage/démontage.

### **2. Point sur l'acte III**

La Maison du tourisme a sollicité les festivals du territoire pour voir comment mettre en place une opération de communication autour des festivals de l'été en Livradois-Forez.

Festivals contactés : Festival de la Chaise-Dieu, Pamparina, Festival volcan de Montpeloux, Les concerts de Vollore, La ronde des Copains d'Ambert, Harmonies en Livradois, Festival La Belle Rouge, Les balades de la Clémentine, Festival du Haut-Livradois, Festival Aubus'song, Country festival, Charivari, etc.

Tous ont été invités à faire une présentation de leur festival lors du prochain forum des acteurs touristiques du 18 mai.

En complément, il leur a été proposé deux hypothèses :

- Hypothèse 1 « prestation in situ » : organisation dans un espace ou un lieu de passage important de représentations musicales en petite formation (1 représentation d'1h-1h30 par jour avec un festival différent chaque jour). Des hôtesses de la MDT pourraient diffuser en même temps les documents des festivals. Chaque festival prendrait en charge technique et financièrement l'organisation d'une représentation. La MDT s'occuperait d'un éventuel accompagnement logistique, des relations presse et de la diffusion des dépliants.
- Hypothèse 2 « flyer » : réalisation d'un dépliant de présentation des festivals du Livradois-Forez en 20 000 exemplaires (3 volets) + diffusion via street marketing sur la place de Jaude pendant toute une semaine par 2 hôtesses en période de forte affluence + diffusion dans les lieux culturels clermontois. Le coût global de l'opération pour la Maison du tourisme serait d'environ 7 000 €. La contribution individuelle des festivals devrait pouvoir se tenir entre 300 et 500 € (en fonction du nombre de festivals participant et de leur fréquentation).

Les retours ont été demandés pour le 5 mai.

À ce jour les réactions des festivals sont les suivantes :

#### Hypothèse 1 : prestations "in situ"

3 festivals seraient intéressés à condition que les prestations soient prises en charge par la Maison du tourisme.

- Concerts de Vodable (environ 3 000 € HT la prestation sous condition de sonorisation, etc.) ;
- Festival de La Chaise-Dieu (tarif proposé : 1 700 € HT la prestation sous condition de sonorisation et tarif spécial MDT car l'intervention coûte habituellement environ 3 500 € HT pour une aubade ou un mini-concerto à 2 ou 3 instruments) ;
- La ronde des Copains du Monde : devis de 600 € HT reçu pour un concert avec La coopérative de Mai (Malik Adda et Wazoo : 3 chansons).

#### Hypothèse 2 : flyer

- Concerts de Vodable : plutôt favorable, sous réserve qu'il y ait au moins 3 autres festivals qui soient partants. M. Chanel doit en rediscuter avec son comité d'organisation ce jeudi soir.
- Festival de La Chaise-Dieu : pas intéressé (a déjà son programme et son plan média de diffusion).
- La Ronde des Copains du Monde : réponse négative (pas de budget pour coopérer, mais favorable à l'idée au départ).

D'autres organisateurs avec lesquels la MDT est en contact (La Pamparina, Aubus'song, Harmonies en Livradois) devaient rediscuter de cette proposition avec leurs comités d'organisation respectifs, et faire réponse pour le 04/05. Mais la prise en charge financière par leurs organisations ne semblait pas répondre à leur mode de fonctionnement habituel.

**Compte tenu de ces éléments, le conseil d'administration décide :**

- **de poursuivre comme convenu précédemment l'acte II ;**
- **d'annuler l'acte III pour cette année ;**
- **de proposer aux festivals du territoire les éventuels sets de table qui resteraient de l'opération**



- de proposer une offre aux acteurs touristiques du territoire pour qu'ils puissent également utiliser les sets de table l'an prochain (dans le cadre du pack partenaire).

