



**Livradois-
Forez**
MAISON DU TOURISME

CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

VENDREDI 6 DECEMBRE 2019

COMPTE-RENDU

SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

PARTICIPANTS

Présents

Collège des présidents

Tony BERNARD : Président de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres de droit

Françoise BERNARD : Communauté de communes Billom Communauté

Michel BRAVARD : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

Josiane COMBRIS : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

Monique FERRIER : Communauté de communes Entre Dore et Allier

Michel GONIN : Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Josiane HUGUET : Communauté de communes Entre Dore et Allier

Bernard LORTON : Parc naturel Livradois-Forez

Corinne MONDIN : Présidente de la Maison du tourisme Livradois-Forez

Simone MONNERIE : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

Martine MUNOZ : Communauté de communes Thiers Dore et Allier

Patrice ROYET : Communauté de communes Billom Communauté

Membres actifs

Bernard AUROY : Président de RELF

Nicole BOUCHERAT : Les marguerites du Lotz

Georges CHAMPAIN : Gîte des Erables

Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : Château des Martinanches

Gérard LECOQ : Ana'Chronique

Christine MILLER : Le Moulin de la Passerelle

Alain NERON : Domaine du Faux Martel

Sylvain PERAUDEAU : Moulin Richard de Bas

Gilles VAYSSIERE : La Clef des Puys

Autre participant

Benoît BARRÈS : Maison du tourisme du Livradois-Forez

Excusés ayant transmis un pouvoir

Bernard GARCIA : Communauté de communes de Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Michel GONIN

Guy GORBINET : Communauté de communes Ambert Livradois Forez, pouvoir à Michel BRAVARD

Excusés/absents sans pouvoir

François ANSEL : Village vacances Demeures du lac

Jean-Claude DAURAT : Président de la communauté de communes Ambert Livradois Forez

Valérie GOBILLARD : Le Clos Goëlle

Claude GOUILLON-CHENOT : Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Jean JALLAT : Les Champs d'ail de Billom

Anthony PLANAT : Association Routes des métiers

Helen SLICK : La Paresse en Douce

ORDRE DU JOUR

A – AFFAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pôle administration

- I - Complément au compte-rendu du conseil d'administration du 19 septembre
- II - Création d'un poste à ½ temps d'agent commercial

Pôle accueil – territoire – relations locales

- III - Programme de formation 2020 des prestataires touristiques

Pôle marketing

- IV - Plan marketing 2020
- V - Développement du site internet vacances-livradois-forez (tranche 2)
- VI - Référencement du site internet 2020
- VII - Développement de la marque Livradois-Forez
- VIII - Programme des expériences
- IX - Plateforme numérique randonnée livradois-forez : accueil d'un.e stagiaire

Pôle relations clients relations commerciales

- X - Développement de la vente en ligne : programme 2020

B - INFORMATION

Pôle accueil – territoire – relations locales

- XI - Bilan des Rendez-vous du tourisme
- XII - Bilan du programme des Balades nature et patrimoine 2019
- XII - Bilan de la mission de maintenance des itinéraires de randonnée
- XIV – Partenariat avec le village des producteurs des sites remarquables du goût

Pôle relations clients / relations commerciales

- XV - Présentation du catalogue Destination groupe
- XVI - Présentation du catalogue Jeune public
- XVII - La Cyclo Les copains 2020
- XVII - Pré-bilan des ventes du pôle relations clients, relations commerciales

Pôle administration

- XIX – Compte-rendu des commissions de travail
- XX - Mouvements de personnel
- XXI - Projet de fusion entre Office de tourisme de France, Tourisme et Territoires (les agences départementales du tourisme) et Destination Régions (les comités régionaux du tourisme)
- XXII - Synthèse des assises régionales du tourisme
- XXIII - Partenariat avec le conseil départemental du Puy-de-Dôme
- XXIV - Prise en charge des frais de déplacement des élus

C – QUESTIONS DIVERSES

D – DOCUMENTS ANNEXES DIFFUSES AVEC LE RAPPORT PREPARATOIRE

- Bilan de la mission de suivi des itinéraires de randonnée – commande du syndicat mixte du PNR

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – COMPLÉMENT AU COMPTE-RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME DU 19 SEPTEMBRE 2019

Élue référente : Corinne MONDIN

Le conseil d'administration du 19 septembre dernier a adopté le principe du remboursement des frais de déplacement des administrateurs suivant un ensemble de règles.

Par erreur (omission), le compte-rendu de la réunion n'avait pas mentionné l'une des décisions collectives prises en assemblée, à savoir que l'ensemble des défraiements devait faire l'objet, dans une logique de transparence, d'une information lors de chaque conseil d'administration.

Le conseil d'administration adopte le complément au compte-rendu du CA du 19 septembre 2019.

II – CRÉATION D'UN POSTE À MI-TEMPS D'AGENT COMMERCIAL

Élue référente : Corinne MONDIN

Le service commercial de la Maison du tourisme a permis de faire progresser les ventes d'excursions et de séjour.

Il s'avère que compte-tenu du fonctionnement actuel et des moyens consacrés, l'activité commerciale de l'année 2019 sera encore en augmentation, mais avec un taux de progression un peu plus faible que les années précédentes (voir affaire XX).

Hormis les agents dédiés actuellement à cette mission (1,5 ETP), la MDT ne bénéficie pas en interne de compétences commerciales suffisante au développement de cette activité.

Il est donc proposé, dans l'objectif d'une progression du chiffre d'affaire, de créer un poste à ½ temps complémentaire d'agent commercial dont l'objectif serait de démarcher des clientèles en lien avec le plan marketing (groupes, jeune public, groupes de sportifs).

