



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

JEUDI 23 MARS 2017

COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 30 mars 2017

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

ORDRE DU JOUR

Pôle administration

- I - Information sur les délégués 2017 à la Maison du tourisme et à l'Entente
- II - Compte de résultat et bilan 2016
- III - Budget prévisionnel 2017
- IV - Plan de formation 2017 des personnels de la MDT
- V - Dates clés pour les prestataires touristiques (information)
- VI - Organisation de l'assemblée générale (information)

Pôle promotion

- VII - Etude marketing : calendrier et modalités de concertation des partenaires

Pôle accueil-information-animation

- VIII - Guides des festivités et animations
- IX - Heures d'ouverture des BIT

Indicateurs

- X - Tableau des indicateurs 2016 de la MDT (information)

Questions diverses

DOCUMENTS ANNEXÉS

- Bilan et compte de résultat 2016
- Budget prévisionnel 2017
- Propositions d'évolution des horaires d'ouverture des BIT

PARTICIPANTS

Présents

Membres de droit

Gérard BÉRARD : communauté de communes Billom communauté
Josiane COMBRIS : communauté de communes Ambert Livradois Forez
Catherine MAZELLIER : ex-communauté de communes du Pays de Courpière
Corinne MONDIN : vice-présidente du Parc naturel régional Livradois-Forez

Membres de droit à partir de l'Assemblée générale du 6 avril

Françoise BERNARD : Billom communauté
Bernard GARCIA : communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Josiane HUGUET : communauté de communes Entre Dore et Allier
Martine MUNOZ : communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres actifs

Bernard AUROY : Randonnée en Livradois-Forez
Robert DURET : Mus'Énergie
Valérie GOBILLARD : chambres d'hôte Le clos Goëlle
Gérard LECOQ : Ana'chronique
Joëlle QUINTON : village vacances "Saviloisirs"
Helen SLIK : chambres d'hôte La Paresse en douce
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

Excusés

Tony BERNARD : Parc naturel régional Livradois-Forez, pouvoir remis à Corinne MONDIN
Ariane BOILLOT : gîte de Rochemulet, pouvoir remis à Gérard LECOQ
Amaud DE CADIER DE VEAUCE : château des Martinanches, pouvoir remis à Helen SLIK
Sylvain PÉRAUDEAU : moulins à papiers du Val de Laga, pouvoir remis à Robert DURET
Karine BRUGNEAUX : le Chalet des Gentianes
Chantal FACY : communauté de communes du Pays de Cunihat
Monique FERRIER : communauté de communes Entre Dore et Allier
Daniel FORESTIER : communauté de communes du Pays d'Ambert
Jean JALLAT : les Champs d'ail de Billom
Alain MOLIMARD : ex-communauté de communes du Pays d'Olliergues
Anthony PLANAT : association Route des Métiers
Nicolas PINAUD : communauté de communes Billom Communauté

I – INFORMATION SUR LES DÉLÉGUÉS 2017 À LA MAISON DU TOURISME ET À L'ENTENTE

Pôle administration. Elue référente : Corinne Mondin

Les 5 collectivités membres de la Maison du tourisme ont adopté les nouveaux statuts de la Maison du tourisme, les conclusions de la réunion de l'Entente du 8 décembre. Elles ont également désignés leurs nouveaux représentants.

Collectivités	Représentants à la MDT	Représentants à l'Entente
Communauté de communes Ambert Livradois Forez	Jean-Claude DAURAT Michel BRAVARD Josiane CROMBRIS	Jean-Claude DAURAT Michel BRAVARD Chantal FACY
Communauté de communes Billom communauté	Nicolas PINAUD Françoise BERNARD Gérard BÉRARD	Nicolas PINAUD Françoise BERNARD Gérard GUILLAUME
Communauté de communes Entre Dore et Allier	Florent MONEYRON Monique FERRIER Josiane HUGUET	
Communauté de communes Thiers Dore et Montagne	Michel GONIN Bernard GARCIA Martine MUNOZ	
Parc naturel régional Livradois-Forez	Tony BERNARD Corinne MONDIN Philippe MEYZONNET	

II – COMPTE DE RESULTAT ET BILAN 2016

Pôle administration. Elue référente : Monique Ferrier

Le compte de résultat et le bilan 2016 sont annexés au présent rapport. Ils ont été réalisés par le cabinet Monnet et associés à Thiers

Le conseil d'administration décide :

- **d'approuver ce bilan et ce compte de résultat pour le présenter à la prochaine assemblée générale ;**
- **de le transmettre au commissaire aux comptes ;**
- **de proposer à l'assemblée générale d'affecter le résultat au fond associatif de la Maison du tourisme.**

III – BUDGET PREVISIONNEL 2017

Pôle administration. Elue référente : Monique Ferrier

Le budget prévisionnel 2017 est présenté dans un document annexe.

