



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

MARDI 23 OCTOBRE 2018

COMPTE-RENDU

SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 30 octobre 2018

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a vertical line, positioned to the right of the name "Corinne MONDIN".

PARTICIPANTS

Présents

Membres de droit

Gérard BERARD : communauté de communes Billom Communauté
Françoise BERNARD : communauté de communes Billom Communauté
Michel BRAVARD : communauté de communes Ambert Livradois-Forez
Josiane COMBRIS : représentante de la communauté de communes Ambert Livradois-Forez
Jean-Claude DAURAT : communauté de communes Ambert Livradois-Forez
Bernard GARCIA : communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Michel GONIN : 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
Patrice ROYET : communauté de communes Billom Communauté

Membres actifs

Bernard AUROY : Randonnée en Livradois-Forez, pouvoir remis à Jean Jallat
Jean JALLAT : association « Les Champs d'ail de Billom »
Valérie GOBILLARD : le clos Goëlle
Gérard LECOQ : centre de ressources et chambres d'hôtes « Ana'chronique »
Stéphane LIMOUSIN : chambres d'hôtes « Ailleurs »
Alain NÉRON : Gîtes « Domaine du Faux Martel »
Sylvain PERAUDEAU : Moulin Richard de Bas
Helen SLIK : chambres d'hôtes « La Paresse en Douce »
Gilles VAYSSIÈRE : gîtes et yourte « La Clef des Puys ».

Autres participants

Benoît BARRÈS : Maison du tourisme

Excusés / absents

Tony BERNARD : parc naturel régional Livradois-Forez, pouvoir remis à Bernard AUROY
Monique FERRIER : communauté de communes Entre Dore et Allier, pouvoir remis à Josiane HUGUET
Christine MILLER : chambres d'hôtes « Le moulin de la Passerelle, pouvoir remis à Gérard LECOQ
Corinne MONDIN : Parc naturel régional Livradois-Forez, pouvoir remis à Bernard AUROY

Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : château des Martinanches
Marc CORMIER : jasserie et éco yourtes « Les Airelles »
Bernard LORTON : parc naturel régional Livradois-Forez, pouvoir remis à Corinne Mondin

Florent MONEYRON : communauté de communes Entre Dore et Allier
Christophe PILLIERE : Hôtel restaurant « Les Voyageurs »
Anthony PLANAT : Association Route des Métiers
Alain TARASSON : Association sur les Pas de Gaspard

ORDRE DU JOUR

Pôle accueil-information-animation

I – Bilan de la saison estivale

Pôle administration

II – Convention cadre de partenariat entre la Maison du tourisme et les collectivités membres

III – Projet de modification statutaire de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

IV – Création de postes et conventions de mise à disposition

V – Nouvel organigramme de la Maison du tourisme

Pôle promotion

VI – Code de marque de la destination

VII – Site internet et programme de référencement

VIII – Magazine de destination

Informations

IX – Logiciel gestion relation client

X – Pack partenaire : guide des services 2019

XI – Logiciel boutique-billetterie

XII – Logiciel de réservation des groupes

XIII – Catalogue Destination groupe 2019

XIV – Bilan provisoire de la commercialisation au 1^{er} octobre 2018

XV – Dates des réunions à venir

DOCUMENTS ANNEXES DIFFUSES EN AMONT DE LA RÉUNION

1 – Bilan de la saison touristique

2 – Convention cadre de partenariat entre la Maison du tourisme et les collectivités membres

3 – Projet de modification statutaire de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

4 – Nouvel organigramme de la Maison du tourisme

5 – Guide des services

6 – Proposition de l'agence Hula Hoop pour le développement du code de marque de la destination.

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – BILAN DE LA SAISON TOURISTIQUE

Élue référente : Josiane COMBRIS

Les ¾ des professionnels de la région jugent la fréquentation touristique estivale bonne voire très bonne. La saison 2018 est en effet marquée par une météo très clémente et très chaude qui **a boosté la fréquentation des sites de baignade et des destinations d'altitude** garantissant un peu de fraîcheur.

Le Parc d'Activités de Montagne de Prabouré annonce une hausse de 27% de son activité par rapport à 2017 et le Lac d'Aubusson d'Auvergne a connu sa meilleure saison depuis 30 ans. Les éco compteurs placés sur les sentiers de randonnée des Hautes-Chaumes enregistrent une progression de 30 % pour juillet août. Par contre la chaleur n'a pas été un facteur favorable à certains musées, comme l'attestent le Moulin Richard de Bas, le musée de la coutellerie et Mus'énergie.