Cette mission pourrait être assurée par un agent qui travaille déjà mi-temps à la Maison du tourisme, via une convention de mise à disposition de la part de Thiers Dore et Montagne.

Le conseil d'administration décide :

- **de créer un poste à ½ temps complémentaire d'agent commercial dont l'objectif serait de démarcher des clientèles en lien avec le plan marketing (groupes, jeune public, groupes de sportifs) considérant que cette mise à disposition serait prise en charge par Thiers Dore et Montagne**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention à intervenir.**

III – PROGRAMME DE FORMATION 2020 DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Élue référente : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme organise tous les ans un programme de formation des prestataires touristiques. Il est proposé d'enrichir et d'étoffer le programme 2020.

I - LES RENDEZ-VOUS DU TOURISME

La Maison du tourisme du Livradois-Forez souhaite créer du lien avec ses partenaires, apporter des conseils techniques et pratiques sur les services qu'elle propose et permettre l'identification des attentes des prestataires. Chaque automne, la MDT organiserait donc les Rendez-vous du Tourisme – Atelier services du Pack partenaire. Elle propose à tous les prestataires touristiques une date par territoire (Billom/Lezoux, Ambert et Thiers Dore Montagne). Le bilan de ces rendez-vous de l'automne 2019 sont présentés à l'affaire XIII.

II – LES RENCONTRES LOCALES

3 rencontres locales par an seraient organisées à l'échelle de chacune des communautés de communes membres de la Maison du tourisme. Elles ont un double objectif pour les prestataires touristiques locaux :

- Visiter des structures touristiques phares ou exemplaires pour le territoire ;
- Se rencontrer pour mieux se connaître ;
- Faire connaître leurs prestations aux conseillers en séjours des bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme.

Déroulé type

- 9 h 30 : Accueil au bureau d'information touristique. Organisation du covoiturage en fonction des inscriptions.
- Matinée : visite de 2 ou 3 sites touristiques.
- Repas : pique-nique tiré du sac
- Début après-midi : 1 visite de site
- 16 h 00 : rencontre au bureau d'information. Présentation entre les prestataires de leurs activités respectives. Une dizaine de structures touristiques présenteront chacune leur activité en 10 minutes. Ces structures volontaires devront s'inscrire à l'avance.

Les rencontres locales 2020 (dates prévisionnelles)

- mars 2020 : La Chaise-Dieu et ses environs
- mai 2020 : la partie « pays d'Issoire du Parc naturel régional : la Comté, Sauxillanges le Vernet-la-Varenne »
- octobre 2020 : le Forez côté Loire

III - ATELIERS DE FORMATION (COLLECTIFS ET INDIVIDUELS)

La Maison du tourisme souhaite accompagner les prestataires touristiques dans le développement de leur offre touristique, leur communication et leur commercialisation.

En 2020, elle proposerait des « ateliers de formation » autour de différents thèmes. Voici le tableau prévisionnel :

Production	Comment faire évoluer mon offre en « expérience touristique » ?
Promotion	Comment élaborer la stratégie de communication de mon activité ?
	Comment concevoir mon nouveau dépliant touristique ?

	Comment faire évoluer mon site internet ?
	Comment devenir partenaire de la marque « Livradois-Forez, parc naturel régional en Auvergne »
Commercialisation	Comment développer ou améliorer ma stratégie de vente en ligne ?
	Comment mieux utiliser les potentialités de la plateforme de vente en ligne Open System ?

Ces « ateliers de formation » seraient organisés sous 3 formes différentes :

- Des conférences données par des experts.
- Des ateliers collaboratifs dont l'objectif est de formaliser des stratégies communes aux prestataires touristiques du territoire. Ces ateliers, animés par des experts, s'appuieront surtout sur l'expérience spécifique de chacun des participants. Les conclusions de ces ateliers seront ensuite formalisées sous forme de « guide méthodologique » pour être diffusés à l'ensemble des prestataires touristiques partenaires de la MDT.
- Des ateliers individuels d'une durée d'une heure pour permettre aux prestataires touristiques de bénéficier de conseils personnalisés répondant au plus près à leurs préoccupations. Pour en bénéficier il est nécessaire d'avoir participé au préalable à la conférence ou à l'atelier collaboratif relatif au thème concerné.

La participation à ces journées n'engendrerait aucun coût supplémentaire (prestations comprises dans le pack partenaire)

IV – FORUM : LANCEMENT DE SAISON

Date : mai 2020

Lieu : Saint-Gervais-sous-Meymont

Participation : 15 euros (repas)

Durée : ½ journée

Contenu prévisionnel :

- Le code de marque de la destination
- Les nouveautés de la Maison du tourisme
- Les nouveautés des acteurs touristiques
- Bourse d'échange de documents

Détail du coût du plan de formation

Les rendez-vous du tourisme/rencontres locales/forum	500 €
Les ateliers de formation	3 500 €
TOTAL	4 000 €

Le conseil d'administration :

- **adopte ce plan de formation pour un montant prévisionnel de 4 000 € sous réserve du vote du budget prévisionnel 2020 lors de l'assemblée générale dont :**
 - o 500 euros sur le programme « accueil, territoire et relations locales »
 - o 3 500 euros sur le programme « marketing / relations clients, relations commerciales »
- **autorise la Présidente à signer toute convention à intervenir.**

IV – PLAN MARKETING 2020

Élu référent : Alain Néron

Alain Néron présente les grandes lignes des orientations du plan marketing. Ce plan sera présenté finalement de façon plus détaillée au prochain conseil d'administration.

