



CONSEIL D'ADMINISTRATION
MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

MARDI 20 JUIN 2017

LEZOUX

COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 27 juin 2017

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

A handwritten signature in blue ink, consisting of several vertical and horizontal strokes, positioned below the name Corinne MONDIN.

PARTICIPANTS

Présents

Membres de droit

Gérard BÉRARD : communauté de communes Billom communauté
Josiane COMBRIS : communauté de communes Ambert Livradois Forez
Monique FERRIER : communauté de communes Entre Dore et Allier
Josiane HUGUET : communauté de communes Entre Dore et Allier,
Corinne MONDIN : vice-présidente du Parc naturel régional Livradois-Forez
Patrice ROYET : communauté de communes Billom communauté.

Membres actifs

Bernard AUROY : Randonnée en Livradois-Forez
Ariane BOILLOT : gîte de Rochemulet
Arnaud DE CADIER DE VEAUCE : château des Martinanches
Robert DURET : Mus'Énergie
Valérie GOBILLARD : chambres d'hôte Le clos Goëlle
Jean JALLAT : les Champs d'ail de Billom
Sylvain PÉRAUDEAU : moulin Richard de Bas
Christophe PILLIÈRE : Hôtel-Restaurant des Voyageurs à Lezoux
Gilles VAYSSIÈRE : gîtes La Clef des Puys.

Autres participants :

Brigitte ARCIS : responsable administrative de la Maison du tourisme.

Excusés

Michel BRAVARD : communauté de communes Ambert Livradois Forez
Jean-Claude DAURAT : communauté de communes Ambert Livradois Forez
Bernard GARCIA : communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Philippe HUGOT : Château de Mons
Florent MONNEYRON : communauté de communes Entre Dore et Allier
Martine MUNOZ : communauté de communes Thiers Dore et Montagne.

ORDRE DU JOUR

A - AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pôle promotion

- I - Étude marketing du Livradois-Forez : réflexion sur le positionnement
- II - Pack partenaire et pack publicitaire 2018

Pôle accueil-information-animation

- III - Service de billetterie : ouverture à des partenaires extérieurs au territoire et évolution des taux de commission
- IV - Nouveaux horaires d'ouverture des bureaux d'information touristique
- V - Développement des boutiques

Pôle développement

- VI - Développement de l'application randonnée Géotrek

Pôle relations partenariales

- VII - Projet 2017 de développement des relations partenariales

Questions diverses

B - INFORMATIONS

Pôle promotion

- VIII - Information concernant les opérations de communication du printemps

Pôle accueil-information-animation

- IX - Bilan intermédiaires de la diffusion de la documentation touristique

Pôle développement

- X – Information : aide à la réalisation de topo-guides locaux
- XI – Information sur la fête de la Montagne organisée par Randonnée en Livradois-Forez

Pôle administration

- XII - Information sur les recrutements

DOCUMENT ANNEXE

- Pack partenaire 2017
- Pack publicitaire 2017

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – ÉTUDE MARKETING LIVRAUDOIS-FOREZ : RÉFLEXION SUR LE POSITIONNEMENT

Pôle promotion - Élu référent : Robert DURET

La Maison du tourisme du Livradois-Forez a mandaté une équipe de cabinets d'étude pour l'aider à élaborer le nouveau plan marketing du territoire visant à mieux faire connaître le Livradois-Forez à de potentiels visiteurs et vacanciers.

Plusieurs réunions de travail ont été organisées par la Maison du tourisme :

- trois sessions de travail avec les salariés de la MDT, des OT « partenaires » et les directeurs/chargés de mission tourisme des collectivités ;
- un forum des acteurs touristiques (16 mai) ;
- deux comités de pilotage (16 mai, 8 juin) ;
- 4 ateliers de travail dans chacune des communautés de communes (à Ambert et à Thiers le mardi 23 mai, à Lezoux et à Billom le 24 mai) associant des acteurs touristiques et des acteurs de la vie économique des territoires.

L'ensemble de ces réunions ont notamment permis de définir des pistes de positionnement possible pour le territoire.

L'ensemble des documents disponibles sont régulièrement remis à jour à l'adresse suivante : <https://goo.gl/jX1200>

Le vice-président n'ayant pu assister au comité de pilotage car participant aux Journées du Livradois-Forez à Lyon, c'est Corinne Mondin qui présente l'état d'avancement de la réflexion et les conclusions du comité de pilotage.

Le conseil approuve à l'unanimité le Livradois-Forez pour territoire de communication et « l'expérientiel » comme positionnement de la stratégie marketing.

En complément, Robert Duret s'étonne que les retombées économiques du tourisme estimées en Livradois-Forez soient comparables au chiffre d'affaire de l'entreprise Omerin. Il demande que le volet culturel (festival de La Chaise-Dieu, concerts de Vodable, ...) ne soit pas oublié de la stratégie.

II – PACK PARTENAIRE ET PACK PUBLICITAIRE 2018

Pôle promotion - Élu référent : Robert DURET

Le pack partenaire et le pack publicitaire de l'an dernier (2017) sont annexés au présent document.