Le conseil d'administration approuve la présentation de ce budget prévisionnel à la prochaine assemblée générale.

IV – PLAN DE FORMATION DES PERSONNELS DE LA MDT

Pôle administration. Elue référente : Corinne Mondin

OBJECTIFS

La formation des personnels est un enjeu important pour la Maison du tourisme. La Maison du tourisme incite l'ensemble des salariés à pouvoir bénéficier de formations. Cela est d'autant plus nécessaire que les missions de la plupart des agents ont été modifiées et que de nouvelles compétences sont à acquérir.

Les priorités de la structure en termes de formation sont :

- 1 – le management des personnels et la gestion de la structure compte tenu de ses spécificités organisationnelles (multisites, personnels relevant de plusieurs pôles, etc.)
- 2 – la mission d'accueil et d'information pour professionnaliser et harmoniser les pratiques entre l'ensemble des bureaux d'information (passer du conseil à la vente, accueil des clientèles étrangères, gestion des outils d'accueil, connaissance du territoire, etc.)
- 3 – la promotion et la commercialisation pour dynamiser la politique marketing de la Maison du tourisme (stratégie marketing, connaissances des clientèles, innovation, connaissance des nouvelles pratiques, utilisation des outils de communication, etc.)
- 4 – le développement de l'activité touristique sur le territoire (stratégie de territoire, prise en compte du développement durable, valorisation des filières, conseil aux porteurs de projets, etc.)

L'un des objectifs est de permettre aux salariés de bénéficier en moyenne de 7 jours de formation/ETP/an.

AGENTS CONCERNÉS

Tous les agents ayant une activité au sein de la Maison du tourisme :

- les salariés ;
- les agents mis à disposition (sur leur temps de mise à disposition).

DEMANDE DE FORMATION

Les demandes de formation doivent être identifiées lors des entretiens individuels en concertation entre l'agent et le supérieur hiérarchique direct. En cours d'année, d'éventuels besoins complémentaires pourront également être identifiés.

ACCORD DES FORMATIONS

Notamment pour des raisons financières, il est possible que l'employeur n'accepte pas toutes les demandes de formation. Les priorités seront établies en fonction des besoins de la structure. Une attention particulière sera portée à une répartition équitable des jours de formation entre l'ensemble des agents.

FORMATIONS OBLIGATOIRES

Certaines formations doivent obligatoirement être suivies par l'ensemble des conseillers en séjour :

- les journées de découverte ;
- les rencontres locales.

Toute dispense doit fait l'objet au préalable d'un accord de la direction.

CAS SPÉCIFIQUE DES AGENTS MIS A DISPOSITION

Les formations des agents mis à disposition doivent correspondre à des thèmes de formation qui soient en lien direct avec leur mission (exemple : la MDT ne prend pas en charge les formations liées à l'accueil pour les personnels des BIT délégués).

L'accord de formation doit se faire de concert entre l'organisme employeur et la Maison du tourisme.

L'organisme employeur

- gère les inscriptions aux formations en lien avec la MDT
- gère les demandes de prise en charge par AGEFOS
- supporte les dépenses occasionnées pour des actions de formation dont il souhaite faire bénéficier l'agent (pour les salariés à plein-temps). A discuter entre les 2 partenaires pour le cas des salariés M&D à temps partiel.

La MDT

- propose et assure le suivi du plan de formation
- règle les frais éventuels complémentaires de formation (non pris en charge) et les déplacements.

PLAN DE FORMATION 2017

Le plan de formation est présenté en page suivante.

Il prévoit environ 150 jours de formations pour l'ensemble du personnel soit l'équivalent de 8j/personne/an, considérant que la démarche qualité préconise au moins 7j/an.

Le montant prévisionnel du programme est de 13 334 €.

Le montant prévisionnel des aides à la formation est de 8 660 €.

Le cout résiduel pour la Maison du tourisme serait de 4 674 €.

Le conseil d'administration adopte le plan de formation 2017 prévoyant 150 jours de formation dans la limite de 13 334 €.

