



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

MERCREDI 25 JANVIER 2017

COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 31 janvier 2017

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a vertical line and a small flourish at the bottom.

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
Monique FERRIER : communauté de communes Entre Dore et Allier
Daniel FORESTIER : communauté de communes du Pays d'Ambert
Bernard GARCIA : communauté de communes Entre Allier et Bois Noirs
Johan IMBERT : 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
Nicolas PINAUD : communauté de communes de Billom St-Dier – Vallée du Jauron

Membres actifs

Bernard AUROY : Randonnée en Livradois-Forez
Patrick BESSEYRE : président du syndicat mixte des activités de pleine nature des Crêtes du Forez
Ariane BOILLLOT : Gîte d'étape "Rochemulet"
Amaud DE CADIER DE VEAUCE : château des Martinanches
Robert DURET : Mus'Énergie
Valérie GOBILLARD : le clos Goëlle
Jean JALLAT : les Champs d'ail de Billom
Gérard LECOQ : Ana'chronique
Sylvain PÉRAUDEAU : moulins à papiers du Val de Laga
Anthony PLANAT : association Route des Métiers
Joëlle QUINTON : village vacances "Saviloisirs"
Helen SLIK : 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

Karine BRUGNEAUX : le Chalet des Gentianes
Chantal FACY : communauté de communes du Pays de Cunlhat
Daniel FORESTIER : communauté de communes du Pays d'Ambert
Bernard GARCIA : communauté de communes Entre Allier et Bois Noirs
Xavier GUYONNET : communauté de communes de la Montagne thiernoise
Suzanne LABARY : communauté de communes Livradois Porte d'Auvergne

ORDRE DU JOUR

Pôle promotion

- Plan d'action marketing 2017
- Journées du Livradois-Forez à Lyon

Pôle commercialisation

- Modalités de collaboration avec les revendeurs.
- Convention de partenariat avec la Cyclo - les Copains

Pôle accueil-information-animation

- Programme des balades nature et patrimoine 2017
- Guides « festivités et animations » 2017
- Étude/diagnostic des bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme

Pôle administration

- Sollicitations de financement
- Assemblée générale ordinaire

ANNEXES : BILANS D'OPÉRATIONS DE LA MAISON DU TOURISME

Pôle accueil-information-animation

- Bilan de la fréquentation touristique des BIT pour les vacances de Noël 2016
- Enquêtes de satisfaction : visiteurs dans les BIT de la Maison du tourisme en 2016
- Enquêtes de satisfaction : participation au programme des balades nature et visites guidées 2016

Pôle commercial

- Enquêtes de satisfaction : groupes accueillis par le service commercial en 2016

I – PLAN D'ACTION MARKETING 2017

Pôle promotion. Élu référent : Gérard LECOQ

Pôle commercialisation. Élu référent : Nicolas PINAUD

Le projet de plan d'action marketing 2017 est présenté en document annexe.

Le conseil d'administration adopte à l'unanimité le plan d'action 2017.

En complément, il est proposé que la Maison du tourisme puisse contribuer, dans les années à venir, au développement d'une animation culturelle mettant en relation l'art contemporain et les paysages (un peu sur l'exemple d'Horizon nature dans le massif du Sancy). La MDT pourrait tenter d'impulser une telle initiative ou accompagner des acteurs touristiques volontaires. Ariane BOILLOT et Gérard LECOQ se portent candidats pour voir dans quelle mesure une synergie avec les acteurs touristiques pourraient être engagée.

II – JOURNÉES DU LIVRADOIS-FOREZ A LYON

Pôle promotion. Élu référent : Gérard LECOQ

Le conseil d'administration du 15 septembre 2016 avait adopté le principe d'organiser les journées du Livradois-Forez à Lyon.

Dans la continuité des Journées du Livradois-Forez organisées en 2016 à Clermont-Ferrand, il est proposé que la Maison du tourisme se lance un nouveau défi : partir à la conquête de « l'ouest », d'une clientèle urbaine de proximité. Une nouvelle Région « Auvergne Rhône Alpes » s'offre à la Maison du tourisme du Livradois-Forez, avec l'enthousiasme de faire connaître sa destination touristique auprès des Lyonnais.

Comme convenu des contacts ont été pris avec Forez tourisme pour leur proposer d'être partenaire. L'association a fait savoir que le principe pouvait l'intéresser à condition de s'organiser un peu plus tôt. Des contacts seront donc à reprendre pour une éventuelle opération en 2018.

L'opération est proposée en trois actes, correspondant à trois « temps » de présence de la MDT à Lyon. Chaque temps permettra de positionner la destination sur trois entrées et approches distinctes des clientèles

Acte I : campagne d'affichage urbain pendant le salon du Randonneur (durée : 7 jours)

En complément à sa présence au salon du Randonneur (les 24, 25 et 26 mars à la Cité Internationale), la Maison du tourisme lancera une grande campagne d'affichage urbain du 20/04 au 26/04). Le message promotionnel de cette campagne invitera les Lyonnais à choisir ou préférer leur « grande » région pour venir en séjours.

- 125 affiches au cœur de Lyon et à la périphérie ;
- Durée d'affichage : 7 jours ;
- Audience : 975 000 personnes.



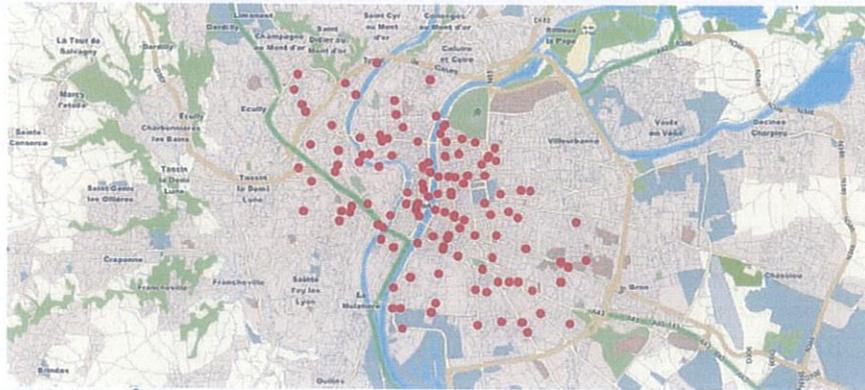
PRIVILÈGE 2 - Lyon

L'émergence au cœur des villes en Mobilier Urbain Abrisus® et MUPI®

125 faces

10 815 EUR net
7 jours

Couverture du dispositif :



PRIVILÈGE 2 - Lyon

MAILLAGE FIN

Une couverture homogène de l'ensemble de l'agglomération, du cœur de ville à la périphérie.

