
RAPPORT MORAL



Assemblée Générale Ordinaire
Jeudi 14 février 2018
Saint-Gervais-sous-Meymont

1 – UNE STABILISATION DE L'ORGANISATION « POLITIQUE »

La Maison du tourisme n'existe que par la délégation de compétence des collectivités locales. Elle est un outil au service des prestataires et des collectivités. Son cadre stratégique lui est donné par l'Entente.

▶ LA MAISON DU TOURISME INTERVIENT DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2019 SUR LE PÉRIMÈTRE DES 4 COMMUNAUTÉS DE COMMUNES

- ▶ Les 4 communautés de communes ont pris la décision en 2018 de déléguer leur compétence « office de tourisme » à la Maison du tourisme
- ▶ Décision d'Ambert Livradois-Forez en juin 2018.

▶ NOUVELLE CONFIGURATION DE L'ENTENTE « POLITIQUE TOURISTIQUE DU LIVRADOIS-FOREZ »

- ▶ Nouvelle convention de partenariat entre les 5 collectivités
- ▶ Président élu ce matin.

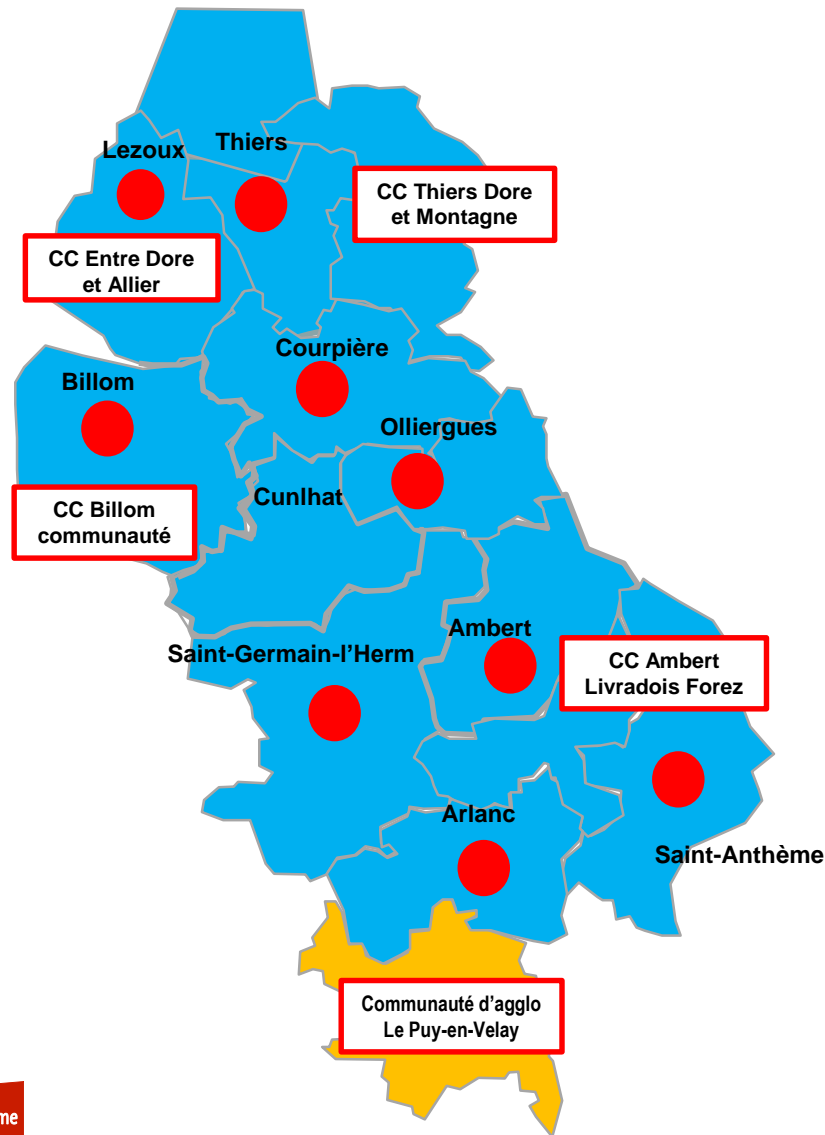
▶ NOUVEAUX STATUTS DE LA MAISON DU TOURISME

- ▶ Vote lors de l'AGE ce jour. Pas de changement de missions.
- ▶ Maintien de la co-gestion entre les membres actifs (50%), membres de droits (50 %) au sein de l'AG CA et bureau.
- ▶ Evolution de la représentativité de chacune des collectivités en fonction notamment de leur « poids touristique » et de leur contribution financière

▶ NOUVELLES CONVENTIONS ENTRE LES COLLECTIVITÉS LOCALES ET LA MDT (2019-2021)

- ▶ Un cadre commun / un cadre spécifique
- ▶ Durée : 3 ans

2 – LA MDT AU 1^{ER} JANVIER 2019 9 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE



TERRITOIRE DES MEMBRES

4 communautés de communes membres + PNR

TERRITOIRE DES PARTENAIRES ASSOCIÉS

La communauté d'agglomération du Puy-en-Velay (pour le territoire de l'ex communauté de communes du pays de la Chaise-Dieu)



