



**Livradois-  
Forez** PARC NATUREL  
RÉGIONAL  
EN AUVERGNE

**MAISON DU TOURISME**

PARTICIPANTS

Présents

Collège des présidents

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

Membres de droit

Bernard LORTON, Parc naturel Livradois-Forez  
Josiane HUIQUET, Communauté de communes Entre Dore et Allier  
Michel GOHIN, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne  
Bernard GARCIA, Communauté de communes de Thiers Dore et Montagne  
Monique FERRIER, Communauté de communes Entre Dore et Allier  
Michel BRAVARD, Communauté de communes Ardenet Livradois Forez  
François BERNARD, Communauté de communes Billon Communauté

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

JEUDI 20 FEVRIER 2020

COMPTE-RENDU

SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont

Le 24 février 2020

Corinne Mondin

Présidente

## **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

Monique FERRIER : Communauté de communes Entre Dore et Allier

Bernard GARCIA : Communauté de communes de Thiers Dore et Montagne

Michel GONIN : Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Josiane HUGUET : Communauté de communes Entre Dore et Allier

Bernard LORTON : Parc naturel Livradois-Forez

#### Membres actifs

François ANSEL : Village vacances Demeures du lac

Bernard AUROY : Président de RELF

Nicole BOUCHERAT : Les marguerites du Lotz

Georges CHAMPAIN : Gîte des Erables

Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : Château des Martinanches

Jean JALLAT : Les Champs d'ail de Billom

Gérard LECOQ : Ana'Chronique

Christine MILLER : Le Moulin de la Passerelle

Alain NERON : Domaine du Faux Martel

Sylvain PERAUDEAU : Moulin Richard de Bas

Helen SLIK : La Paresse en Douce

Gilles VAYSSIERE : La Clef des Puys

#### Autre participant

Benoît BARRÈS : Maison du tourisme du Livradois-Forez

#### Excusés/absents avec pouvoir

Corinne MONDIN : Présidente de la Maison du tourisme Livradois-Forez, pouvoir donné à Michel GONIN

#### Excusés/absents sans pouvoir

Josiane COMBRIS : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

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

Valérie GOBILLARD : Le Clos Goëlle

Guy GORBINET : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

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

Gérard GUILLAUME : Président de la communauté de communes Billom communauté

Simone MONNERIE : Communauté de communes Ambert Livradois Forez

Florent MONEYRON : Président de la communauté de communes Entre Dore et Allier

Martine MUNOZ : Communauté de communes Thiers Dore et Allier

Anthony PLANAT : Association Routes des métiers

Patrice ROYET : Communauté de communes Billom Communauté

CM



## ORDRE DU JOUR

### A – AFFAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Pôle marketing

- I - Plan marketing 2020
- II - Partenariat avec Auvergne destination Volcans et le Comité régional au tourisme Auvergne-Rhône-Alpes
- III - Marque Livradois-Forez : évolutions des stands de promotion de la destination
- IV - Campagnes de communication
- V - Routage du magazine de destination n°2
- VI - Réalisation de vidéos de la destination
- VII - Salons 2020
- VIII - Jeu concours 2020
- IX - Relation presse 2020
- X - Adhésion à la charte « partenaire engagé » Chaîne des Puys - Faille de Limagne

#### Pôle accueil territoire et relations locales

- XI - Aménagement des bureaux d'information touristique : devantures et aménagement intérieur
- XII - Programme des visites et balades nature et patrimoine et modifications tarifaires
- XIII - Supports de valorisation des animations touristiques
- XIV - Fiches suggestions 2020
- XV - Souscription à la coopérative APIDAE

#### Pôle relations clients, relations commerciales

- XVI - Programme des opérations commerciales 2020

#### Pôle administration

- XVII – Adoption du compte de résultat et bilan 2019
- XVIII - Budget prévisionnel 2020
- XIX - Mission d'audit et de coaching
- XX – Renouvellement partiel du conseil d'administration

### B - INFORMATION

#### Pôle accueil territoire et relations locales

- XXI - Présentation du territoire lors des pots d'accueil organisés par les hébergements touristiques
- XXII - Bilan de la fréquentation des BIT de septembre à décembre 2020
- XXIII - Programme de formation 2020 : planning
- XXIV - Label Vignobles et découvertes
- XXV - Organisation de la diffusion de la documentation touristique 2020