QUALITÉ

Un dispositif 2m² sous Vitrine®, 100% rétroéclairé, en Mobilier Urbain Abrisus® et MUPI® : l'écran de vos campagnes.

Acte II : rendez-vous avec la presse et les médias lyonnais (durée : 1 jour)

Date prévisionnelle : première quinzaine de juin

L'opération consisterait à inviter la presse dans un lieu surprenant et atypique (dans les jardins du cloître du musée des Beaux-Arts ? à bord d'une péniche ? dans une serre au jardin botanique ?), autour de rencontres programmées avec les journalistes, en la présence des partenaires de la Maison du tourisme (via par exemple les acteurs et réseaux du territoire : Route des Métiers, Sur les Pas de Gaspard, La Toscane d'Auvergne, les Coccinelles, etc.).

L'objectif est de faire découvrir la destination par une approche originale en s'appuyant sur les partenaires touristiques pour prescrire des séjours auprès de leurs lecteurs/auditeurs/ téléspectateurs.

Suivant un programme établi, les journalistes pourraient mettre à l'épreuve leurs 5 sens et repartir avec l'essentiel du Livradois-Forez sous la forme d'un cadeau à composer « sur mesure » à « faire soi-même ». Des premières idées sont proposées ici, qui devront être complétées par un « appel à idées » auprès des partenaires.

- Le toucher = montage d'un couteau « Thiers », réalisation d'une feuille de papier, etc.
- L'odorat = jeu de senteurs (diffuseurs odeurs de fleurs ; *recherche des senteurs typiques du L-F en cours ...*)
- La vue = projection de vidéos (remises ensuite en « goodies » via une clé USB) (à bord des trains de la Découverte, sur les Hautes-Chaumes du Forez, en été, en hiver, ...)
- L'ouïe = sons de la nature (chants des oiseaux emblématiques, clapotis de la Dore), musique
- Le goût = salé ou sucré (fourme d'Ambert, tommes de montagne, charcuteries, confitures, miels etc.).

Organisation de « temps forts » pendant la journée : ateliers cuisine, conférence, etc.

Acte III : rencontre en entreprises ou dans les collectivités locales.

Comme l'an dernier, une présence du territoire dans 4 ou 5 grandes entreprises ou collectivités locales (conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes par exemple) notamment au moment du repos pourraient être organisées.

Acte IV : organisation d'un WE découverte du Livradois-Forez pour les journalistes lyonnais.

Coût prévisionnel de l'opération

Acte concerné	Action	Coût (HT)
Acte I	Affichage urbain (affichage et prestation graphique)	12 000 €
	Jeu-concours	150 €
Acte II	Location du lieu et de matériel divers	3 000 €
	Cocktail dînatoire	800 €
	Jeu-concours 2 séjours pro à gagner	1 000 €
	Achat éventuel de prestations	1 000 €
	Frais divers	2 000 €
Acte III		
Acte IV		1 150 €
TOTAL		21 000 €

Le conseil d'administration :

- adopte le contenu prévisionnel ci-dessus définitif de l'opération pour un montant prévisionnel de 21 000 euros ;
- sollicite des financements européens dans le cadre du programme leader ;
- autorise la présidente à signer toute convention afférente.

III – MODALITÉS DE COLLABORATION AVEC LES REVENDEURS

Pôle commercialisation. Élu référent : Nicolas PINAUD

La Maison du tourisme a mis en place le service commercial et revend des prestations à différents publics : responsables de groupes, autocaristes, écoles, centres de loisirs, individuels, etc.

Après 2 années de fonctionnement, il s'avère que des autocaristes sont intéressés pour « revendre » les prestations de la Maison du tourisme. La typologie des revendeurs pourrait d'ailleurs évoluer (agences de voyage, tours opérateur, etc.)

Ces revendeurs potentiels nous ont fait savoir qu'ils ne travailleraient avec la Maison du tourisme qu'à la condition de bénéficier d'une remise sur le prix public, sans quoi ils pourraient être tentés d'assembler eux-mêmes leurs produits sans utiliser les services de la Maison du tourisme.

Le conseil d'administration :

- **adopte une réduction de 3 à 5 % pour les revendeurs sur les prix portés sur les catalogues de la Maison du tourisme. La réduction serait laissée à l'appréciation du service réceptif en fonction des partenaires.**
- **autorise le directeur à signer toute convention afférente.**

IV – CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC LA CYCLO LES COPAINS

Pôle commercialisation. Élu référent : Nicolas PINAUD

L'association Cyclo-club les copains renouvelle les randonnées vélo (2 ou 3 jours) en Livradois-Forez dans le cadre de l'événement vélo *Les copains-Cyfac* - organisées pour la première fois l'an dernier - , sur la période du 30 juin au 2 juillet 2017.

Elle est l'organisatrice responsable de l'ensemble de la manifestation et détient l'ensemble des autorisations nécessaires. Elle a forfaitiste l'ensemble des prestations comprenant : l'inscription, les assurances, les hébergements et les éventuelles prestations annexes. Elle a élaboré l'ensemble des 6 parcours (3 parcours de 3 jours/2 nuits, 3 parcours de 2 jours/1 nuit) avec des étapes de 2 à 3 jours. Elle assure les prestations suivantes : fourniture d'un road book aux participants ; prise en charge des bagages à l'arrivée et étiquetage (si souscription) ; service de portage des bagages entre les hébergements et la restitution à l'arrivée (si souscription), etc. Elle assure la promotion de l'événement.