	Personnels de la MDT concernés			Détails des formations	Durée / temps			
	Type	Nb	Contrat		Int/ext	Intervenant et/ou Organisme de formation	Durée formation	Temps total formation MDT
Passer du conseil à la promotion commerciale de son offre touristique	Conseillers en séjour (Carole Prat, Denis Cibien, Muriel Papillon, Marie Comée, Marie-Elise Chossonery, Sandrine Marconnet, Stéphanie Vachon)	7	MDT	S'approprier la fonction commerciale du métier de conseiller en séjour / prendre confiance dans sa capacité à pouvoir promouvoir et vendre l'offre / Connaître les techniques de vente appliquées à l'office de tourisme	Ext	Trajectoires tourisme	2	14
	Conseillers en séjour (Pauline Cibert, Aubéri Fournel Fayard, Marine Pereira)	3	MAD				2	6
	Conseillers en séjour (Agnès Moillier, Audrey Chassagnon)	2	MAD				2	4
Mieux connaître le Livradois-Forez : son histoire, son organisation humaine, son environnement, ses activités économiques.	Tous le personnel de la MDT	19	MDT/ MAD	Partie 1. Mieux connaître le parc naturel (territoire, fonctionnement, missions, projets, etc.)	Int	PNR Livradois-Forez (Jean-Pierre Fournieux)	0,5	6,65
		19	MDT/ MAD	Partie 2 : Quelle est l'économie du territoire (histoire, activités actuelles, tendance, spécificité des différents filières, relation au territoire, etc.)	Int	PNR Livradois-Forez (Etienne Clair)	0,4	5,32
Journées de découverte et rencontres locales	Tous le personnel de la MDT	19	MDT/ MAD	1 journée de découverte sur le thème de l'eau Rencontre locale de Cunhat Rencontre locale activités neige Rencontre locale Atlantc	Int	NC	1 1 1 1	13,3 13,3 13,3 13,3
Comment manager une équipe ?	Muriel Papillon, Sylviane Echallier	2	MDT	Permettre aux responsables de pôles d'acquiescer quelques notions de management pour gérer une équipe (éclatée sur plusieurs sites).	Ext	Trajectoires tourisme	3	6
	Fabienne Igonin	1	MAD				3	3
Comment mieux accueillir les clientèles étrangères en langue anglaise ?	Les conseillers en séjour salariés de la MDT (demandeurs : Stéphanie, Marie-Elise, Pauline Cibert)	3	MDT	Temps 1 : test individuel des niveaux d'anglais pour identifier les besoins de formation individuelle.	Ext	Trajectoires tourisme / Metaform	3	9
Voyage d'étude : exemple de fonctionnement et de missions d'un office de tourisme intercommunautaire	Tous le personnel de la MDT	19	MDT/ MAD	Découvrir le fonctionnement d'un autre office de tourisme intercommunautaire (à trouver)	Int	A trouver	1	13,3
APIDAE	Les conseillers en séjour	12	MDT/ MAD	Exploitation en accueil d'APIDAE (1 session BIT)	Int	Alexandra CHASTENET	0,5	6
Organisation du travail	Marie-Elise Chossonery	1	MDT		Ext	CCI Formation ?	2	2
Organisation du travail	Aubéri Fournel Fayard	1	MAD	Formation organisée en intra par le PNR sur les méthodes de travail des assistantes de pôle	Ext	En cours de précision	2	2
Système d'information géographique	Sébastien Giraud	1	MDT	Manipulation et utilisation des données géographiques numériques avec le SIG	Ext	Centre régional auvergnat de l'information géographique	2	2
Créer des visites guidées innovantes	Carole Prat, Denis Cibien	2	MDT	Elaborer des visites guidées innovantes.	Ext	Trajectoire - OTSI Loire	2	4
Bureautique (power point)	Sandrine Marconnet	1	MDT	Powerpoint base	Ext	Next media	1	1
Organiser son espace boutique/billetterie	Stéphanie Vachon	1	MDT	Identifier des pistes d'amélioration pour l'ensemble des boutiques de la MDT : valoriser les boutiques, acquiescer les premières bases pour bien gérer, etc.	Ext	Trajectoires tourisme	2	2
Développer la clientèle scolaire	Marine Pereira	1	MAD	Découvrir les bonnes pratiques, services, outils, modalités de communication / Comprendre la démarche et les contacts utiles pour créer des liens solides avec l'Education nationale	Ext	Trajectoires tourisme	2	2
Formation individuelle en anglais	Marie-Elise Chossonery	1	MDT	Langues par téléphone. 10 h de formation sur 6 mois. En fonction des résultats des tests individuels	Ext	Trajectoires tourisme / Metaform	1,2	1,2
	Stéphanie Vachon	1	MDT			Trajectoires tourisme	1,2	1,2
	Pauline Cibert	1	MAD			Trajectoires tourisme	1,2	1,2
Congrès des offices de tourisme de France	Benoit Barrés	1	MDT	Congrès annuel des offices de tourisme de France	Ext	Office de tourisme de France	3	3
Rencontre e-tourisme (Pau)	Alexandra Chastenet	1	MDT	Les Rencontres Nationales du eTourisme institutionnel sont l'événement professionnel incontournable dans le domaine de l'eTourisme. Leur objectif premier est d'accompagner et d'orienter les gestionnaires de destination dans l'évolution de leurs métiers face aux nouvelles technologies et au numérique	Ext	Agence aquitaine du numérique	2	2
Forum eTourisme de la région Auvergne Rhône Alpes	Alexandra Chastenet	1	MDT		Ext	CRT Auvergne	1	1