#### Pôle marketing

- XXVI - Mission photo : diaporama de quelques photographies

#### Pôle relations clients, relations commerciales

- XXVII - Bilan de la formation « vente en ligne » du 18 décembre 2019

#### Pôle administration

- XXVIII - Commissions de travail

em



- Visites du goût Ambert : 5 dates
- Haut-Livradois : 4 dates (thématiques : chouettes et forêts, panorama volcanique)
- Arlanc : 8 dates (4 dates nature et 4 dates patrimoine)
- Olliergues : 6 dates (4 visites du bourg d'Olliergues et 2 dates sur le col du Béal)
- Vallée de l'Ance : 8 dates (3 visites musicales sur le site du volcan de Montpeloux, 2 rando'tisane, 3 balades sensorielles sur le bourg de Viverols).

La MDT proposerait donc 94 dates de visites et balades accompagnées. 69 visites seraient conduites par les guides-conférenciers de la MDT et 25 balades seraient des prestations commandées à des accompagnateurs extérieurs.

La MDT proposerait le même nombre de rendez-vous qu'en 2019 mais elle achèterait moins de prestations aux accompagnateurs en montagne (15 de moins environ) compensées par de nouvelles visites proposées sur Châteldon, Courpière, Olliergues, Viverols, Seychalles.

Le budget prévisionnel du programme comprend l'achat de prestations extérieures (guides ou accompagnateurs en montagne), la formation théâtre des bénévoles pour les rondes de nuit à Billom, les achats de boissons ou en-cas pour les participants

## **2 – Modification des tarifs des visites et balades nature et patrimoine proposées par la MDT**

Les tarifs des visites et balades nature et patrimoine proposées par la MDT sont les mêmes depuis plus de 5 ans. Ils se déclinent en 2 grandes catégories : les visites d'une durée de 1h00 à 1h30 et celles dont la durée excède 2h00. Les visites sont gratuites pour les enfants de moins de 12 ans et une réduction tarifaire s'applique pour les adolescents, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les comités d'entreprise avec lesquels la MDT a signé un accord de partenariat (ex. : Cezam).

Il vous est proposé une augmentation des pleins tarifs ainsi que la simplification des tarifs réduits selon la déclinaison tarifaire suivante :

Visites (1h00 à 1h30) : visites de ville, visites de sites type église

5,50 € au lieu de 5 €

4 € (12-17 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, comités d'entreprise) au lieu de 3 €.

Gratuit pour les moins de 12 ans.

Visites et balades (2h00 à 3h00) : balades nature et patrimoine, visites animées, forts villageois

7 € au lieu de 6,50 €

4 € (12-17 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, comités d'entreprise).

Gratuit pour les moins de 12 ans.

**Le conseil d'administration décide :**

- **d'organiser ce programme de visites et balades nature et patrimoine pour un montant prévisionnel de 4 200 € HT ;**
- **d'appliquer les nouveaux tarifs présentés ci-dessus ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

CM



## XIII – SUPPORTS DE VALORISATION DES ANIMATIONS TOURISTIQUES

Élue référente : Josiane COMBRIS

### 1 – Guide Festivités et animations des petites vacances scolaires

La Maison du tourisme édite un guide *Festivités et animations* pour chaque petites vacances scolaires (soit 4 numéros/an). Ils sont diffusés :

- dans l'ensemble des BIT de la Maison du tourisme ;
- dans les commerces autour des BIT de la Maison du tourisme ;
- par e-mailing à l'ensemble des prestataires du territoire.

Ils sont également téléchargeables sur le site internet [www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com)

Les guides recensent les animations à vocation touristique sur le périmètre des 4 communautés de communes membres et celles proposées par des prestataires appartenant à un réseau soutenu par le Parc naturel régional Livradois-Forez dès lors que l'animation est saisie par l'organisateur via le formulaire en ligne <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/les-services-aux-partenaires-de-la-maison-du-tourisme/saisir-une-animation>.

Le guide *Festivités et animations* pour les vacances d'hiver : diffusé en séance.

### 2 – Guide Balades nature et patrimoine

La réalisation de cette édition s'inscrit dans la convention de partenariat avec le PNR Livradois-Forez dans laquelle la MDT intervient en termes de coordination et de valorisation pour laquelle le PNR apporte un financement. Il recense environ 300 rendez-vous qui ont lieu de juin à septembre et qui valorisent le patrimoine emblématique du PNRLF (bâti, naturel, savoir-faire...). Il est tiré à 8 000 exemplaires et est largement diffusé sur l'ensemble du territoire.