La cyclo les Copains n'ayant pas d'autorisation de commercialiser, il est proposé, comme l'an dernier, que la Maison du tourisme :

- recherche et négocie avec les hébergeurs du territoire des avantages spécifiques à la clientèle cyclo touristique ;
- assure la commercialisation des hébergements touristiques.

Le conseil d'administration :

- **autorise la présidente à signer toute convention de partenariat avec l'association Cyclo-club les Copains pour la commercialisation des randonnées vélo.**
- **souhaite que soit sensibilisée l'association Cyclo-club les Copains à l'intérêt de diversifier, d'une année sur l'autre, les parcours pour en faire bénéficier différents territoires du Livradois-Forez.**

En complément, Patrick Besseyre informe que les résultats d'une étude sur l'impact économique de la Cyclo les Copains seront bientôt disponibles.

V – PROGRAMME DES BALADES NATURE ET PATRIMOINE 2017

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

La MDT propose un programme de découverte des patrimoines avec des visites guidées conduites par ses guides-conférenciers ou des balades « Nature et Patrimoine » commandées à des accompagnateurs qualifiés.

Le bilan du programme 2016 est le suivant

	LIVRAOIS PORTE D'AUVERGNE	BIT BILLOM	BIT CELLES-SUR- DUROLLE	BIT COURPIERE	BIT CUNLHAT	BIT LEZOUX	BIT OLLIERGUES	ENTRE ALLIER ET BOIS NOIRS	TOTAL
Nombre de BNP programmées	4	38	15	11	7	7	7	-	89
Nombre de BNP et visites guidées réalisées	1	26	12	5	2	4	4	-	54
Nombre de participants	12	295	193	21	8	14	33	-	576
Nombre moyen de participants	12	11	16	4	4	4	8	-	11
Taux de départ des rdv en %	25	68	80	45	29	57	57	-	61
Frais internes (en €)	0	94	0	36	0	42	40	-	213
Frais externes (en €)	540	550	2 508	360	780	0	0	-	4 738
Recettes d'inscription (en €)	170	1 603	390	106	23	50	143	-	2 484
Contributions spécifiques collectivités (en €)			2 646						2 646
Solde	370	959	526	290	756	8	102	-	180

NB : les frais internes ne comprennent pas les salaires et charges du personnel.

Ce bilan amène à conduire une réflexion plus approfondie pour optimiser cette action par secteur.

Secteur de Billom communauté

En collaboration avec le pays d'art et d'histoire, il est proposé de créer de nouvelles visites notamment sur le nouveau périmètre de Billom communauté comme une visite de Chauriat (site clunisien) et une visite-excursion sites archéologiques à la place de visites qui ne fonctionnent plus. Développement de la programmation des visites nocturnes (3 ou 4 visites supplémentaires).

Secteur Entre Dore et Allier

Les 2 visites Lezoux médiévales et Lezoux Gallo-romain créées en 2016 pourraient être reconduites en 2017. Une réflexion serait menée en 2017 pour la création de nouvelles visites en 2018.

Secteur de Courpière

La balade « Dore la surprenante » programmée depuis de nombreuses années accueille peu de participants. Il est proposé de concentrer les visites sur la découverte du bourg de Courpière.

Secteur de la Montagne thiernoise

15 balades étaient programmées en 2016 dont 4 gratuites sur le principe de la continuité de la mission lors de l'intégration des nouvelles communes. C'est le territoire où la MDT sous-traite le plus de prestations, grâce au financement spécifique de la communauté de communes. Des petites évolutions pourraient être envisagées en partenariat avec la communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Secteur Livradois-Porte d'Auvergne

Les visites de Marsac-en-Livradois ont été programmées 2 années de suite. Elles ont été annulées faute de participants. Il est proposé de les abandonner et de maintenir par contre les balades autour de l'étang de Riols.

Secteur d'Olliergues

La MDT pourrait proposer des visites du bourg de caractère en fin d'après-midi en alternance avec des balades nature et patrimoine externalisées pour une découverte au crépuscule.

Secteur de Cunlhat

Le programme développé sur Cunlhat ne fonctionne pas. Une réflexion est à conduire sur les thématiques et pour ne proposer, par exemple, que 2 ou 3 dates encadrées en nocturne. Voir selon le contexte actuel si une visite autour du patrimoine religieux de Brousse et d'Auzelles serait envisageable.

Secteurs d'Ambert, du Haut-Livradois et d'Arlanc

Ces 3 secteurs gèrent par délégation de la MDT la compétence « accueil-information-animation ». La Maison du tourisme ne gère donc pas le programme des balades nature et patrimoine sur ces secteurs.

Le conseil d'administration apporte les modifications à la programmation des balades 2017 en fonction des suggestions ci-dessus.

En complément, Patrick Bessyere informe que l'association AGRIVAP a acheté 10 vélo-rails.

VI – GUIDES FESTIVITÉS ET ANIMATIONS 2017

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

Après 2 années d'expérience, il est proposé d'apporter quelques modifications quant à l'organisation des éditions « festivités et animations ».

1) Guide des animations locales

Il est proposé de maintenir l'ensemble des guides d'animations locales à l'échelle de chacun des BIT. Ces guides présentent l'ensemble des animations des territoires concernés. Leur périodicité varie suivant les territoires et leurs offres d'animation. Une concertation serait cependant à prévoir au cours de l'année 2017 avec les nouvelles communautés de communes pour apporter d'éventuelles évolutions à ces documents.

2) Guide « festivités et animations » à l'échelle du Livradois-Forez

La Maison du tourisme a édité au cours des 12 derniers mois :

- Guide « festivités et animations » (mai-octobre) intégrant notamment les balades nature et patrimoine.
- Des guides « festivités et animations » pour les petites vacances scolaires :
- Vacances de la Toussaint
- Vacances de Noël
- Vacances d'hiver

Il est proposé de remplacer l'ensemble de ces documents par un unique document annuel d'appel.

Pagination : recto/verso

Contenu :

- Présentation de façon générique de la multiplicité et de la diversité des animations ;
- Renvoi clair et lisible sur :
 - o la rubrique « Agenda » du site internet de la Maison du tourisme où l'ensemble des animations du territoire sont présentées avec : des clés de tri par date et par thème ; des informations régulièrement remises à jour.
 - o les bureaux d'informations touristiques et les guides des animations locales.