Si les enquêtes nationales annoncent qu'un certain nombre de touristes a décalé son départ en congé en raison de la Coupe du Monde, cela n'a pas été le cas en Auvergne. Le taux d'occupation au mois de juillet est resté stable par rapport à l'année dernière (57%). Celui du mois d'août est de 69 %. Pour l'ensemble de l'été, le **taux d'occupation est de 65%**. Il est en hausse par rapport à 2017 (62%).

Les vacanciers sont fidèles à la région et représentent un **segment de clientèle beaucoup plus orientée CSP + qui recherche de plus en plus le tourisme vert et culturel** plutôt que les grands flux de fréquentation sur les plages. Ainsi, les efforts en matière d'aménagement et d'animations comme au Jardin pour la terre ou le programme de médiation autour de l'exposition temporaire au Musée de la céramique permettent à ces sites de visite de tirer leur épingle du jeu. Le programme des « **Balades nature et patrimoine** » soutenu par le Parc naturel régional Livradois-Forez a connu un **vif succès** comme en témoigne la Jasserie du Coq noir ou encore la Maison de l'Améthyste qui affiche une progression de 20%. Les **visites guidées** proposées par la Maison du tourisme, sur le territoire, enregistrent quant à elles une **progression de 10 %**.

Quant aux festivals, la Pamparina a accueilli plus de 30 000 personnes dans les rues de Thiers. Le festival de Montpeloux fait un carton. Les Concerts de Vollore ont accueilli plus de 3 700 spectateurs (contre 2 152 en 2017). Par ailleurs, La Maison du tourisme du Livradois-Forez **enregistre une belle augmentation de son activité « billetterie »**. Avec près de 3 500 billets vendus, ce service est en plein essor (+ 53 %). 78 % des billets ont été réservés au comptoir des 12 bureaux d'information touristique.

La Maison du tourisme a renseigné près de 27 000 visiteurs au cours des 2 mois d'été, une légère baisse (- 2 %) au comptoir de ses 12 bureaux contrebalancée par une hausse de fréquentation du site internet www.vacances-livradois-forez.com en juillet août (+ 57 %).

Le bilan détaillé est présenté en séance. Il avait été diffusé en pièce annexe du rapport préparatoire.

II – CONVENTION CADRE DE PARTENARIAT ENTRE LA MAISON DU TOURISME ET LES COLLECTIVITÉS MEMBRES

Élue référente : Corinne MONDIN

Les conventions de partenariat entre la Maison du tourisme et les collectivités membres prennent toutes fin au 31 décembre 2018. Il est donc proposé aux 5 collectivités concernées (Ambert Livradois-Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne, Parc naturel régional Livradois-Forez) de les renouveler.

Quelques petites modifications de la partie commune, par rapport à l'an dernier, sont proposées :

- Durée de 3 ans (au lieu de 1 an l'an dernier)
- A partir de 2020 une part d'augmentation annuelle de la contribution des collectivités sera effective ;
 - cette part ne sera pas chiffrée dans la convention mais sera « significative » pour rendre la destination plus visible et prendre en charge l'évolution des charges de fonctionnement de la structure. Pour être attribuée, elle nécessitera des argumentaires complémentaires de la part de Maison du tourisme ;
 - cette part serait répartie de la façon suivante :

Collectivités	Pondération 50 % lits touristiques 50 % population
Ambert Livradois-Forez	40 %
Billom communauté	15 %
Entre Dore et Allier	12,1 %
Thiers Dore et Montagne	32,9 %
TOTAL	100 %

- Un partenariat spécifique avec les collectivités membres concernant la billetterie : le maintien d'une commission à 5% mais avec un plafonnement de commission à 200 euros annuel et ce, pour l'ensemble des activités liées à la billetterie.

Les élus d'Ambert Livradois Forez font part de la réaction du bureau communautaire quant à la rédaction actuelle de la convention cadre et de l'article relatif à l'évolution des contributions. La rédaction actuelle « augmentation de la contribution de façon significative » ne convient pas.

Le conseil d'administration

- adopte le cadre commun et la trame de la partie spécifique de chacune des conventions sous réserve de délibération de l'ensemble des collectivités concernées considérant que des changements lors de la prochaine réunion de l'Entente pourraient avoir lieu concernant l'article sur l'évolution des contributions des collectivités.
- autorise la présidente à signer les conventions avec les autres collectivités actuellement en cours de discussion pour qu'elles puissent prendre effet au 1^{er} janvier 2019 considérant qu'une information détaillant le contenu de ces conventions sera présentée au prochain conseil d'administration.