Siège de la MDT



Bureau d'information touristique (BIT) de la MDT

Nouveauté au 1^{er} janvier 2019

- . Les bureaux d'information touristique d'Ambert, Arlanc, Saint-Germain l'Herm, Saint-Anthème sont gérés par la Maison du tourisme .
- . Fermeture du bureau de Celles-sur-Durolle.
- . À Cunlhat et Viverols l'accueil touristique est géré par la communauté de communes Ambert Livradois-Forez au sein de ses Maisons de services. Une formation des agents est assuré pour la mission « accueil touristique » par la MDT.
- . Sur ces territoires les relations avec les prestataires touristiques sont assurés par des agents d'autres BIT.

3 – UNE ÉVOLUTION DE L'ÉQUIPE TECHNIQUE

Lieu de travail	Nb d'agents au 1 ^{er} janvier 2019
Ambert	3
Arlanc	1
Billom	4
Celles-sur-Durolle	1
Courpière (deux lieux de travail)	3
Lezoux	1
Olliergues	1
Saint-Germain	1
Thiers	5
Vallée de l'Ance	2
Siège	5
TOTAL	27

Certains agents peuvent avoir plusieurs lieux de travail en fonction de leur missions.

► Mouvements de personnel

- Intégration au 1^{er} janvier 2018 de l'équipe de l'ex-OT de Thiers (5 salariés, dont 1 arrivée en avril 2018)
- Intégration au 1^{er} janvier 2019 de l'équipe dédiée à la mission office de tourisme de la communauté de communes Ambert Livradois-Forez et de l'EPIC Ambert Livradois-Forez tourisme
 - 5 nouveaux agents rejoignent l'équipe de la MDT au 1^{er} janvier 2019.
 - 3 personnels qui étaient mis à disposition par l'EPIC à la MDT deviennent salariés à plein temps de la MDT
- Un recrutement saisonnier (été à Saint-Remy), un départ (fin décembre) et un remplacement depuis janvier 2019.

► **27 personnes permanentes** (24 salariés, 3 agents mis à disposition par les collectivités locales) + des saisonniers. 23,4 équivalent temps plein. 11 lieux de travail différents.

► Évolution de l'organigramme depuis le 1^{er} janvier 2019 tenant compte du nouveau plan marketing

- Organisation en 4 services thématiques
- Evolution de l'organisation technique autour des pôles structurants
- Création de nouveaux postes
- Evolution des postes de « conseiller en séjour » en « animateur de la destination » pour développer les relations avec les prestataires touristiques et les habitants.
- Nouvelles fiches de poste pour l'ensemble du personnel

4 – LES CORRESPONDANTS TECHNIQUES DE LA MDT EN FONCTION DES TERRITOIRES

Secteur	Correspondant de la MDT
Ambert	BIT Ambert
Arlanc	BIT Arlanc
Billom	BIT Billom
Cunlhat	BIT Olliergues
Courpière	BIT Courpière
Entre Dore et Allier	BIT Lezoux
Olliergues	BIT Olliergues
Saint-Germain l'Herm	BIT Saint-Germain-l'Herm
Entre Allier et Bois noir	BIT Thiers
Montagne thiernoise	BIT Thiers
Thiers	BIT Thiers
Vallée de l'Ance	BIT Saint-Anthème
Haute-Loire	BIT Arlanc
Pays d'Issoire	BIT Billom
Loire	BIT Vallée de l'Ance

5 – UN NOUVEL ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

PÔLE « TERRITOIRE, ACCUEIL TOURISTIQUE ET RELATIONS LOCALES »

Objectifs

Améliorer les services aux visiteurs et prestataires touristiques et s'appuyer sur les habitants pour faire émerger la destination.

Missions

- Accueil des visiteurs (accueil sur le territoire et dans les BIT, valorisation des animations, organisation d'animations en lien avec le territoire, billetterie, etc.)
- Relations avec les prestataires (modalités de collaboration via le pack, connaissance et recensement des offres, accompagnement générique, etc.)
- Relation avec les habitants
- Appui à l'évolution de l'offre locale

Organisation territoriale

- Ce pôle s'organise à l'échelle de bureaux d'information touristique fédérés au sein de trois territoires touristiques : Billom/Lezoux, Thiers Dore et Montagne, Ambert Livradois Forez.
- Les « conseillers en séjour » deviennent des « animateurs de destination »

PÔLE « MARKETING »

Objectifs

Faire désirer collectivement la destination « Parc naturel régional Livradois-Forez »

Trois fonctions principales :

- le partage de la stratégie marketing par l'ensemble des prestataires partenaires
- la transformation de l'offre en « expériences » touristiques originales
- le développement de la promotion du territoire via des médias prioritaires : site internet, réseaux sociaux, médias partenaires

Missions

- Gestion du code de marque de la destination
- Design de l'offre touristique et d'expériences
- Développement des médias de la destination
- Gestion et animation des médias de destination : site internet, réseaux sociaux, magazine.
- Gestion de production de contenus (écrit, photos, vidéos)
- Opérations de communication et relations presse