Avantages

Cette solution permettrait de :

- transmettre de l'information claire, détaillée et régulièrement remise à jour
- donner l'habitude aux touristes et habitants de consulter le site internet de la Maison du tourisme (offrant aussi d'autres informations).
- limiter les coûts pour la Maison du tourisme.
- consacrer du temps de travail à d'autres missions plus orientées vers la promotion et la commercialisation du territoire.
- Augmenter le tirage et sensibiliser davantage d'habitants et de touristes.

En complément, il est à noter que :

- Une évolution de la rubrique « agenda » du site internet de la Maison du tourisme devra être réalisée ;
- la Maison du tourisme continuera à transmettre régulièrement à ses partenaires (Central Parc, La Montagne, le supplément estival de la Gazette, etc.) l'ensemble des animations du territoire.

3) **Guide Balade nature et patrimoine**

Le guide balade nature et patrimoine, financé intégralement par le PNR, regrouperait l'ensemble des balades (mai-octobre) ;

Le conseil d'administration décide d'adopter la nouvelle proposition d'organisation des éditions concernant la valorisation des animations et précise que :

- **le guidée balade nature et patrimoine devra être consacré aux balades et visites guidées sans l'associer à d'autres offres touristiques.**
- **des solutions devront être trouvées pour permettre aux prestataires touristiques d'identifier et de sélectionner de façon plus personnalisée, en fonction de leur situation et de leur centre d'intérêt, grâce aux outils numériques, les animations touristiques autour de leur établissement.**

VII – ÉTUDE/DIAGNOSTIC DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

Les communautés de communes ont été invitées à délibérer sur le projet d'étude d'aménagement des bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme visant à identifier les pistes d'améliorations possibles et les équipements qui seraient à harmoniser.

Avant le 31 décembre 2016, parmi les communautés de communes membres de la Maison du tourisme :

- 6 ont délibéré favorablement au projet, à savoir : Pays de Courpière, Montagne thiernoise, Entre Dore et Allier, Billom, Olliergues et Ambert.
- 3 n'ont pas délibéré ou pas délibéré favorablement (Cunhat, Arlanc, Haut-Livradois).

Au total 66% des communautés de communes membres de la Maison du tourisme ayant un bureau d'information touristique ont donc délibéré favorablement. A noter que :

- 3 autres collectivités n'ayant pas de bureaux d'information n'étaient pas directement concernées (PNR, Livradois Portes d'Auvergne, Entre Allier et Bois noirs) ;
- les 3 collectivités associées (Thiers communauté, vallée de l'Ance, pays de la Chaise-Dieu) n'ont pas souhaité s'associer à la démarche.

Une majorité de collectivités membres a délibéré favorablement à la réalisation de l'étude d'aménagement des bureaux d'information touristique.

Le conseil d'administration décide de reconsulter les nouveaux exécutifs des communautés de communes Ambert Livradois-Forez et de Thiers Dore et Montagne avant de valider définitivement le lancement de l'étude.

VIII – SOLLICITATION DE FINANCEMENTS

Pôle administration. Élu référent : Monique FERRIER

La MDT souhaite pour assurer les actions prévues en 2017, solliciter les fonds leader, en complément de 3 dossiers déjà déposés en 2016 : journées du Livradois-Forez à Clermont-Ferrand, valorisation des animations du territoire, équipements numériques des BIT.

Dossier 1 : Étude stratégie marketing 2017

Le conseil d'administration de la Maison du tourisme du 15 janvier a adopté le principe de réaliser une étude « Élaboration du plan marketing de la Maison du tourisme ».

L'agence ID tourisme a été retenue.

Il est proposé de modifier le plan de financement de la façon suivante :

- Leader : 24 000 €
- Autofinancement : 6 000 €
- Total : 30 000 € HT

Dossier 2 : Le Livradois-Forez à Lyon et Saint-Étienne 2017

Dans le cadre de son plan marketing, la Maison du tourisme souhaite développer des actions promotionnelles du territoire à Lyon et Saint-Étienne :

- Contenu de l'opération : Journées du Livradois-Forez à (Lyon), salon de la randonnée (Lyon), salon Tatoujuste (Saint-Étienne).
- Montant : 29 050 HT
- Contribution prévisionnelle Leader : 23 240 €

Dossier 3 : Développer la notoriété du Livradois-Forez 2017

Pour faire la promotion du territoire, la Maison du tourisme souhaite réaliser différents supports de communication.

- Contenu : éditions (Guide hébergements, Guide restaurants, Guide des activités, Frais de traduction/pas de carte tourisme) ; reportages photos et vidéos.
- Montant : 40 261 HT
- Contribution prévisionnelle Leader : 32 209 €

Dossier 4 : Valorisation des patrimoines 2017

La Maison du tourisme met en place tout un programme de développement et de valorisation des patrimoines au profit des habitants et des clientèles touristiques. Elle organise des « Balades nature et patrimoine » et des visites guidées. Elle édite également des supports de valorisation et de sensibilisation sur les richesses patrimoniales du territoire. Elle souhaite réactualiser le topo-guide « les plus belles balades du Parc naturel régional Livradois-Forez » édité par Chamina.

- Contenu : topo-guide de randonnée (9 000 €) ; organisation de balades nature et visite guidée (14 300 €) (4 300 € externes ; 10 000 € interne) ; guide des animations locales/balades nature (10 000 €)
- Montant : 33 300 HT
- Contribution prévisionnelle Leader : 24 975 €

Le conseil d'administration décide :

- **d'adopter le contenu et les plans de financement prévisionnel de ces opérations ;**
- **d'autoriser la Présidente à déposer les dossiers de demande de financement nécessaires.**

IX – ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

Pôle administration. Élu référent : Corinne MONDIN

La prochaine assemblée générale ordinaire sera organisée après que les nouvelles communautés de communes et le syndicat mixte du Parc aient désigné leurs nouveaux représentants à la Maison du tourisme.