Le budget prévisionnel de l'impression de ces 5 éditions s'élève à 5 210 pour l'année 2020.

Le conseil d'administration décide :

- d'éditer 5 documents de valorisation des animations (4 guides *Festivités et animations* et 1 guide *Balades et visites accompagnées nature et patrimoine*) pour un montant prévisionnel de 5 210 € HT ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.

## XIV – FICHES SUGGESTIONS 2020

Élue référente : Josiane COMBRIS

En 2018 puis 2019, la Maison du tourisme a conçu 11 fiches suggestions pour aider les hébergeurs du territoire à personnaliser davantage les suggestions d'activités à faire à proximité de leur structure aux profits de leurs clientèles.

- ▶ Elles comprennent une liste de sites et d'activités incontournables à réaliser sur 3 jours (en précisant pour le jour 1 : les activités les plus proches, pour le jour 3 : les activités les plus éloignées).



- ▶ Elles sont rédigées de façon plus « personnelle et expérientielle » .
- ▶ Elles sont adaptées à chaque secteur géographique (Thiers, Ambert, montagne thiernoise, Lezoux, Billom, Courpière, Olliergues, Cunlhat, Haut-Livradois, Vallée de l'Ance, Arlanc).

En 2020, les fiches seraient actualisées en termes de contenu et seraient traduites en anglais. Elles seraient diffusées à l'ensemble des hébergeurs partenaires de la MDT et dans les bureaux d'information touristiques.

Le budget d'impression s'élèverait à 1 000 € HT.

**Il vous est proposé :**

- **de reconduire l'impression des 11 fiches suggestions 1, 2 et 3 jours actualisées et traduites en anglais et de les diffuser aux hébergeurs partenaires de la MDT pour un montant prévisionnel de 1 000 € HT.**
- **diffuser ces fiches également en version numérique.**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

**XV – SOUSCRIPTION A LA COOPÉRATIVE APIDAE**

Élue référente : *Josiane COMBRIS*

La plateforme Apidae est une base de données, utilisée pour gérer de façon collaborative les informations touristiques. En 2020, la plateforme Apidae héberge plus de 325 600 fiches objets remises à jour quotidiennement par plus de 1 332 membres contributeurs du réseau. Le réseau compte aujourd'hui 23 départements, 1 collectivité d'outre-mer et plus de 22 731 utilisateurs de la plateforme dont la Maison du tourisme du Livradois-Forez.

APIDAE est l'outil de travail quotidien de l'ensemble de l'équipe de la Maison du tourisme que ce soit à l'accueil, par téléphone ou par email. Elle est utilisée aussi pour alimenter tous les supports papiers et numériques de la Maison du tourisme (sites web et mobiles, bornes interactives, magazine de destination, guide des hébergements numériques, agendas des animations, ...).

Cette plateforme gérée actuellement par le CRT Auvergne-Rhône va être transformée en coopérative (SCIC) pour répondre à plusieurs évolutions nécessaires : l'outil n'est pas seulement utilisé en Auvergne-Rhône-Alpes ; nécessité de trouver de nouveaux partenariats et financements ; volonté de mieux impliquer l'ensemble des utilisateurs dans la gestion de cet outil.

Plus d'info : <https://souscription.apidae-tourisme.com/>

**Le conseil d'administration décide :**

- **de souscrire au capital de la coopérative APIDAE à hauteur de 10 parts pour un montant de 1000 € (montant minimum pour un office de tourisme) ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

CM



## XVI – PROGRAMME DES OPÉRATIONS COMMERCIALES 2020

Élu référent : Gilles VAYSSIERE

La Maison du tourisme a édité des nouveaux catalogues pour les groupes et le public jeune.