III – PROJET DE MODIFICATIONS STATUTAIRES DE LA MAISON DU TOURISME

Élue référente : Corinne Mondin

La réunion de l'Entente du 9 octobre a formalisé le projet de modifications statutaires de la Maison du tourisme.

Les projets modifications portent notamment sur les aspects suivants :

- 1) La nouvelle représentation des membres à l'AG et au CA :

Collèges des membres de droit

	2019			2018		
	AG	CA	Bureau	AG	CA	Bureau
Ambert Livradois Forez	4	4	1	3	3	1
Billom communauté	2	2	1	3	3	1
Entre Dore et Allier	2	2	1	3	3	1
Thiers Dore et Montagne	4	4	1	3	3	1
Parc Livradois-Forez	2	2	1	3	3	1
TOTAL	14	14	5	15	15	5

Dans le cas où les présidents.es des cinq membres de droit ne seraient pas membres du bureau, ils seraient invités permanents, sans voix délibérative, aux réunions de bureau.

Collèges des membres actifs

	2019		2018	
	CA	Bureau	CA	Bureau
Réseaux touristiques				
Randonnée en Livradois-Forez	1	1	1	1
Route des Métiers			1	
Sur les Pas de Gaspard	1		1	
Prestataires touristiques				
Secteur Ambert Livradois Forez	4	1	3	1
Secteur Billom communauté	2	1	3	1
Secteur Entre Dore et Allier	2	1	3	1
Secteur Thiers Dore et Montagne	4	1	3	1
TOTAL	14	5	15	5

- 2) Les modifications des quorums avec :
 - a. Une plus forte exigence de participation au conseil d'administration : « La présence de la moitié au moins des administrateurs est nécessaire pour la validité des délibérations » (contre la présence d'1/3 dans les statuts précédents)
 - b. A l'inverse une diminution des quorums pour les AG, compte-tenu de l'importance du nombre de prestataires partenaires qui ne peuvent pas toujours se déplacer pour venir participer aux réunions statutaires :
 - en Assemblée générale : pour délibérer valablement, au moins un quart (au lieu d'un tiers) des représentants doivent être présents ou représentés.
 - en Assemblée générale extraordinaire : pour délibérer valablement, au moins un quart (au lieu des deux tiers) des représentants doivent être présents ou représentés.

- 3) La création de suppléants pour les membres de droit permettant une forte implication et participation des collectivités locales aux différentes instances : « Chaque titulaire a un suppléant. Les suppléants en présence des titulaires n'ont pas de voix délibérative. »

Le projet des nouveaux statuts a été diffusé en pièce annexe du rapport préparatoire.

Des prestataires touristiques du conseil d'administration font part de leurs déceptions quant aux projets d'évolution des statuts et souhaitent des évolutions pour :

- développer l'implication des prestataires touristiques au sein de l'association ;
- développer la démocratie participative ;
- mieux définir les rôles du CA et du bureau ;
- impliquer les prestataires touristiques volontaires sans tenir compte de leur répartition géographique.

Un débat s'est engagé sur le rôle des prestataires et des collectivités au sein de l'association.

Michel Gonin, président de l'Entente invite les prestataires touristiques à faire part de leur proposition pour d'éventuelles modifications statutaires.

En l'état, le conseil d'administration :

- adopte ce projet de statut à soumettre à une assemblée générale extraordinaire ;
- décide de convoquer l'assemblée générale extraordinaire modificative des statuts le 6 décembre 2018.

IV – CRÉATION DE POSTES ET CONVENTIONS DE MISE A DISPOSITION DE PERSONNELS

Élue référente : Corinne MONDIN

1/ Dans le cadre de la nouvelle réorganisation de la Maison du tourisme pour l'année 2019 et en concertation avec Ambert Livradois Forez, il est proposé la création, au 1^{er} janvier 2019, de 7 postes au sein de la Maison du tourisme émanant du transfert d'activité de l'EPIC Office de tourisme Ambert, à savoir :

- le transfert de 4 contrats de travail de droit privé de l'EPIC Office de tourisme Ambert Livradois Forez à la Maison du tourisme (sachant qu'il concerne 3 salariés mis à disposition pour tout ou partie de leur temps de travail à la MDT depuis 2015).
- le transfert de 2 contrats de travail de droit public et 1 contrat de travail de droit privé (contrat aidé) de la communauté de communes Ambert Livradois Forez à la Maison du tourisme.
- la mise à disposition éventuelle d'une personne de la communauté de communes Ambert Livradois-Forez à la Maison du tourisme.

