Bilan du programme d’actions 2019

et orientations 2020

Livradois-Forez
PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Le Sommaire

- Accueil, territoire et relations locales
- Marketing
- Relations clients et relations commerciales
- Indicateurs 2019

Accueil, territoire et relations locales

1

Couverture du guide des services 2020

UNE OFFRE VARIÉE DE SERVICES PROPOSÉS AUX ACTEURS TOURISTIQUES

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

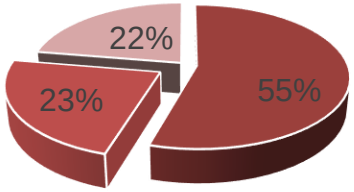
- Un pack partenaire qui regroupe un ensemble de prestations pour accompagner les prestataires dans la promotion, la commercialisation et le développement de leur activité.
- Une réduction de – 20 % sur les produits de la « boutique ».
- Un pack publicitaire qui propose des espaces publicitaires sur des supports papier et numériques de la MDT (également proposé aux commerçants – suivant une charte de qualité).
- Des services commerciaux pour contribuer au développement de la vente des activités.
- Des services ouverts à tous les prestataires qu'ils soient ou non partenaires.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Les packs partenaires
pris en 2019 pour 2020

Répartition des « packs partenaires » par territoire

Ambert Livradois-Forez	Ambert	49
	Arlanc et la Haute-Loire	13
	Cunlhat	11
	Olliergues	20
	Saint-Germain	25
	Saint-Anthème et la Loire	38
Billom Lezoux	Billom et région Issoire	38
	Lezoux	28
Thiers Dore et Montagne	Courpière	20
	Thiers	44
TOTAL	**286**	



- Ambert Livradois Forez
- Billom Lezoux
- Thiers Dore et Montagne

286 PRESTATAIRES PARTENAIRES
416 OFFRES TOURISTIQUES (+ 6 %)

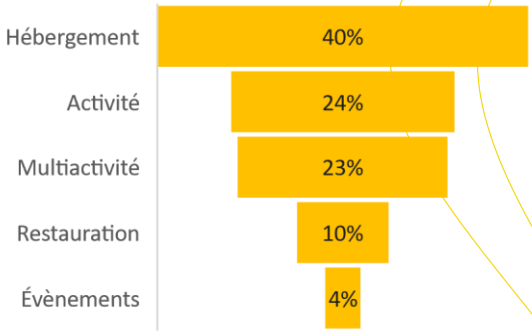
Dont 11 packs « événements majeurs » *Nouveauté*

Coutellia / Pamparina / Festival d'Ambert / Festival de La Chaise-Dieu / Concerts de Vollore / Cyclo des Copains / Fourmofolies / Nuits classiques de Thiers / Festival de Montpeloux / Foire à l'ail / Village des producteurs des Sites remarquables du goût

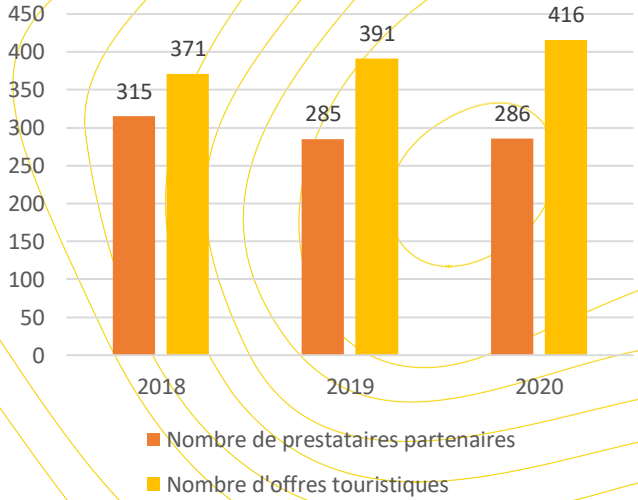
Et 4 packs « réseaux partenaires »

Route des Métiers / Sur les Pas de Gaspard
À pas de lynx / Casa d'art

Répartition des « packs partenaires » par typologie



Évolution du nombre de prestataires partenaires et du nombre d'offres touristiques



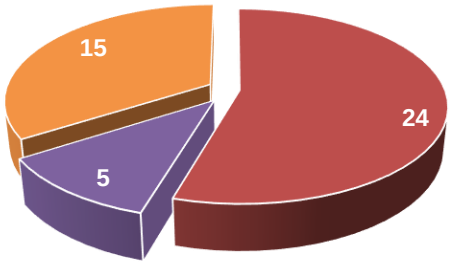
Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Les packs publicitaires
pris en 2019 pour 2020

Répartition des packs publicitaires par support

Supports	Nombre de packs
Magazine dont 6 échanges publicitaires et 4 réseaux	38
Publireportage	5
Guide des animations	4
Site internet	3
TOTAL	**50**

Répartition des annonceurs par territoire



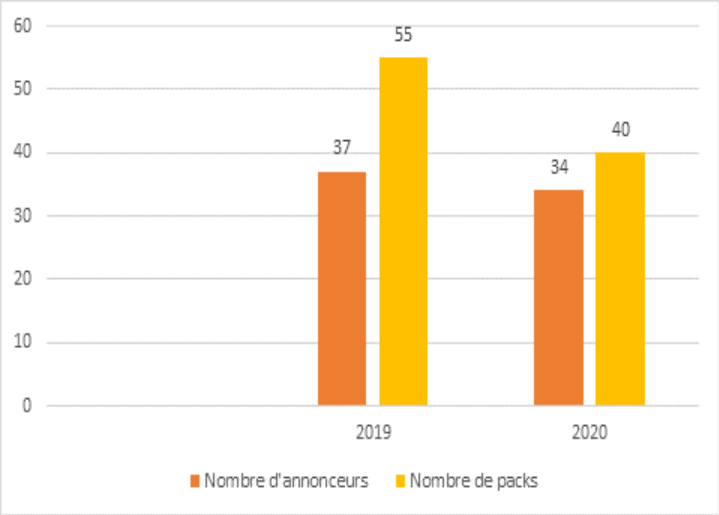
▪ Ambert Livradois-Forez ▪ Billom Lezoux ▪ Thiers Dore et Montagne

44 ANNONCEURS
50 PACKS PUBLICITAIRES

dont 4 packs « réseau »

et 6 échanges de publicité pack « événements majeurs »

Évolution du nombre d'annonceurs et du nombre de packs publicitaires



Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

L’accueil dans les bureaux d’information touristique

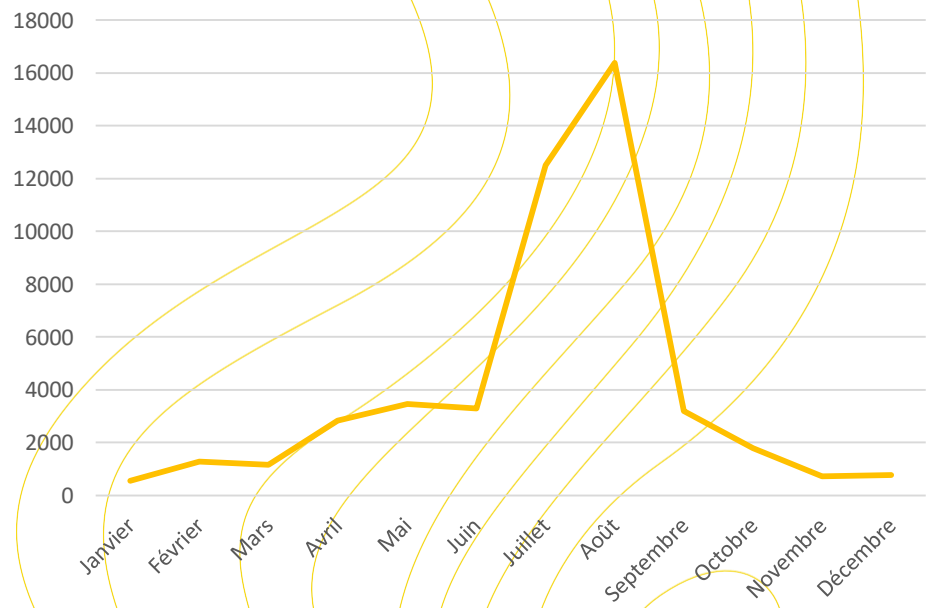
BIT	NB VISITEURS	RÉPARTITION (EN %)	ÉVOLUTION 2019/2018
Thiers	18 950	39 %	+ 30 %
Ambert	10 190	21 %	+ 6 %
Billom	5 697	12 %	+ 11 %
Saint-Anthème	4 004	8 %	- 9 %
Arlanc	2 737	6 %	+ 3 %
Olliergues	1 915	4 %	+ 26 %
Courpière	1 585	3 %	- 23 %
St-Germain	1 159	2 %	- 16 %
St Rémy/ Durolle	1 014	2 %	- 17 %
Lezoux	737	2 %	- 23 %
TOTAL	**47 988**	**100 %**	**+ 7 %**

Ces chiffres doivent prendre en compte l’évolution des horaires d’ouverture 2019 : une harmonisation et davantage de fermetures notamment hors saison pour les « plus petits » BIT.