Afin d'inciter les groupes seniors et les groupes de jeunes à découvrir le Livradois-Forez, il vous est proposé le plan d'action commercial suivant :

Cibles		Actions de prospection	Actions de fidélisation	Autres opérations commerciales
<b>Les consommateurs (B to C)</b> - Groupes Adultes - Groupes Jeune public (écoles/centres de loisirs)		Enrichissement du fichier prospect  <i>Début d'année :</i> Envoi carte de vœu avec les nouveaux catalogues  <i>Printemps :</i> prospection par téléphone	<i>Début d'année :</i> Envoi carte de vœu avec les nouveaux catalogues.	<i>Mars / Avril :</i> Organisation de tournées de rencontres en vis-à-vis (pendant 2 semaines)  Réalisation d'un «Pass-prof» pour les enseignants comprenant une dizaine de sites touristiques emblématiques à visiter en Livradois-Forez..
<b>Les intermédiaires (B to B)</b>	Autocaristes Fédérations	<i>A partir de février</i> démarchage par téléphone/mail et/ou courrier  <i>En octobre :</i> envoi du nouveau catalogue groupes		Workshops autocaristes  Journées des aînés ruraux (3 sur AuRA)  Participation à des AG (Camping/Camping-cars , FFCT par exemple...)
	Groupes Jeune public	Démarchage auprès des hébergements de groupe agréés par l'éducation Nationale.		
	Groupes CE/sportif			Carrefour des CE de Clermont-Fd ou Lyon

Le conseil d'administration décide :

- la mise en place du plan d'action commercial ci-dessous pour un montant prévisionnel de 5 000 € HT ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.

## XVII – ADOPTION DU COMPTE DE RÉSULTAT ET BILAN 2019

Élue référente : Monique Ferrier

Michel BARTHELEMY du cabinet Monnet et associés présente le compte de résultat et le bilan 2019 en séance. Une synthèse est annexé au compte-rendu

CM

**Le conseil d'administration décide :**

- d'arrêter ce bilan et ce compte de résultat ;
- de le transmettre au commissaire aux comptes ;
- de le présenter à la prochaine assemblée générale ;
- de proposer à l'assemblée générale d'affecter le résultat au fond associatif de la Maison du tourisme.

## XVIII – BUDGET PRÉVISIONNEL 2020

Élue référente : *Monique FERRIER*

Les orientations budgétaires 2020 de la Maison du tourisme ont été présentées le 6 décembre dernier à la conférence de l'Entente.

Le budget prévisionnel sera diffusé en séance.

Les quelques petites modifications apportées par rapport aux orientations budgétaires sont surlignées en gris.

**Le conseil d'administration de présenter ce budget prévisionnel à la prochaine assemblée générale.**

## XIX – MISSION D'AUDIT ET DE COACHING

Élue référente : *Corinne MONDIN*

La Maison du tourisme a été créée via une « fusion » de plusieurs organisations qui n'avaient pas les mêmes périmètres d'intervention, les mêmes stratégies, les mêmes projets. Elle a connu elle-même des évolutions régulières depuis sa création le 1<sup>er</sup> janvier 2015 car elle a changé tous les ans de périmètre, de statuts, d'agents, d'organigramme (et de profils de poste), de modalités de financement, etc.

Son organisation est aujourd'hui stabilisée et ne devrait plus beaucoup évoluer hormis quelques mesures d'ajustement et d'adaptation.

Compte-tenu :

- de sa construction par « fusion » de plusieurs équipes ;
- de ces changements réguliers depuis la création qui n'ont pas toujours été évidents à vivre pour certains agents ;
- de l'éclatement des lieux de travail qui ne favorise pas le travail collaboratif et la cohésion d'équipe ;
- du développement de nombreuses nouvelles actions sans augmentation des moyens humains et financiers par rapport à ces dernières années ;

... il est proposé de mettre en place :

- un audit du fonctionnement de la structure avec des préconisations d'évolutions ;
- une mission de coaching avec l'équipe technique pour améliorer davantage son organisation interne et son fonctionnement.



## 1. Mission d'audit

L'intérêt de la mission est d'avoir une approche systémique de l'organisation de la Maison du tourisme. L'objectif est d'identifier les points d'amélioration concernant l'ensemble des points suivants :

- la structure (organisation spatiale, système hiérarchique, découpage fonctionnel, fiches de poste , etc.) ;
- les hommes et les femmes (les compétences, les motivations, le style de management) ;
- les systèmes (entre la structure et les agents) : l'organisation entre la maison du tourisme et les collectivités, le système de management, le système d'information, etc. ;
- les relations entre les administrateurs et l'équipe technique ;
- les éléments culturels pouvant faire avancer ou freiner l'évolution de l'organisation.

