



**Livradois-  
Forez** PARC NATUREL  
RÉGIONAL  
EN AUVERGNE  
MAISON DU TOURISME

**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
**MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ**

**JEUDI 28 MAI 2020**

**COMPTE-RENDU**

**RÉUNION EN VISIO-CONFÉRENCE**

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont  
Le 8 juin 2020

Corinne Mondin  
Présidente

## **ORDRE DU JOUR**

### **A – AFFAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

---

- I – Plan de reprise d'activité de la mission d'accueil touristique
- II – Embauche de saisonniers

### **B - INFORMATION**

---

#### Pôle accueil, territoire et relations locales

- III – Enquête d'impact de la crise sanitaire Covid 19 sur l'activité touristique du Livradois-Forez
- IV – Accompagnement des prestataires touristiques
- V – Sortie des éditions
- VI – Organisation de la diffusion de la documentation touristique 2020
- VII – Gestion des annulations de la billetterie

#### Pôle marketing

- VIII – Plan de communication de relance
- IX – Routage du magazine de destination n°2

#### Pôle relations clients, relations commerciales

- X – Etat des ventes et réservations du service réceptif

#### Pôle administration

- XI – Protocole de reprise d'activité
- XII – Commissions de travail
- XIII – Évolution organisationnelle
- XIV – État des frais de remboursement des déplacements des élus

### **C – QUESTIONS DIVERSES**

---

### **D – ANNEXES**

---

Premiers supports de communication du « plan de communication de relance »

## Présents

### Membres de droit

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  
Bernard GARCIA : Communauté de communes de Thiers Dore et Montagne  
Guy GORBINET : Communauté de communes Ambert Livradois Forez  
Bernard LORTON : Parc naturel Livradois-Forez  
Corinne MONDIN : Présidente de la Maison du tourisme Livradois-Forez  
Martine MUNOZ : Communauté de communes Thiers Dore et Allier

### Membres actifs

François ANSEL : Village vacances Demeures du lac (sans voix délibérative)  
Jean JALLAT : Les Champs d'ail de Billom  
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

Bernard AUROY : Président de RELF, pouvoir à Jean Jallat  
Tony BERNARD : Président de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Corinne Mondin  
Françoise BERNARD : Communauté de communes Billom Communauté, pouvoir à Monique Ferrier  
Georges CHAMPAIN : Gîte des Erables, pouvoir à Alain Néron  
Michel GONIN : Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Martine Munoz  
Valérie GOBILLARD : Le Clos Goëlle, pouvoir à Jean Jallat  
Claude GOUILLON-CHENOT : Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Martine Munoz  
Patrice ROYET : Communauté de communes Billom Communauté, pouvoir à Monique Ferrier

### Excusés/absents sans pouvoir

François Xavier AUBERT LAFAYETTE : Château de Vollore  
Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : Château des Martinanches  
Jean-Claude DAURAT : Président de la communauté de communes Ambert Livradois Forez  
Josiane HUGUET : Communauté de communes Entre Dore et Allier  
Gérard LECOQ : Ana'Chronique  
Anthony PLANAT : Association Routes des métiers  
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

Corinne Mondin accueille l'ensemble des participants et notamment les nouveaux prestataires touristiques élus au conseil d'administration (lors de la dernière AG).

Elle invite les prestataires touristiques membres du conseil d'administration à faire part de leur façon de vivre la crise. Sans reprendre les remarques spécifiques à chaque site, les tendances collectives sont les suivantes :

- le fort impact de la crise sur l'économie touristique ;
- des pertes importantes notamment liés aux annulations de groupes ;
- une reprise d'activité sur certains sites mais les fréquentations sont en forte baisse par rapport à l'an dernier ;
- des réservations actuellement qui reprennent « doucement » ;
- une incertitude sur les réservations des clientèles étrangères (seront-elles annulées ?) ;
- des espoirs pour la saison estivale malgré toutes les incertitudes (avec des français qui vont favoriser la destination France) ;
- certaines structures (ex. : chambres d'hôte) hésitent à ouvrir compte tenu des trop fortes contraintes des protocoles sanitaires.

Le conseil d'administration est ensuite organisé suivant l'ordre du jour prévu. Les échanges sont indiqués en questions diverses.

## **A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### **I – PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE DE LA MISSION D'ACCUEIL TOURISTIQUE**

*Élu référent : Josiane Combris*

La crise sanitaire et le plan de déconfinement nécessite, pour cet été, la mise en place d'une nouvelle organisation provisoire de la mission d'accueil touristique que soit au sein des BIT, en accueil « hors les murs » ou pour l'organisation des balades nature et patrimoine.