48 000 VISITEURS ACCUEILLIS (+ 7 %) dont 28 000 en juillet/août (+ 11 %)

(contre 45 000 en 2018)

Nombre de visiteurs mensuels dans les BIT



- 3 BIT font 72 % de la fréquentation
- 530 personnes/jour accueillies au mois d’août

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Qui est la clientèle des BIT du Livradois-Forez ?

Analyse sur la base de 48 000 personnes renseignées dans les BIT en 2019

Typologie

- 50 % : clientèle de passage
- 26 % : court-séjour
- 40 % : famille

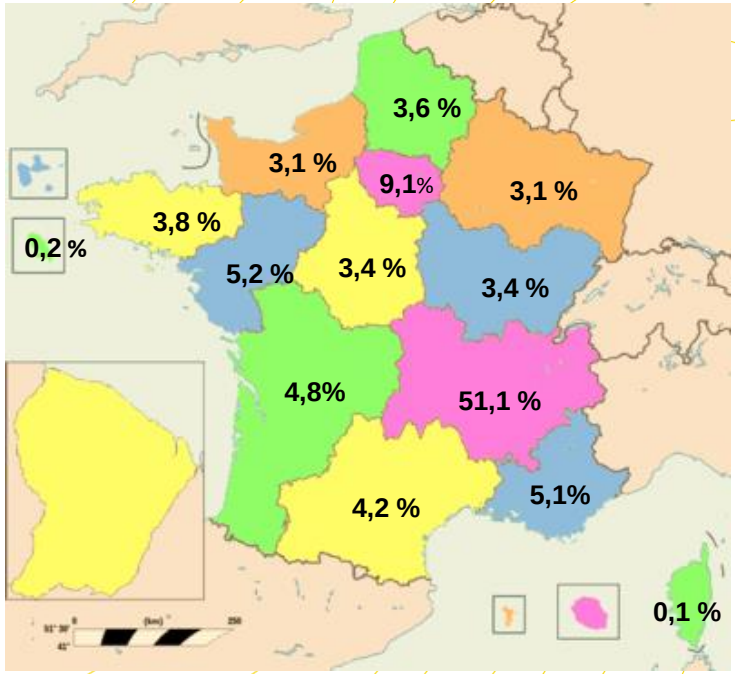
Origines géographiques

- 92 % : clientèle française
- 51,1 % : provenance d'Auvergne Rhône-Alpes
- 28,8 % : puydômois

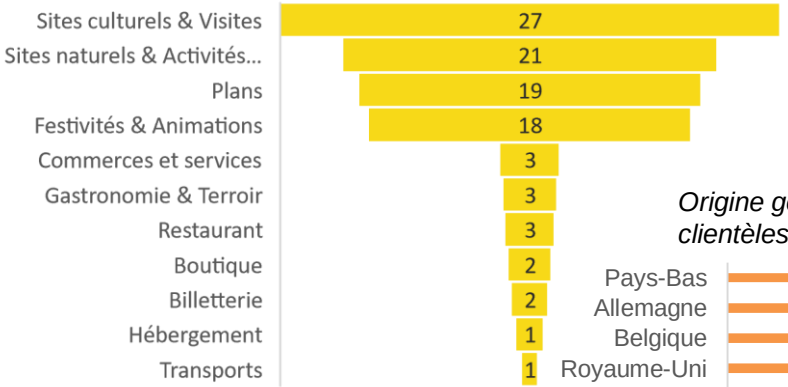
Centres d'intérêt

- Une forte demande de « culture » et « nature »
- Une recherche d'informations pratiques

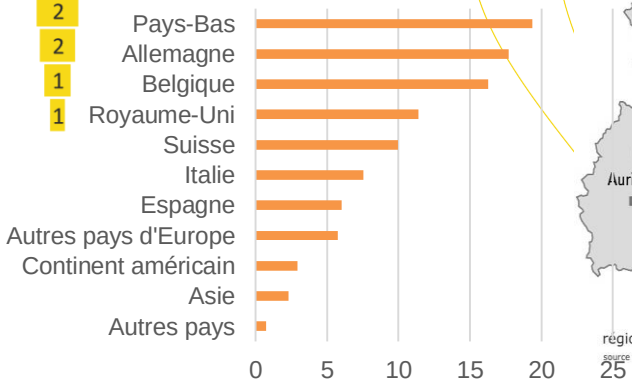
Origine géographique de la clientèle française



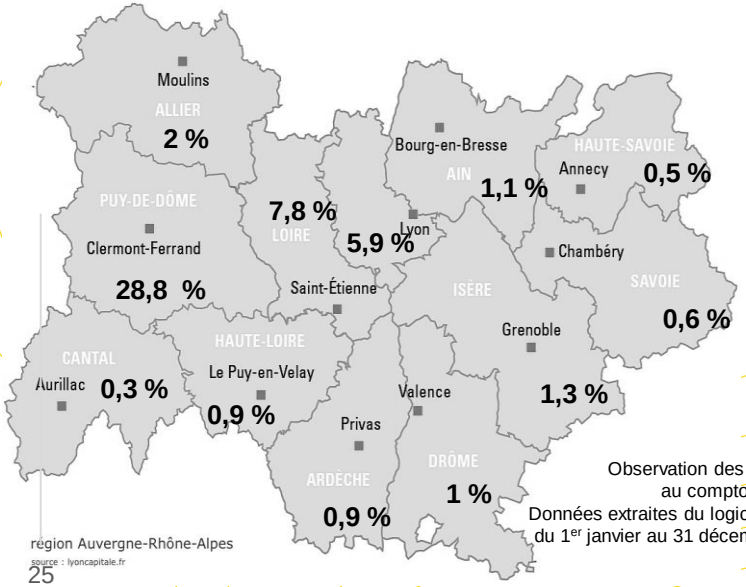
Les centres d'intérêt exprimés



Origine géographique des clientèles étrangères (en %)



Origine géographique de la clientèle française des départements « auralpins »



Observation des clientèles au comptoir des BIT
Données extraites du logiciel Koezio du 1er janvier au 31 décembre 2019

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

L’accueil hors les murs

5 100 VISITEURS RENSEIGNÉS HORS LES MURS (+ 34 %)

Borne interactive de Thiers en centre ville

Près de 3 400 connexions

- Une borne interactive installée en centre ville de Thiers en partenariat avec la mairie.
- Mise à jour des contenus des rubriques touristiques par la MDT.
- Un affichage des disponibilités d’hébergement.
- Des travaux sur la place de la mairie qui ont limité son utilisation

Présentation du territoire lors de pots d’accueil d’hébergements touristiques

1 600 visiteurs renseignés

- Un nouveau service pour les structures d’hébergements de + 100 lits.
- Intervention d’un animateur de destination.
- 41 pots d’accueil pour 8 structures d’hébergements bénéficiaires.
- Une moyenne de 39 participants/pot d’accueil.

Accueil dans des sites touristiques ou culturels

150 visiteurs renseignés

- 8 après-midi d’accueil au musée de la Céramique (juillet et août)
- 2 soirées au sein de la médiathèque Entre Dore et Allier en juin.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Les outils de gestion liés à l'accueil

Nombre de fiches APIDAE renseignées

TYPE D'OFFRE	NB D'OFFRES
Hébergement	479
Restauration	180
Activités	526
Structures équipements	398
Patrimoine	82
Animations	2 351
TOTAL	**4 016**

Un espace qualité dans les BIT

BASE DE DONNÉES APIDAE : 4 000 FICHES MISES À JOUR

- Depuis 2 ans, la MDT utilise la base de données (APIDAE), un outil commun à l'ensemble des offices de tourisme de la région.
- Le site internet de la MDT comme les différents sites internet des structures institutionnelle. relayant les offres du territoire sont syndiqués sur cette base de données.
- La MDT coordonne la mise à jour de ces informations.