## 2. Mission de coaching

Elle pourrait mettre l'accent sur les 3 sujets suivants :

- développer la cohésion d'équipe ;
- améliorer la clarification des attentes de l'association vis-à-vis des managers et des chefs de projet. La nouvelle organisation a impliqué une forte évolution des agents avec le développement des responsabilités de la plupart d'entre eux. Aujourd'hui, 12-13 agents ont des missions d'encadrement ou de gestion de projets collectifs qui n'ont pas forcément eu d'expérience ou de formation dans le secteur du management. A partir des problématiques d'encadrement repérés et d'exemples concrets des solutions devront donc être trouvées.
- améliorer les modalités de travail collaboratif tenant compte des particularités organisationnelles de la Maison du tourisme : comment mieux organiser la répartition des rôles et la responsabilité individuelle de chacun dans un projet collectif ?

**Le conseil d'administration décide :**

- **la réalisation d'un audit de fonctionnement et la mise en place d'une mission de coaching pour un montant prévisionnel de 12 000 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

## XX – RENOUELEMENT PARTIEL DU COLLÈGE DES SOCIOPROFESSIONNELS

*Élue référente : Corinne MONDIN*

L'Assemblée générale ordinaire du 14 février 2019 a renouvelé l'ensemble du collège des socioprofessionnels en application des nouveaux statuts adoptés.

Le collège des membres actifs est constitué de 14 représentants, répartis comme suit :

- 2 représentants des réseaux touristiques selon la répartition suivante :
  - o 1 représentant pour les associations La Route des Métiers et Sur les pas de Gaspard ;
  - o 1 représentant pour l'association Randonnée en Livradois Forez.
- 12 représentants des socioprofessionnels selon la répartition suivante :
  - o 2 socioprofessionnels du territoire de Billom communauté
  - o 2 socioprofessionnels du territoire Entre Dore et Allier
  - o 4 socioprofessionnels du territoire Ambert Livradois Forez
  - o 4 socioprofessionnels du territoire Thiers Dore et Montagne

CM

Les représentants des membres actifs sont élus pour 3 ans et renouvelables par tiers tous les ans. L'ordre de renouvellement se fait pour les deux premières années par tirage au sort. Les administrateurs sortants sont rééligibles.

Après tirage au sort, il a été établi la liste des sortants suivant le calendrier ci-dessous :

<b>Sortants 2020</b>	François ANSEL Valérie GOBILLARD Arnaud DE CADIER DE VAUCE Gilles VAYSSIERES
<b>Sortants 2021</b>	Georges CHAMPAIN Jean JALLAT Gérard LECOQ Hélène SLICK
<b>Sortants 2022</b>	Nicole BOUCHERAT Alain NERON Christine MILLER Sylvain PERRAUDEAU

**François ANSEL et Arnaud DE CADIER DE VAUCE annoncent qu'ils recandidatent au collège d'administration.**

XX - RENOUELEMENT PARTIEL DU COLLEGE DES SOCIOPROFSSIONNELS

L'Assemblée générale ordinaire du 14 février 2020 a renouvelé l'ensemble du collège des socio-professionnels en application des nouveaux statuts adoptés.

Le collège des membres actifs est constitué de 14 représentants, répartis comme suit :

- 1 représentant pour les associations Les Routes des Métiers et Sur les pas de Gaspard
- 1 représentant pour l'Association Randonnée en Livradois Forez
- 12 représentants des socio-professionnels selon la répartition suivante :
  - 2 socio-professionnels du territoire de Blion commune
  - 2 socio-professionnels du territoire Entre Dore et Allier
  - 4 socio-professionnels du territoire Amont Livradois Forez
  - 4 socio-professionnels du territoire Tiers Dore et Montagne

CM



## B – INFORMATIONS

### XXI – PRÉSENTATION DU TERRITOIRE LORS DES POTS D'ACCUEIL ORGANISÉS PAR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

Élue référente : Josiane COMBRIS

La MDT propose un service de présentation du territoire aux structures d'hébergement de plus de 100 lits touristiques qui organisent déjà des pots d'accueil pour mieux faire connaître les possibilités d'activités aux visiteurs.

La MDT met à disposition un agent qui assure cette présentation et répond à toute question ou demande de réservation des clientèles.

La structure d'hébergement doit en échange mettre à disposition une salle équipée avec le matériel informatique. Comme convenu dans le pack partenaire, le nombre de participation est limité à :

- 8 prestations par structure et par an pour les structures qui garantissent l'accueil de 50 participants minimum ;
- 4 prestations par structure et par an pour les structures qui garantissent l'accueil de 15 participants minimum.