Ces postes seraient financés par Ambert Livradois-Forez dans le cadre de la convention de partenariat 2019-2021.

2/ La Maison du tourisme bénéficie actuellement de 2 agents mis à disposition (l'un par Thiers Dore et Montagne, l'autre par le Parc naturel régional). Il vous est proposé de prolonger ces conventions de mise à disposition à partir du 1^{er} janvier pour une période de 3 ans et d'ajouter la mise à disposition d'un agent du Parc qui était jusqu'alors traitée en tant que prestation de service.

3/ 3 agents de la Maison du tourisme ont des contrats à durée déterminée. Il vous est proposé de passer les contrats en CDI dans les mêmes conditions.

Le conseil d'administration décide :

- **sous réserve de délibération d'Ambert Livradois-Forez :**
 - o de créer 7 nouveaux postes en CDI comme définis ci-dessus dans la mesure où ils seraient financés par Ambert Livradois-Forez ;
 - o de formaliser une convention de mise à disposition pour le personnel de la communauté de communes Ambert Livradois-Forez à la Maison du tourisme ;
- **sous réserve de délibération de Thiers Dore et Montagne et du syndicat mixte Parc naturel régional Livradois-Forez de créer ou prolonger 3 conventions de mise à disposition pour une durée de 3 ans :**
 - o 1 agent de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne (à 50 %) ;
 - o 2 agents du syndicat mixte du Parc (un à 50%, le directeur à 100 %).
- de transformer 3 contrats CDD en CDI (sur le secteur Thiers Dore et Montagne).
- d'autoriser la présidente à signer les contrats de travail et les conventions de mise à disposition des personnels afférents.

V – NOUVEL ORGANIGRAMME DE LA MAISON DU TOURISME

Élue référente : Corinne MONDIN

La Maison du tourisme du Livradois-Forez a connu des évolutions régulières depuis sa création. Elle va tendre à se stabiliser à partir du 1^{er} janvier 2019 suite à l'intégration de l'activité de l'ex OT de Thiers depuis le 1^{er} janvier 2018 et à la délégation de la compétence « office de tourisme » par la communauté de communes Ambert Livradois-Forez à partir du 1^{er} janvier 2019.

Un projet d'organigramme fonctionnel avait été adopté par le conseil d'administration avant la décision de la communauté Ambert Livradois-Forez de déléguer ses compétences.

Un nouveau projet vous est donc présenté. Il est complété par une présentation plus opérationnelle suite à un travail de concertation technique avec l'ensemble des agents.

Le nouveau projet d'organigramme a été diffusé en annexe du rapport préparatoire.

Le conseil d'administration décide :

- **d'adopter ce nouvel organigramme ;**
- **d'autoriser la présidente à signer les nouvelles fiches de postes correspondantes.**

VI – CODE DE MARQUE DE LA DESTINATION

Élu référent : Alain NÉRON

Le conseil d'administration de la Maison du tourisme du Livradois-Forez du 26 juin a décidé de faire appel à une agence de communication touristique pour l'aider à déployer sa communication, en fonction des préconisations du plan marketing. L'objectif demandé à l'agence est de trouver le meilleur moyen pour permettre à un maximum de prestataires touristiques de se revendiquer de la destination « *Parc naturel régional Livradois-Forez* »

Il lui est demandé :

- de proposer éventuellement un nouveau nom de la « marque » ;
- d'élaborer un « code de marque » déclinant cette « marque » sous une forme communicationnelle qui puisse être utilisée de façon simple, « souple » et pratique par l'ensemble des acteurs touristiques de la destination : la Maison du tourisme, les collectivités locales, les prestataires touristiques, etc.
- d'élaborer le logo de la Maison du tourisme ainsi qu'une « charte graphique » spécifique pour ses supports de communication ;
- d'élaborer les maquettes de quelques supports de communication pour la Maison du tourisme.

Une consultation a été adressée à 12 agences suivant plusieurs critères (spécialités de l'agence, approche méthodologique, références en marketing territorial, expertise en conduite de projet) ; les 4 meilleures propositions ont fait l'objet d'une audition des agences.

Les montants des réponses (entre 18 963 € et 95 195 €, moyenne à 33 168 €) étaient bien supérieurs aux estimations et à la délibération du 26 juin dernier (15 000 € HT).