OBSERVATION TOURISTIQUE

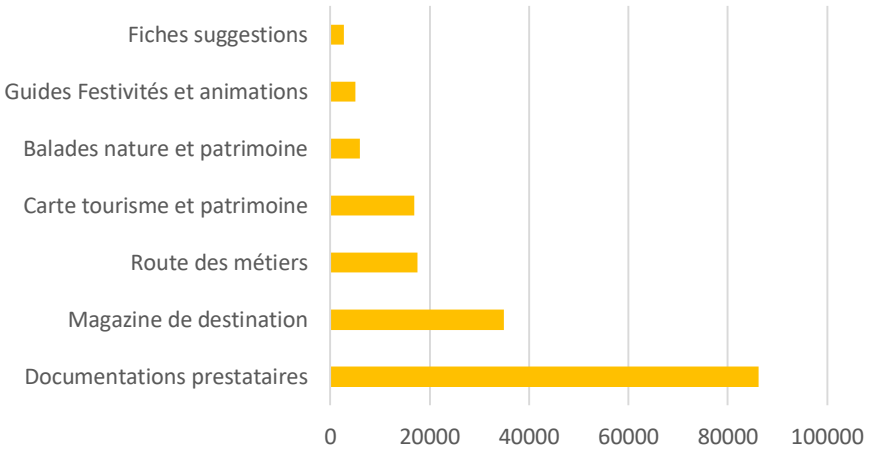
- Mise en place d'un outil de gestion de la relation client avec un module de qualification et comptage des contacts clients (comptoir, tél, mail, etc.).
- Élaboration d'un bilan de fréquentation touristique estival.
- Participation à l'observation nationale d'Office tourisme de France.

ENQUÊTES DE SATISFACTION

- La MDT a interrogé les prestataires partenaires en fin de saison touristique.
- La MDT diffuse des enquêtes de satisfaction auprès des participants aux visites guidées.
- La MDT met à disposition un espace qualité dans les BIT pour les visiteurs : questionnaires de satisfaction, cahier de suggestions.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

La diffusion de la documentation touristique



Diffusion des documents lors des bourses aux documents

Documentations	Puy-de-Dôme	Loire	Haute-Loire	Allier
Magazine	5 240	710	283	340
Carte tourisme et patrimoine	5 430	1 610	358	300
Route des métiers	5 520	1 350	380	270
Casa d'Art	945	20	140	0
Prestataires ALF	29313	1 535	4 142	1 090
Prestataires BL	6 340	170	375	740
Prestataires TDM	5 390	290	70	540
S/total	**58 178**	**5 685**	**5 748**	**3 280**
TOTAL	**72 891**			

PLUS DE 170 000 DOCUMENTS DIFFUSES

de la MDT et des partenaires

- Participation à 4 bourses aux documents départementales (03, 42, 43, 63) : plus de **70 000** documents.
- Livraison de documentations touristiques auprès de **344 prestataires** du Livradois-Forez. Ensemble des documents du territoire Livradois-Forez.
- Plateforme d'envoi de documents commune aux BIT (549 envois contre 289 en 2018).
- Méthode de gestion de la documentation (divers outils de suivi des commandes, formulaires de commandes pour les prestataires…).

PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT en accès libre dans les bureaux d'information touristique.
- Création d'espaces spécifiques et harmonisés pour chaque catégorie de dépliants.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Les services auprès des hébergeurs

Guide numérique des hébergements

Exemple de fiches suggestions

LES DISPONIBILITÉS DES HÉBERGEMENTS

- Affichage sur les vitrines des BIT des disponibilités des hébergements touristiques « à la nuitée » de leur secteur géographique de proximité.
- Offre réservée aux hébergements partenaires volontaires et informant de leur disponibilité via les différents outils proposés.

GUIDE NUMÉRIQUE DES HÉBERGEMENTS

- Les hébergements partenaires sont présentés par typologie d'hébergement et par territoire.
- Impressions réalisées à la demande du client (type d'hébergement, localisation).
- Présentation dans une pochette cartonnée.

CRÉATION DE 11 FICHES SUGGESTIONS

1, 2 et 3 JOURS

11 fiches suggestions adaptées à chaque secteur géographique pour aider les hébergeurs à personnaliser davantage les suggestions d'activités à faire à proximité de leur structure aux profits de leurs clientèles.

- Liste de sites et d'activités incontournables à réaliser sur 3 jours (des activités les plus proches aux plus éloignées).
- Rédaction plus « personnelle et expérientielle »
- Traduction en anglais.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Le service billetterie et la boutique

Livradois-Forez

Billetterie

Organiser ses sorties

La Maison du tourisme vous permet de réserver vos activités pendant votre séjour grâce à son service billetterie.

Visites et promenades

- Pass musées ambertois (Visitez les 4 musées d'Ambert : Maison de la Fourme d'Ambert, Mus'Énergie, Moulin à papier, Richard de Bas, École 1900)
- Mus'Énergie (Ambert)
- Trains de la Découverte (Ambert)
- Pass Jardin pour la Terre et Musée de la Dentelle (Arlanc)
- Le Jardin pour la Terre (Arlanc)
- Le Musée de la dentelle (Arlanc)
- Visites de ville (Ambert, Lezoux, Thiers...) et visites guidées du Pays d'art et d'histoire de Billom...
- Balades et visites, nature et patrimoine accompagnées (voir programme complet dans le guide « Balades et visites accompagnées »)

Initiations expérientielles et autres loisirs

- Journées Famille :
  - Découvrez le savoir-faire du coutelier thiernois
  - Bike and rail
  - Prenez de l'altitude, savourez la fourme d'Ambert
- Fabrication d'un couteau Le Thiers avec la Coutellerie Robert David
- Vol de découverte proposé par l'Aéroclub du Livradois-Forez à Ambert
- Cartes de pêche

Concerts et spectacles

- Festival du volcan de Montpeloux
- Festival les Nuits Clkassiques de Thiers
- Concerts de Vollore
- Festival d'Ambert

www.vacances-livradois-forez.com AUVERGNE

Affichette billetterie dans les BIT

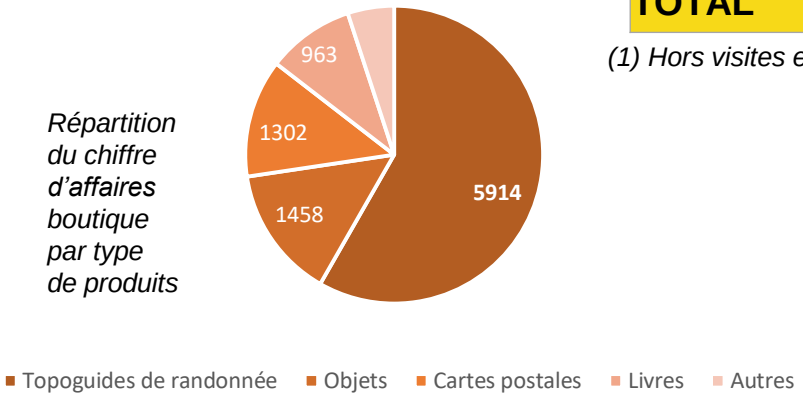
4 779 BILLETS VENDUS : + 14 %
71 049 € DE VENTES : + 2 %

- Les ventes pour Coutellia et le festival d'Ambert ont doublé
- Chute de la vente de cartes de pêche
- 18 % de réservation en ligne / 82 % au comptoir

	Nb de billets vendus			Chiffre d'affaires		
	2018	2019	Variation	2018	2019	Variation
Spectacles	2 964	**3 610**	**+ 22%**	48 526	**54 665**	**+ 25%**
Activités	804	**683**	**- 15%**	19 053	**14 503**	**- 37%**
BNP (1)	441	**486**	**+ 10%**	1 821	**1 881**	**+ 8%**
TOTAL	4 209	**4 779**	**+ 14%**	**69 399**	**71 049**	**+ 2%**

(1) Hors visites et balades MDT

Répartition du chiffre d'affaires boutique par type de produits



VENTES BOUTIQUE : 10 149 € (+ 40%)

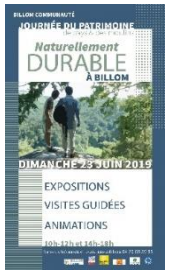
- Développement des produits de la boutique : topoguides de randonnée, produits d'édition, objets artisanaux.
- La vente et la revente de topoguides locaux représentent plus de 50 % du chiffres d'affaires.

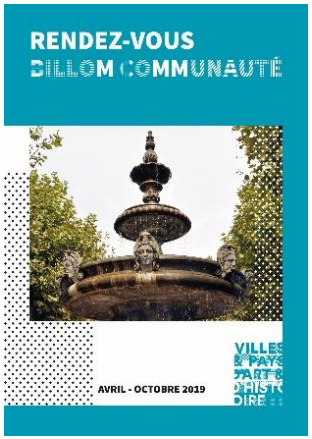
NB : Acquisition en début d'année d'un logiciel de caisse et gestion de la billetterie. Formation des personnels à l'utilisation de l'outil.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Le programme d'animations

	Nb balades	Nb particip.	Chiffre d'affaires
2019	49	646	3 124 €
2018	48	662	2 818 €
Var.	2%	-2,5%	11%





Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

646 PARTICIPANTS AUX BALADES NATURE ET PATRIMOINE RECETTE : 3 124 € (+ 11 %)

- Participation à la démarche du PNR
- Programmation spécifique à la MDT
  - 23 visites de villes et de villages
  - 12 balades nature
  - 14 visites décalées, théâtralisées et nocturnes
  - 3 visites nocturnes
- Édition d'un guide estival tiré à 6 000 ex + des affiches

RENDEZ-VOUS de Billom communauté et JOURNÉES DU PATRIMOINE (2)

- Réalisation du livret de la programmation annuelle du PAH de Billom communauté.
- Appui technique au PAH de Billom communauté pour les Journées du patrimoine des 22/23 juin et 21/22 septembre.