Compte tenu de la non-finalisation de l'étude marketing et des discussions en cours avec les collectivités locales sur les évolutions éventuelles de la Maison du tourisme, la proposition est de renouveler les packs partenaires 2018 sur la même base qu'en 2017 a priori sans changement.

Cependant deux questions se posent :

- Celle des prestations proposées aux prestataires touristiques situées sur les ex-territoires « associés » avec deux cas de figure différents :
 - o Territoire de Thiers communauté et Vallée de l'Ance qui ont intégré les communautés de communes Thiers Dore et Montagne et Ambert Livradois-Forez, toutes deux devenues membre de la Maison du tourisme depuis le 1^{er} janvier 2017 ;
 - o Territoire de l'ex-communauté de communes de La Chaise-Dieu qui a intégré la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay mais qui, elle, n'est pas membre de la Maison du tourisme.
- Celle du coût des packs partenaires.

1. Contenu des packs pour les prestataires des ex-territoires « associés » (Thiers communauté, Vallée de l'Ance, la Chaise-Dieu)

Jusqu'à présent la Maison du tourisme proposait des packs partenaires qui variaient en fonction de la situation géographique des prestataires (communauté de communes membre, communauté de communes associée, etc.) comme le présente le tableau ci-dessous.

CATÉGORIE DE PRESTATAIRES	PACK PARTENAIRE	
	CONTENU	TARIFS
Prestataire situé sur une communauté de communes membre de la MDT ou conventionné avec le PNR (marque Accueil du Parc, Charte européenne du tourisme durable, Route des Métiers, Sur les Pas de Gaspard).	Tous les services de promotion (édition, internet, etc.) et de commercialisation (accompagnement et vente en ligne sur le site internet, information sur les disponibilités de certains hébergements).	Prestataires privés et collectivités : plein tarif
Prestataire situé sur une communauté de communes associée (et non conventionné avec le PNR)	Uniquement les services de promotion sans les services de commercialisation (accompagnement et vente en ligne sur le site internet, information sur les disponibilités de certains hébergements).	Prestataires privés et collectivités : environ + 50 % / plein tarif
Prestataire situé sur une autre communauté de communes du Livradois-Forez	N'ont pas accès au pack partenaire	

Compte tenu des évolutions des communautés de communes, deux hypothèses sont à étudier :

Hypothèse n° 1 : le maintien du même fonctionnement qu'en 2017 (idem tableau ci-dessus). Les packs partenaires « associés » seraient alors maintenus sur les territoires des ex-communautés de communes « associés » (Thiers communauté, Vallée de l'Ance, la Chaise-Dieu).

Hypothèse n° 2 : le pack partenaire serait proposé au même tarif et avec les mêmes prestations à l'ensemble des prestataires touristiques des 4 communautés de communes. Ainsi, contrairement à 2017, les prestataires touristiques des territoires des ex-communautés de communes de la Vallée de l'Ance et de Thiers communauté pourraient bénéficier du pack partenaire classique et non plus de pack partenaire associé. Cela permettrait une harmonisation sur le territoire. Les prestataires pourraient bénéficier de tous

les services (mêmes commerciaux) à des tarifs plus avantageux. Seule l'offre « pack associé » serait proposée au territoire de l'ex-communauté de communes de La Chaise-Dieu, qui n'est pas membre de la Maison du tourisme.

Le conseil d'administration adopte l'hypothèse 2.

2. Tarifs des packs partenaires et publicitaires

Les tarifs des packs partenaires et publicitaires avaient progressé de 2 % entre 2017 et 2016, alors qu'ils n'avaient pas augmenté entre 2016 et 2015. Deux hypothèses sont à étudier :

- Hypothèse 1 : le maintien du même tarif que l'an dernier, considérant que les services du pack n'ont pas évolué.
- Hypothèse 2 : une augmentation des tarifs à hauteur de 2 % considérant que l'ensemble des prestations achetées par la Maison du tourisme et des charges de personnels sont approximativement en augmentation de 2 %.

Le conseil d'administration :

- **applique une augmentation de 2 % aux tarifs des packs partenaires et packs publicitaires ;**
- **autorise la présidente à signer toute convention afférente.**

III – SERVICE BILLETTERIE : OUVERTURE A DES PARTENAIRES EXTÉRIEURS AU TERRITOIRE ET TAUX DES COMMISSIONS

Pôle accueil-information-animation - Élu(e) référente : Josiane COMBRIS

1. Information sur les partenaires du service billetterie 2017

La Maison du tourisme développe un service de billetterie en ligne et au comptoir au sein de ses 9 BIT. Pendant les 2 premières années de fonctionnement, la MDT a surtout répondu aux besoins des prestataires qui souhaitaient développer la réservation en ligne d'un événement ou d'une activité. Cette année, un réel travail de démarchage a été effectué par la diffusion du « Guide des services de la Maison du tourisme : la billetterie » aux partenaires ayant demandé plus d'information lors de la souscription au pack, aux organisateurs d'événements susceptibles d'être intéressés par le service et à l'ensemble des organisateurs des « visites et balades nature et patrimoine ».