Ces changements tiennent compte des changements prévisibles des visiteurs, qui pourraient être les suivants :

- Les visiteurs présents auront tout autant besoin d'informations (notamment sur la connaissance des ouvertures/fermetures d'établissements) et des éventuelles nouvelles contraintes sanitaires.
- Il est probable qu'il y ait moins de touristes « dans » les offices de tourisme / bureaux d'information cet été et ce pour les raisons suivantes :
  - o certains visiteurs n'auront probablement pas envie de prendre des risques complémentaires ;
  - o les espaces et les contraintes d'accueil dans les BIT vont rendre, malheureusement, une partie de la qualité d'accueil « moindre » ;
  - o certains évènements qui apportaient des flux dans les BIT (Pamparina, festival d'Ambert, Cyclo les Copains, etc.) n'auront pas lieu ;
  - o les populations locales et touristiques viendront moins les services de billetteries. A noter que les temps d'accueil spécifique à billetterie - qui avaient pris de l'ampleur les années précédentes - seront moins importants cette année.

- les jours de grande affluence habituelle devraient connaître de la déperdition, compte-tenu de la baisse des capacités d'accueil dans les BIT (1pers/4m<sup>2</sup>).

## **I – ACCUEIL DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE**

### **1 – Réouverture au grand public des BIT**

- Lundi 15 juin : les BIT d'Ambert, Billom et Thiers.
- Samedi 4 juillet : tous les autres BIT.

### **2 - Adaptation des horaires d'ouverture des BIT**

- BIT Ambert, Billom, Thiers :
  - fermeture exceptionnelle cette année entre 12h30 (sauf le jeudi jusqu'à 13h00 à Ambert) et 14h00 pour : a) éviter les roulements entre les agents (et les protocoles sanitaires afférents) et permettre qu'il n'y ait qu'une seule personne d'accueil sur chacun des postes d'accueil ; b) s'adapter à la baisse prévisible des accueils ; c) maîtriser les dépenses de fonctionnement compte-tenu des contraintes budgétaires liées à la crise.
  - adaptation éventuelle à prévoir dans le cas où des grands sites touristiques auraient limiter leurs jours d'ouverture et/ou leurs horaires.
- Dans les autres BIT, les horaires estivaux habituels sont les suivantes : 10h00-12h30 / 14h30-18h00 du lundi (ou mardi) au samedi avec généralement une ouverture le dimanche matin. La proposition est de limiter un peu certains horaires pour permettre d'assurer toutes les actions nécessaires liés à l'aspect sanitaire et toutes les autres actions d'accueil prévue en cette période si particulière, soit :
  - fermeture les dimanches.
  - passage à 5 jours / 7 sur certains BIT sauf si marché. Exemple : fermeture lundi à Olliegues, Saint-Anthème, Saint-Germain.
- Jours fériés (14 juillet – 15 août)
  - Les 3 BIT principaux ne seraient ouverts que le matin.
  - Les autres bureaux seraient fermés ces jours-là sauf les jours de marché.

Un projet de planning d'ouverture des BIT détaillé est joint en annexe.

### **3 – Présence sur site**

#### **3.1. Présence des conseillers en séjour**

- Il ne pourrait y avoir qu'un conseiller en séjour en même temps sur la banque d'accueil habituel. Pour qu'il y ait 2 agents, il faudrait aménager un autre espace d'accueil complémentaire.
- BIT de Thiers et Ambert : réflexion pour disposer, à partir du 13 juillet, d'une autre banque d'accueil intérieure ou extérieure avec un accueil « volant ».
- Les agents d'accueil porteraient obligatoirement, en présence du public, un masque.

### 3.2. Organisation des flux de visiteurs

- Les flux seraient organisés de façon spécifique à chaque BIT :
  - o en tenant de la surface résiduelle des espaces (base : 1 personne maximum pour 4 m<sup>2</sup>) ;
  - o avec, si possible, une gestion des flux pour éviter la double circulation ;
  - o avec le maintien des portes d'entrée ouvertes pendant les heures d'ouverture (aération, éviter que les visiteurs touchent les portes).
- Pas de port obligatoire du masque pour les visiteurs, même s'il sera fortement conseillé (par l'affichage notamment).

### 3.3. Saisonniers

Une adaptation du recrutement des saisonniers est nécessaire (voir par ailleurs, affaire II).

## **1 – Equipements matériels**

L'ensemble de l'aménagement de BIT serait revu suivant les orientations ci-dessous.

### 4.1. Plaque de plexis à mettre sur les comptoirs

- Pose de plaques en plexi dans chacun des BIT

### 4.2. Documentations

- Aucune documentation ne serait en libre-service. La documentation serait donnée par les conseillers en séjour. Une réorganisation des présentoirs serait à refaire pour éviter les contacts avec les visiteurs.
- Achat de sacs avec la marque Livradois-Forez.
- Préparation de sacs de document laissés au repos 48 h avant de la donner aux visiteurs.

### 4.3. Boutique

- La boutique ne serait pas en libre-service
- Achat de TPE (terminaux de paiement) pour les BIT d'Ambert, Thiers et Billom

### 4.4. Mobilier

- Suppression des sièges et des tables pour les enfants, etc.