Le calendrier prévisionnel est donné à titre indicatif. Il sera finalisé d'ici fin mai.

Sont pour l'instant listés ci-dessous, les structures d'hébergements qui ont sélectionné ce service au moment de la souscription au pack partenaire.

Structure	Jour et horaire	Dates
CAMPING ST-ANTHÈME	Lundi 18 h	À définir
CAMPING ST-CLÉMENT	Dimanche 11 h	À définir
CAMPING VIVEROLS	Samedi 18 h	À définir
CAMPING AMBERT	Dimanche 11H	À définir
VILLAGE ST-RÉMY	Lundi 11h	À définir
LES QUATRE VENTS	À définir	À définir
SAVILOISIRS	À définir	À définir
AZUREVA	À définir	À définir
CAMPING LES CHANTERELLES	À définir	À définir
CAMPING LE COLOMBIER BILLOM	À définir	À définir

### XXII – BILAN DE LA FRÉQUENTATION DES BIT (Septembre à Décembre 2020)

Élue référente : Josiane COMBRIS

#### Évolution de la fréquentation des BIT de Septembre à décembre 2020

	Total période 2019	Total période 2018	Évolution 2019/2018
Ambert	1604	1389	+ 15%
Ar lanc	225	297	-24%
Billom	1156	1182	-2%

CM

<b>Courpière</b>	276	367	-25%
<b>Lezoux</b>	126	270	-53%
<b>Olliergues</b>	127	165	-23%
<b>Saint-Anthème</b>	355	451	-21%
<b>Thiers</b>	2611	2556	+ 2%
<b>Saint-Germain-L'Herm</b>	fermé	fermé	fermé
<b>Saint-Rémy-sur-Durolle</b>	fermé	fermé	fermé
<b>Total</b>	<b>6 500</b>	<b>6 743</b>	- 4%

Alors que la fréquentation estivale des BIT était en forte hausse, celle de la période des 4 derniers mois est en légère baisse (-4%).

Le bureau d'Ambert a surtout connu une hausse de fréquentation notamment en septembre. La fréquentation des bureaux de Thiers et de Billom reste stable. Le bureau de Saint-Anthème connaît une belle progression pendant les mois d'octobre et de décembre qui incluent des vacances scolaires mais affiche une baisse en septembre. Les autres bureaux présentent une activité d'accueil plutôt en baisse.

### XXIII – PROGRAMME DE FORMATION 2020 : PLANNING

Élue référente : Josiane COMBRIS

Le conseil d'administration du 6 décembre dernier a adopté les principes du programme de formation 2020 des prestataires touristiques. Sont présentées ci-dessous le détail des formations et des dates.

#### Journées de rencontres locales

- Mardi 24 mars 2020 : le plateau de La Chaise-Dieu
- Mardi 5 mai 2020 : le PNRLF côté Issoire
- Mardi 13 octobre 2020 : le PNRLF côté Loire

#### Commercialisation en vente en ligne : initiation au logiciel de vente en ligne, Open Pro pour les hébergeurs :

Dates sous réserve

- Lundi 9 mars 2020
- Mercredi 11 mars 2020
- Jeudi 19 mars 2020

#### Forum de lancement de la saison

- 14 mai 2020

#### Les Rendez-vous du tourisme

- 6 octobre 2020
- 7 octobre 2020
- 8 octobre 2020

	Total période 2019	Total période 2020	Évolution 2019/2020
Ambert	1804	1388	-23%
Athene	333	207	-38%
Billom	1156	1185	+2%

CM



## XXIV – LABEL VIGNOBLES ET DÉCOUVERTES

Élue référente : Josiane COMBRIS

Créé en 2009, le label Vignobles & Découvertes est attribué pour une durée de 3 ans à une destination à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits touristiques multiples et complémentaires.

Les services tourisme et agriculture du Conseil départemental 63 ont été sollicités par la filière viticole du Puy-de-Dôme pour étudier la faisabilité de la mise en place du label sur le Puy-de-Dôme.

L'étude portera sur l'ensemble des communes ayant une production viticole avec inclusion des communes de proximité immédiate (3 km).