PÔLE « RELATION CLIENT ET RELATION COMMERCIALE »

Objectifs

Développer les actes d'achat de séjour sur la destination autour de trois fonctions principales :

- l'animation du site internet sur l'aspect commercial et expérientiel
- la mise en produit et la mise en marché des offres touristiques de la destination
- la gestion des outils de relation client et la gestion de la place de marché

Missions

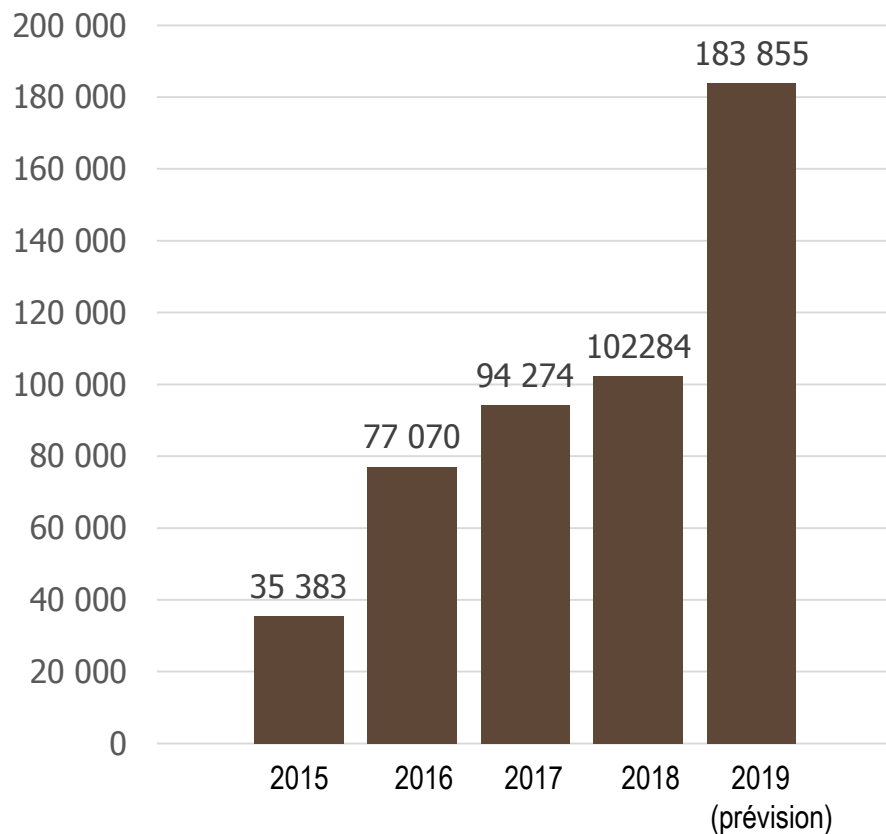
- Design / production (mise en produit)
- Animation de la place de marché (Open System)
- Gestion de la partie commerciale du site internet
- Gestion de la relation client (B2C)
- Gestion de la relation commerciale (B2B)

PÔLE « ADMINISTRATION »

Administration générale - Ressources humaines/formation – Finances - Observation touristique – Démarche qualité – Entretien

6 – UNE MUTUALISATION DE MOYENS QUI PORTE SES FRUITS

Evolution du budget promotion de la MDT



▶ **Un engagement financier maintenu par les collectivités au profit de la mission « office de tourisme »**

- ▶ Une nouvelle organisation qui ne coûte pas plus cher
- ▶ Une meilleure efficacité par rapport à l'organisation en 2014 sans dépense supplémentaire

▶ **La force de la mutualisation : consacrer davantage de moyens aux actions opérationnelles.**

7 – DES INDICATEURS DE RÉSULTAT EN CROISSANCE

LA MDT TOUJOURS EN PÉRIODE D'EXPANSION

	Nature des indicateurs	2018	2017	2016	2015	Évolution 2018/2017
Marketing	Nb de visiteurs uniques sur le site internet	65 473	47 660	49 129	33 884	+ 37 %
	CA vente en ligne via Open System	169 612 €	168 321€	179 301€	NC	+ 1%
Commercialisation	CA du service commercial	115 979	66 590 €	43 904 €	19 670 €	+ 74 %
Accueil information	Nb de visiteurs dans les BIT en été	22 618	14 921	16 883	13 686	+ 52 %
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	44 959	27 118	29 626	24 600	+ 66 %
	Nb de participants aux visites de la MDT	662	540	478	389	+ 22 %
	CA MDT vente de billetterie	69 399 €	56 812 €	33 397 €	21 243 €	+ 22 %
	CA boutique	7 241 €	4 955 €	3 212 €	2 531 €	+ 46 %
	Taux de satisfaction des visiteurs	94%	91%	98 %	Non évalué	+ 3 %
Développement	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	2 514	2 514	-
Gouvernance	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	315	276	286	279	14 %
	Nb de packs partenaires souscrits	374	334	350	315	12 %