Le jury de sélection présidé par Corinne Mondin a retenu l'agence Hula Hoop (Lyon) pour un montant de 29 415 € HT.

Montant prévisionnel de la prestation : 29 415 € HT

Plan de financement prévisionnel

- Leader : 22 355 €
- Autofinancement : 7 060 €

La proposition de l'agence est annexée au présent rapport.

Le calendrier de travail est le suivant :

- Interview d'une 15aine de personnalités du territoire
- Organisation de 3 ateliers de travail avec une 15aine de personnes
- Rendu du code de marque lors du conseil d'administration du 6 décembre.

Considérant que la MDT n'a mandaté l'agence Hula Hoop que, pour l'instant, dans la cadre de l'enveloppe adoptée le 26 juin dernier, le conseil d'administration décide :

- **de réaliser l'ensemble de cette prestation de conseil « création d'un code de marque de la destination » pour un montant total de 29 415 € HT (soit 14 414 euros supplémentaires par rapport à la décision du 26 juin) ;**
- **de solliciter les financeurs potentiels ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

VII – SITE INTERNET ET PROGRAMME DE RÉFÉRENCIEMENT

Élu référent : Alain NÉRON

Le site internet est la pierre angulaire du nouveau positionnement de la Maison du tourisme. Il doit devenir un véritable média de la destination. Plusieurs évolutions majeures sont attendues :

- un nouvel univers graphique en lien avec le nouveau code de marque.
- un site valorisant les « expériences touristiques ». Le site actuel est un site vitrine/annuaire qui présente l'ensemble de l'offre du territoire sans vraiment mettre en avant les spécificités du territoire. Dans un contexte hyper concurrentiel, il faut inspirer le voyageur avant même de le faire venir, et ainsi déclencher son envie de tester et d'expérimenter le territoire, en « liberté ou de manière accompagnée ».
- la mise en avant des pôles touristiques majeurs (Thiers, Ambert, Billom, La Chaise-Dieu) et une refonte des territoires géo touristiques.
- l'intégration d'un blog.
- un site davantage impliqué dans la relation-client, avant, pendant et après le séjour permettant d'attirer, de qualifier, de conquérir le client, puis de le fidéliser.
- la création d'un site « pro ».

En complément, afin d'engendrer plus de visites et d'engager un meilleur référencement naturel (SEO) et payant (SEA) il est devenu nécessaire de se faire accompagner par une agence spécialisée.

Le conseil d'administration du 23 juin dernier a adopté le développement du site internet de la Maison du tourisme, la création d'un site pro et le développement du trafic du site internet pour un montant prévisionnel de 23 000 € HT.

Une consultation a été adressée à 10 agences spécialisées.

Il est proposé de retenir les propositions suivantes :

- l'agence IRIS Interactive (Le Puy-en-Velay) pour le développement du site pour un montant de 17 556 € HT ;
- l'agence CYBERCITE (Lyon) pour le développement du référencement pour un montant de 8 400 € HT.

Le montant total (25 956 €) étant supérieur aux estimations votées lors du dernier CA, il vous est proposé le nouveau plan de financement suivant.

Plan de financement prévisionnel

- Leader : 18 079 €
- Autofinancement : 7 877 €

Le conseil d'administration décide :

- **de réaliser le développement du site internet de la Maison du tourisme, la création d'un site pro avec l'agence IRIS pour un montant de 17 556 € HT ;**
- **de réaliser le référencement du site avec l'agence Cybercité pour un montant de 8 400 € HT ;**
- **de solliciter les financeurs potentiels ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

VIII – LA MAGAZINE DE LA DESTINATION

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme édite plusieurs documents d'information touristique dont le guide *Visites et découverte* (35000 exemplaires, 118 pages). Suite au nouveau plan marketing 2018-2020, il a été adopté le principe de faire évoluer ce document en « magazine de destination » à partir de l'année 2019.