Il intègre une partie des affaires faisant l'objet de délibérations distinctes plus détaillée :

- VI - Développement du site internet vacances-livradois-forez (tranche 2)
- VII - Référencement du site internet 2020
- VIII - Développement de la marque Livradois-Forez
- IX - Programme des expériences
- X - Plateforme numérique randonnée livradois-forez : accueil d'un.e stagiaire
- XI - Développement de la vente en ligne : programme 2020

V – DÉVELOPPEMENT DU SITE INTERNET VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ (TRANCHE 2)

Élu référent : Alain Néron

La nouvelle version du site internet www.vacances-livradois-forez a été mis en ligne le 9 juillet dernier. Il est nécessaire, après quelques mois de fonctionnement, de mettre en place la 2^{ème} phase de son développement, comprenant :

- le développement de contenus d'information (destinations, expériences, blog, etc.) en lien avec les spécificités du territoire ;
- l'amélioration de la recherche d'information en fonction des publics cibles du plan marketing (et en priorité les familles et les clientèles « activités de pleine nature ») notamment au sein de la rubrique « séjourner » ;
- le développement la présentation des offres commercialisés par les prestataires touristiques locaux (des séjours à thèmes) en se rapprochant au maximum du site internet weekend-haut-de-france.
- l'amélioration de la traduction (anglais), qui est actuellement réalisée par Google translate.
- l'adaptation du site en fonction des saisons.

Ce travail serait réalisé en partenariat avec l'agence Iris Interactive qui a réalisé le site internet.

Coût prévisionnel

Investissement (HT)		Fonctionnement (HT)	
Développement du site internet (tranche 2) :	10 000 €	« Fonctionnement » annuel du site (hébergement, nom de domaine, abonnement à la plateforme APIDAE, etc.)	6 000 €
		Développement de liens internet (stagiaire) :	1 700 €
TOTAL	10 000 €	TOTAL	7 700 €

Les prestataires et partenaires sont invités à faire part de leurs suggestions d'évolutions du site internet directement par mail à l'équipe technique de la Maison du tourisme.

Le conseil d'administration :

- **adopte la mise en place de la 2ème phase de développement du site internet et l'engagement des prestations nécessaires au fonctionnement du site internet pour un**

montant prévisionnel de 17 700 euros HT (10 000 € en investissement ; 7 700 € en fonctionnement) ;

- autorise la Présidente à signer toute convention afférente.

VI – RÉFÉRENCIEMENT DU SITE INTERNET (MISSION 2020)

Élu référent : Alain Néron

En 2019, la Maison du tourisme a investi pour la première année dans le référencement naturel du site internet. Le bilan est très satisfaisant. Grâce en partie à ce travail, le site internet a connu un trafic global en augmentation de + 54% sur la période de référence (01/10/2018-30/09/2019)

Ce travail devra être poursuivi. La priorité de l'année est de poursuivre le bon positionnement du site pour toute recherche en lien avec le territoire : les « spots » géographiques et touristiques ; les villes pôles ; les massifs ; les « spots » touristiques.

Puis dans un second temps (à partir de 2020 mais surtout 2021), pour les recherches :

- en lien avec l'Auvergne (ex de mots clés : randonnée en Auvergne ; hébergements en Auvergne, etc.)
- en lien avec les publics cibles (vacances familles en Auvergne ; séjour randonnée en Auvergne, etc.)

Mission réalisée avec l'appui de l'agence Cybercité.

2/ Développement de l'efficacité du site sur mobile

Une attention particulière sera portée à l'amélioration des temps de chargements sur mobil. En septembre 2019, la note de performance du site sur téléphone portable était seulement de 14/100 (contre 60/100 pour des consultations sur ordinateur). L'objectif est d'atteindre *a minima* la note de 30/100 d'ici la fin de l'année (améliorer notamment le temps de téléchargement des images).

3/ Développement de liens entre les sites des acteurs locaux (prestataires touristiques, collectivités) et la Maison du tourisme

Il est proposé d'accueillir un.e stagiaire sur une période de 3 mois pour développer des liens entre le site internet de la Maison du tourisme et les site internet des partenaires (prestataires, collectivités, institutions, territoires limitrophes, etc.) visant notamment à développer le référencement et la fréquentation du site internet.

Coût prévisionnel

- Mission référencement (agence Cybercité) : 5 250 €

Le bilan de la mission de référencement de l'année 2020 sera mis en ligne sur l'espace pro de la Maison du tourisme.

Le conseil d'administration décide :

- **le développement du référencement grâce à l'appui d'une agence spécialisée et d'un.e stagiaire pour un montant prévisionnel de 5 250 € HT;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

VII – DÉVELOPPEMENT DE LA MARQUE LIVRADOIS-FOREZ (PROGRAMME 2020)

Élu référent : Alain Néron

Il y a actuellement environ 50 signataires (partenaires touristiques) de la charte d'utilisation de la marque Livradois-Forez. La boîte à outils du code de marque a été revue, et son fonctionnement, simplifié. Un accompagnement « à la carte » va être proposé par la Maison du tourisme aux partenaires signataires de la Charte, afin de les aider à placer tous les attributs disponibles du code de marque sur leurs sites internet respectifs.

L'objectif serait que 70 acteurs locaux deviennent partenaires et utilisateurs de la marque avant fin 2020

Les priorités pour 2020 :

- 1 – Développement de l'utilisation de la marque par les acteurs locaux :
 - les signataires actuels
 - les fondateurs
 - les prestataires touristiques « majeurs » ayant le plus d'impact sur l'économie touristique locale
 - les organisateurs d'événements majeurs (pack spécifique événements majeurs)
 - les « partenaires expériences » et les volontaires

Accompagnement technique de la Maison du tourisme pour utiliser le code sur les supports papier et numérique (quelquefois complexe)

2 – La création d'outils pratiques pour permettre aux acteurs d'utiliser la marque sur des supports papiers déjà existants (ex : étiquettes à coller sur des supports, tampons, vitrophanie etc.)