L'ordre du jour prévisionnel serait le suivant

- Rapport moral
- Rapport d'activité 2016 et orientations 2017
- Rapport financier 2016 et orientations budgétaires 2017
- Cotisations et affectation du résultat
- Election du conseil d'administration

Le conseil d'administration décide de convoquer les membres de l'assemblée générale fin mars 2017 avec pour ordre du jour prévisionnel les éléments ci-dessus.

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

AFFAIRE I : Plan marketing 2017

Pour	
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE II : Journées du Livradois-Forez

Pour	
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE III : Modalités de collaboration avec les revendeurs

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE IV : Convention de partenariat avec la Cyclo-les Copains

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE V : Programme des balades nature et patrimoine

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VI : Guides festivités et animations 2017

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VII : étude diagnostic des bureaux d'information touristique de la MDT

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VIII : Sollicitation de financement

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE IX : Assemblée générale ordinaire

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

ANNEXES :
BILAN D'OPÉRATIONS
DE LA MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
ENGAGÉES OU TERMINÉES

CONSEIL D'ADMINISTRATION - MERCREDI 25 JANVIER 2017

I – BILAN DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE DES BIT PENDANT LES VACANCES DE NOËL

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

La fréquentation touristique des BIT pendant les vacances de Noël est faible et en baisse par rapport à l'an dernier, alors que la saison estivale avait été très bonne.

	2016	2015	Variation
Ambert	296	308	-4 %
Billom	65	177	-63 %
Celles/Durolle	13	NC	-
Courpière	36	36	0 %
Cunhat	8	22	-64 %
Haut-Livradois	0	0	-
Lezoux	64	64	0 %
Olliergues	10	8	25 %
TOTAL	492	615	-20 %

La MDT ne fait pas d'enquête de conjoncture pour cette période, qu'elle réserve pour le printemps et l'été.

Ci-joint l'analyse du CRT Auvergne-Rhône-Alpes.

« L'impact de l'absence de neige pendant les vacances de fin d'année était redouté par les professionnels du tourisme. Une inquiétude confirmée par l'enquête publiée par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme. Réalisée à partir du témoignage de plus de 800 professionnels de la région, cette étude indique que seuls 48 % des professionnels affichent une satisfaction pour ces fêtes de fin d'année. Soit une baisse de 8 % par rapport à Noël 2015. »

II – ENQUÊTES DE SATISFACTION : VISITEURS DANS LES BIT DE LA MAISON DU TOURISME

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

Ces enquêtes ont été mises en place pour la première fois dans les BIT de la Maison du tourisme en concertation avec le comité régional de développement touristique à partir du mois de juillet 2016. Il ressort :

- un très bon niveau de satisfaction des services de la Maison du tourisme (97,4 % de satisfaits/très satisfaits). La qualité de l'information transmise a été jugée à 100 % satisfaisant ou très satisfaite
- les améliorations qui seraient à apporter concernent en priorité, d'après les visiteurs : la signalisation (14 % d'insatisfaits), l'information à l'extérieur des BIT (7,5 % d'insatisfait), l'accessibilité à internet (6,4 % d'insatisfaits). Autant de chantiers à engager dans le cadre de l'étude d'aménagement des BIT, du classement et de la démarche de qualité.
- environ 70 % des visiteurs sont des primo-visiteurs ;

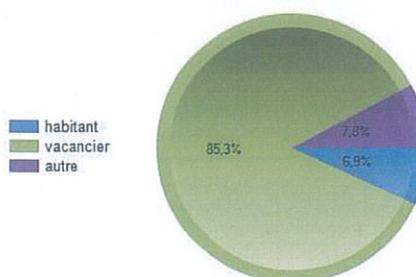
Nombre de questionnaires recueillis et traités **108**

RÉPARTITION des questionnaires recueillis

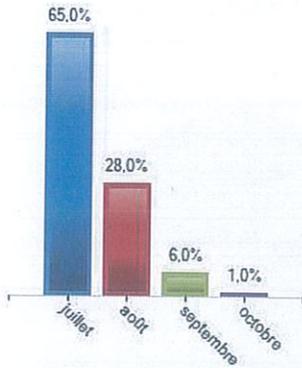
	Effectifs	Obs.
Ambert	68	63 %
Billom	5	4,6 %
Celles-sur-Durolle	0	0 %
Courpière	4	3,7 %
Cunlhat	2	1,9 %
Lezoux	9	8,3 %
Olliergues	8	7,4 %
Saint-Germain-L'Herm	12	11,1 %
Total	108	100 %

PROFIL des clientèles

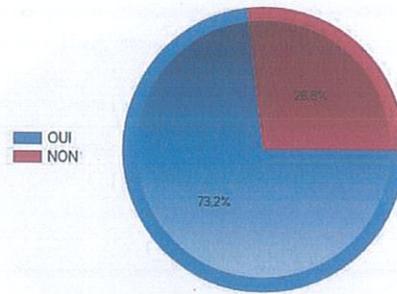
	Effectifs	Rep.
habitant	7	6,9 %
curiste	0	0 %
vacancier	87	85,3 %
autre	8	7,8 %
Total	102	100 %



DATE de remplissage du questionnaire



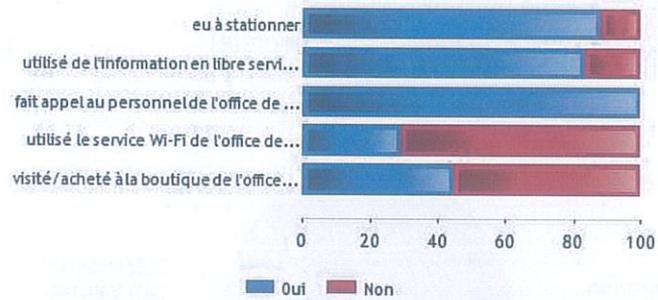
PRIMOVISITEUR



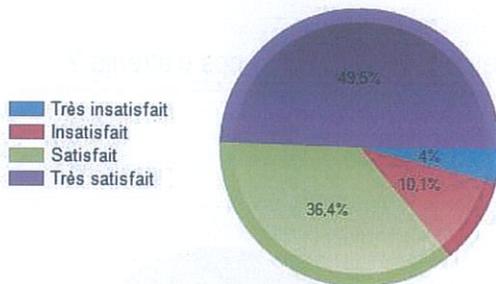
SATISFACTION GLOBALE



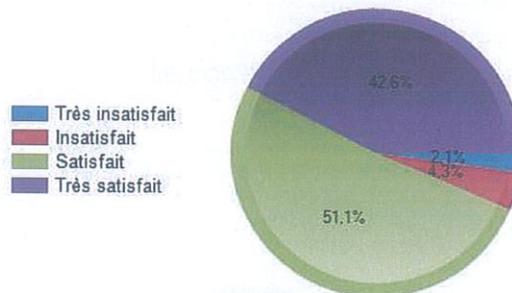
AVEZ-VOUS ?