À ce jour, la Maison du tourisme propose (ra) la vente en ligne et au comptoir de ses 9 BIT :

- sa production de visites et balades nature et patrimoine (environ 90 rdv) ;
- les balades nature et patrimoine proposées par le service environnement de la Thiers Dore et Montagne, du pays d'art et d'histoire de Billom Communauté, de l'atelier du Sardier, d'Itinéraire pêche ;
- les festivals suivants : Concerts de Vollore, Ronde des Copains, Montpeloux, Aubussong, festival des insectes, festival du Rire ;
- les visites aux lumières du château de Vollore, le théâtre de l'Avant-scène, les animations proposées par le Jardin pour la Terre ;
- les activités comme le train Agrivap, le pass'musée ambertois et Mus'énergie.

Des négociations se poursuivent avec d'autres organisateurs.

2. Taux des commissions pour les territoires « non-membres de la Maison du tourisme »

Le commissionnement pour la vente de billet était actuellement le suivant :

- 5 % pour les organisateurs situés sur le périmètre des communautés de communes dites membres ;
- 8 % pour les organisateurs situés sur le périmètre des communautés de commune dites associées.

Le conseil d'administration décide d'appliquer en 2017 :

- **une commission de 5 % pour les organisateurs situés sur le périmètre des 4 communautés de communes membres (dont les anciennes communautés de communes de Thiers et de la vallée de l'Ance, qui avaient l'an dernier un taux de commission de 8%).**
- **une commission de 8 % pour les organisateurs situés sur toute autre commune du Parc naturel régional.**

3. Ouverture du service de billetterie à des organisateurs non situés en Livradois-Forez

Le service de billetterie de la Maison du tourisme est actuellement réservé à des animations organisées en Livradois-Forez. La Maison du tourisme est sollicitée pour proposer la vente de billets d'entrée sur des sites extérieurs au Livradois-Forez (volcan de Lemptégy, grotte de la Pierre de Volvic).

Le conseil d'administration décide :

- **d'ouvrir le service de billetterie à tout organisateur même hors du Livradois-Forez ;**
- **d'établir a priori avec ces organisateurs une commission de 8 % en précisant qu'à défaut, dans le cas d'importantes structures (ex : Vulcania, Lemptégy, etc.), de s'adapter à leurs conditions commerciales souvent difficilement négociables.**

Exemple : les commissions proposées par le volcan de Lemptégy varient de 4,5 % (pour la visite guidée à pied en basse saison) à 13,3 % (pour les visites guidées en petit train en haute saison). La moyenne annuelle de la commission reversée devrait donc être supérieure aux 5 % minimum requis par la MDT.

4. Taux de commission pour les bureaux d'information délégués

Actuellement les modalités de partenariat sont spécifiques pour les bureaux délégués de la Maison du tourisme (Ambert, Saint-Germain-l'Herm et Arlanc) qui assurent la mission d'accueil et d'information. Aussi la commission billetterie est actuellement partagée en deux entre la MDT et l'EPIC d'Ambert pour toutes les animations vendues directement par les BIT délégués.

Pour mémoire, en 2015 sur un chiffre d'affaires de 10 082 euros, 261 euros avaient été reversés à l'EPIC d'Ambert.

Le conseil d'administration décide de proposer à l'EPIC d'Ambert la suppression du reversement de cette commission compte tenu des faibles enjeux financiers et des contraintes de gestion afférentes.

IV – NOUVEAUX HORAIRES DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Pôle accueil-information-animation - Élu(e) référente : Josiane COMBRIS

Le conseil d'administration de la Maison du tourisme du 23 mars dernier a déjà examiné le projet des nouveaux horaires d'ouverture des bureaux d'information touristique. Ce projet a été diffusé aux 4 communautés de communes partenaires. Toutes ont examiné le projet.

- Billom communauté et entre Dore et Allier ont accepté les évolutions.
- Ambert Livradois-Forez fait les propositions suivantes :
 - o pas de pause méridienne en haute saison au BIT d'Ambert ;
 - o fermeture en basse saison du BIT de St-Germain ;
- Thiers Dore et Montagne fait les propositions suivantes pour le bureau d'information touristique de Celles-sur-Durolle : ouvrir en complément, en hors saison, le mercredi de 10 heures à 12 h 30 et de 14 h 30 à 17 heures, et le vendredi et le samedi de 10 heures à 12 h 30

La communauté de communes Thiers Dore et Montagne souhaite ouvrir plus largement le BIT de Celles-sur-Durolle par rapport à la proposition initiale de la Maison du tourisme. L'objectif est de permettre notamment aux habitants d'avoir accès aux expositions culturelles qui y sont présentées. De fait, se pose la question du rôle de la MDT quant à sa mission d'accueil dans un lieu qui a aussi une vocation culturelle. Une réflexion devrait donc s'engager entre la MDT et la communauté de communes dans les mois à venir sur le sujet.