### 4.5. Marquage au sol

- Création éventuel de cheminement en fonction des lieux.

### 4.6. Gel

- Mise à disposition de gel hydroalcoolique à l'entrée de chaque BIT pour les visiteurs.

### 4.7. Affiche d'information sur les règles sanitaires appliqués dans le BIT

- Rédaction et diffusion d'une affiche dans tous les BIT.

## **5 – Protocole sanitaire**

- Un protocole sanitaire serait élaboré de façon détaillée pour l'ensemble des agents sur chacun des sites (voir affaire XI – protocole de reprise d'activité).

## **II – ÉVOLUTION DES PRATIQUES D'ACCUEIL « HORS LES MURS »**

### **1 – Accueil numérique**

- Création d'un dispositif de réponse numérique (chat) sur les 2 pages Facebook (vacances / informations locales) en lien avec Messenger.

### **2 - Gestion du téléphone**

- Reprise des accueils téléphoniques dans les 3 BIT Ambert-Thiers-Billom en fonction des périodes de réouverture. Organisation des renvois de téléphone des bureaux secondaires.
- Reprise et ouverture de toutes les lignes des autres BIT au 4 juillet.

### **3 – Accueil touristique par / chez les hébergeurs**

- Suppression des pots d'accueil initialement prévus dans les hébergements touristiques de plus de 100 lits (les lieux étant souvent confinés et le nombre de participants pouvant être supérieur à 10 voire 100 dans certains hébergements).
- Elaboration d'un calendrier hebdomadaire des animations au lieu d'un calendrier mensuel (diffusion à tous les partenaires toutes les semaines).
- Développement d'une lettre d'information hebdomadaire numérique aux prestataires touristiques pour les tenir informés de l'actualité touristiques du territoire.

### **4 - Accueil hors les murs (Lezoux)**

- Organisation d'un accueil hors les murs à la médiathèque de Lezoux et éventuellement (en cours de discussion) au musée de la céramique.

## **III – VISITES ACCOMPAGNEES ET BALADES NATURE ET PATRIMOINE**

Les balades nature et patrimoine ont été annulées sur la période de mai-juin. Le programme se déroulerait, par contre, comme prévu à partir du 1er juillet.

Des mesures sanitaires seraient mises en place :

- la prise des inscriptions se feraient si possible au préalable par mail et/ou téléphone avec doubles coordonnées (courriel et tél) ;
- les visites seraient limitées à 9 personnes (évolution possible en fonction de l'évolution de la réglementation) ;
- le protocole des visites serait valorisé sur le site internet et transmis aux visiteurs systématiquement avant par mail ;
- les guides porteraient des masques et éventuellement, en fonction des cas, des visières ;
- aucun goûter ne serait servi ;

- les contraintes sanitaires seraient intégrées dans les conventions de partenariat avec les guides indépendants.

Cas particuliers des « nocturnes à Billom » organisées par la MDT en partenariat avec une troupe d'acteurs (15). 30-40 visiteurs généralement par visite. En l'état actuel, il paraît compliqué de maintenir la manifestation. Cependant, un ajustement sera éventuellement à faire en fonction de l'évolution de la réglementation jusqu'au dernier moment, la troupe d'acteurs restant disponible (même en dernière minute).

#### Le conseil d'administration décide :

- d'adopter ce plan de reprise de l'activité d'accueil pour un montant prévisionnel de 9 000 euros dont environ 3 000 euros était prévu au BP (sacs et petits matériels) et 6 000 euros de dépenses exceptionnelles (non budgétées au BP) à prendre sur la ligne fonctionnement (gel, plexis, poubelles, masques, matériel de nettoyage, sacs en papier, etc.) ;
- d'autoriser la fermeture des BIT entre 12h30 et 14h00 exceptionnellement cet été, et ce malgré quelques réticences, à condition de pouvoir mettre en place un dispositif de suivi et d'adaptation éventuelle au cours de l'été et d'adapter l'ouverture du BIT d'Ambert les jours de marchés ;
- d'autoriser le bureau de la MDT à adapter en continu cette organisation compte-tenu du caractère exceptionnel de la crise ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

### ANNEXE : PROJET D'HORAIRES D'OUVERTURE DES BIT POUR L'ÉTÉ 2020 (MODIFICATIONS EXCEPTIONNELLES)

Secteur Thiers Dore et Montagne

#### THIERS

	Horaires conventionnés	Propositions horaires saison 2020
Juillet et août	Du lundi au samedi de 9h30 à 18h Dimanche et jours fériés : 10h à 18h	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h Dimanches et jours fériés : de 10h à 12h30 et de 14h à 18h
Septembre	Du lundi au samedi, de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h	Du lundi au samedi de 10h à 12h30