#### Remarques complémentaires

Corinne Mondin précise les raisons pour lesquelles la MDT ne souhaite pas financer l'intervention de groupes de musique :

- la MDT a proposé, dans le cadre de l'acte I, aux prestataires de venir présenter leur activité. La Maison du tourisme n'a pas financé leur intervention. Il semble logique de faire la même proposition aux organisateurs ;
- la MDT est là pour faire la promotion des activités du territoire qui le souhaitent. L'attente n'est pas que les organisateurs fassent la promotion de la Maison du tourisme.

Chantal Facy informe qu'il devrait exister un financement du conseil régional pour réaliser un support promotionnel collectif des festivals.

### XIV – BASE DE DONNÉES D'INFORMATION TOURISTIQUE

*Élue référente : Josiane COMBRIS*

La Maison du tourisme du Livradois-Forez gère l'ensemble de l'information touristique du territoire nécessaire à ses missions d'information, d'accueil et de promotion grâce à une base de données (appelée TOURINSOFT) partagée avec le Comité régional de développement touristique d'Auvergne et les conseils départementaux auvergnats. Cet outil est également utilisé par d'autres comités régionaux de tourisme en France. C'est l'outil quotidien de l'équipe de la Maison du tourisme qui passe du temps à

- alimenter cette base de données (faire le lien avec l'ensemble des prestataires, vérifier l'ensemble des informations, etc.) ;
- l'utiliser pour renseigner les clientèles au comptoir et mettre à jour les informations présentées sur le site internet [www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com), dans l'ensemble de ses éditions, etc.

Suite à la fusion des régions, le Comité régional de développement touristique d'Auvergne va fusionner et intégrer le Comité régional du tourisme Rhône-Alpes qui utilise l'autre grand système d'information touristique reconnu au niveau national : APIDAE (appelé anciennement SITRA).

La région a fait le choix de ne plus utiliser TOURINSOFT et de passer sur APIDAE.

Une étude a donc été lancée par la nouvelle région en concertation avec les 4 départements auvergnats pour étudier 3 scénarios possibles :

- soit seule la région travaille sur APIDAE sans les départements qui continueraient à utiliser TOURINSOFT ;
- soit tous les départements choisissent (comme la région) APIDAE ;
- soit une solution intermédiaire.

Les premières hypothèses ont été présentées aux 4 départements. Le conseil départemental du Puy-de-Dôme vient d'informer par courrier (arrivé le 27 avril) l'ensemble des offices de tourisme qu'elle mute vers APIDAE, la plupart des offices de tourisme du Puy-de-Dôme ayant été séduit par cette plateforme (voir détail en annexe). Il sollicite également un avis de principe.

#### Impacts financiers

- D'un point de vue ponctuel :
  - o des coûts de migration des données de TOURINSOFT vers APIDAE (10 000 € - pris en charge par le département).
  - o des coûts de modification de la syndication entre l'actuel site internet et la nouvelle base de données APIDAE. Une estimation reste à faire par notre prestataire Web. Ce coût serait à la charge de la Maison du tourisme (première estimation entre 3000 et 8000 €).
  - o des coûts de création d'un outil complémentaire (qui était inclus dans TOURINSOFT mais pas dans APIDAE) pour développement la gestion de la relation client (fichier client, gestion des stocks de documents, etc.). Coût prévisionnel : 1400 €/office de tourisme.
- D'un point de vue régulier : jusqu'à présent les coûts de fonctionnement de TOURINSOFT étaient pris en charge par la région et les départements. La contribution au réseau APIDAE impliquerait une contribution directe de la Maison du tourisme (2400 €/an).

**Le conseil d'administration décide :**

- **de donner un avis favorable au passage de TOURINSOFT sur APIDAE notamment pour garder des liens forts avec les sites internet des partenaires régionaux et départementaux ;**
- **de retarder l'évolution initialement prévue du site internet dans l'hypothèse de garder des moyens financiers et humains à cette éventuelle migration.**

**XV – POSTE ASSISTANTE DE PÔLE**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

La Maison du tourisme bénéficie jusqu'au 16 juin 2016 de la mise à disposition d'un personnel du syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez (Aubéri FOURNET FAYARD) dans le cadre d'un contrat aidé. Cette mise à disposition n'a pas de coût pour la Maison du tourisme. Le Parc bénéficiait d'aides au titre des contrats d'avenir. La mise à disposition pour la Maison du tourisme portait sur 70% du temps de travail (3 350 € valorisés dans la contribution du Parc).