Le conseil d'administration décide :

- **d'adopter les propositions modificatives des différentes collectivités ;**
- **d'adopter les nouveaux horaires suivant le planning ci-dessous et ce, à partir du 1^{er} juillet 2017, sous réserve d'accord définitif de l'ensemble des collectivités.**
- **d'autoriser la Présidente à signer les avenants aux conventions avec les communautés de communes.**

SAISON	CATÉGORIE 1 Ambert	CATÉGORIE 2 Courpière, Billom	CATÉGORIE 3 Cunlhat, Lezoux, Olliergues, Celles, Arlanc et Haut-Livradois
Haute saison	Lundi - Samedi : 10 heures -12 h 30 / 14 h 30- 18h Dim 10 heures - 12 h 30 <u>Sauf :</u> . Lezoux et Celles fermés le dimanche et lundi . Ambert : ouverture le matin à 9h30 et pas de fermeture méridienne		
Vacances scolaires zone A (Pâques)	Mardi-Samedi : 10 heures - 12 h 30 / 14 h 30 - 18h Ouverture également le lundi pour . Ambert et Billom : 10 heures - 12 h 30 / 14 h 30-18h. . Arlanc : 10 heures - 12 h 30		
Vacances scolaires zone A (Noel, février, Toussaint)	Mardi-Samedi 10h heures 12 h 30 / 14 h 30 - 17 heures Ouverture également le lundi pour . Ambert : 10 heures - 12 h 30 / 14 h 30-18h. . Billom : 10h -12h30 / 14h30-17h		Mardi-Samedi : matin (10 heures - 12 h 30) ou après-midi (14 h 30 - 17 heures) <u>Sauf :</u> . Arlanc (ouvert le lundi 10h-12h30 et fermé le jeudi) . Lezoux et Celles : ouverture matin <u>et</u> l'après-midi (uniquement en zone A)
Vacances scolaires zones B et C			Mercredi-Samedi : matin (10 heures - 12 h 30) ou après-midi (14 h 30 - 17 heures) <u>Sauf :</u> Arlanc (ouvert le lundi 10h-12h30) et Celles-sur-Durolle (le mercredi toute la journée, les vendredis et samedis matin)
1er mai au 30 septembre			
Basse saison	Mardi, mercredi, vendredi : 10 heures - 12 h 30 / 14 h 30-17 heures samedi : 10h00-12 h 30 Sauf Courpière (ouvert uniquement les matins) Ouverture spécifique les matins de marché : . Ambert : jeudi 10h-12h30 . Billom : lundi 10h-12h30		- Matin de marché (sauf Olliergues) - samedi matin (Celles, Cunlhat, Lezoux, Arlanc) - mercredi matin (Cunlhat, Arlanc) ou après-midi (Lezoux) - lundi journée (Arlanc) - mercredi toute la journée, les vendredis et samedis matin (Celles- sur-Durolle) - fermeture de Saint- Germain l'Herm de Toussaint à Pâques)

Nota : en basse saison, les BIT de catégorie 3 sont fermés en période de congé du personnel. Pas de remplacement.

	BIT BILLOM		BIT CUNLHAT		BIT COURPIERE		BIT OLLIERGUES		BIT LEZOUX		BIT CELLES/D.		VARIATI ON TOTALE			
	2016	2017	Evolution 2016/2017	2016	2017	Evolution 2016/2017	2016	2017	Evolution 2016/2017	2016	2017	Evolution 2016/2017				
Ouverture annuelle																
Total heures d'ouverture	1626,5	1429,00	-197,50	871	720,5	-150,5	1247	1125,5	-92	756	697,50	-58,5	1171,25	758	-413,25	-1033
Total jours d'ouverture	309	274,5	-34,50	166	131,5	-34,5	224	214,5	-4	136	129,5	-6,5	172	143,5	-28,5	-118
Détails des heures d'ouverture par période																
Haute saison	262,5	282	19,50	257	289,5	32,5	315	282	-33	309,5	282	-27,5	234	230,5	-76,5	-75
Vacances Zone A (Pâques)	71	74,5	3,50	43	66	23	132	61	-71	32	27,5	-4,5	124	66	-58	-192
Vacances scolaires Zone A (autres) et zone B et C	309	282,5	-26,50	80	117,5	37,5	250	237,5	-12,5	145	120	-25	230	180	-50	-104,75
Mai ou juin et septembre	407	382,5	-14,50	228	140	-88	380	340	-40	128	117,5	-10,5	96	117,5	21,5	-68
Basse saison	534	360	-174,00	218	82,5	-135,5	146	175	29	27	27	-27	69	85	16	-76
Jours fériés	21	15	-6,00	10	5	-5	6	7,5	1,5	5	5	0	2	5	3	-3
Dimanches	22	22,5	0,50	35	20	-15	18	22,5	4,5	20	22,5	2,5	12	10	-2	-10

Le tableau présente les évolutions entre les nouveaux et anciens horaires pour les bureaux gérés en direct par la Maison du tourisme. Les bureaux ouvrent au total 120 jours de moins (sans prendre en compte les BIT délégués) ce qui va permettre de redéployer une partie de ce temps de travail sur des missions de relation avec les acteurs touristiques locaux, la promotion et la commercialisation. À noter que l'amplitude d'ouverture sera malgré tout un peu plus forte en période estivale.