Que pensez-vous des panneaux de signalisation pour se rendre à l'office de tourisme ?

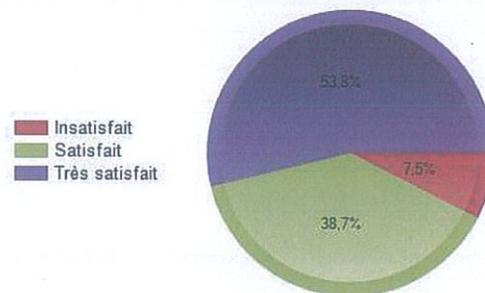
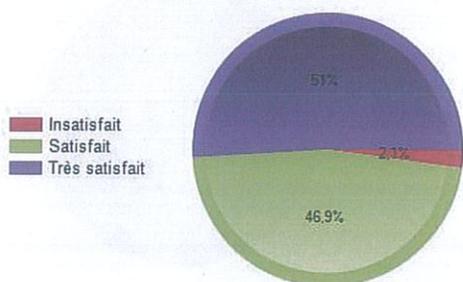


Que pensez-vous du stationnement à proximité de l'office de tourisme ?



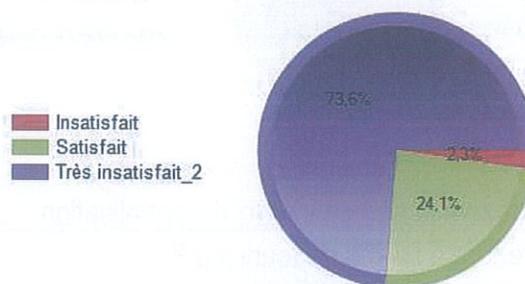
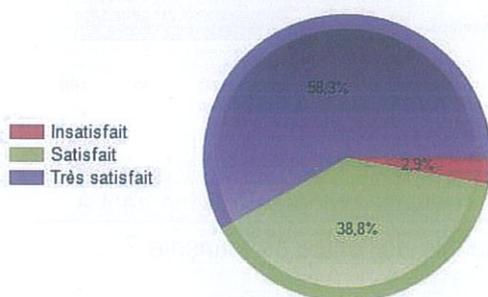
Que pensez-vous des jours et horaires d'ouverture de l'office de tourisme ?

Que pensez-vous de l'information disponible à l'extérieur de l'office de tourisme ?



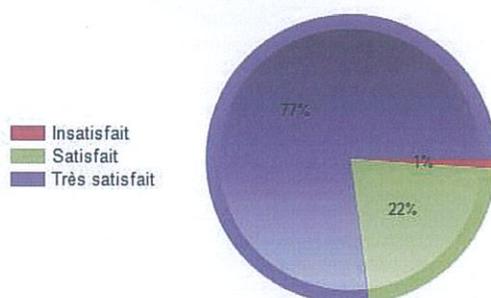
Que pensez-vous de l'environnement extérieur de l'office de tourisme ? (propreté)

Que pensez-vous de l'information en libre service ?

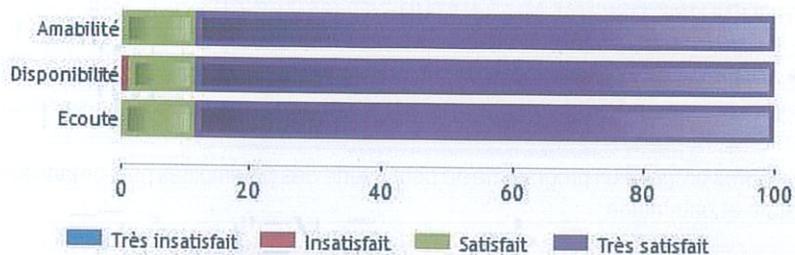


Que pensez-vous de l'espace d'accueil de l'office de tourisme ?

Que pensez-vous du temps d'attente ?

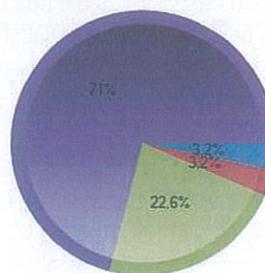
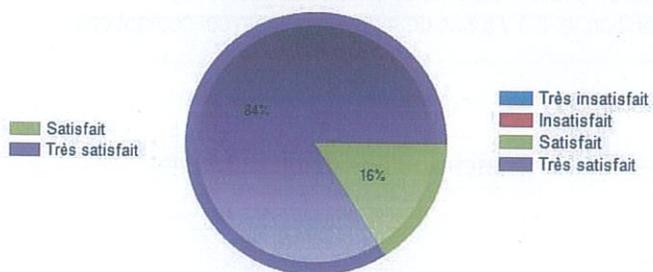


Que pensez-vous du personnel ?

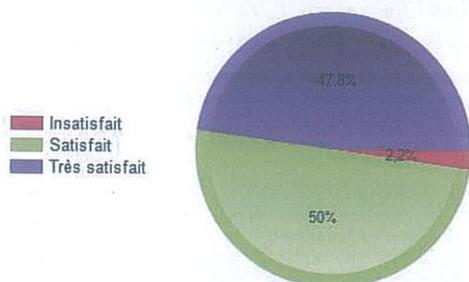


Que pensez-vous de l'information transmise ?

Que pensez-vous du point Internet ?



Que pensez-vous de la boutique ?