#### SAINT-REMY-SUR-DUROLLE (Sur la période JUILLET – AOÛT)

	Horaires conventionnés	Propositions horaires saison 2020
4 juillet 31 août	du vendredi au dimanche : 9h30 à 12h30 lundi 9h30 - 12h30 / 13h30 - 17h	Du vendredi au lundi de 9h30 à 12h30 L'ouverture du lundi après-midi avait été proposée en 2019 car nbre de pers revenait se renseigner après la présentation lors du pot d'accueil au village vacances donc si pas de pot d'accueil pas d'ouverture

**COURPIERE**

	<b>Horaires conventionnés</b>	<b>Propositions horaires saison 2020</b>
4/07 au 31/08	Du mardi au samedi de 10h - 12h30 et de 14h30 - 18h Jours fériés : 10h- 12h30	<b>Du mardi au samedi 10h-12h30 14h30-18h</b> fermé les dimanches et jours fériés sauf jour de marché 14/07
Septembre	Mardi et samedi : 10h - 12h30 Mercredi et vendredi 14h30-17h	idem

Secteur Billom Lezoux

**BILLOM**

	<b>Horaires conventionnés</b>	<b>Propositions horaires saison 2020</b>
Juillet et août	Du lundi au samedi <b>de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h</b> Dimanche et jours fériés : <b>De 10h à 12h30</b>	idem
15 juin - septembre	Du lundi au samedi, <b>de 10h à 12h30 et de 14h30 à 17h</b>	Idem

**LEZOUX**

	<b>Horaires conventionnés</b>	<b>Propositions horaires saison 2020</b>
4 juillet au 31 août	Du mardi au samedi <b>de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h</b> fermé dimanche et jours fériés	Idem Accueil hors les murs du jeudi après- midi au musée en attente (fermeture du bureau si accueil musée)
Septembre	Mercredi <b>de 14h30 à 17h</b> Jeudi, vendredi et samedi <b>de 10h à 12h30</b>	Idem

Secteur Ambert Livradois-Forez

**AMBERT**

	<b>Horaires conventionnés</b>	<b>Propositions horaires saison 2020</b>
Juillet et août	Du lundi au samedi et jours fériés <b>de 9h30 à 18h</b> les dimanches <b>de 10h à 12h30</b>	Du lundi au samedi <b>de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h</b> Dimanches et jours fériés : <b>de 10h à 12h30</b>
15 juin septembre	Du lundi au samedi <b>de 10h à 12h30 et de 14h 30 à 17h</b>	Idem

**ARLANC**

	<b>Horaires conventionnés</b>	<b>Propositions horaires saison 2020</b>
4 juillet 31 août	Du lundi au samedi de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h	Du lundi au samedi de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h <b>Fermé dimanches et jours fériés</b>

	les <b>dimanches et jours fériés</b> de 10h à 12h30	
Septembre	Lundi, mercredi vendredi de <b>10h à 12h30</b>	idem

### OLLIERGUES

	Horaires conventionnés	Propositions horaires saison 2020
4 juillet 31 août	Du <b>lundi au samedi</b> de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h les dimanches et jours fériés de 10h à 12h30	Du <b>mardi au samedi</b> de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h <b>Fermé dimanches et jours fériés</b>
Septembre	Mercredi 14h30-17h Samedi 10h- 12h30	idem

### SAINT-ANTHEME

	Horaires conventionnés	Propositions horaires saison 2020
4 juillet 31 août	Du <b>lundi au samedi</b> de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h les dimanches et jours fériés de 10h à 12h30	Du <b>mardi au samedi</b> de 10h à 12h30 et de 14h30 à 18h <b>Fermé dimanches et jours fériés</b>
Septembre	Du mardi au samedi de 10h à 12h30	idem

### SAINT-GERMAIN-L'HERM

	Horaires conventionnés	Propositions horaires saison 2020
4 juillet 31 août	Du lundi au dimanche de 10h à 12h30	Du mardi au samedi de <b>10 h à 12h30</b> <b>Fermé dimanches et jours fériés</b>
Septembre	Du lundi au samedi, de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h	Jeudi de 10h à 12h30 (Possibilité de fermer dès le 15/09)

## II – RECRUTEMENT DU PERSONNEL SAISONNIER

Élue référente : Corinne MONDIN

La Maison du tourisme s'est engagée, par convention avec les communautés de communes, à assurer le bon fonctionnement des bureaux d'information touristique, notamment en haute saison. Pour ce faire, il s'avère nécessaire de renforcer l'effectif sur certains sites. Il est proposé de réajuster légèrement l'organisation, par rapport à l'an dernier, pour tenir compte :

- de la crise sanitaire actuelle ;
- des nécessaires « économies » à faire compte-tenu d'une baisse des recettes (billetterie, service réceptif) et de l'augmentation des charges liée aux protocoles sanitaires (voir affaire I) ;
- de la réorganisation de la mission d'accueil à mettre en place suivant le plan de reprise d'activité ;
- du manque de personnel l'an dernier au BIT d'Ambert.