V – DÉVELOPPEMENT DES BOUTIQUES

Pôle accueil-information-animation - Élu référente : Josiane COMBRIS

La Maison du tourisme gère 9 bureaux d'information touristique dont 3 en délégation. Les pratiques de boutique sont variables d'un BIT à l'autre. L'objectif, à terme, est d'arriver à mettre en place une véritable stratégie boutique.

Le conseil d'administration décide :

- **de mettre en place un groupe de « travail boutique » dès cet automne pour préparer une stratégie de développement de la boutique pour l'été 2018 associant des techniciens et des élus de la MDT ainsi que des partenaires ;**
- **de mettre en place à court terme (pour l'été 2017) l'achat de quelques produits complémentaires à ceux existants (éditions Debaisieux, coffret de contes et légendes, etc.).**

VI – DÉVELOPPEMENT DE L'APPLICATION RANDONNÉE GEOTREK

Pôle développement - Élu référent : Bernard AUROY

La randonnée est l'activité la plus pratiquée et la plus demandée sur le territoire du Parc naturel régional Livradois-Forez. Les pratiques ont énormément évolué au cours de ces dernières années notamment en lien avec l'apparition des outils numériques. La Maison du tourisme souhaite prendre en compte ces évolutions.

1. Les enjeux

- Permettre aux randonneurs de mieux préparer en amont la sélection de leurs itinéraires en fonction de leurs attentes
- Permettre aux randonneurs d'avoir un outil de terrain interactif qui le guide sur le terrain (géolocalisation), avec un fond de carte adaptée à la randonnée, lui signalant les points d'intérêt et l'ensemble des informations pratiques *in situ*.
- Mieux valoriser, promouvoir et faire connaître l'offre de randonnée au niveau national (*a priori* sur les plateformes numériques les plus connues et les plus fréquentées).
- Gérer les randonnées et les équipements correspondants. La Maison du tourisme, en concertation avec le CD 63 et PNR, s'occupe de la maintenance des itinéraires. Un outil de gestion est nécessaire pour identifier les lieux de pose des panneaux, enregistrer les différentes interventions de terrain, etc.

2. Le choix des parcs naturels régionaux : Géotrek

L'application de randonnée Géotrek a été développée par l'agence MAKINA CORPUS (<http://makina-corporus.com>) à la demande du Parc national des écrivains. Créée à l'origine pour aider le PNR à gérer les itinéraires de randonnée, elle s'est développée également au profit des randonneurs. Le réseau des parcs de Rhône-Alpes se mobilise actuellement pour développer collectivement cet outil qui répond en grande partie aux enjeux identifiés ci-dessous.

De nombreux territoires ont développé cette application :

- Parc national des écrivains : <http://rando.ecrins-parcnational.fr/fr/#>
- Parc national des Cévennes
- Parc national du Mercantour
- Parc national de la Vanoise
- Parcs naturels régionaux de Provence-Alpes-Côtes d'Azur
- Parc naturel des grands causses

Le Parc naturel régional Livradois-Forez a lui aussi choisi de développer l'application sur le territoire. L'objectif est de pouvoir la tester d'ici la fin de l'année au moins pour 10 itinéraires.

Une présentation de l'outil a été réalisée en séance.

Une présentation et un test in situ devraient être proposés fin 2017, début 2018.

Le conseil d'administration décide que la Maison du tourisme accompagnera d'un point de vue technique (sans impact financier) le développement de cet outil en appui du parc naturel régional.

VII – RELATIONS PARTENARIALES

Élu référent : Patrice ROYET

La Maison du tourisme développe en complément de ses actions au profit des clientèles touristiques, des relations avec différents partenaires (prestataires, collectivités, partenaires du et hors du territoire) ;

Les statuts ont prévu la création d'un poste de vice-président en charge des relations partenariales.

Objectif générique : développer et améliorer les relations avec les différents partenaires de la Maison du tourisme (prestataires, collectivités, partenaires du et hors du territoire)

1. Relation avec les prestataires touristiques partenaires

Objectifs :

- Mieux impliquer les acteurs touristiques dans les orientations et projets de la Maison du tourisme
- Développer du lien social entre les acteurs touristiques
- Mieux accompagner les acteurs touristiques dans leurs projets de développement.

Pistes de travail (en complément des actions déjà mises en place) :

- Organisation de visites chez les prestataires touristiques pour qu'il y ait un contact *in situ* avec le(s) conseiller(s) en séjour du territoire concerné au moins 1 fois tous les 3 ans.

- Organisation de réunion annuelle par bureau d'information sous la forme d'un moment convivial pour leur permettre de présenter leurs activités et leurs actualités respectives, en présence des élus des collectivités locales.