Un premier comité de pilotage concernant la promotion de l'œnotourisme sur le Puy-de-Dôme à travers le label « Vignobles et Découvertes » s'est tenu le 17 décembre à Clermont-Ferrand (le prochain : mardi 7 Avril 2020). Il réunit les partenaires suivants : Conseil départemental du Puy-de-Dôme, Fédération viticole, Syndicat des viticulteurs de la zone AOC Côtes d'Auvergne, CRT Auvergne-Rhône-Alpes, Comité des vins de la région, les offices du tourisme du département (exceptés l'OT des Combrailles non concerné par la démarche), Chambre de Commerce et de l'Industrie.

La MDT participe à l'étude. Le périmètre concerné se situe sur le territoire des EPCI Entre Dore et Allier et Billom communauté. Les prestataires seront sélectionnés selon le cahier des charges présenté dans un périmètre de proximité d'environ 5 km autour des communes viticoles (Billom, Chas, Chauriat, Vertaizon, Dallet, Mezel, Saint Bonnet-les-Allier). Un audit sera réalisé auprès de 64 partenaires dont 3 hébergements et 1 restaurant en Livradois-Forez (secteurs Entre Dore et Allier/Billom Co).

## XXV – ORGANISATION DE LA DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE 2020

Élue référente : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme diffuse le magazine de destination, la carte tourisme et patrimoine, la carte de la Route des métiers, le dépliant de Casa d'Art et les documents des prestataires d'activités qui ont coché le service lors de la souscription au pack partenaire.

Modalités de diffusions :

- Lors des bourses d'échanges départementales organisées par 4 départements :
  - o le 31 mars à Aydat (Maison du parc des volcans) dans le Puy-de-Dôme,
  - o le 7 avril à Saint-Paulien en Haute-Loire,
  - o le 2 avril à Firminy dans la Loire,
  - o et le 17 avril à Yzeure dans l'Allier.

- À l'ensemble des prestataires touristiques du Livradois-Forez qui recevront mi-mars un bon de commande par mail des documentations éditées par la MDT et ses réseaux partenaires. Des tournées de livraison seront organisées en avril et en mai pour acheminer les commandes des prestataires dans les bureaux de proximité.

En complément, les documentations éditées par la Maison du tourisme, les réseaux partenaires et les prestataires d'activités partenaires de la MDT sont présentées dans l'ensemble des BIT de la MDT. Les prestataires hébergement et restaurant sont visibles dans les bureaux de leur communauté de communes d'appartenance.

cm



## **- XXVI – MISSION PHOTOS – DIAPORAMA DE QUELQUES IMAGES**

*Élu référent : Alain Néron*

Un diaporama de quelques nouvelles images de la mission photo (encore en cours) est présenté en pièce jointe.

## **XXVII – BILAN DE LA FORMATION « VENTE EN LIGNE » DU 18 DECEMBRE 2019**

*Élu référent : Gilles VAYSSIERE*

Une journée de formation a été proposée aux prestataires touristiques du Livradois-Forez concernant la vente en ligne via la place de marché régionale et l'outil « Open system » avec une intervention d'Aurore Rodde, chargée de missions e-commerce au comité régional Auvergne-Rhône-Alpes.

Cette journée de formation/information a été axée sur :

- les outils existants de vente en ligne : open Pro et open billet pour les hébergeurs touristiques, prestataires d'activité et de visite, événementiel ;
- les solutions de paiement en ligne ;
- le chanel manager (EVIIVO) ;
- le commercialisation (distribution) multicanal.

Environ 60 prestataires touristiques ont participé à cette journée.

2 attentes prioritaires des acteurs touristiques locaux ont été recensés :

- un besoin de formation concernant les outils de vente en ligne « open pro et open billet » et ce, à des niveaux différents : prise en main de l'outil, gestion des plannings, paiement en ligne, chanel manager, plateforme de vente en ligne en fonction de l'offre vendue ;
- un accompagnement à la production et la commercialisation de séjours en LF.

## **XXVIII – LES COMMISSION DE TRAVAIL**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Les prochaines commissions de travail de la Maison du tourisme sont les suivantes :

- Commission relations clients / relations commerciales : Jeudi 28 Mai 2020 à 14h30
- Commission marketing : Mardi 14 avril à 14h30
- Commission accueil, territoire et relations locales : Mardi 12 mai 2020 à 14h30

## **XXIX – RENCONTRE OFFICE DE TOURISME DE FRANCE**

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Le directeur de la Fédération nationale des offices de tourisme de France est venu présenter le projet de fusion avec les deux autres fédérations (comités départementaux du tourisme, comités régionaux du tourisme) à Riom le 11 février dernier.