VILLAGE DES PRODUCTEURS DES SITES REMARQUABLES DU GOÛT

- Les 6, 7 et 8 décembre à Billom. Prestation de service et appui technique pour « Les champs d'ail de Billom ».

Partenaires : PNR/Billom communauté/Champ d'ail de Billom

Les guides *Festivités et animations*

DES GUIDES D'ANIMATIONS

- **4 guides *Festivités et animations* petites vacances scolaires** (hiver, printemps, Toussaint, Noël). 1 000 - 1 500 exemplaires selon les saisons.
- **3 agendas locaux mensuels** « chartés » pour le secteur Billom/Lezoux, Thiers Dore et Montagne et Ambert Livradois-Forez, impression à la demande soit au total.
- **36 guides réalisés sur l'année.**

AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Site internet et réseaux sociaux : posts Facebook ; affichage en page « actualités » du site internet pour juillet et août.
- Transmission régulière des animations et notamment en été pour 3 médias : La gazette de l'été, La Montagne, Le Semeur-Hebdo.

UNE MÉTHODE DE RECENSEMENT

- Recensement de toutes les animations touristiques situées sur les communautés de communes membres ou organisées par une structure engagée dans un réseau soutenu par le PNR.
- Une inscription en ligne de l'animation sur www.vacances-livradois-forez.com

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Echanges / formations

3 RENCONTRES LOCALES : 140 PARTICIPANTS

Objectifs

- Mieux faire connaître le territoire aux professionnels du tourisme et aux agents de la MDT.
- Mieux connaître les prestataires touristiques.

Les 3 journées

- 23 mai 2019 : Vallée de l'Ance
- 11 juin 2019 : Arlanc et ses alentours
- 10 octobre 2019 : Haut-Livradois

4 RENDEZ-VOUS DU TOURISME : 40 PARTICIPANTS

Objectifs

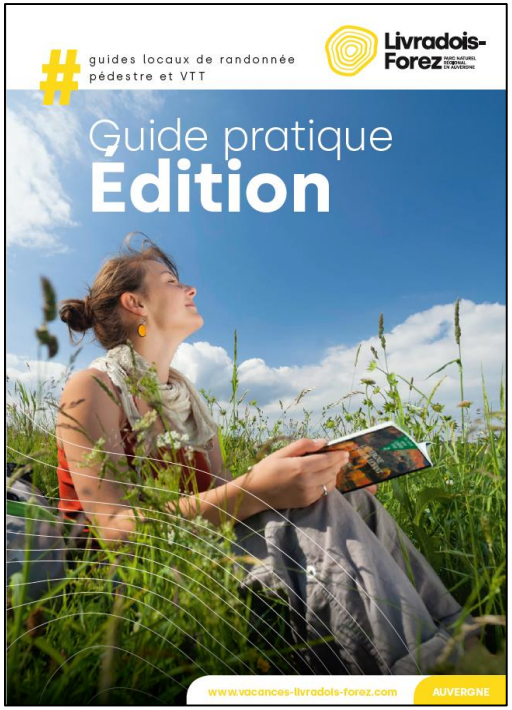
- Créer du lien entre les prestataires touristiques et la MDT.
- Apporter des conseils techniques et pratiques sur les services proposés par la MDT.

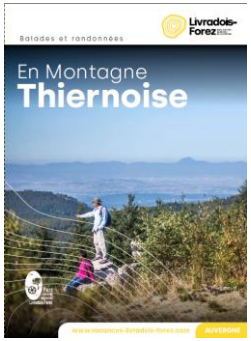
Les 4 RDV

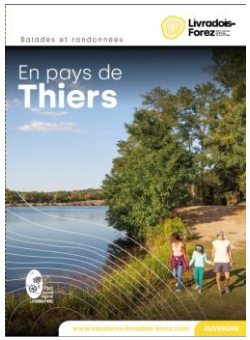
- 12 novembre : Secteur Billom/Lezoux
- 19 novembre : secteur Vallée de l'Ance
- 21 novembre : secteur Ambert
- 26 novembre : secteur Thiers Dore Montagne

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Le développement de la randonnée







COORDINATION BALISAGE / MAINTENANCE

- 190 PR + 27 sentiers à thèmes
- Tour de Pays et circuits de WE
- Le Tour VTT en Livradois-Forez

TOPOGUIDES DE RANDONNÉE

- Élaboration charte graphique des topoguides locaux.
- Réédition complète des topoguides du secteur de Thiers et de la Montagne thiernoise (2019 – 2020).
- Diffusion des topoguides locaux (librairies, grandes surfaces…).

DÉVELOPPEMENT DE LA PLATEFORME DE RANDONNÉE EN LIGNE

www.livradois-forez-rando.fr

- Mise en ligne de circuits de randonnées pédestres.
- Gestion de la plate-forme et des contenus.

GR DE MONTAIGNE (GR89)

- Soutien technique aux collectivités.

SOUTIEN À RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Aide de 4 000 €.
- Formation balisage de 70 bénévoles
- Aide à l'organisation de la Fête de la Randonnée.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

CHEMIN de Montaigne

En partenariat avec RELF, le PNR Livradois-Forez et le Conseil départemental 63

Nouvelles actions 2020 en prévision

L'accueil

- Aménagement des bureaux d'information touristique : amélioration des devantures (nouveau code de marque) avant l'été ; élaboration d'un programme d'aménagement intérieur
- 3 journées découverte : La Chaise-Dieu, autour de Sauxillanges et le Forez côté Loire
- Achat de terminaux de paiement en carte bancaire
- Recrutements de saisonniers complémentaires / l'an dernier

Les animations

- Développement de la valorisation des animations sur la nouvelle Page Facebook (mise en place d'un planning éditorial)

Le service billetterie et la boutique

- Évolution de l'outil de réservation en ligne (nouvel outil)

La randonnée

- Développement de la plate-forme randonnée : www.livradois-forez-rando.fr (contenu, et référencement avec l'appui d'un stagiaire)
- Réédition complète d'un topoguide local : Entre Dore et Allier
- Appui technique au projet de création d'un sentier de découverte de Lezoux
- Sortie du topoguide de randonnée les plus belles PR du Livradois-Forez (éditions Chamina)
- Travail de valorisation de la vallée de la Dore à vélo en lien avec le PNR Livradois-Forez

– Marketing

La marque « Livradois-Forez »

La marque de destination

Le marqueur (utilisation par les acteurs locaux)

CRÉATION DE LA NOUVELLE MARQUE

- Nom de la marque : Livradois-Forez
- Signature : Parc naturel régional en Auvergne
- Une nouvelle façon de parler de la destination avec une nouvelle identité graphique, visuelle et sémantique pour la destination.
- Des valeurs communes : liberté, authenticité, solidarité, transmission, respect de l'environnement

94 SIGNATAIRES DE LA CONVENTION D'UTILISATION DE LA MARQUE*

- 80 prestataires touristiques
- 9 organisateurs d'évènements
- 2 membres fondateurs
- 3 réseaux touristiques
- Des actions d'information : une lettre d'information ; une boite à outils sur le site internet

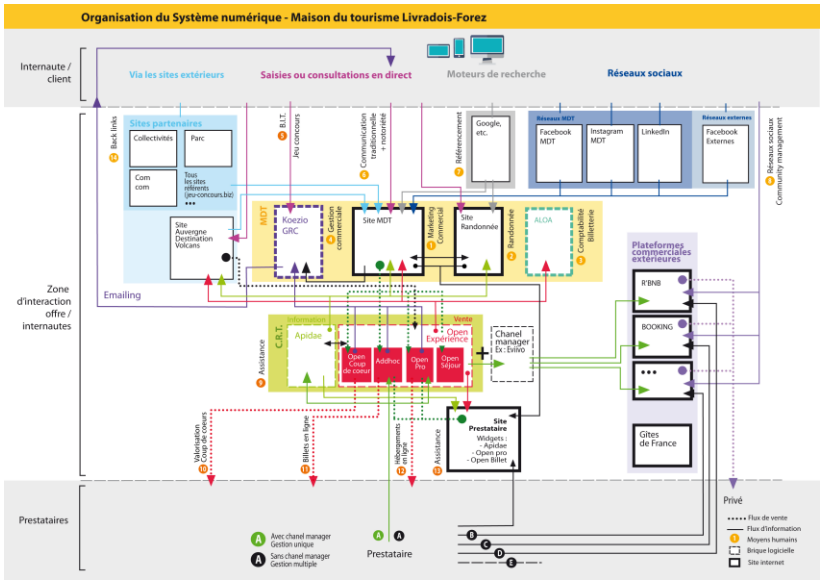
DÉPLOIEMENT INTERNE (MDT) DE LA CHARTE GRAPHIQUE DE LA MARQUE

- Nouvelle charte graphique de différents documents/supports d'information, de promotion, de commercialisation et administratifs de la MDT (environ 40) : dépliants, catalogues, supports d'information, cartes de visite, courrier, signatures mail, etc.