V – DATES CLÉS POUR LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES (INFORMATION)

Pôle administration. Elue référente : Corinne Mondin

La Maison du tourisme informe l'ensemble de ses prestataires touristiques partenaires - via un support de communication spécifique - des dates importantes à retenir pour eux sur la période du premier semestre 2017.

Ci-dessous une synthèse des informations qui leur seront transmises.

REF	DATE	THEME	CONDITIONS / REMARQUES
1	Lundi 27 mars 2017	DATE LIMITE DE DEPOT DE VOS DOCUMENTS DANS VOTRE BUREAU D'INFORMATION POUR DIFFUSION DANS LES 4 BOURSES AUX DOCUMENTS (ET DANS TOUS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE)	Sinon, diffusion de votre documentation lors de la bourse aux documents du 16 mai.
2	Jeudi 6 avril 2017	ASSEMBLEE GENERALE DE LA MAISON DU TOURISME	19h00 à Saint-Gervais-sous-Meymont
3	Mardi 2 mai	RETOUR DE VOTRE BON DE COMMANDE DES EDITIONS DE LA MDT	
4	Mardi 16 mai 2017	FORUM DES ACTEURS TOURISTIQUES Thème : stratégie marketing du territoire.	9h00 à Saint-Gervais-sous-Meymont
5	Mardi 16 mai 2017	BOURSE AUX DOCUMENTS LIVRADOIS-FOREZ (NOUVEAUTE)	14h00 à Saint-Gervais-sous-Meymont
6	Mardi 30 mai 2017	RENCONTRE LOCALE « PAYS DE CUNLHAT »	Toute la journée, départ 9h30 de Cunlhat.
7	Entre le 2 mai et le 30 juin.	SI VOUS LE SOUHAITEZ, VISITE DE VOTRE ETABLISSEMENT (2 h) PAR UN CONSEILLER EN SEJOUR pour lui présenter votre établissement et vos nouveautés.	Priorité sera donnée aux prestataires partenaires de la MDT qui n'auraient pas reçu de visite d'un ou du conseiller en séjour de son BIT depuis 3 ans.

VI – ORGANISATION DE L'ASSEMBLEE GÉNÉRALE (INFORMATION)

Pôle administration. Elue référente : Corinne Mondin

Le dernier conseil d'administration a adopté l'ordre du jour du conseil d'administration.

Compte-tenu des changements statutaires, il vous est proposé de détailler les modalités d'élection du conseil d'administration et du bureau.

1. ÉLECTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'élection du conseil d'administration a lieu à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire.

1.1. Postes à pourvoir

Membres de droits : 15

- 3 représentants de la CC Ambert Livradois Forez,
- 3 représentants de la CC Billom communauté,
- 3 représentants de la CC Entre Dore et Allier,

- 3 représentants de la CC Thiers Dore et Montagne,
- 3 représentants du PNR Livradois-Forez.

Les membres de droits sont désignés directement par chacune des collectivités. Ce sont les mêmes qui siègent à l'AG.

Membres actifs : 15

Pour les réseaux touristiques :

- 1 représentant de l'association Sur les pas de Gaspard,
- 1 représentant de l'association La route des Métiers,
- 1 représentant de l'association Randonnée en Livradois-Forez.