I - OBJECTIFS

Objectifs à maintenir

- Aider les visiteurs à organiser leurs vacances une fois sur place :
 - Présenter l'ensemble des offres d'activités et de loisirs (panorama exhaustif des partenaires)
 - Présenter du contenu culturel sur la destination
 - Assurer une représentation de l'ensemble des territoires (en lien avec les collectivités partenaires de la MDT)

Objectif à développer

- Donner une image plus attractive de la destination plus en lien avec le nouveau plan marketing en développant le côté séduction pour que le magazine puisse être conservé, montré à des amis au retour des vacances :
 - Traiter l'information de façon moins institutionnelle et plus journalistique
 - Présenter davantage de photographies de meilleures qualités.
 - Varier le traitement graphique
 - Améliorer la mise en page

- Améliorer l'information présentée :
 - o Hiérarchiser davantage les offres touristiques présentées et transmettre moins d'informations techniques (éviter le phénomène annuaire / renvoi vers le site internet pour cela).
 - o Valoriser davantage le territoire dans son ensemble et pas uniquement une juxtaposition d'offres touristiques.
- Développer le relationnel entre les visiteurs et la destination pour leur donner un autre regard, leur apporter du contenu et les inviter pourquoi pas à venir y vivre ou installer leur activité.

II - LECTORAT

- Les vacanciers sur place
- Les vacanciers avant de venir
- Les habitants et résidents secondaires du Livradois-Forez pour favoriser le sentiment d'appartenance
- Les habitants de la proximité pour des WE et courts séjours.

III – TIRAGE ET DIFFUSION

- 35 000 exemplaires
- Diffusion :
 - o par la MDT dans les BIT du Livradois-Forez et de la proximité, dans les hébergements et sites touristiques du LF
 - o dans les commerces et services :
 - o envoi postal à auprès des élus et partenaires.

IV - LIGNE ÉDITORIALE

- **Un magazine qui fait désirer** le Parc naturel régional Livradois-Forez, qui donne envie de le découvrir (avec les grands classiques, mais également ses secrets). Il invite à la connaissance, à la découverte mêlant le sérieux de l'information avec un côté décontracté, vacances.
- **Un magazine « humain »**. Il montre le côté vivant du territoire et les possibilités du « faire ». Il valorise le « tourisme expérientiel » Il donne la parole à différents prescripteurs ou ambassadeurs (habitants, de touristes, experts, forces vives du territoire). Il favorise la rencontre des énergies positives du territoire.
- **Un magazine pratique** donnant plein de clés du territoire, des adresses, des bons plans.
- Un magazine de destination gratuit **traité comme un magazine de presse**. L'objectif est d'éviter de faire un magazine trop institutionnel, trop « office de tourisme ». Il devra s'inspirer de la presse de territoire actuelle que ce soit dans le fond ou la forme. C'est un magazine que l'on a envie de garder. Grâce à sa numérotation (1/an) on peut le conserver.
- **Un magazine traduit** (en partie) en anglais.

V - PÉRIODICITÉ

- Annuelle

VI - CONTENU PRÉVISIONNEL

Le contenu est en cours de définition, il pourrait comprendre :

Partie 1 « Désirer » (76 pages)

- Carte avec repères géographiques
- La Maison du tourisme à votre service
- Actualités / brèves
- Les grands événements
- Expériences à vivre : les immanquables
- « Le Parc naturel régional Livradois-Forez »

- Un grand reportage autour d'un thème qui changera tous les ans
- Des reportages sur « nos destinations » (Thiers, Ambert, Billom, La Chaise-Dieu, Lezoux)
- Un portrait d'une personnalité reconnue
- Un portfolio
- Une sélection d'offres en lien avec des thématiques (nature, sensation, produit du territoire, un lieu du patrimoine)
- Un reportage sur un « réseau touristique du Livradois-Forez »
- Une sélection de produits que le vacancier doit acheter avant de repartir.
- Des idées d'activités pour venir en hiver
- Une sélection de balades à faire avec des fiches à découper
- De la publicité

Partie 2 : « le guide pratique » (40 pages).

L'objectif serait de présenter ici de façon exhaustive l'ensemble des partenaires (hors hébergements) de la MDT. On y présenterait grosso modo l'ancienne partie du guide *Visites et découvertes* et l'ensemble du *Guide gourmand* un peu sous la même forme mais de façon plus condensée.

VII – COÛT PRÉVISIONNEL DE L'OPÉRATION

40 000 €.

Le conseil d'administration décide :

- de réaliser ce document à partir des éléments ci-dessus pour un montant prévisionnel de 40 000 € HT sans attendre l'adoption du budget prévisionnel 2019 ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute convention à intervenir.

B – INFORMATIONS

IX – LOGICIEL RELATION CLIENT

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

Le conseil d'administration du 23 juin a adopté le principe d'acquérir un logiciel de la relation client. Après consultation, la Maison du tourisme a choisi le **logiciel KOEZIO**.