* 131 signataires à la date de l'AG

Développement de la stratégie digitale

Organisation du système numérique de la Maison du tourisme



MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DIGITALE

Un outil central, le média de la destination : le site internet

Le développement de l'interconnectivité avec de nombreuses fonctionnalités

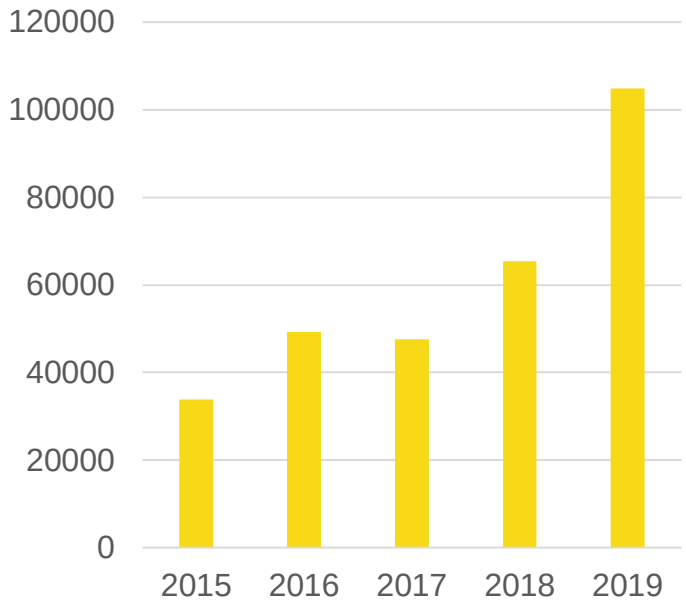
- pour augmenter le trafic : réseaux sociaux, référencement, stratégie de liens
- pour gérer l'information touristique : APIDAE
- pour développer la vente en ligne : 4 logiciels différents de vente en ligne (billet, hébergement, coup de cœur, produits packagés)
- pour suivre les parcours clients : un logiciel de gestion de la relation client.

Un outil d'observation de suivi mensuel de la stratégie digitale

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Site internet vacances-livradois-forez

Nombre de visiteurs uniques du site internet



	2017	2018	2019
Nombre utilisateurs uniques	47 660 (- 3 %)	65 473 (+ 37 %)	104 818 (+ 60 %)

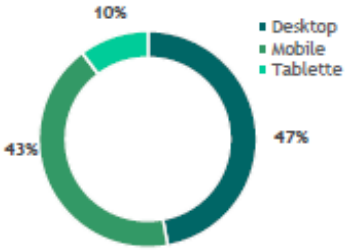
UN NOUVEAU SITE INTERNET 105 000 VISITEURS UNIQUES (+ 60 %)

- Date de mise en ligne : 09 juillet 2019
- Les évolutions du site : un nouveau design, une nouvelle arborescence, un blog, une rubrique dédiée aux « expériences », un espace « pro », etc.

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DE RÉFÉRENCEMENT NATUREL (SEO)

- Définition des 108 mots-clés prioritaires définissant les requêtes des internautes en lien à la destination
- Veille/évolution des mots-clés de la destination et ajustements des contenus sur le site internet

RÉPARTITION DU TRAFIC PAR TYPE D'APPAREILS

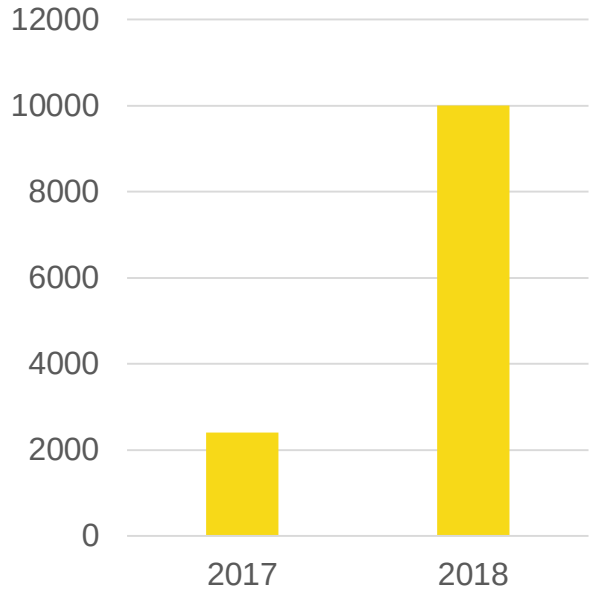


2017-2018	21972	32930	6473
2018-2019	40363	44561	9748
%	35%	84%	51%

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Site internet Livradois-Forez-rando

Nombre de visiteurs uniques du site internet rando



	2018	2019
Nombre utilisateurs uniques	2 400 (sur 4 mois)	11 089 (+ 60 %)

11 000 VISITEURS UNIQUES (+ 315 %)

- Valorisation de plus de 100 itinéraires
- Mise en place de l'application sur les plateformes Google Play et Apple Store

Un outil de valorisation des sentiers de randonnée

- Visualisation cartographique des circuits de randonnée
- Téléchargement gratuit de toutes les « fiches randonnée » Présentation des prestataires partenaires à proximité des sentiers

… qui permet également le suivi de la maintenance des circuits de randonnée

Missions de la Maison du tourisme

- Partenariat avec le PNR pour la mise en place et la gestion de la plateforme (définition du contenu, design, test, etc.)
- Saisie et mise à jour des circuits (tracés, descriptifs, photos, etc.)

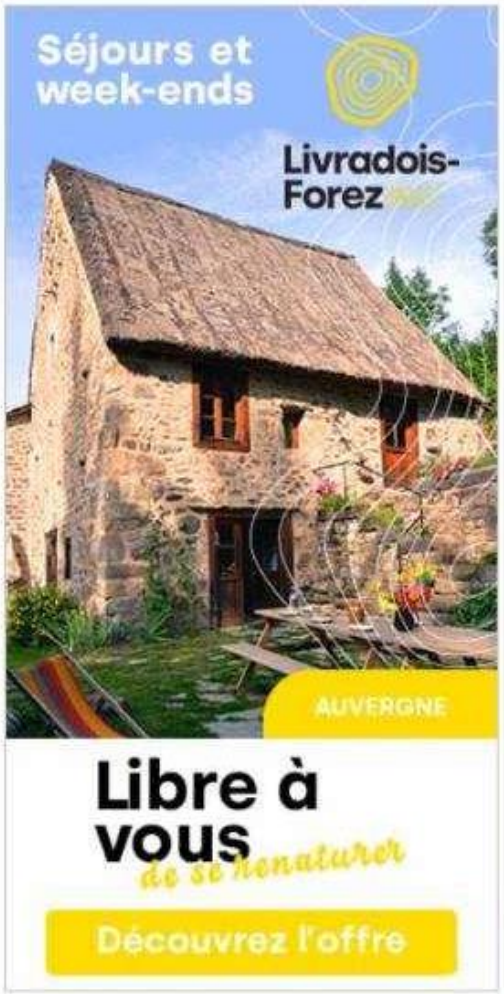
Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

RÉSEAUX SOCIAUX	INDICATEURS	2019	2018	ÉVOLUTION
Facebook Page destination	Abonnés	**1 695**	**1 416**	**+ 20 %**
	Likes	**1 629**	**-**	
Facebook Page animations	Abonnés	**1 063**	**961**	**+ 10 %**
	Likes	**1 052**		
Youtube	Vidéos vues	**4 768**	**3 627**	**31 %**
Instagram	Abonnés	**238**		

DES RÉSEAUX SOCIAUX QUI ÉVOLUENT

- Peu de temps consacré cette année aux réseaux sociaux (en raison de l'évolution du site internet)
- Une forte marge de progression
- Une nouvelle stratégie mise en place en 2019 (pour mise en place à partir de février 2020)

Campagne de promotion des hébergements



2 CAMPAGNES NUMÉRIQUES : 640 000 VUES

Campagne sur le site internet du Routard

- Date de la campagne : du 10/07 au 31/08/2019
- Nombre de vues de la page : 300 312
- Nombre de clics (renvoi sur le site de la MDT) : 920
- Taux de clic (Click Through Rate)* : 0,30 %
- Prestation de notoriété correcte