2. Relation avec les collectivités territoriales

Objectifs

- Préparer la nouvelle organisation de la Maison du tourisme en fonction des décisions des communautés de communes
- Organiser des moments d'information et d'échange avec l'ensemble des élus des 5 collectivités membres

Pistes de travail (en complément des actions déjà mises en place) :

- Organisation de rencontres annuelles avec les conseils communautaires ou syndicaux
- Préparation des conventions de partenariat 2018

3. Relations avec les partenaires extérieurs

Objectifs

- Créer des synergies avec les territoires de proximité (Grand Clermont, vallée d'Issoire, Bourbonnais, Forez, Velay, etc.) et les organismes du tourisme agissant à des échelles supra que ce soit au niveau départemental ou régional.

Pistes de travail (en complément des actions déjà mises en place) :

- Développement de conventions avec les territoires de proximité pour créer des synergies en termes de promotion et de commercialisation notamment.
- Améliorer la présence politique de la Maison du tourisme dans certaines instances partenaires.

Le conseil d'administration adopte les grandes orientations ci-dessus pour les années à venir.

B – INFORMATIONS

VIII – INFORMATION SUR LES OPÉRATIONS DE COMMUNICATION DU PRINTEMPS

Pôle promotion - Élu référent : Robert DURET

1. Promotion du Livradois-Forez dans quatre restaurants d'entreprises clermontois

La Maison du tourisme a renouvelé l'opération de séduction, engagée l'an dernier, dans les restaurants d'administration de Clermont-Ferrand.

Nom entreprise	Date de présence	Nombre de couverts	Nombre de contacts
Imprimerie de la banque de France	15/05/2017	180	30
Rectorat	18/05/2017	210	52
Centre des finances	19/05/2017	120	38
La poste St Eloy	24/05/2017	320	62
Total		830	182

Les documents suivants ont été diffusés au cours de ces opérations :

	Imprimerie de la banque de France	Rectorat	Centre des finances	La poste St Eloy	Total
Carte du PNR Livradois Forez	4	5	5	15	29
Guide des activités du Livradois Forez	20	40	40	35	135
Carte de la Route des métiers	20	40	2	20	82
Guide des BNP	20	43	35	50	148

L'accueil a été plutôt bon dans l'ensemble des sites. Les personnes accueillies ont été intéressées par les offres présentées. En cas de renouvellement de l'opération, certains chefs ont proposé d'organiser des repas spécifiques « Livradois-Forez » en lien avec les producteurs locaux.

2. Journées du Livradois-Forez à Lyon

2.1. Conférence de presse avec les journalistes du Club de la presse de Lyon (jeudi 18 ma)

La Maison du tourisme a organisé une conférence de presse. Compte tenu des contraintes de circulation extrêmement difficiles ce jour-là, seulement 2 journalistes ont été accueillis. La MDT a participé ce même jour à une émission radio de RCF Lyon (durée 15 minutes).

2.2. Workshop au Loft 4/40 (jeudi 8/06)

250 journalistes et responsables associatifs ont été invités pour venir rencontrer des acteurs du territoire le 8 juin prochain entre 11 heures et 15 heures au Loft 4/40, 4 rue de la Quarantaine 69 005 LYON (<http://loft4-40.fr/>). 10 journalistes et 4 responsables associatifs étaient présents.

Ce fut l'occasion, pour les journalistes, de rencontrer des acteurs touristiques du territoire, de participer à des animations (fabrication d'une feuille de papier, montage d'un couteau « Le Thiers », polissage d'une améthyste d'Auvergne, gravure d'un couteau, manger des fleurs cristallisées, « aplater » et déguster la fourme d'Ambert) autour d'un buffet aux saveurs de l'Auvergne et d'une soupe à l'ail. Les invités sont repartis avec certaines de leurs productions (couteau, améthyste, etc.).

Les acteurs du Livradois-Forez présents à l'opération seront présents : un spécialiste de la nature (Serge CHALEIL, PNR), des festivals du Livradois-Forez (Emilie GRILLE), un "expert randonnée", (Sébastien GIRAUD, MDT), le Moulin Richard de Bas (Sylvain PERAUDEAU), le musée départemental de la céramique (Yamina CHIKHI), le réseau d'hébergements éco-responsables « Les Coccinelles » (Gilles VAYSSIERES), le musée de la coutellerie (Valérie VIGIER + un apprenti), la coutellerie Robert DAVID / confrérie du couteau Le Thiers (Caroline et Stéphane BROSSARD), la Confrérie des Grands Goussiers (Jean JALLAT), le réseau « Sur les pas de Gaspard » et « La Route des Métiers » et « Le Coq Noir » (Annaïg PENSEC et Anthony PLANAT), les trains de la Découverte (Christel CHAPPAT), MUS'ENERGIE (Robert DURET), L'Atelier du Sardier (Ophélie BERBAIN), le Moulin des Masson (M. et Mme SICARD). Une dégustation de Fourme d'Ambert AOP a été proposée par le SIFAM, qui est partenaire de cette opération.