X – PACK PARTENAIRE : GUIDE DES SERVICES 2019

Élue référente : Josiane COMBRIS

La MDT propose 5 types de services différents aux acteurs touristiques du Livradois-Forez :

- un pack partenaire qui regroupe un ensemble de prestations pour les accompagner dans la promotion, la commercialisation et le développement de leur activité. Un tarif global est proposé par type d'acteurs quels que soient les services utilisés ;
- des services à la carte en fonction des besoins et projets ;
- un pack publicitaire qui propose de l'achat d'espaces sur des supports papier et numérique de la MDT ;
- des services commerciaux pour contribuer au développement de la vente de leurs activités ;
- enfin des services ouverts à tous les prestataires qu'ils soient ou non partenaires.

En plus des services habituels des années précédentes. Il y a également quelques nouveautés dont notamment :

- la valorisation des structures sur une application numérique de randonnée ;
- l'édition d'un nouveau magazine de destination ;
- l'organisation de campagnes numérique pour les hébergements ;
- la fourniture de modules d'affichage sur les sites internet des animations de proximité ou de structures d'hébergements disponibles ;
- la mise à disposition (pour les hébergements) de fiches de suggestion ;
- le programme « L'Auvergne des nouvelles expériences ».

Les prestataires non partenaires ne seront plus mentionnés sur le site internet et dans la nouvelle édition « Magazine de destination ».

Nouveauté 2019, les inscriptions se feront en ligne (sauf pour les réseaux touristiques) avec un nouveau formulaire d'inscription qui propose : un récapitulatif de la commande avec l'ensemble des options qui ont été choisies, l'envoi automatique d'une facture. Le paiement sera possible en ligne avec une réduction de 5% en cas de paiement par carte bancaire.

La campagne se clôturera le 6 novembre.

Le guide de services des prestataires partenaire est présenté en annexe.

XI – LOGICIEL BOUTIQUE - BILLETTERIE

Élue référente : Josiane COMBRIS

Le conseil d'administration du 23 juin a adopté le principe de s'équiper de toute une série de nouveaux logiciels dont un logiciel de gestion de la boutique-billetterie avec les fonctionnalités suivantes :

- lien avec la certification des comptes ;
- gestion commune de la billetterie (CA prévisionnel 2018 : 60 000 euros) et de la boutique (CA : moins de 10 000 euros) ;
- possibilité de vente en pied et de vente en comptoir ;
- gestion des livraisons et gestion des stocks ;
- qualification des clients en fonction des différentes cibles ;
- des outils d'analyse statistiques et un tableau de suivi du traitement des demandes par BIT clair et lisible.

C'est le logiciel **ALOA « boutique » Solutions e-tourisme** qui a été choisi.

XII – LOGICIEL DE RÉSERVATION DES GROUPES

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

Le conseil d'administration du 23 juin a adopté le principe d'acquérir un logiciel de réservation pour les groupes. Après consultation, la Maison du tourisme a choisi le **logiciel ALOA « groupes » Solutions e-tourisme**. Il va permettre d'accompagner le développement commercial de la Maison du Tourisme du Livradois-Forez. Les fonctions proposées devraient simplifier la gestion des dossiers groupes : devis, réservations chez les prestataires, bons d'échange, feuilles de route et le traitement des fichiers clients.

XIII – CATALOGUE DESTINATION GROUPE 2019

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

La commission commerciale a travaillé sur le nouveau contenu du catalogue Destination groupes.

Il comprend :

- 26 excursions packagées dont 14 nouvelles soit une augmentation de 40 %
- 16 prestations de visites de ville ou de prestations internes à la MDT. L'offre sensiblement identique moins les visites des églises de Courpière et Marsac-en-Livradois
- 2 séjours en Livradois-Forez
 - o 2jours/1 nuit sur Thiers et environs,
 - o 2jours/1 nuit sur le Livradois-Forez

Un exemplaire du guide en version numérique est présenté en annexe.