Ces représentants sont désignés directement par chacun des réseaux. Ce sont les mêmes qui siègent à l'AG.

Pour les autres représentants des socioprofessionnels :

- 3 représentants de la CC Ambert Livradois Forez,
- 3 représentants de la CC Billom communauté,
- 3 représentants de la CC Entre Dore et Allier,
- 3 représentants de la CC Thiers Dore et Montagne.

Pour chaque territoire, il faut avoir au moins un représentant dans chacune des deux catégories suivantes :

- hébergeurs et restaurateurs,
- prestataires d'activité culturelle, patrimoniale ou sportive (hors hébergeurs et restaurateurs).

1.2. Élection des socioprofessionnels

Les socioprofessionnels élisent leurs représentants au CA parmi les membres de l'AG. Sont membres : ceux qui ont souscrit un pack partenaire 2017 et ceux qui ont simplement cotisé.

Appels à candidature

Les appels à candidature ont été transmis aux socioprofessionnels membres, avec l'invitation à l'AGO.

Dépôt des candidatures

Les candidatures sont recevables jusqu'au 30 mars 2017.

Bulletin de vote

Les bulletins de vote sont distribués au moment de la signature de la feuille de présence, avant le début de l'assemblée générale.

Ils présentent la liste des candidats par communauté de communes et en précisant leur catégorie d'activité : hébergeurs et restaurateurs / prestataires d'activité culturelle, patrimoniale ou sportive (hors hébergeurs et restaurateurs)

Déroulement du vote

1 président(e) du bureau de vote et 8 scrutateurs sont chargés de suivre le bon déroulement du vote. Ce sont des membres de la Maison du tourisme, volontaires ou désignés par la Présidente.

Le vote se fait en choisissant 3 candidats par collectivité avec au moins un candidat par catégorie d'activité.

Tous les électeurs déposent leur bulletin dans une même urne et signent une feuille d'émargement.

Dépouillement

4 tables de dépouillement sont installées, 1 par communauté de communes, avec 2 personnes à chaque table.

Le président du bureau de vote distribue à chaque table approximativement un quart des bulletins, au sortir de l'urne. Les scrutateurs comptent les bulletins reçus ainsi que le nombre de voix obtenu par les candidats de « leur » communauté de communes.

Sont réputés élus :

- le candidat de la catégorie des hébergeurs et restaurateurs qui obtient le plus de voix,
- le candidat de la catégorie des prestataires d'activité culturelle, patrimoniale ou sportive (hors hébergeurs et restaurateurs) qui obtient le plus de voix,
- le candidat, toutes catégories confondues, qui obtient le plus de voix hors les deux premiers candidats.

Le président du bureau de vote :

- totalise le nombre d'électeurs et de votants,
- totalise le nombre de bulletins exprimés,
- annonce les résultats à l'assemblée.

2. ÉLECTION DU/DE LA PRÉSIDENT(E) ET DU BUREAU

Les membres du Conseil d'administration au complet sont invités à se réunir pour élire le président ou la présidente et le bureau.

Le bureau, qui regroupe 5 élus et 5 sociaux-professionnels se réunit ensuite pour élire en son sein :

- 5 vice-présidents thématiques (promotion, commercialisation, accueil-information-animation, développement, relations partenariales)
- 1 trésorier ou 1 trésorière
- 1 trésorier-adjoint ou 1 trésorière-adjointe
- 1 secrétaire.

Suite à cette présentation, Gérard LECOQ fait part de deux remarques :

- les nouvelles modalités de représentation des prestataires au sein du conseil d'administration avec le système de représentativité des prestataires par communauté de communes (3/communauté de communes) ne lui semble pas équitable car pas en lien avec le poids touristiques de chacune des communautés de communes. Cette année, il y avait 6 prestataires du secteur Ambert Livradois-Forez. Les nouveaux statuts prévoient qu'il n'y en ait plus que 3. Cela risque de démotiver certains acteurs touristiques qui s'étaient jusque-là impliqués.
- les statuts ne prévoient pas la situation où moins de 3 prestataires (dont au moins un hébergement et un prestataire) par communauté de communes ne se présentent au conseil d'administration.

Concernant ce dernier point, il est convenu qu'une proposition sera envoyée aux membres du conseil d'administration par mail avant l'assemblée générale.

Corinne Mondin rappelle que, comme toutes les années précédentes, chaque candidat au CA sera invité à se présenter.