Campagne sur le site internet du Petit Futé

- Date de la campagne : du 10/07 au 17/10/2019
- Nombre de vues de la page : 340 000
- Nombre de clics (renvoi sur le site de la MDT) : 1 738
- Taux de clic (Click Through Rate)* : 0,52 %
- La campagne a bénéficié d'une belle visibilité et d'une audience captive

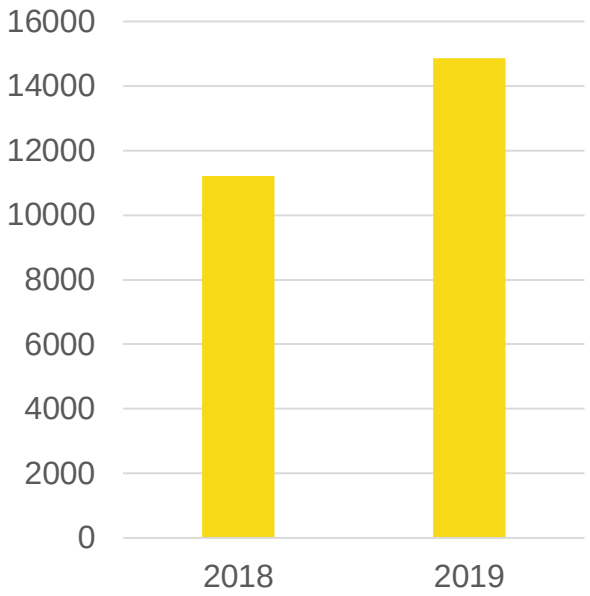
*NB : une bannière performe bien à partir de 0,3 %

Soit **2 658 webnautes « qualifiés** » qui ont été re-dirigés sur le site internet Livradois-Forez pour consulter les offres d'hébergement.

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Gestion de la relation client

Nombre de contacts avec mail dans la base de données clients



	2018	2019
Nombre de contacts dans la base de donnée	**11 221** Réajustement des fichiers au 31/12/2018	**14 859**

BASE DONNÉES CLIENTS : 14 859 CONTACTS (prospects et clients) soit + 32 %

Provenance des 3 638 nouveaux

- Site internet : 724
- Jeu concours : 1974
- Salons et opérations locales : 517
- Accueil dans les BIT : 423

Objectifs stratégiques de la gestion de la relation client

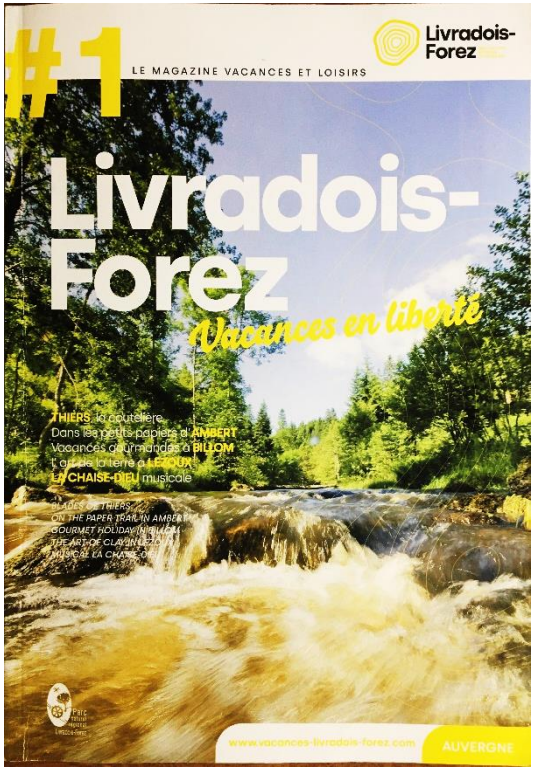
- Centralisation/ collecte des données clients (mail, centre d'intérêt),
- Diffusion d'information en fonction des centres d'intérêt des visiteurs.

JEU CONCOURS

- 1974 participants
- thématique des « savoir-faire »
- jeu-concours organisé en partenariat avec le village-vacances AZUREVA

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Éditions grand public



UN NOUVEAU MAGAZINE

- Contenu :
  - 1 partie sous forme magazine
  - 1 partie carnet d'idées : présentation des partenaires de la MDT (prestataires d'activités, restaurateurs)
  - Grand reportage sur les savoir-faire
- Langue : français /anglais
- Impression : 30 000 exemplaires

Diffusion

- 17 000 ex. localement (prestataires, BIT)
- 6 700 ex. diffusés en kiosque avec Le Mag2Lyon (mai-juin 2019) et Tout Clermont (mai-juin 2019). Lectorat qualifié de Lyon et de Clermont-Ferrand. Magazine proposé en « offre découverte » avec un article de présentation dédié dans les deux supports
- 5 000 ex. dans les autres OT de proximité.
- 300 ex. : clients/presse
- 1 000 ex en stock au 1/01/2020

CARTE TOURISME ET PATRIMOINE

- Mise à jour de la carte
- Impression : 25 000 exemplaires
- Territoire : le Livradois-Forez
- Partenaire : PNR Livradois-Forez

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

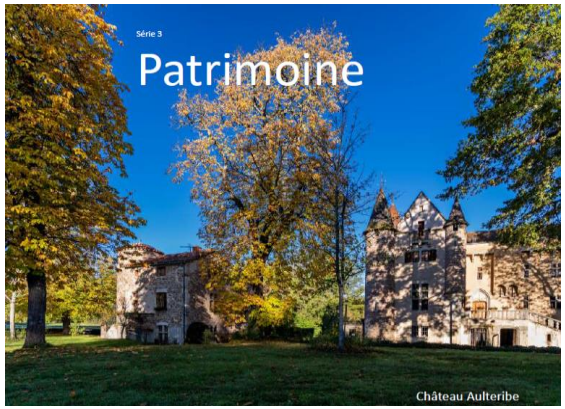
CRÉATION ET MISE EN LIGNE DE 10 NOUVELLES EXPÉRIENCES

RÉDACTION D'EXPÉRIENCES TOURISTIQUES SUR LE BLOG

DÉVELOPPEMENT DE CONTENUS VIDEOS

- En partenariat avec Auvergne Destination Volcans
- Accueil de l'agence de production vidéo « castor Production » pour la réalisation d'une première série de « clips » vidéos du Livradois-Forez
- 2 captures vidéos : au château de Vollore-Ville et à Billom

Campagnes photographiques



LANCEMENT DE 3 CAMPAGNES PHOTOGRAPHIES

- Mise en place d'une nouvelle signature visuelle pour le Livradois-Forez
- Renouvellement de la banque d'images de la destination
- 3 campagnes :a
  - paysage
  - savoir-faire
  - patrimoine
- Poursuite des campagnes en 2020

Salons et présence lors de « festivités locales »

SALONS	LIEU	DATES (2019)	NB VISITEURS ACCUEILLIS	NB CONTACTS QUALIFIÉS
Carrefour de la pêche	Clermont-F.	18 - 20 janvier	210	NC
Salon du Randonneur	Lyon	22 - 24 mars	478	177
TOTAL			**688**	**177**

FESTIVITÉS	LIEU	DATES (2019)	NB VISITEURS ACCUEILLIS	NB CONTACTS QUALIFIÉS
Coutellia	Thiers	18-19 mai	206	184
Fête de la gare	Vertolaye	11 au 15 juin	Pas de stand MDT (200 visiteurs présents sur la manifestation)	-
Fête de la montagne	Col des Pradeaux	16 juin	62	-
Cyclo Les Copains	Ambert	6 et 7 juillet	12	5
Fourmofolies	Ambert	3 et 4 août	Pas de stand MDT (20 000 visiteurs présents sur la manifestation)	123
Site remarquable du goût	Billom	Du 6 au 8 décembre	100	-
Fête de la clémentine	Le Chambon / D	1er septembre	52	6
Rallye des Monts Dômes	Thiers	26 octobre	49	22
WE Exquis	Lezoux	12-13 octobre	NC	NC
TOTAL			**481**	**340**

PARTICIPATION À 11 OPÉRATIONS

1 169 VISITEURS ACCUEILLIS

517 CONTACTS QUALIFIÉS

MISSION DE RELATION PRESSE
avec l'agence Qui Plus Est

- Elaboration de la stratégie de relation presse : identification des « médias » prioritaires, des actions à mener, etc.
- Communiqué de presse : lancement de la saison estivale 2019
- Organisation d'un accueil médias régionaux (1 journaliste)

PRESSE NATIONALE
27 000 € de contre-valeur publicitaire

- **Terre Sauvage** n° 368, août 2019. A l'initiative du PNRL-F, accueil d'un journaliste du 3 au 7 juin en L-F. 14 pages présentées dans le magazine. CVP : 13 119 €
- **Elle Magazine** cahier régional du n° 3835 du 21/06/2019. Présentation des plus beaux couchers de soleil sur la chaîne des volcans d'Auvergne CVP : 12 630 €
- **Rustica**, n° du 5 au 18/07/2019. Promotion du programme des Journées Européennes du patrimoine en Livradois-Forez. CVP : 2 031 €