3 – Déploiement de la marque sur les outils de la Maison du tourisme

La plupart des supports ont été réadaptés à la nouvelle marque au cours de l'année 2019 (site internet, magazine, éditions, supports administratifs, etc.). 3 priorités pour 2020 :

- le stand de promotion de la Maison du tourisme (stand parapluie, banques, roll-up, etc.) ;
- le site internet randonnée livradois-forez-randonnée (grâce à la collaboration technique du syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez) ;
- les devantures des bureaux d'information touristique (donné ici à titre d'information, cette action sera prochainement présenté dans le cadre du plan d'action de l'accueil).

Il est rappelé l'intérêt en complément :

- **de créer d'autres outils de communication (autocollants à mettre sur les voitures, vitrophanies à mettre sur les devantures des structures touristiques, etc.) ;**
- **de développer des partenariats avec les ambassadeurs habitants, en lien avec la démarche « attractivité » engagée actuellement par le syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez**

Le conseil d'administration décide :

- **le développement la marque suivant les principes ci-dessus ;**
- **la création de nouveaux supports de communication pour un montant prévisionnel de 5 000 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

VIII – PROGRAMME DES EXPÉRIENCES (2020)

Élu référent : Alain Néron

Le plan d'action marketing 2018-2020 vise au développement et à la scénarisation du territoire autour d'expériences touristiques. 10 premières expériences ont été valorisées sur le site internet. Chacune doit répondre à un cahier des charges défini conjointement il y a plus d'un an par la commission marketing.

Les propositions méthodologiques pour 2020, intégrant les conclusions des commissions « marketing » d'un côté et « relations clients - relations commerciales » de l'autre, seraient :

- de poursuivre la logique d'écriture « expérientielle » actuelle en faisant évoluer la qualité d'écriture et de scénarisation et en sous-traitant une partie de la rédaction ;
- en développant des expériences emblématiques du territoire qui soient réservables en ligne, également en lien avec des plates-forme commerciales ;
- en développant des collaborations avec d'autres partenaires (cf. Auvergne Destination Volcans) pour constituer et créer de nouvelles offres territoriales, complémentaires et cohérentes (mutualisation).

Le conseil d'administration décide :

- **de faire réaliser une partie du design de ces expériences par un ou des rédacteur.rice(s) dans la limite d'un montant prévisionnel de 3 000 € HT, sous réserve d'adoption du budget prévisionnel 2020 ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

IX – PLATEFORME NUMÉRIQUE RANDONNÉE LIVRADOIS-FOREZ : ACCUEIL D'UN.E STAGIAIRE

Élu référent : Bernard AUROY

Le syndicat mixte du Parc et la Maison du tourisme ont développé le site internet et l'application randonnée-livradois-forez qui connaît un beau succès pour une première année de fonctionnement (8 000 connexions annuels).

L'objectif est d'enrichir et mieux valoriser l'offre de randonnée (notamment itinérante) et développer le trafic.

Il est proposé pour 2020 :

- le développement de l'offre d'itinéraires sur le site internet :
 - o mieux valoriser l'offre de randonnée itinérante (actuellement noyée au sein de l'offre randonnée à la journée) ;
 - o étoffer l'offre de circuits cyclos à la journée, de circuits VTT à la journée et petites randonnées (Loire, Haute-Loire, circuits hors PDIPR).
- l'évolution graphique du site (en lien avec le nouveau code de marque) ;
- le développement du trafic pour passer de 8000 à 12 000 connexions annuels avec :

- la sensibilisation des prestataires hébergeurs, points de départ de randonnée, à l'existence du site ;
- la mise en place d'un plan de référencement du site internet ;
- l'appui à la réalisation d'un site commun randonnée à l'ensemble des parcs naturels régionaux Auvergne Rhône Alpes et valorisation sur le site internet du comité régional au tourisme.

Cette mission pourrait être réalisée par un.e stagiaire.

Le conseil d'administration :

- **adopte ce plan de développement de la plateforme de randonnée-livradois-forez avec l'accueil d'un stagiaire (pendant 3 mois) pour un montant prévisionnel de 1700 € HT ;**
- **autorise la Présidente à signer toute convention à intervenir.**

X – DÉVELOPPEMENT DE LA VENTE EN LIGNE / PROGRAMME 2020
--

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

La Maison du tourisme souhaite poursuivre et amplifier l'accompagnement des prestataires touristiques dans leur stratégie de vente en ligne. L'objectif étant d'augmenter de 20 % tous les ans le montant des réservations en ligne sur les sites internet des prestataires et de la Maison du tourisme.

3 axes de travail sont proposés.

1. Poursuivre le développement de la place de marché régionale « Open System ». Ce développement comprendrait :

- a) le déploiement de l'outil de vente en ligne (Open System) aux prestataires l'ayant commandé (pack partenaire). Environ 110 prestataires sont équipés en 2019.
- b) la sensibilisation des prestataires touristiques à une meilleure utilisation de l'outil avec deux priorités :
 - « passer de la pré-réservation » à la « vente en ligne par carte bancaire ». Aujourd'hui trop de prestataires offrent la possibilité de laisser un message et de pré-réserver en séjour sans que le client ait la possibilité de payer directement en ligne avec sa carte bancaire. La Maison du tourisme préconise la solution technique One shot pay.
 - développer des liens entre cet outil de réservation et les plateformes internationales (Booking, Tripadvisor, Expedia, etc.) permettant aux prestataires de gérer les stocks sur un seul outil. La Maison du tourisme préconise la solution EVIIVO (18 euros/mois/prestataire).