VII – ÉTUDE MARKETING : CALENDRIER ET MODALITÉS DE CONCERTATION DES ACTEURS

Pôle promotion. Elu référent : Gérard LECOQ

La décision de lancer l'étude marketing a déjà été adoptée par le conseil d'administration. Pour rappel, l'étude sera réalisée par l'équipe ID Tourisme et Futourisme.

Elle ne démarra qu'après l'avis du comité de programmation Leader qui se réunit le 11 avril.

Il est à noter qu'il a été rajouté, en concertation avec le cabinet d'étude, la réalisation d'une enquête client (non prévue initialement)

- Objectifs : avoir un retour des clientèles sur leur perception de la destination.
- Modalités de diffusion (enquête en ligne) : MDT
 - o Via fichier clients MDT.
 - o Via diffusion par les prestataires partenaires volontaires.
- Date de diffusion : mi-avril

L'objectif est d'associer l'ensemble des forces vives à la réalisation de cette mission.

1. Partenaires à associer

- Les socio-professionnels
 - o Tous les prestataires partenaires de la MDT lors de 2 séminaires collectifs
 - o Les prestataires du conseil d'administration (au sein du comité de pilotage)
 - o Quelques prestataires emblématiques (4 ou 5) : rencontre individuelle avec le cabinet d'étude
 - o Quelques autres acteurs importants : industriels, habitants à associer lors d'ateliers de travail.
- Les élus / les membres de la MDT :
 - o Rencontres individuelles des élus des collectivités membres (présidents et vice-présidents) réalisées par le cabinet d'étude.
 - o Les élus du conseil d'administration et de l'Entente (au sein du comité de pilotage)
- L'équipe technique de la MDT et les techniciens des collectivités membres lors de 2 séminaires collectifs
- Les partenaires : CDT, CRT, CCI, OT périphériques, etc. dans le cadre du comité de pilotage.

La méthodologie de concertation des acteurs touristiques est synthétisée dans le tableau ci-dessous.

2. Composition du comité de pilotage

- Le CA de la MDT : 15 élus, 15 socioprofessionnels
- Les membres de l'Entente
- CDT (42,43), CD (42, 43, 63), CRARA (1), CRT (1), CCI (43, 63) : les présidents ou vice-présidents tourisme et directeurs
- OT de Thiers, Le Puy, Forez tourisme, Issoire, Gorges de l'Allier : les présidents et directeurs
- Communautés aggro (Le Puy, Montbrison) : les vice-présidents tourisme et les directeurs
- Sous-préfète d'Ambert

3. Calendrier prévisionnel

Date	Thème
Début avril	Séminaire équipe technique de la MDT + OT Thiers + chargés de mission tourisme des collectivités membre
Jeudi 6 avril 18h00	AG de la MDT : présentation de la démarche à tous les membres
A partir du 12 avril	Diffusion des questionnaires prestataires
A partir du 12 avril	Diffusion des questionnaires clients
Avant le 16 mai	Rencontres individuelles des élus et des prestataires touristiques
Mardi 16 mai	Séminaire de lancement de l'étude (lors du forum des acteurs touristiques annuel) <ul style="list-style-type: none"> - Matin : prestataires (en ateliers) - Après-midi : comité de pilotage
2 ^{ème} quinzaine de mai	4 ateliers de travail organisé lors d'un séminaire de 2 jours. Lieu : 1 atelier/communauté de communes.

	Participants : 15 personnalités emblématiques du territoire (techniciens, prestataires, habitants, acteurs économiques, personnes ressources). Pas d'élu, pas de partenaire extérieur
Réunion technique partenaires	Sous la forme du comité technique de la MDT (avec tous les partenaires techniques) + équipe MDT
8 juin (14h00-16h00).	Comité de pilotage : validation du positionnement
Ete	Formalisation de la stratégie et du plan d'action
Réunion technique partenaires	Sous la forme du comité technique de la MDT (avec tous les partenaires techniques) + équipe MDT
Mi-Septembre	Comité de pilotage : validation de la stratégie (et du plan d'action ?).
Début Nov.	Rendu final de l'étude Matin : comité de pilotage Après-midi : rendu à tous les prestataires.

Le conseil d'administration adopte ce calendrier et cette méthode de concertation pour la réalisation de l'étude marketing.