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

CVP : contre-valeur publicitaire

BLOGUEURS

Accueil de « Freelensers » Sébastien & Lola

- Date : 17 au 31 juin 2019
- 3 articles « Thiers et sa cité médiévale » ; « Préférer commencer par le fromage » (fourme d'Ambert) **;** « Flâner sur les hauts plateaux d'estive du Forez »
- Les articles sont exclusivement promus sur le site interne d'Auvergne Destination Volcans

Blogueur au Manoir de la Manantie

- Reprise de l'article de la bloggeuse Vinciane « week-end romantique » sur le site internet de la MDT

RADIOS

Radio France Bleu Pays d'Auvergne (4 émissions « Le baladeur en Auvergne)

- 01/07/2019 : en direct Ambert
- 01/08/2019 : en direct d'Ambert
- 12/08/2019 : en direct de Billom
- 22/08/2019 : en direct de Thiers

Radio Chrétienne de France (RCF)

- 04/07/2019 : Plateau "Destination Livradois-Forez" un été à Ambert

Les aventures de Lulu

MOULIN RICHARD DE BAS

Le savoir-faire de la papeterie française

Venant d'arriver sur le territoire pour rejoindre la rédaction de La Gazette de Thiers, je vais tester pour vous les différentes expériences touristiques et estivales, en Livradois-Forez. Cette semaine, je continue mon parcours avec la création de ma propre feuille de papier, au Moulin Richard de Bas à Ambert.

C'est à quelques kilomètres du centre bourg d'Ambert, au milieu de nulle part que je me trouve. Parmi tous ces hectares de forêt, le Moulin Richard de Bas habite la vallée depuis des siècles. À vrai dire, il est le dernier moulin à papier encore en fonctionnement dans la région.

Richard de Bas est le dernier en activité sur 300 moulins

Une cinquantaine de kilomètres me séparent de Thiers et j'arrive complètement dépaysée. Pour me plonger dans le monde de la papeterie, je fais la visite du moulin. Je ne vous cache pas que ça ne m'a pas fait de mal puisque j'étais loin d'imaginer tout l'univers qui est lié à ce métier. Ce moulin d'époque continue de produire du papier et je suis particulièrement étonnée de voir que le matériel utilisé est d'origine, permettant une production complètement artisanale. Pièce par pièce, j'en découvre un peu plus sur l'histoire de la papeterie. Saviez-vous que les guêpes sont les premières papetières ?

Bouche bée et les yeux grands ouverts, je m'approche d'un nid de guêpes suspendu dans une des pièces et je vois qu'il est fait de papier. Mon heure est venue, comme les guêpes, d'en produire. Je rencontre Emmanuel, petit-fils de Marius Péradeau qui avait acheté le moulin au XIX siècle. C'est lui qui va me guider en tant que future apprentie papetière. L'atelier dans lequel je rentre est le même que celui des véritables papetiers, mais en version plus petit. « Mettez-vous à l'aise », me dicte Emmanuel. Dans mes petites chaussures ouvertes, j'ai plus l'air d'une touriste qu'autre chose. Sans problème, je sais m'adapter. Des souvenirs d'école remontent quand Emmanuel me demande si j'ai bien écouté la visite. Je trouve bien que les prédécesseurs approuvés papetiers étaient des enfants.

Au fond d'une cuve, je vais chercher, avec un redable (instrument en bois permettant de malaxer), les tissus broyés (*). Le tout est à tourmenter le mélange entre le tissu et l'eau. Les tissus sont souvent de vieux draps ou chiffons qu'ils récupèrent notamment chez Emmaüs.

Je prends un cadre de format A4 et je le plonge dans la cuve. Mes bras se retrouvent mélangés dans cette eau blanchâtre, épaisse, et une grimace de dégoût se forme sur mon visage. En ressortant le cadre, la forme égouttée naturellement l'eau. C'est impressionnant de voir que la matière est assez épaisse pour que ça ne retombe pas au fond de la cuve.

Une fois qu'on a notre forme, on la démoule comme un gâteau. Pour la dernière étape, je dois pousser fort pour que le papier soit bien essoré. Emmanuel n'hésite pas à me charrier quand je le pousse, je doute que les enfants aient plus de force que moi. Du moins, j'espère que non. Avec son franc-parler et son excentricité, je n'ai pas d'autre choix que de rire pendant l'expérience.

« C'est le papier de Lulu », réagit Emmanuel. Et, me voilà apprentie papetière. J'ai quand même dû attendre quatre jours que mon papier se décide à sécher.

(*) Pour faire du papier, on mélange l'eau et le tissu pour créer une pâte compacte.

La création d'un papier est très rapide. Il ne faut que quelques minutes pour avoir la forme. Il faut attendre en moyenne deux jours que la feuille sèche.

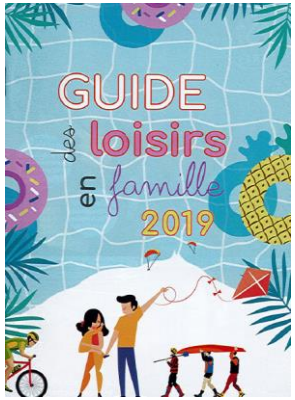
Prestation, atelier de groupe : 1,90 €. Atelier individuel : 5 €.

PLUS. Au moulin Richard de Bas se tient l'exposition Envoyez le papier! jusqu'au mardi 31 décembre. Horaires sur le site «richardbas.fr» ou au 04.73.82.09.11.

La semaine prochaine

Dans l'édition du jeudi 25 juillet, j'ai testé pour vous le canyoning au col de la Loge.

Livradois-Forez



PARTENARIAT PRESSE LOCALE

Journal La Montagne

- 8 articles d'une page sur les« plus belles randonnées »
- Dates : 1 publication hebdomadaire du 08 juillet au 26 août
- Contre valeur publicitaire : 9 600 € (estimation)

Journal La Gazette
« Les expériences de Lulu en Livradois-Forez »

- 8 articles de « tests » d'activités (relais sur le site internet et la page Facebook de la MDT)
- Dates : du 04/07 au 22/08/2019 :
- Contre valeur publicitaire : 6 400 € (estimation)

Guides régionaux

- ***Le Guide des loisirs en famille*** : présentation de la destination Livradois-Forez et du « Top 10 » des incontournables à découvrir
- ***Le Guide des golfs du Puy-de-Dôme-Auvergne*** (édition 2019/2020) : présentation du golf de Cunlhat, et du « Top 10 » des incontournables à découvrir en Livradois-Forez

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

3

Relations clients et relations commerciales

Commercialisation « groupes »

< *Catalogue 2020*

v *Catalogue 2019*

Nombre de groupes démarchés

	2019	2018	2017
Téléphone	100	175	175
Mail	450	50	70
In situ	0	8	10
Opé. commerciales	30	90	120
Workshop	25	15	0
TOTAL	**605**	**338**	**375**

79 602 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES : + 16 %

100 GROUPES ACCUEILLIS : + 19 %

	2019	2018	2017
Nb de groupes	100	84	46
Chiffre d'affaires	77 109 €	66 619 €	40 3870 €

Un nouveau catalogue « destination groupes »

- Contenu : 33 excursions à la journée, 2 séjours,
- 16 excursions à la carte
- Tirage : 1000 exemplaires
- En 2019, préparation et édition du catalogue 2020

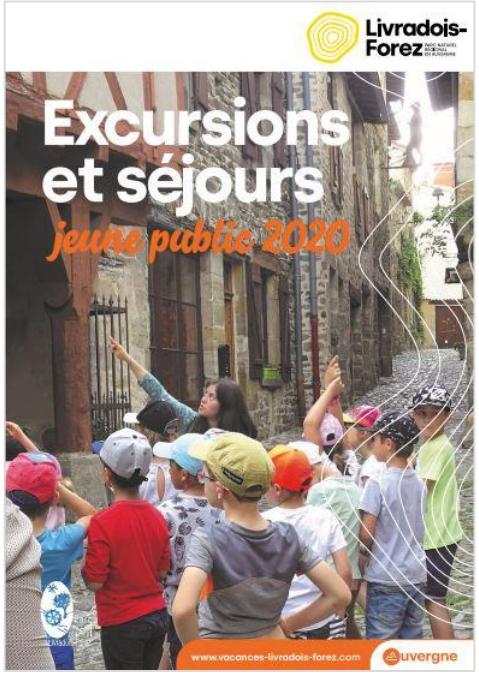
Plus de 600 groupes démarchés

- 1 journée rencontre « Aînés ruraux »
- 1 workshop autocariste : Voyages Coudert à Issoire