Le PNR souhaite proposer à cet agent un nouveau contrat d'un an à temps plein. Ce contrat ne bénéficiera plus d'aide.

Le coût annuel global du poste est d'environ 25 000 euros. Le Parc propose à la Maison du tourisme de nouvelles modalités de mise à disposition :

- 50 % du temps de travail ;
- participation à hauteur de 8 000 € pour un an au financement du poste.
- durée : 1 an.

**Le conseil d'administration décide :**

- **de bénéficier de cette mise à disposition dans la limite d'un coût pour la Maison du tourisme de 8 000 € pour un an.**
- **de mandater la présidente pour signer les conventions nécessaires.**

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME  
RÉSOLUTIONS**

Le quorum d'1/3 est atteint : 19 présents (sur les 28 membres du conseil d'administration).

**AFFAIRE III : Organisation des visites nocturnes théâtralisées**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE V : Horaires d'ouverture des bureaux d'information**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE VI : Forum de lancement de la saison touristique**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE VII : Enquêtes de conjoncture en partenariat avec le CRDTA**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE VIII : Club des indicateurs OTF**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE IX : Soutien à l'association Randonnée en Livradois-Forez**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE X : Démarche de qualité**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE XI : Embauche du personnel saisonnier**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE XIII : Journées du Livradois-Forez**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE XIV : Base de données d'information touristique**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

**AFFAIRE XV : Poste d'assistante de pôle**

Pour	19
Contre	0
Abstention	0



**ANNEXES**

**ANNEXE I – HORAIRES D'OUVERTURE 2015 DES BIT DE LA MDT GÉRÉS « EN DIRECT »**

BIT	Horaires 2015		Fréquent. totale	Fréquent. moyenne/j
<b>BILLOM</b>	<b>1er juillet/31 août</b>	Du lundi au samedi : 10h - 12h / 14h30 - 18h Dimanche : 9h30 à 12h30	2 491	40
	<b>de Pâques à Toussaint</b>	Du lundi au samedi : 10h - 12h / 14h30 - 18h	2 058	20
	<b>De Toussaint à Pâques</b>	Du lundi au samedi : 10h - 12h / 14h - 17h	1079	9
<b>COURPIERE</b>	<b>1er juillet/31 août</b>	Lundi au Samedi : 10h-12h / 14h-18h (Mardi ouverture à 9h - marché) Dimanche : 10h - 12h00	1332	21
	<b>Vacances scolaires toutes zones et du 1<sup>er</sup> mai à la toussaint</b>	Lundi : 14h - 17h Mardi au Vendredi : 9h -12h /14h -17h Samedi : 10h - 12h / 14h -18h	693	9
	<b>Basse saison (reste de l'année)</b>	Le mardi matin (jour de marché) et le samedi matin 9h00-12h00	1200	11
<b>CUNLHAT</b>	<b>1er juillet/31 août</b>	Du lundi au samedi : 10h-12h / 15h-18h30 (sauf le mercredi fermeture à 12h30) Dimanche : 10h à 12h	644	10
	<b>Vacances scolaires toutes zones</b>	Du mercredi au samedi de 9h à 12h30 et de 15h à 18h Dimanche : 10h - 12h30	121	3
	<b>Basse saison (reste de l'année)</b>	Du mardi au samedi : 10h- 12h30 Mercredi : 15h - 18h	243	2
<b>LEZOUX</b>	<b>1er juillet-15 septembre</b>	Du mardi au vendredi : 10h30 - 12h30 / 14h30 - 18h Samedi de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h	367	7
	<b>Vacances scolaires toutes zones</b>	Du mardi au vendredi : 10h30 - 12h30 / 14h30 - 18h Samedi : 10h - 12h30 / 14h30 - 18h	482	14
	<b>Hors vacances scolaires</b>	Samedi : 10h - 12h30	346	26
<b>OLLIERGUES</b>	<b>1er juillet/31 août</b>	Du lundi au samedi : 10h - 12h30 / 14h - 18h. Dimanche : 10h - 12h30.	1057	17
	<b>Vacances scolaires (toutes zones) + juin et septembre</b>	Du mardi au vendredi : 14h - 17h. Samedi : 10h - 12h30	215	4