VIII – GUIDE DES FESTIVITÉS ET DES ANIMATIONS

Pôle accueil-information-animations. Elue référente : Josiane COMBRIS

Le dernier conseil d'administration de la Maison du tourisme avait décidé de la nouvelle organisation des éditions en termes de promotion des animations et festivités. En complément des améliorations nécessaires du site internet et des outils numériques pour répondre au mieux aux besoins des clients et des prestataires, il était convenu

- Le maintien des guides d'animations locales réalisés tous les mois et présentant l'ensemble des animations organisées à l'échelle des anciennes communautés de communes (à l'échelle des bureaux d'information touristique). Impression spécifique à chaque BIT.
- Le maintien des guides *Festivités et animations* présentant uniquement des animations et festivités touristiques à vocation départementale à l'échelle du Livradois-Forez pour l'ensemble des petites vacances (Toussaint, Noël, Février, Pâques)
- La création d'un guide balades nature et patrimoine indépendant.
- La création d'un dépliant d'appel générique pour les animations de l'été en renvoyant sur le site internet de la Maison du tourisme.

Il vous est proposé de revenir sur le dernier point. En effet, après concertation technique avec les communautés de communes, il semblerait que la création d'un dépliant d'appel ne soit pas suffisante et que l'absence de guide d'animations pour la période estivale leur parait préjudiciable.

Le conseil d'administration décide de réaliser un guide des festivités et animations pour la période estivale (juillet-août) mais qui présente les animations et festivités de façon plus synthétique que l'année dernière avec un tirage limité.

IX – HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Pôle accueil-information-animations. Elue référente : Josiane COMBRIS

Le conseil d'administration de la Maison du tourisme avait adopté le principe de revoir les horaires d'ouverture des bureaux d'information pour rendre de meilleurs services aux touristes, harmoniser les horaires et améliorer l'efficacité de la Maison du tourisme pour assurer l'ensemble de ses missions.

Une concertation technique s'est engagée, en ce début d'année, avec l'équipe de conseillers en séjour de la Maison du tourisme et les chargés de mission tourisme des communautés de communes.

Une première note de réflexion est annexée au présent rapport.

Les horaires d'ouverture faisant l'objet d'un conventionnement entre la Maison du tourisme et les communautés de communes membres, le conseil d'administration décide de diffuser cette note aux 4 communautés de communes membres pour qu'elles puissent l'étudier et faire part de leurs éventuelles remarques et suggestions.

X – TABLEAU DES INDICATEURS 2016 (INFORMATION)

Elue référente : Corinne MONDIN

INDICATEURS DE RÉSULTAT				
Enjeux	Nature des indicateurs	2016	2015	Evolution 2016/2015
Promotion	Nb de clients dans le fichier	5 061	3 600	+ 41 %
	Nb de visiteurs unique sur le site internet	49 129	24 045	+ 104 %
	CA MDT du service commercial	49 904 €	19 670 €	+ 154 %
Commercialisation	CA MDT vente de billetterie	33 397 €	21 243 €	+ 57%
	CA MDT vente en ligne d'hébergements	4 168 €	1 224 €	+ 241 %
	CA vente en ligne via Open System (sites des prestataires, MDT, CRT cumulés)	221 239 €	65 645 € <small>(démarrage en mai)</small>	+ 237 %
Accueil information	Nb de visiteurs dans les BIT en été	16 883	13 686	+ 23 %
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	29 626	24 600	+ 20 %
	Nb de participants aux visites de la MDT	478	389	+ 23 %
	Taux de satisfaction des visiteurs	98,1 %	Non évalué	-
Développement	NB de km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	-
Gouvernance	Nb de communes sur le périmètre MDT	100	84	+ 19 %
	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	284	279	+ 2 %
	Nb de packs partenaires souscrits	350	315	+ 11%

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

Nombre de participants à la réunion : 18

Nombre de votants présents : 11

Nombre de votants présents ou représentés : 15

Le quorum d'1/3 est atteint : 15 présents ou représentés (sur les 28 membres du conseil d'administration).

AFFAIRE II : Compte de résultat et bilan 2016

Pour	15
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE III : Budget prévisionnel 2017

Pour	15
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE IV : Plan de formation 2017 des personnels de la MDT

Pour	15
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VII : Étude marketing : calendrier et modalités de concertation des partenaires

Pour	15
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VIII : Guides festivités et animations 2017

Pour	15
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE IX : Horaires d'ouverture des BIT

Pour	15
Contre	0
Abstention	0