2 - Le développement d'un outil de réservation en ligne de produits touristiques packagés (associant par exemple un hébergement et un prestataire d'activité) au profit des prestataires touristiques et de la Maison du tourisme. *Sous réserve de faisabilité technique (à l'étude).*

3 - Le développement de la présence des acteurs touristiques du Livradois-Forez sur les plateformes (nationales et internationales) de vente en ligne

Pour assurer cette mission, il est proposé l'accueil d'un stagiaire (6 mois). Le contenu du stage pourrait comprendre :

- a – Une analyse du fonctionnement des autres OT en France sur le sujet de la commercialisation en ligne.

- b – La création d'un tableau de bord de la vente en ligne des prestataires touristiques locaux : combien et quels types de prestataires sont revendus par quels types de plateformes ? Quelle évolution dans le temps ?
- c – La création d'un « manuel de sensibilisation à la vente en ligne » à destination des prestataires pour développer la vente en ligne : quelles sont les plateformes incontournables ou plus alternatives ? quelles sont leurs particularités (cibles, modalités de relations commerciales) ? Comment travailler avec elles ?
- d – La recherche de partenaires commerciaux potentiellement intéressés pour revendre les offres et expériences des prestataires touristiques locaux.

Le conseil d'administration

- adopte ce programme de développement de la vente en ligne pour un montant prévisionnel de 3 415 € HT ;
- autorise la Présidente à signer toute convention afférente.

B – INFORMATIONS

XI – BILAN DES RENDEZ-VOUS DU TOURISME

Élue référente : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme du Livradois-Forez a organisé au cours de l'automne des **Rendez-vous du**

Dates	Lieu	Horaires	Visite prévue (De 17h15 à 18h15)
Mardi 12 novembre Secteur Billom/Lezoux	Chambre d'hôte Le Clos Goëlle, 63190 MOISSAT	15h – 17h	Chambre d'hôte Le Clos Goëlle
Mardi 19 novembre Secteur Vallée de l'Ance	Maison de l'Enfance d'Eglisolles, le Bourg, 63840 EGLISOLLES	Ou	Maison de l'Enfance d'Eglisolles
Jeudi 21 novembre Secteur Ambert	Mus'Énergie, Rue de l'Industrie, 63600 AMBERT	18h30 – 20h30	Mus'Énergie
Mardi 26 novembre Secteur Thiers Dore Montagne	Centre d'art contemporain, Le Creux de l'Enfer, 85 Avenue Joseph Chaussat, 63300 THIERS	Visite du lieu d'accueil entre 17h15 et 18h15	Centre d'art contemporain, Le Creux de l'Enfer

Tourisme (à Ambert, Billom/Lezoux, Thiers et Saint-Anthème) avec les acteurs touristiques locaux à l'échelle de plusieurs bureaux d'information touristique (BIT) qui avaient pour objectif de :

- créer du lien entre les prestataires touristiques ;
- créer du lien entre les prestataires touristiques et la Maison du tourisme ;
- apporter des conseils techniques et pratiques sur les services proposés par la Maison du tourisme ;
- permettre aux agents de la MDT et aux prestataires touristiques de connaître les nouveautés sur le territoire ;
- identifier les attentes des prestataires touristiques vis-à-vis des services de la MDT.

Ce fut l'occasion pour les prestataires touristiques intéressés de rencontrer, lors d'ateliers thématiques, certains agents de la Maison du tourisme.

Une quarantaine de participants étaient présents.

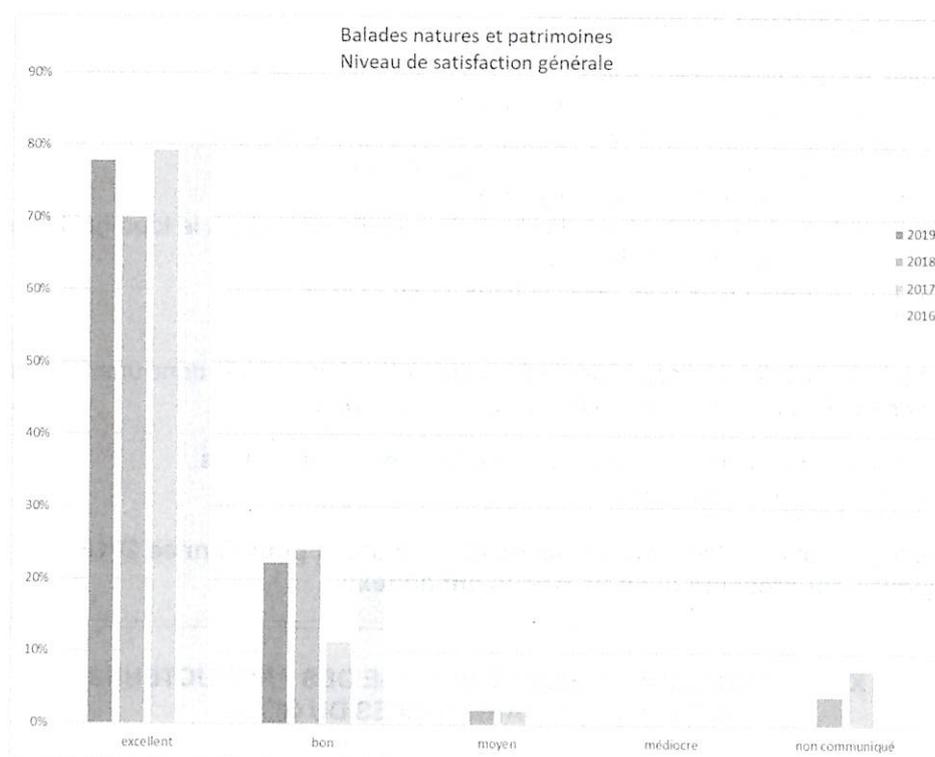
XII – BILAN DU PROGRAMME DES BALADES NATURE ET PATRIMOINE

Élue référente : 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 » en partenariat avec des accompagnateurs qualifiés. Ce programme s'inscrit dans la convention de partenariat avec le PNR Livradois-Forez dans laquelle la Maison du tourisme intervient en termes de coordination et de valorisation.