CM



La présentation du projet est consultable à l'adresse suivante :

[https://www.offices-de-tourisme-de-france.org/sites/otf.org/files/otf/fichiers/business\\_plan\\_vfinale\\_240220\\_compressed.pdf](https://www.offices-de-tourisme-de-france.org/sites/otf.org/files/otf/fichiers/business_plan_vfinale_240220_compressed.pdf)

### XXX – FRAIS DE DÉPLACEMENT DES ÉLUS DE LA MAISON DU TOURISME

Élue référente : Corinne MONDIN

Depuis le dernier conseil d'administration, aucun frais de déplacement des élus a été pris en charge par la Maison du tourisme.

### XXXI – VU DANS LA PRESSE : LA CROISSANCE DU TOURISME MONDIAL SE POURSUIT EN 2019

Élue référente : Corinne MONDIN

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) vient de publier son dernier baromètre sur les chiffres du tourisme mondial en 2019 et souligne que la croissance des arrivées de touristes internationaux est toujours supérieure à la croissance de l'économie.

Principaux faits marquants :

- Les arrivées de touristes internationaux (visiteurs d'une nuit ou plus) dans le monde ont augmenté de 4 % en 2019 pour atteindre 1,5 milliard, selon les données communiquées par les destinations du monde entier.
- 2019 a été une nouvelle année de forte croissance, bien que plus lente par rapport aux taux exceptionnels de 2017 (+7 %) et 2018 (+6 %). La demande a été plus lente principalement dans les économies avancées et en particulier en Europe.
- L'incertitude entourant le Brexit, les tensions géopolitiques et commerciales et le ralentissement économique mondial ont pesé sur la croissance. 2019 a également été l'année de changements majeurs dans le secteur avec l'effondrement de Thomas Cook et de plusieurs compagnies aériennes low cost en Europe.
- Toutes les régions ont connu une augmentation des arrivées. Le Moyen-Orient (+8 %) est en tête de la croissance, suivi de l'Asie et du Pacifique (+5 %). Les arrivées internationales en Europe et en Afrique (+4 % chacune) ont augmenté en ligne avec la moyenne mondiale, tandis que les Amériques ont enregistré une croissance de 2 %.
- La France a enregistré la plus forte augmentation des dépenses touristiques internationales (principaux marchés sources) parmi les dix premiers marchés, tandis que les États-Unis ont mené la croissance en termes absolus.
- Sur la base des tendances actuelles, des perspectives économiques et de l'indice de confiance de l'OMT, l'OMT prévoit une croissance de 3 % à 4 % des arrivées de touristes internationaux dans le monde en 2020.

CM

## CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME

Jeudi 20 février 2020

### RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 21

Nombre de votants présents : 19

Nombre de voix (présents et représentés) : 20

Le quorum d'1/3 est atteint : 20 présents ou représentés (sur les 28 membres du conseil d'administration).

- **AFFAIRE I – Plan Marketing 2020**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE II – Partenariat avec Auvergne Destination Volcans et le Comité Régional au tourisme Auvergne-Rhône-Alpes**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE III – Marque Livradois-Forez : Evolution des stands de promotion de la destination**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE IV – Campagnes de communication**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE V – Routage du Magazine de destination N°2**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VI – Réalisation de vidéos de la destination**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE VII – Salons 2020**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

CM



- **AFFAIRE VIII – Jeu-concours 2020**

Pour	19
Contre	0
Abstention	1

- **AFFAIRE IX – Relations presse**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE X – Adhésion à la charte « Partenaire Engagé » Chaîne des Puys – Faille de Limagne**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XI – Aménagement des bureaux d'information touristique**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XII – Programme des visites et balades nature et patrimoine et modifications tarifaires**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XIII – Supports de valorisation des animations touristiques**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XIV – Fiches suggestions 2020**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XV – Souscription à la coopérative APIDAE**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XVI – Programme des opérations commerciales 2020**

CM

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XVII – Adoption du compte de résultat et bilan 2019**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XVII – Budget prévisionnel 2020**

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

- **AFFAIRE XIX – Mission d'audit et de coaching**

Pour	19
Contre	0
Abstention	1

CM