Il est proposé de recruter 8 saisonniers au lieu de 10 l'an dernier selon la répartition suivante :

- Secteur Thiers Dore et Montagne : 2 personnes du 27 juin au 29 août 2020 pour un volume hebdomadaire de 35 heures/agent/semaine : 1 conseiller en séjour pour le BIT de Thiers et un peu au BIT de Courpière ; 1 conseiller en séjour pour le BIT de Thiers et le PIT de Saint-Remy-sur-Durolle.
- Secteur Ambert Livradois-Forez : 4 personnes du 27 juin au 29 août 2020 (1 saisonnier 35 h pour le BIT d'Ambert ; 1 saisonnier 35 h pour le BIT d'Arlanc ; 1 saisonnier 28 h pour les BIT d'Ambert, Olliergues et Arlanc ; 1 saisonnier 24 h pour les BIT de Saint-Germain l'Herm et Ambert)
- Secteur Billom – Lezoux : 1 personne pendant deux semaines en août 2020 (du mardi 18/08 au samedi 29 août) à 30 heures par semaine, pour l'accueil à Lezoux.
- En complément : un chargé de la randonnée pour une période de 1,5 mois (contre 3 mois l'an dernier) pour venir compléter de façon temporaire l'équipe afin d'assurer la mission d'entretien et balisage des circuits de randonnée.

Ces temps de travail intègrent les congés, majorations et jours fériés.

**Le conseil d'administration décide :**

- **de recruter 8 saisonniers pour un montant prévisionnel de 28 000 euros ;**
- **d'autoriser le bureau à adapter en continu l'organisation du recrutement des saisonniers compte-tenu du caractère exceptionnel de la crise, dans les limites budgétaires adoptées en assemble générale ;**
- **d'autoriser la présidente à signer l'ensemble des contrats de travail et conventions afférents.**

## B – INFORMATIONS

### III – ENQUÊTE IMPACT DE LA CRISE DU COVID 19 SUR L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE DU LIVRADOIS-FOREZ

Élu référent : Alain Néron

La Maison du tourisme a élaboré une enquête pour analyser l'impact de la crise sanitaire sur l'activité touristique du Livradois-Forez. 118 prestataires ont répondu à l'enquête. 60 prestataires ont également été appelé individuellement.

Les résultats seront disponibles sur l'espace pro du site internet.

Une version provisoire est annexée au présent rapport.

### IV – ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS TOURISTIQUES

Élu référent : Josiane Combris

La crise sanitaire a bouleversé les préoccupations des acteurs touristiques. Pour y répondre au mieux, en relation avec le bureau et les commissions de travail, plusieurs actions ont été mises en place :

- La création d'un groupe Facebook pro. 140 personnes participent à la vie du groupe. L'objectif est de tenir informer au mieux les prestataires des évolutions de la situation sanitaire, de la réglementation, des dispositifs financiers existants.
- L'accompagnement pour la création de protocoles sanitaires : création et diffusion d'une fiche pédagogique pour élaborer un protocole sanitaire (en cours).
- La création d'un système de mise à jour des fiches d'information des prestataires touristiques sur le site internet afin de donner une information fiable auprès des visiteurs qui vont avoir besoin de réassurance notamment sur l'aspect sanitaire :
  - o relance des prestataires touristiques ;
  - o création et information d'un nouveau champ « Covid 19 » ;
  - o intégration pour les prestataires qui le souhaitent d'une fiche d'information sur leur protocole sanitaire.
- La création (en cours) d'un kit de communication pour les prestataires touristiques spécifique à chaque filière : les restaurants, les activités "nature", les musées ou sites de visites, les hébergements (en conformité aux normes ERP), les autres hébergements (ex : chambres d'hôtes, gîtes, etc.), les artisans et producteurs. Il comprendra des publicités, des photographies libres de droit, des propositions de texte, des conseils en communication en temps de crise, etc.

## V – SORTIE DES EDITIONS

*Élus référents : Alain Néron et Josiane Combris*

Comme convenu par le conseil d'administration du 20 février dernier la Maison du tourisme a édité :

- le nouveau magazine de la destination ;
- la carte tourisme et patrimoine ;
- le guide balade nature et patrimoine.
- les fiches suggestions.

Les documents ont été livrés récemment à la Maison du tourisme. Ils sont consultables sur le site internet de la Maison du tourisme à l'adresse suivante :

<https://www.vacances-livradois-forez.com/sejourner/infos-pratiques/brochures-interactives/>

## VI – DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION

*Élu référent : Josiane Combris*

Compte-tenu de la crise sanitaire une nouvelle méthode de diffusion de la documentation est mise en place :

- Diffusion de la documentation entre le 25 mai et le 6 juin par l'équipe de la MDT auprès des prestataires touristiques qui l'ont commandée et ainsi que du magazine dans les tiers lieux et commerces du territoire (nouveau).
- Diffusion de la documentation des prestataires qui ont souscrit le service dans les BIT et dans les offices de tourisme et sites touristiques de proximité (d'ici le 15 juin).