Partenariats avec les OT de proximité

- OT Pays du Puy-en-Velay : création de 3 produits dont 2 vendus par la MDT et 1 par l'OT du Puy-en-Velay
- Forez-Tourisme (42) : création d'un produit commun

Commercialisation « Jeune public »



< *Catalogue 2020*

v *Catalogue 2019*

Nombre de groupes démarchés

	2019	2018	2017
Téléphone	90	121	30
Mail	1 300	250	100
In situ	10	13	20
TOTAL	**1 400**	**374**	**150**

12 GROUPES ACCUEILLIS
6 494 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES
(+ 31 %)

VENTES JEUNE PUBLIC	2019	2018	2017
Nb de groupes	12	9	10
Chiffre d'affaires	6 494 €	4 974 €	2 853€

Un nouveau catalogue « jeune public »

- Contenu : 16 excursions à la journée, 1 séjours
- Tirage : 600 exemplaires
- En 2019, préparation et édition du catalogue 2020

Plus de 1400 groupes démarchés

251 PARTICIPANTS AUX SEJOURS CYCLO : 42 193 € DE CA

En complément du parcours du Dimanche, la Cyclo les Copains et la MDT ont élaboré des séjours packagés 2 et 3 jours

Rôle de la MDT

- Prospecter de nouveaux hébergements en fonction des nouveaux parcours
- Assurer la liaison entre les hébergements et les organisateurs de la manifestation
- Réaliser et gérer les conventions de partenariat entre les prestataires, la Cyclo et la MDT

Toujours beaucoup de participants à cette course malgré une petite baisse en 2019. En 2020 l'offre est complétée par un parcours comprenant la montée du Puy-de-Dôme.

DATES	NB PERS.	NB NUITS	CHIFFRE D'AFFAIRES
2018	264	439	**44 387 €**
2019	251	408	**42 193 €**

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Autres séjours individuels

	2019	2018	Variation
Nb clients	193	145	33 %
Chiffre d'affaires	2 582€	1 941€	33 %

CRÉATION ET VENTES D'EXCURSIONS ESTIVALES : 2 582 € (+ 33%)

3 produits journées individuels durant la saison estivale

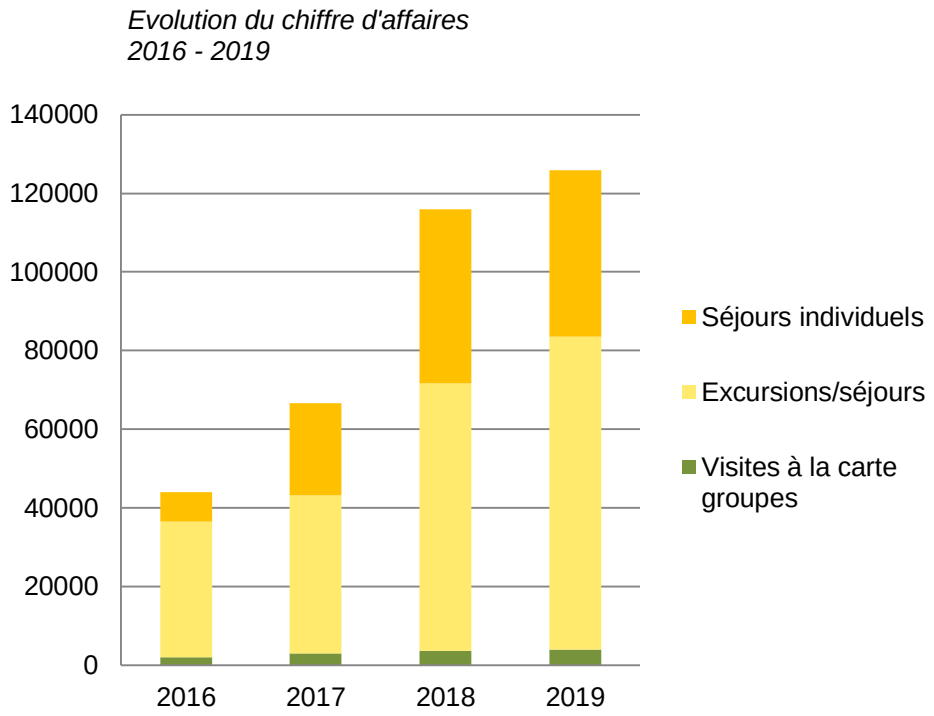
- Prenez de l'altitude, savourez la fourme d'Ambert
- Bike and rail
- Découvrez le savoir-faire du coutelier Thiernois

CRÉATION DE SÉJOURS « LES CONCERTS DE VOLLORE »

- Création pour la première année, d'un séjour associant des concerts à des hébergements.
- 3 formules sur 2 dates ont été créés avec 2 ou 3 concerts.
- Vente : 2 packages (500 €)

Livradois-Forez PARC NATUREL REGIONAL EN AUVERGNE

Synthèse du chiffre d'affaire du service réceptif



	2019	2018	EVOL
Visites à la carte (groupes)	4 001 €	3 574 €	+ 12 %
Journée et séjours (groupes)	79 602 €	68 018 €	+ 17 %
Séjour individuels (Cyclo, Vollore, Estivales)	42 193 €	44 387 €	- 5 %
TOTAL	**125 796 €**	**115 979 €**	**+ 8,5 %**

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPES ET INDIVIDUELS : 125 000 € (+ 8.5 %)

Clientèle groupes

- Le chiffre d'affaires des journées et séjours augmentent de 17 % 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

- Le chiffre d'affaires des séjours individuels est en légère diminution car moins de séjours vendus lors de la manifestation la cyclo-cyfac (mais sera en forte progression en 2020, vu les réservations).

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Réservation en ligne

	NB PRESTATAIRES	
	EN RÉSA EN LIGNE	SENSIBILISÉS CETTE ANNÉE
Centres d'accueil	0	0
Hébergements locatifs	122	36
Hôtellerie	10	1
Hôtellerie de plein air	6	1
Villages de vacances	2	1
Activités culturelles	12	4
Activités sportives	5	3
Artisans et producteurs	2	2
Loisirs	4	0
TOTAL	**163**	**48**

Chiffre d'affaires de la vente en ligne via Open System

	2019	2018	EVOL
Sites des prestataires	NC (1)	139 599 €	
Site de la MDT	17 912 €	16 598 €	+ 8%
TOTAL		**156 197€**	

(1) Des soucis liés à l'outil statistique ne permettent pas, au jour de l'AG, de transmettre des données fiables.

163 PRESTATAIRES EN RÉSERVATION SUR LE SITE INTERNET DE LA MDT : + 41%

Objectif

- Permettre aux prestataires d'offrir la possibilité de réserver en ligne leur hébergement

Services proposés par la MDT

- Aide à l'installation du module de réservation Open System sur les sites internet

Formations individuelles et collectives

- 8 formations collectives en petits groupes d'initiation à la gestion d'un compte Open Pro. Durée 3h00. 26 participants.
- Des formations individuels chez les prestataires touristiques n'ayant pas pu suivre les formations collectives. 16 formations individuelles.
- Une formation collective « vente en ligne ». Décembre 2019. 70 participants.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

– Indicateurs

2019

4

	Nature des indicateurs	2015	2016	2017	2018	2019	Évolution 2019/2018
Marketing	Nb de visiteurs uniques sur le site internet vacances livradois-forez.com	33 884	49 129	47 660	65 473	**104 818**	**+ 60 %**
	Nb de visiteurs uniques sur le site internet randonné	-	-	-	2 400	**11 089**	**+ 315 %**
	Nb de contacts dans la base de données clients/prospects (avec mail)	NC	NC	NC	11 221	**14 859**	**+ 32 %**
Commercialisation	Nb de prestataires proposant la vente en ligne (via Open System)	NC	58	71	115	**163**	**+ 41 %**
	CA vente en ligne via Open System	NC	179 301€	168 321€	169 612 €	**NC**	
	CA du service commercial	19 670 €	43 904 €	66 590 €	115 979 €	**125 796 €**	**+ 8,5 %**
Accueil Territoire Relations locales	Nb de visiteurs dans les BIT en été	13 686	16 883	14 921	22 618	**28 514**	**+ 11 %**
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	24 600	29 626	27 118	44 959	**47 998**	**+ 7 %**
	Nb de participants aux visites de la MDT	389	478	540	662	**646**	**- 2%**
	CA MDT vente de billetterie	21 243 €	33 397 €	56 812 €	69 399 €	**71 049 €**	**+ 2%**
	CA boutique	2 531 €	3 212 €	4 955 €	7 241 €	**10 149**	**+ 40 %**
	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	2 514	2 514	**2514**	**-**
Gouvernance	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	279	286	276	315	**285**	**- 9%**
	Nb de packs partenaires souscrits	315	350	334	374	**391**	**+ 4%**