En complément la MDT a participé à des émissions sur France 3 et France Bleu.

2.3. Présentation du Livradois-Forez au conseil régional Auvergne Rhône-Alpes

Le Livradois-Forez sera présent dans le hall du conseil régional le jour de l'assemblée plénière, à savoir le jeudi 29 juin. L'objectif est de faire connaître le territoire aux élus du conseil régional ainsi qu'à l'ensemble des personnels (1 400 salariés).

2 espaces seront occupés :

- Un espace Maison du tourisme à l'entrée du restaurant d'entreprises pour sensibiliser les salariés à partir en WE en Livradois-Forez
- Le hall d'accueil du conseil régional avec une présentation plus générale du territoire et les structures suivantes :
 - o la Plate-forme d'appui aux mutations économiques (PAME). Représentée par M. Julien DESPLAIGNES.
<http://www.accompagnement-entreprises-thiers.fr/> Vecteurs de présentation utilisés : exposition photo (portraits du Top 15 des industriels thiernois, supports imprimés).
 - o Travailler et Vivre en Livradois-Forez. Représenté par Mme Martine JOUBERT.
<http://www.tvlf.fr/>. Vecteurs de présentation utilisés : vidéo, supports imprimés.
 - o La Maison du tourisme du Livradois-Forez (avec buffet de dégustation de produits du terroir). Vecteurs de présentation utilisés : vidéo, exposition photow, supports imprimés.

3 - Accueil presse du critérium du Dauphiné à Arlanc

Arlanc a accueilli le lundi 5 juin le critérium du Dauphiné. L'accueil de presse a été réalisé par l'agence Qui plus est et par le service communication de la communauté de communes Ambert Livradois Forez. La MDT était présente à leurs côtés pour présenter l'ensemble des richesses touristiques du territoire.

4 - Afterwork de la Plate-forme d'appui aux mutations économiques (PAME)

La communauté de communes Thiers Dore et Montagne invite tous les salariés nouvellement arrivés sur le territoire à mieux connaître le territoire lors d'un afterwork le jeudi 22 juin au Clos-Saint-Eloi à Thiers. La MDT sera partenaire de l'opération pour présenter les richesses touristiques du territoire.

IX – BILAN INTERMÉDIAIRE DE LA DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE

Pôle accueil-information-animation - Élu(e) référent(e) : Josiane COMBRIS

1. Les bourses d'échange départementales

La Maison du tourisme a participé aux 4 bourses d'échange départementales : le 30 mars à Clermont-Fd sur le site de l'Aventure Michelin, le 4 avril à Civens dans la Loire, le 11 avril à Vals-près-le Puy en Haute-Loire et le 13 avril à Ébreuil dans l'Allier.

La MDT propose à l'ensemble des participants sa documentation touristique ainsi que celle des prestataires partenaires « activités » qui ont choisi ce service lors de leur souscription au pack partenaire.

Bilan des bourses d'échange

	BOD 63	BOD 42	BOD 43	BOD 03	Total
Documentation générale	12 405	1 065	3 085	1 370	17 925
Carte tourisme et patrimoine	4 245	235	700	395	5 575
Guide Visite et découverte 2017	2 085	260	690	320	3 355
Guide activités 2016 GB	575		235	180	990
Carte de la "Route des Métiers" 2017	2 790	365	980	240	4 375
Guide hébergement (en quantité limitée)	980	65	160	85	1 290
Guide restaurants 2017 (nombre limité)	750	75	160	75	1 060
Toscane d'Auvergne dépliant 2016/2017	980	65	160	75	1 280
Documentation des prestataires	23 756	1 455	3 480	2 300	30 991
Secteur Ambert Livradois Forez (hors Olliegues)	13 442	785	2 400	1 340	17 967
Secteur Billom	1 142	155	50	300	1 647
Secteur Courpière	1 355	185	125	300	1 965
Secteur Lezoux	2 267	300	300	325	3 192
Secteur Olliegues	1 240	30	0	0	1 270
Autres secteurs	4 310	0	605	35	4 950

Au total près 50 000 documents ont diffusés par la MDT via ces bourses aux documents.

2. La bourse d'échange Livradois-Forez

Pour la première fois, la MDT a proposé lors du forum des acteurs touristiques, le 16 mai dernier, une bourse d'échange spécifique aux prestataires partenaires du Livradois-Forez. L'objectif était de créer du lien entre prestataires, de faciliter l'échange de documentation entre les prestataires et également avec les conseillers en séjour de la MDT.

27 structures étaient inscrites. Malheureusement, seulement 19 étaient présents. 8 prestataires, notamment des hébergeurs ne sont pas venus alors qu'ils étaient attendus par les sites d'activités présents.

3. La diffusion des documents des prestataires partenaires dans les BIT

Lors de leur souscription au pack partenaire, les prestataires ont choisi les bureaux d'information touristiques dans lesquels ils souhaitent que soit diffusée leur documentation. La MDT organise l'acheminement des documentations dans les BIT pour qu'elles soient installées dans les présentoirs dédiés.