## VII – GESTION DES ANNULATIONS DE LA BILLETTERIE

*Élu référent : Josiane Combris*

Suite à l'annulation de nombreuses manifestations, la Maison du tourisme a dû organiser les remboursements de nombreux billets, en partenariat avec les différents organisateurs.

- Festival d'Ambert : 1 remboursement, tous les autres participant reportant leur billet pour l'édition 2021. Quelques personnes attendent encore avant de répondre.
- Coutellia : remboursement de 126 billets pour un montant de 1 610 €.
- Concert de Vodable : remboursement de 3 billets pour un montant de 60 €.
- Duo presque parfait : remboursement de 8 billets pour un montant de 116 € euros.
- Choeur Emmanuel Chabrier : remboursement de 2 billets pour un montant de 30€.
- En attente des retours des musées pour le pass musée Ambertois.

L'année dernière, le chiffre d'affaire « billetterie » de la Maison du tourisme était de 71 049 euros. Les manifestations et concerts annulés représentent, par rapport à l'an dernier, une

perte de billetterie de plus de 45 000 euros. Il est probable que la baisse pour 2020 soit donc au total de l'ordre de 70 à 80 %.

## VII – PLAN DE COMMUNICATION DE RELANCE

Élue référente : Alain NERON

La Maison du tourisme a mis en place un plan de communication de relance. Il a été diffusé aux membres du conseil d'administration. Il est consultable à l'adresse suivante : <https://app.box.com/s/ytnu2p46247bwtngir8aev9s4afjda6>

Les premiers supports de communication sont présentés en annexe.

Les membres du conseil d'administration ont été consultés. Tous les membres du bureau étaient favorables à la mise en œuvre de ce plan. En complément, 5 membres du conseil d'administration ont répondu à la consultation (3 retours positifs, 2 retours négatifs).

Montant : 50 000 € HT

Cette campagne de crise est possible sans dépense complémentaire de la MDT mais via une réaffectation/réorientation des crédits suivant le prévisionnel ci-dessous :

	BP 2020	Adaptation à la crise	Variation	Remarques
<b>MARKETING</b>	<b>157 906 €</b>	<b>167 906 €</b>	<b>10 000 €</b>	
Plan de crise	0 €	50 000 €	50 000 €	
Partenariat CRT / Marque Auvergne	5 000 €	5 000 €	0 €	
Marque Livradois-Forez	10 000 €	7 000 €	-3 000 €	Suppression du cobranding de certains événements majeurs
Les expériences	3 000 €	0 €	-3 000 €	
Les outils de communication			0 €	
Site(s) internet	11 406 €	11 406 €	0 €	
Référencement naturel	5 000 €	5 000 €	0 €	
Editions	50 000 €	50 000 €	0 €	
Webmarketing (campagnes via réseaux sociaux et sites affinitaires)	20 000 €	5 000 €	-15 000 €	Concentration des actions webmarketing
Production de contenu	18 000 €	0 €	-18 000 €	Concentration des moyens vidéos pour des vidéos spéciale crise"
Relation presse	15 000 €	15 000 €	0 €	
Communication filières prioritaires	9 000 €	8 000 €	-1 000 €	Non participation au salon de la randonnée
Routage / envoi de documentation	8 000 €	8 000 €	0 €	
Formation des acteurs touristiques	3 500 €	3 500 €	0 €	
<b>RELATIONS COMMERCIALES</b>	<b>12 913 €</b>	<b>8 913 €</b>	<b>-4 000 €</b>	
Opérations commerciales (workshop)	5 000 €	1 000 €	-4 000 €	
Outils commerciaux (catalogues)	4 500 €	4 500 €	0 €	
Développement de la vente en ligne	3 413 €	3 413 €	0 €	
<b>AUTRES DEPENSES</b>	<b>1 429 148 €</b>	<b>1 423 148 €</b>	<b>-6 000 €</b>	Economie sur les frais de fonctionnement
<b>TOTAL</b>	<b>1 599 967 €</b>	<b>1 599 967 €</b>	<b>0 €</b>	

## IX – ROUTAGE DU MAGAZINE DE DESTINATION N°2

Élu référent : Alain Néron

Comme convenu par le conseil d'administration de février dernier, la Maison du tourisme du Livradois-Forez a renouvelé son partenariat de diffusion du magazine de destination avec *Tout Clermont* et *Mag2 Lyon*.

Cette diffusion se fait :

- avec le *Mag2 Lyon* en 3500 exemplaire pour le mois de juin.
- avec le *Tout Clermont* en 3500 exemplaire pour le mois de juillet (et non en mai comme prévu initialement, le numéro de mai n'ayant pas été publié).