**II – ENQUÊTES DE SATISFACTION :
PARTICIPATION AU PROGRAMME DES BALADES NATURE ET VISITES GUIDÉES 2016**

Pôle accueil-information-animation. Élu référent : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme du Livradois Forez propose un programme de découverte des patrimoines par l'organisation de visites guidées et de balades nature et patrimoine.

À l'issue de ces rendez-vous un questionnaire de satisfaction est proposé à chaque participant.

50 questionnaires ont été recueillis et analysés. Ils évaluent les visites conduites par les guides-conférenciers de la Maison du tourisme.

La satisfaction générale des visiteurs est très bonne, en effet, 40 personnes ont une satisfaction générale excellente, 10 autres personnes ont une satisfaction bonne. Il n'y a pas de mauvais retours concernant ces visites.

Répartition par type de visite

Billom	18
Lezoux	7
Vallée du Miodet	6
Forts villageois	5
Saint-Dier d'Auvergne	5
Olliergues	3
Excursions peintures murales	2
Église de Glaine-Montaigut	2

Tranches d'âge des participants

- de 18 ans	4 %
de 18 à 35 ans	8 %
de 36 à 45 ans	8 %
de 46 à 60 ans	15 %
+ de 61 ans	65 %

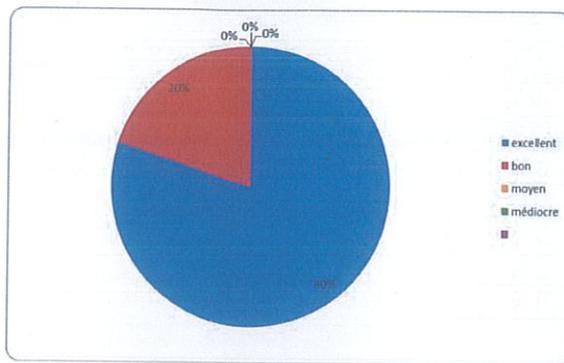
Origine géographique des participants

Livradois-Forez	53
Département 63 (hors LF)	8
autres départements français	35
autre pays (Belgique)	2
Non mentionné	2

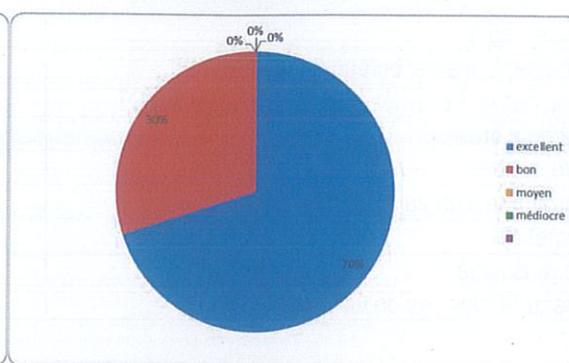
Type de séjour

Résident du Livradois-Forez	51
Résident secondaire	15
Touriste	9
de passage (1/2 journée ou journée)	5
en court séjour (3-4 jours)	5
en long séjour (1 semaine minimum)	15

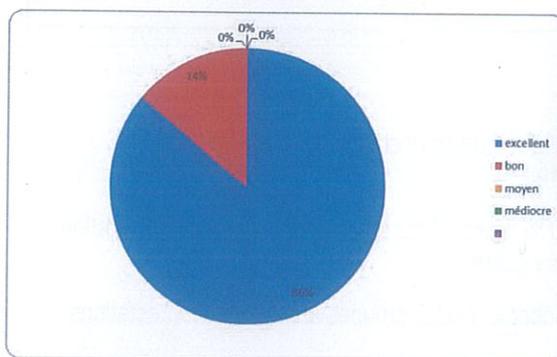
NIVEAU de satisfaction générale



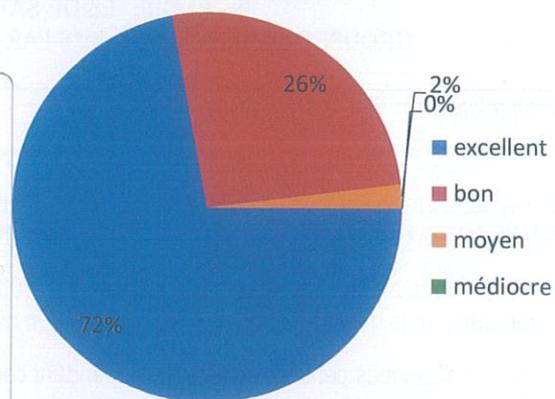
Qualité des sites et des thèmes abordés



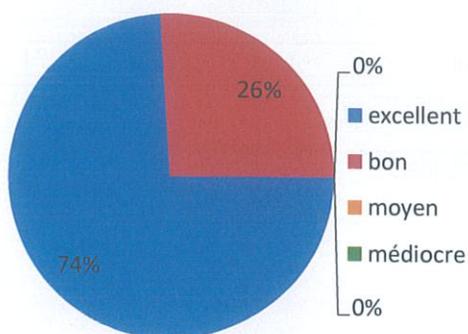
Qualité de l'encadrement (accueil, explications, convivialité...)



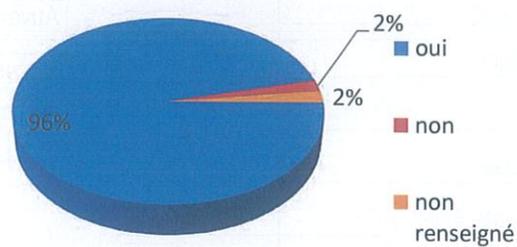
Durée et difficulté de la balade



Niveau de spécialisation du guide



Le prix demandé est-il en adéquation avec la prestation ?



Moyens de connaissance de la balade

Presse, radio	25 %
Office de Tourisme/ bureau de la MDT	25 %
Guide estival Festivités et Animations de la MDT	19 %
Bouche à oreille	12 %
Autre	8 %
Programme d'un pays d'Art et d'Histoire	6 %
Internet	3 %
Non renseigné	2 %
Réseau Sur les pas de Gaspard	0 %

II – ENQUÊTES DE SATISFACTION : GROUPES ACCUEILLIS EN 2016 PAR LE SERVICE COMMERCIAL

Pôle commercialisation. Élu référent : Nicolas PINAUD

La Maison du tourisme incite les clients du service commercial à retourner une fiche de satisfaction. 12 responsables de groupe l'ont fait cette année. L'enquête montre :

- le taux élevé de satisfaction des clients : 100 % de satisfaits ou très satisfaits de la prestation générale, de la qualité de l'accueil, de la prestation des guides.
- Quelques petites réserves ont cependant concerné 1 ou 2 groupes sur certaines prestations d'hébergement et/ou de restauration.