XIV – BILAN PROVISoire DE LA COMMERCIALISATION AU 1^{ER} OCTOBRE 2018

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

1. Bilan des « journées famille »

3 produits touristiques packagés, sur une journée, à destination des familles, ont été proposés lors de la saison estivale 2018 :

- Prendre de l'altitude, savourer la Fourme d'Ambert
- Embarquez et pédalez en Pays Ambertois
- Le savoir-faire du coutelier Thiernois

Excursions	Nombre de participants	Volume d'affaires
Prendre de l'altitude, savourer la Fourme d'Ambert	38	694.00€
Embarquez et pédalez en Pays Ambertois <i>Vente Ambert Crêtes du Forez</i>	109	708.51€
Embarquez et pédalez en Pays Ambertois <i>Vente BIT MDT</i>	8	184.00€
Le savoir-faire du coutelier Thiernois	103	932.00€
Total	258	2 518.51€

2. Bilan des accueils groupes : excursions sèches, packagées et séjour

83 groupes ont été accueillis au cours de l'année ce qui représente :

- 2652 personnes
- une moyenne de 31 personnes/groupe
- un volume d'affaire de **66 739.87€**

4) Cyclo les copains 2018

Le cyclo-club les copains à Ambert a sollicité le service réceptif afin de gérer les hébergements souhaitant accueillir, sous certaines conditions, les participants à la prochaine cyclo des copains à Ambert les 29, 30 juin et 1^{er} juillet 2018. Les hébergements sont choisis en fonction des parcours établis par la cyclo. Ils sont principalement situés sur les territoires des Communautés de Communes d'Ambert Livradois-Forez et Thiers-Dore et Montagne.

La Maison du tourisme sert d'intermédiaire entre l'association et les hébergeurs du territoire y compris ceux sur la vallée de l'Ance. Cette année, la Maison du tourisme a encaissé l'intégralité des sommes versées par les clients dans le cadre de vente de produits touristiques prévue par la loi du 13 juillet 92 y compris l'inscription des participants.

Années	Version formule confort	Version formule confort supérieur	Chiffre d'affaires
2017	13 732.31€	9635.00€	23 367.31€
2018	6 204.00€	17 304.00€	23 508.00€

On note un déplacement de la demande vers des hébergements de qualité supérieure. Le chiffre d'affaires reste stable malgré le déroulement de manifestations similaire sur la même période.

ESTIMATION DU VOLUME D'AFFAIRE 2018 (au 01/10) :

Journées Famille	2 518.51€
Excursions, séjours	66 739.87€
Cyclo des Copains (Ce chiffre n'intègre pas le paiement de la totalité des inscriptions pour une comparaison fiable par rapport à l'année précédente).	23 508.00€
Total	92 766.38€

L'augmentation du volume d'affaires par rapport à 2017 est actuellement de 39 %.

Années	Volume d'affaire
2015	19 670.00€
2016	43 903.58€
2017	66 590.00€
2018 (au 1^{er} octobre)	92 766.38€

L'augmentation de l'activité commerciale se justifie par :

- l'entrée dans la Maison du tourisme du Livradois-Forez de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne avec les demandes de groupes effectuées au bureau d'information touristique de Thiers ;
- la fidélisation client ;
- le travail sur les fichiers et les différentes opérations de démarchages,
- le travail en B to B avec les autocaristes pour le référencement des offres de la MDT.

XV – DATES DES REUNIONS A VENIR

Élue référente : Corinne MONDIN

▶ Jeudi 6 décembre 2018

- ▶ 14h00 : Entente
- ▶ **15h30 : Assemblée générale extraordinaire de la Maison du tourisme pour la modification des statuts**
- ▶ 17h00 : Conseil d'administration de la Maison du tourisme (avec les élus et membres sortants)

▶ Mardi 15 janvier 2019, 14h30 : Entente

▶ Jeudi 14 février 2019

- ▶ 12h30 : Entente
- ▶ **14h00 : Assemblée générale ordinaire de la Maison du tourisme avec renouvellement des membres du CA**
- ▶ 16h00 : Réunion du nouveau Conseil d'administration de la Maison du tourisme, avec élection du/de la président.e

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME

RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 19

Nombre de votants présents : 19

Nombre de votants présents ou représentés : 23

Le quorum d'1/3 est atteint : 23 présents ou représentés (sur les 30 membres du conseil d'administration).

- **AFFAIRE II – Convention cadre de partenariat entre la MDT et les collectivités membres**

Pour	22
Contre	0
Abstention	1

- **AFFAIRE III – Projet de modification statutaire de la Maison du tourisme du Livradois-Forez**

Pour	18
Contre	3
Abstention	2

- **AFFAIRE IV – Création de postes et conventions de mise à disposition**

Pour	21
Contre	0
Abstention	2

- **AFFAIRE V – Nouvel organigramme de la Maison du tourisme**

Pour	23
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VI – Code de marque de la destination**

Pour	23
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VII – Site internet et programme de référencement**

Pour	23
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VIII – Magazine de destination**

Pour	23
Contre	0
Abstention	0