## X – ÉTAT DES VENTES ET ANNULATIONS DU SERVICE RÉCEPTIF

Élu référent : Gilles Vayssière

La Maison du tourisme a mis en place la procédure d'annulations des groupes pour les excursions prévues entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020 suivant l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020.

Ainsi 95 % des groupes ont souhaité annuler leur séjour. Seuls 5 % ont souhaité le reporter.

Le chiffre d'affaire du service réceptif était en 2019 de 125 000 €. Les réservations prévues au 10 mars pour 2020 étaient de près de 95 000 €. Le chiffre d'affaire annuel ne devrait malheureusement être que de 10 000 – 20 000 €. Soit une perte estimée de plus de 100 000 €.

## XI – PROTOCOLE DE REPRISE D'ACTIVITÉ

Élue référente : Corinne MONDIN

Suite à la crise sanitaire Covid 19, un accord collectif de reprise d'activité sera signé entre la direction et le représentant du personnel pour la période du 2 juin 2020 au 29 août 2020. Il complète celui du 16 mars 2020 mettant en place le télétravail. Cet accord comprendrait 6 parties.

### 1/ L'évolution de l'organisation humaine

Le principe général est le maintien du télétravail jusqu'au 29 août. Comme l'a annoncé le gouvernement, le télétravail doit rester, pendant la période de déconfinement, la norme pour tous les postes qui le permettent. Cependant pour les activités ne permettant pas le télétravail, certains agents vont devoir assurer une présence à leur poste de travail *in situ*, étant entendu que la Maison du tourisme y garantit les bonnes conditions de sécurité (voir par ailleurs). Cela concerne les agents et/ou les missions suivantes :

- les conseillers en séjour pour permettre l'accueil touristique pendant les périodes d'ouverture des bureaux d'information touristique ;
- les agents de terrain assurant la maintenance et l'entretien des chemins de randonnées (activité réalisée en plein air et peu risquée sur l'aspect sanitaire) ;
- les agents devant assurer des missions de collecte et diffusion de documents ;
- les guides conférenciers pour encadrer les visites guidées ;
- et d'éventuelles autres missions.

2/ Le protocole de reprise d'activité de l'accueil (voir affaire I)

3/ L'évolution des espaces de travail et des aménagements.

4/ Les consignes, recommandations et équipements de protection individuelle

5/ La gestion des cas symptomatique de covid 19

6/ Le management du dispositif au sein de la Maison du tourisme. Un référent COVID a été désigné. Il s'agit de Frédérique Leroy.

## XII – COMMISSIONS DE TRAVAIL

*Élue référente : Corinne MONDIN*

3 commissions de travail se sont déroulées

- Mardi 12 mai à 14h30 : commission accueil - territoire et relations locales.
- Mercredi 13 mai à 14H30 : commission marketing.
- Jeudi 14 mai à 14h30 : commission relations clients, relations commerciales.

Les documents préparatoires sont consultables sur l'espace pro. Les comptes-rendus sont en cours de finalisation.

## XIII – ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION

*Élue référente : Corinne MONDIN*

Dans l'attente de la mission de coaching, il a été mis en place une légère évolution de l'organisation du travail :

- Frédérique Leroy assure dorénavant l'ensemble de sa mission au sein du pôle administratif qui était en surcharge.
- Mégane Socier assure la mission de relation avec les prestataires touristiques sur le secteur du Haut-Livradois (en remplacement de Frédérique Leroy).

## XIV – 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.

## C – QUESTIONS DIVERSES

Matériel. Guy Gorbinet remercie la MDT d'avoir prêté le photocopieur du BIT d'Ambert en cette période de crise sanitaire. Le photocopieur sera ramené au BIT avant l'ouverture le 15 juin.

Groupe Facebook de la MDT. Certains prestataires ne reçoivent pas les informations du groupe Facebook « Maison du tourisme - professionnels » dans leur fil d'actualité. Il leur est conseillé de sélectionner le groupe dans leurs sélections des pages à suivre.

Réunion en visio-conférence. Les réunions en visio-conférence ont plutôt bien fonctionné (commissions, bureau, CA). Il est proposé de renouveler de temps en temps ce type de réunion même en période de déconfinement.

Documents de prestataires touristiques.

- La MDT étudie la possibilité dans les BIT pour les visiteurs de télécharger les documents via un QR code .
- Il est rappelé l'importance du rôle des hébergeurs pour informer les visiteurs des activités à faire sur le territoire.