4. La diffusion de la documentation aux prestataires touristiques du Livradois-Forez

La MDT propose l'ensemble de la documentation touristique générale à tous les prestataires du Livradois-Forez dont les adresses mails sont connues. Les prestataires reçoivent un bon de commande et choisissent de retirer la documentation souhaitée dans un point de retrait proposé : BIT de la MDT, autres offices de tourisme. La MDT organise 5 tournées de livraison des documents prévues les 6 et 7 juin dans les BIT.

5. La tournée complémentaire

La MDT organise, en cours de saison estivale, une ou des tournées de livraison complémentaires pour diffuser de la documentation dont la parution est plus tardive et pour pallier la rupture de stock dans les BIT en cours de saison.

X – INFORMATION : AIDE A LA RÉALISATION DE TOPO-GUIDES LOCAUX DE RANDONNÉE

Pôle randonnée – Élu référent : Bernard AUROY

Comme depuis plusieurs années, la Maison du tourisme du Livradois-Forez a répondu au marché « Circuits de petite randonnée, du Plan Départemental des Itinéraires de Promenades et de Randonnées » mis en place par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme. Cet appel d'offres comprend le balisage et la maintenance des circuits de randonnées pédestres inscrits au PDIPR. La MDT s'occupe également, dans le cadre d'un conventionnement passé avec les différentes communautés de communes du balisage et du petit entretien des circuits non-inscrits au PDIPR. De ce fait, plus de 1 500 km de circuits ont été balisés en ce début d'année 2017 en partenariat avec l'association RELF (Randonnée en Livradois-Forez).

La MDT s'occupe également de la diffusion des topoguides locaux dans les BIT ainsi que dans les librairies du département.

Concernant les éditions de topoguides locaux, les anciennes communautés de communes « Entre Allier et Bois Noirs » ainsi que celle du « Pays de Courpière » ont sorti leur topoguide en avril 2017.

La Maison du tourisme a été sollicitée pour un appui technique à la réalisation de 2 topo-guides locaux : communauté de communes Entre Dore et Allier, communauté de communes Ambert Livradois-Forez (secteur Haut-Livradois) qui souhaitent rafraîchir leurs topoguides pour une sortie prévue au printemps 2018.

XI – INFORMATION SUR LA FÊTE DE LA MONTAGNE ORGANISÉE PAR RELF

Pôle accueil-information-animation - Élu(e) référente : Josiane COMBRIS

L'association Randonnée en Livradois-Forez organise des randonnées au départ Saint-Remy-sur-Durolle lors de la Fête de la Montagne le 25 juin prochain.

La Maison du tourisme a été sollicitée pour aider :

- au choix et au balisage des itinéraires ;
- à la tenue d'un stand d'information touristique ce jour-là.

XII – INFORMATIONS SUR LES RECRUTEMENTS DE PERSONNELS

Pôle administration - Élu(e) référente : Corinne MONDIN

Conformément à la décision du conseil d'administration en sa séance du 2 mai 2017, la MDT a recruté deux personnes :

- Annick LENOIR de Saint-Martin-des-Olmes, pour venir en soutien à l'accueil estival des bureaux d'information touristique de Cunlhat et d'Olliergues, selon les modalités suivantes :
 - contrat à durée déterminée de 4 mois et demi prenant effet au 17 mai 2017 ;
 - temps de travail hebdomadaire : 29 heures ;
- Tania LAFITTE de Thiers, pour le poste de conseillère en séjour du bureau d'information touristique de Courpière et d'assistante commerciale, selon les modalités suivantes :
 - Contrat d'Aide à l'Emploi de 12 mois renouvelable une fois et prenant effet au 1er juin 2017 ;
 - temps de travail hebdomadaire : 26 heures.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MAISON DU TOURISME
RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 15

Nombre de votants présents : 14

Nombre de votants présents ou représentés : 14

Le quorum d'1/3 est atteint : 14 présents ou représentés (sur les 30 membres du conseil d'administration).

AFFAIRE II, point 1 : Pack partenaire et pack publicitaire 2018 / contenu des packs pour les prestataires des ex-territoires associés

Pour	13
Contre	0
Abstention	1

AFFAIRE II, point 2 : Pack partenaire et pack publicitaire 2018 / Tarif des packs partenaires et publicitaires

Pour	11
Contre	2
Abstention	1

AFFAIRE III, point 2 : Billetterie / Taux de commission pour les territoires non-membres

Pour	13
Contre	0
Abstention	1

AFFAIRE III, point 3 : Billetterie / Ouverture du service aux organisateurs hors Livradois-Forez

Pour	14
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE III, point 4 : Billetterie / Taux de commission des BIT délégués

Pour	14
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE IV : Horaires d'ouverture des bureaux

Pour	13
Contre	0
Abstention	1

AFFAIRE V : Développement des boutiques

Pour	14
Contre	0
Abstention	0

AFFAIRE VI : Accompagnement du projet Géotreck conduit par le PNRLF

Pour	14
Contre	0
Abstention	0