**ANNEXE II – HORAIRES D'OUVERTURE 2015 DES BIT DE LA MDT « GÉRÉS EN DÉLÉGATION »**

AMBERT	Horaires 2015		Fréquent période	Fréquent. moyenne/]
	Période haute du 01/07 ou 31/08	Du lundi au samedi : 9h30 – 12h30 / 13h30- 18h Dimanche : 10h - 12h30		
Période haute 2 (Du 15 au 30 juin et du 1er au 15 septembre)	Du lundi au samedi : 9h30 – 12h30 / 13h30- 18h			
Vacances scolaires (toutes zones)	Lundi : 14h – 18h Mardi au samedi : 10h – 12h30 et 14h – 18h			
Autres périodes	Lundi : 14h - 17h Mardi, mercredi, vendredi : 10h – 12h /14h - 17h Jeudi : 10h – 12h Samedi : 10h – 12h / 14h – 16h30			
ST-GERMAIN	Période haute du 01/07 ou 31/08	Du lundi au vendredi : 10h - 12h30 / 14h - 18h Samedi : 10h - 12h30 / 14h - 17h Dimanche (du dimanche suivant le 14 juillet au dimanche suivant le 15 août ) : 10h - 12h30	2157	38

**ANNEXE III – RAPPEL DE LA DELIBERATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 27 AVRIL 2015**

**Fiche action n° 1 : Aménagement numérique des bureaux d'information de la Maison du tourisme du Livradois-Forez**

Objectifs de l'opération

- Améliorer et harmoniser la qualité des aménagements et des services des bureaux d'information.
- Proposer des nouveaux services notamment « numériques » (ex. : consultation libre de bornes interactives, écrans tactiles, tablettes ; services d'information 7 J/7 et 24 h/24 h ; accès wifi ; station m-mobile ; etc.)
- Permettre une transition énergétique et écologique des bureaux d'information (politique d'achat durable, équipement en matériaux locaux et écologiques, valorisation des pratiques touristiques alternatives et écologiques,...).

Contenu de l'opération

1/ Diagnostic des bureaux d'information touristique (services numériques, qualité des aménagements, prise en compte du développement durable, etc.). *Automne 2015, hiver et printemps 2016.*

2/ Élaboration d'un programme de développement des bureaux d'information en vue de l'obtention de « Qualité tourisme » (Ministère du tourisme) et de l'adhésion à la « Charte européenne du tourisme durable dans les espaces naturels protégés » (Europarc). *Été et automne 2016.*

3/ Mise en œuvre du programme comprenant pour l'ensemble des bureaux d'information (2017) :

- Mission de conseil d'un designer/architecte d'intérieur ;
- Mise en place des procédures d'accueil ;
- Nouveaux aménagements intérieurs (mobilier, etc.) ;

- Installation d'équipements numériques (écran, ordinateur, borne, vitrines tactiles, etc.)

Plan de financement prévisionnel

<b>Structure</b>	<b>Montant</b>	<b>Taux</b>
Autofinancement	64 000 €	20 %
Région	128 000 €	40 %
Europe : LEADER	128 000 €	40 %
<b>Total</b>	<b>320 000 €</b>	<b>100 %</b>

**Le conseil d'administration donne mandat à la présidente de Maison du tourisme pour présenter et négocier cette fiche actions dans le cadre du contrat Auvergne +.**