## Campagne de communication 1 « Evadez-vous ».

Cibles : couples urbains de proximité jusqu'à 3h-4h

Médias : affiches dans centre de Lyon et campagne Facebook



# Pas besoin de partir loin pour s'évader

**Bienvenue dans  
les vacances d'après**

Multiimage - Multiimage.fr - 02 38 32 54 27  
2020 - Océane photo - David Pignatelli



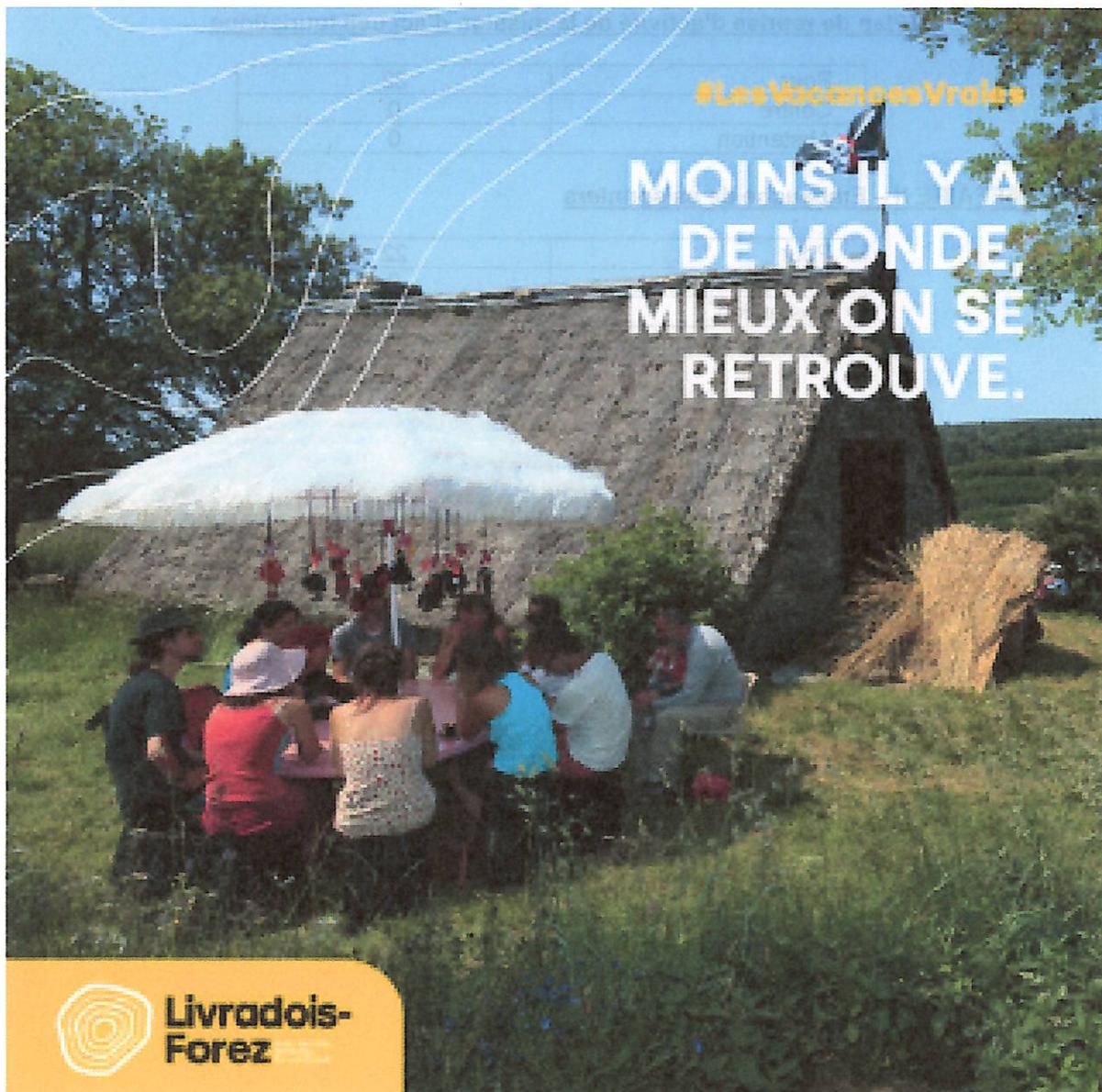
[www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com)

## Campagne de communication 2 « Ressourcez-vous »

- Cible : famille de proximité 1 à 2h
- Médias : Facebook
- Supports : en cours de réalisation

## Campagne de 3 «Retrouvez-vous »

- Cible : tribu, familles, groupes d'amis jusqu'à 3-4h
- Média : Facebook
- Support prévisionnel ci-dessous (non définitif). La mention les vacances vraies sera remplacée par « bienvenu dans les vacances d'après ».



## CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME

Jeudi 28 MAI 2020

### RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 16

Nombre de votants présents : 14

Nombre de voix (présents et représentés) : 22

Le quorum d'1/3 (10) est atteint : 22 présents ou représentés (sur les 30 membres du conseil d'administration).

#### **AFFAIRE I – Plan de reprise d'activité de la mission d'accueil touristique**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0

#### **- AFFAIRE II – Embauche de saisonniers**

Pour	22
Contre	0
Abstention	0