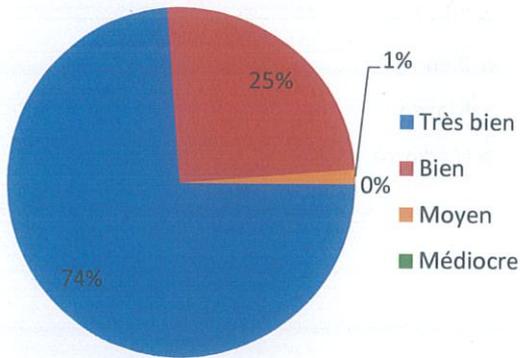
Répartition des prestations

Moulin Richard de Bas	3
Visite guidée de Billom	3
Jasserie Coq noir	2
Visite guidée d'Ambert	2
Train de la découverte AGRIVAP	2
Visite de la Chaise Dieu	2
Musée Mus'énergie	1
Maison de la Fourme et des fromages d'auvergne	1
Château Vollore	1
Brasserie du Malt	1
Visite manufacture d'images	1

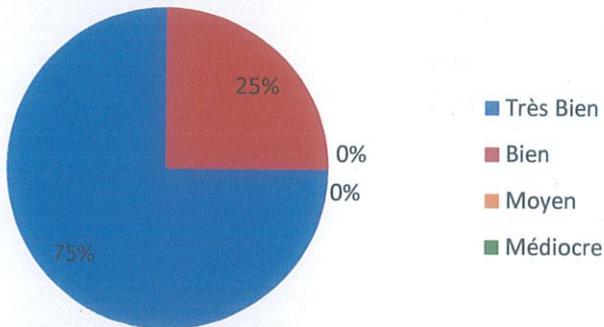
Origine géographique des groupes

Auvergne	7
Autres départements	3
Pays étrangers	1

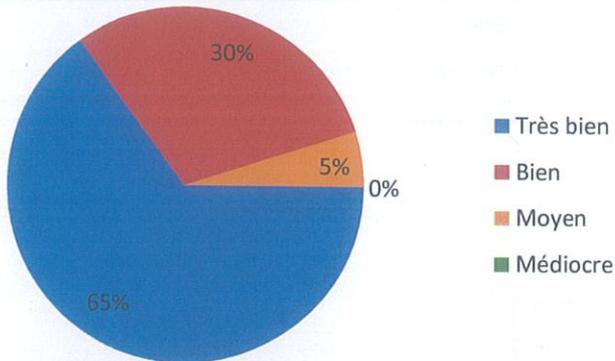
Niveau de satisfaction générale des visites
(visites guidées, des musées, villes...)



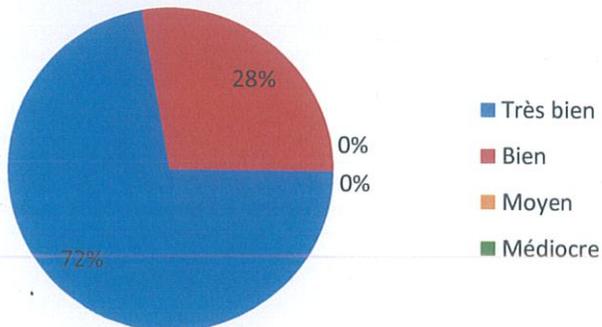
Qualité de l'accueil



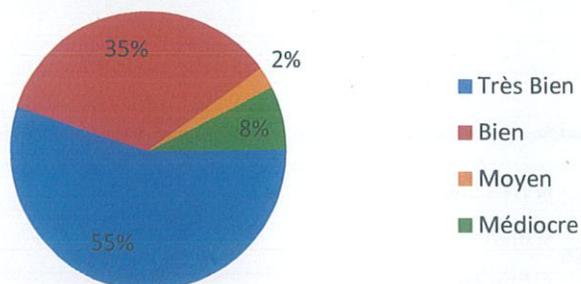
Qualité de la visite



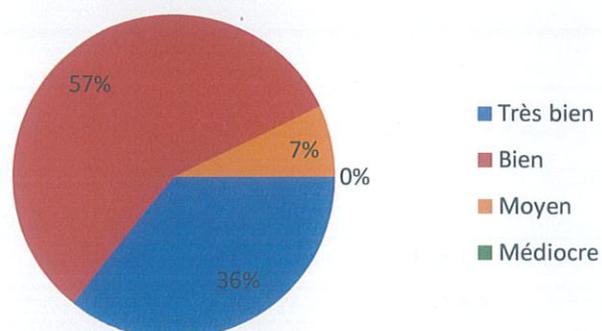
Niveau de connaissance des guides



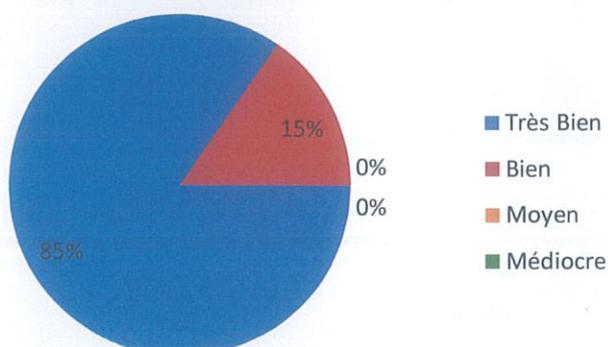
Qualité de la restauration



Qualité de l'hébergement



Impression globale des prestations



Remarques/suggestions

Accueil/prestations positives	5
Appréciations positives sur le guide	4
Manque de temps pour faire des activités	2
Problèmes de restauration (service, qualité des produits...)	1