La Maison du tourisme a programmé 75 balades et visites guidées sur le périmètre des 4 communautés de communes permettant de découvrir des lieux ou des thèmes emblématiques du territoire. 49 sont parties avec au total 646 participants pour un CA de 3 124 € (contre 2 817,10 € en 2018). Le taux de départ des balades est de 65 % (76 % en 2018) et le nombre moyen de participants est de 13,2 personnes par balade.

Les enquêtes auprès des visiteurs permettent d'évaluer leur niveau de satisfaction générale.



XII – BILAN DE LA MISSION DE MAINTENANCE DES ITINERAIRES DE RANDONNEE

Élu référent : Bernard AUROY

1 – Mission de maintenance des itinéraires du Plan départemental des itinéraires de petite randonnée du Puy-de-Dôme (en partenariat avec le conseil départemental du Puy-de-Dôme)

Le suivi et la maintenance de l'ensemble des circuits de randonnées inscrits au PDIPR du Puy-de-Dôme (Plan départemental des itinéraires de petites randonnées) sont assurés par la Maison du tourisme notamment grâce à des financements du Conseil départemental du Puy-de-Dôme.

Au total 95 circuits ont été vérifiés et rebalisés (soit près de 1000 km).

2 – Mission de maintenance des itinéraires « Parc » (en partenariat avec le Parc naturel régional Livradois-Forez)

Le marché public qui lie le Conseil départemental et la Maison du tourisme ne traite pas de l'ensemble des itinéraires de randonnées du territoire du Parc naturel régional Livradois-Forez.

Sont exclus de ce programme de maintenance :

- les tables de lecture du paysage ;
- les sentiers de découverte (non inscrits au PDIPR) :
 - o aménagés sous maîtrise d'ouvrage du syndicat mixte du Parc ;
 - o ou situés sur le département de la Haute-Loire ;
- les sentiers du guide de randonnée DAKOTA ;
- les sentiers de petite randonnée de la Haute-Loire présentés dans le topo-guide « Parc naturel Livradois-Forez » (Chamina Editions) ;
- le tour VTT du Parc Livradois-Forez, non inscrit au PDIPR.

Conscient de cette lacune, le syndicat mixte du Parc naturel régional confie donc une mission d'entretien de ces sentiers à la Maison du tourisme, comprenant deux volets :

- mission de suivi et d'entretien des tables de lecture et des sentiers.
- mission de pose d'équipements.

**La Maison du tourisme a réalisé l'ensemble de cette mission pour l'année 2019.
Le rapport détaillé est présenté dans un document annexe.**

XIV – PARTENARIAT AVEC LE VILLAGE DES PRODUCTEURS DES SITES REMARQUABLES DU GOÛT

Élue référente : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme du Livradois Forez compte sur son périmètre deux lieux de production « Sites remarquables du goût » (Champs d'ail de Billom / Pays d'Ambert, berceau de la fourme d'Ambert). La Maison du tourisme du Livradois-Forez sollicitée en 2015 par le Site remarquable du goût Les champs d'ail de Billom a poursuivi le partenariat qui existait entre l'association et l'ancien office de tourisme en le faisant évoluer.

La Maison du tourisme a été sollicitée pour participer comme l'an dernier à l'organisation de la manifestation « village des producteurs des sites remarquables du goût » qui se déroule du 6 au 8 décembre. La Maison du tourisme a accompagné l'organisateur comme tout autre organisateur grâce à des actions :

- de promotion générale : diffusion des supports de communication (affiches et tracts) ; diffusion du dossier ou communiqué de presse ; référencement de l'animation sur le site internet ;
- d'accueil et information : présence d'accueil sur le site pendant la durée de la manifestation ; réservation des hébergements chez les prestataires.

Le montant de la prestation de la Maison du tourisme a été comme l'an dernier de 800 euros.

XV – PRÉSENTATION DU CATALOGUE DESTINATION GROUPE

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

Le catalogue a été diffusé en séance. Il est consultable sur le site internet de la Maison du tourisme.

Il présente 33 excursions et 2 séjours. Il a fait l'objet d'une reconduction des partenariats commerciaux avec Forez-Tourisme et Le Puy-en-Velay pour la ville de la Chaise-Dieu.

Une campagne de démarchage auprès de 120 autocaristes a eu lieu (cibles : région Auvergne Rhône Alpes et départements de proximité).

XVI – PRÉSENTATION DU CATALOGUE JEUNE PUBLIC

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

Le catalogue a été diffusé en séance. Il est consultable sur le site internet de la Maison du tourisme.

XVII – LA CYCLO LES COPAINS 2020

La Cyclo Les copains propose en 2020 une nouveauté sous forme d'une formule 3 jours comprenant la montée au sommet du Puy-de-Dôme. Les inscriptions en ligne ont été fermées au bout de 3 jours avec pas moins de 400 participants inscrits. D'autres sont encore sur liste d'attente. Le rôle de la Maison du tourisme est de gérer le dossier des hébergements sur les territoires qui accueillent les cyclistes. On compte dès à présent 24 hébergements sur 3 secteurs :

- Secteur Haut-Livradois : 10 hébergements avec une capacité totale d'accueil comprise entre 380 à 400 couchages,
- Secteur Clermont-Orcines : 8 hébergements avec une capacité totale d'accueil comprise entre 380 à 400 couchages,
- Secteur Vallée de l'Ance : 6 hébergements avec une capacité totale d'accueil comprise entre 100 à 120 couchages environ.

XVIII – PRE-BILAN DES VENTES DU PÔLE RELATION CLIENTS RELATIONS COMMERCIALES

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

CHIFFRES D'AFFAIRES 2019 GROUPES & INDIVIDUELS				
	2019	2018	2017	2016
CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPES				
Visites à la carte	4 001,50 €	3 574,41 €	2 937,00 €	2 047,00 €
Visites à la journée/séjour	80 434,51 €	68 018,05 €	40 286,00 €	34 361,00 €
TOTAL 1	84 416,01 €	71 592,46 €	43 223,00 €	36 408,00 €
CHIFFRE D'AFFAIRES INDIVIDUELS				
Packages événementiel				
Cyclo des Copains	43 153,00 €	44 386,70 €	23 367,00 €	7 496,00 €
Concert de Vollore	500,00 €			
Packages réceptif (journées familles estivales)	2582,00 €	1 940,65 €	824,00 €	1 093,00 €
Packages territoire	3 683,00 €			
TOTAL 2	49918,00€	46 327,35 €	24 191,00 €	8 589,00 €
TOTAL 1 + 2	134 334,01 €	117 919,81 €	67 414,00 €	44 997,00 €

On observe une augmentation de 13 % du chiffre d'affaires de 2018 à 2019 avec un résultat, toutes ventes confondues de **134 334.01€** €.

Clientèle groupes

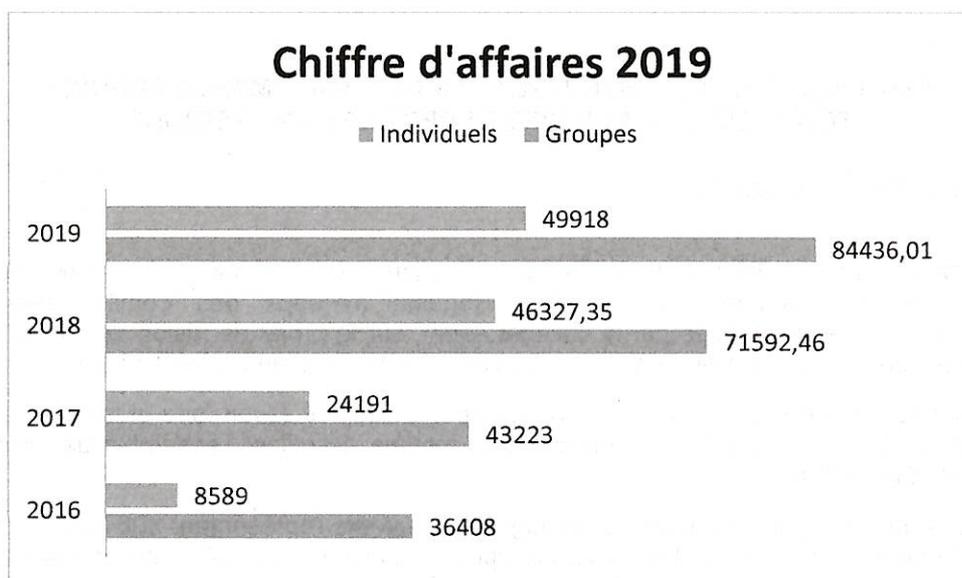
Le chiffre d'affaire de cette filière augmente de 18 % du chiffre d'affaires de 2018 à 2019. La demande provient principalement des groupes de séniors ou de professionnels du tourisme qui recherchent des idées d'excursions de proximité.

Les nouveautés sont souvent demandées.

Le marché des groupes se porte bien.

Clientèle individuels

La demande d'individuels est moins nombreuse que les groupes malgré une certaine progression d'une année sur l'autre. Elle se concentre principalement sur des ventes de packages autour de l'événementiel notamment ceux mis en place dans le cadre de la Cyclo Les copains.



XIX – COMPTE-RENDU DES COMMISSIONS DE TRAVAIL

Élue référente : Corinne MONDIN

3 commissions de travail se sont réunies dernièrement :

- Marketing / 14 octobre
- Accueil – territoire – relation locales / 15 octobre
- Relations clients et relations commerciales / 12 novembre

Le CR des 3 réunions sont disponibles sur l'espace pro du site internet :

<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/loffice-de-tourisme-2/comptes-rendu-de-reunion/commissions-de-traail/>

XX – MOUVEMENT DE PERSONNEL

Élue référente : Corinne MONDIN

La Maison du tourisme a mis en place comme convenu 2 recrutements :

- Guide conférencier chargé des relations prestataires touristiques sur le territoire de Thiers Dore et Montagne : Audrey PLANAT
- Animateur de destination, chargée de la valorisation des animations : Mathilde JULIEN

Alexandra Chastenet qui était en congés maternité puis parentale a fait part de son souhait de développer sa propre activité et de ne plus travailler à la Maison du tourisme. Un recrutement sur le poste chargé d'e tourisme va donc être lancé.

Enfin Denis Cibien vient de nous informer de son départ de la Maison du tourisme pour Billom communauté pour laquelle il travaillait déjà à mi-temps. Son remplacement sera donc à prévoir dès de début de l'année 2020.

XXI – PROJET DE FUSION ENTRE OFFICE DE TOURIMSE DE FRANCE, TOURISME ET TERRITOIRE ET DESTINATIONS REGIONS

Élue référente : Corinne MONDIN

Depuis 2018, Offices de Tourisme de France, Tourisme et Territoires (réseaux des comités départementaux du tourisme), et Destination Régions (réseaux des comités régionaux de tourisme) travaillent, accompagnés par le Cabinet Allent, sur le projet de fusion des trois fédérations nationales pour créer une nouvelle Fédération du Tourisme Institutionnel dès l'horizon 2020.

Cette fusion a pour but de mettre en commun les expériences, les savoir-faire et les compétences de chacune des Fédérations pour trouver un nouveau modèle associant l'ensemble des trois niveaux d'acteurs (OT, CDT, CRT).

Regroupant au niveau national les forces conjuguées d'acteurs représentant 800 millions d'euros de budget et 12 000 salariés, la nouvelle fédération, opérationnelle début 2020 s'appuiera sur :

- une gouvernance partagée et équilibrée,
- des commissions spécifiques CRT, CDT et OT,
- une équipe pluridisciplinaire au service du projet et de ses 1 300 adhérents,
- une offre de services réajustée pour répondre aux préoccupations de ses membres,
- un budget de 2,4 M€,
- de nouveaux locaux.

L'assemblée générale de la Fédération des offices de tourisme Auvergne Rhône Alpes se tiendra le 9 décembre prochain à Lyon.

XXII – SYNTHÈSE DES ASSISES RÉGIONALES DU TOURISME

Élue référente : Corinne MONDIN

Le Comité régional au tourisme Auvergne Rhônes-Alpes a organisé les assises régionales du tourisme les 7 ou 8 octobre 2019. Sont présentés ci-dessous 4 liens vers des informations transmises à cette occasion par la Comité régional.

1. Le manifeste du tourisme bienveillant

Le comité régional développe sa stratégie autour du « tourisme bienveillant ».

<https://www.youtube.com/watch?v=qqkjmOgrwac>

2. Les chiffres clés du tourisme 2019

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/memento-du-tourisme>

3. La plateforme des services pour les acteurs du tourisme

Le document liste l'ensemble des services que le CRT propose aux acteurs régionaux.

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/res/44a9dca5db88760b1299d38c05427b3316a34fa3.pdf>

4. Le plan d'actions 2020

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com>.

XXIII – PARTENARIAT AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU PUY-DE-DÔME

Élue référente : Corinne MONDIN

Le Conseil départemental du Puy-De-Dôme est en train d'élaborer sa nouvelle stratégie touristique et mutualise des moyens avec le conseil départemental du Cantal pour valoriser ensemble la marque « Auvergne destination Volcans ».

Une rencontre avec la vice-présidente du conseil départemental en charge notamment du tourisme s'est tenue à Ambert le 29 septembre dernier en présence des élus du territoire (membres de la conférence de l'Entente et du Conseil d'administration de la Maison du tourisme). Occasion d'élaborer des pistes de partenariat possibles.

En complément, les directeurs.rices des 8 offices de tourisme du Puy-de-Dôme ont élaboré une note de propositions techniques à l'attention du services tourisme du département. Ils ont souhaité affirmer la volonté de développer des partenariats avec le Conseil départemental, dans une logique de management de projet, étant entendu que la force collective est l'une des clés de réussite de la communication touristique. Le souhait est double :

- Co-construire une stratégie marketing avec le conseil départemental (dans le cadre de la marque « Auvergne destination volcans) afin que chacun trouve sa place pour une plus grand efficacité.
- Contractualiser sur un programme d'actions annuel définissant les engagements (techniques et financiers) de chacune des parties, et ce, si possible dès le programme 2020.

Cette proposition a débouché sur l'organisation d'ateliers de travail entre les OT et le CD le 21 novembre et la mise en place de nouvelles collaborations.

XXIV – FRAIS DE DÉPLACEMENT DES ÉLUS DE LA MAISON DU TOURISME

Élue référente : Corinne MONDIN

Le tableau ci-dessous présente le montant des frais de déplacement des élus pris en charge par la Maison du tourisme.

Nom	Date	Objet	Montant de frais d'hébergement et de restauration	Montant des frais kilométriques
Corinne MONDIN	26-27/09/2019	Congrès Offices de Tourisme de France à Reims	121,78 €	0,00 €
Corinne MONDIN	8-9/10/2019	Sommet du tourisme Auvergne Rhône-Alpes à Lyon	123,12 €	0,00 €
Patrice ROYET	8-9/10/2019	Sommet du tourisme Auvergne Rhône-Alpes à Lyon	123,12 €	0,00 €

C – QUESTIONS DIVERSES

1. Manifeste du tourisme bienveillant du Comité régional Auvergne Rhône Alpes

Gérard Lecoq fait part de sa satisfaction du manifeste du tourisme bienveillant.

2. Sites remarquables du goût

Gérard Lecoq propose de voir comment créer une synergie collective autour des produits du territoire et de la gastronomie.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME

Vendredi 6 décembre 2019

RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 22

Nombre de votants présents : 20

Nombre de voix (présents et représentés) : 22

Le quorum d'1/3 est atteint : 22 présents ou représentés (sur les 30 membres du conseil d'administration).

- **AFFAIRE I – Complément au compte-rendu du conseil d'administration du 19 septembre**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE II – Création d'un poste à ½ temps d'un agent commercial**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE III – Programme de formation 2020 des prestataires touristiques**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE V – Développement du site internet vacances-livradois-forez (tranche 2)**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VI – Référencement du site internet 2020**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VII – Développement de la marque Livradois-Forez**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VIII – Programme des expériences**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE IX – Plateforme numérique randonnée livradois-forez**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE X – Développement de la vente en ligne : programme 2020**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

