Bilan du programme d'actions 2021

et orientations 2022

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale
24 mars 2022

Le Sommaire

1. Accueil, territoire et relations locales p. 1
2. Marketing p. 24
3. Relations clients et relations commerciales p. 36

Accueil, territoire et relations locales

1

Marque Qualité tourisme[TR]

La marque Qualité Tourisme garantie
8 engagements aux visiteurs

© Arnaud Frich
© Denis Pourcher

L'AMÉLIORATION CONTINUE

2021 est l'année d'engagement de la Maison du tourisme dans une démarche qualité visant l'obtention de la marque Qualité Tourisme et le classement de l'OT en catégorie 1.

Objectif : vérifier la qualité des services de la MDT et garantir un niveau d'accueil aux visiteurs.

Moyen humain : création d'un poste d'une durée de 18 mois depuis le 1er juin.

Les étapes de la mission :

- Présentation de la démarche à l'ensemble de l'équipe (Qualité tourisme et classement en catégorie 1).
- Réalisation d'un **état des lieux** sur la totalité des critères du référentiel (205 applicables)
- Élaboration d'un **plan d'actions** constitué de près de 80 actions correctives.
- Engagement du travail de **formalisation**, et de **communication interne** pour sensibiliser l'équipe aux attendus du référentiel.
- Première rencontre du **Groupe Qualité de Destination,** composé de représentants des collectivités et des prestataires le 9 novembre : présentation de la démarche, de l'état des lieux et des principales actions à engager.

- Planification d'un **audit blanc pour l'été 2022**.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Aménagement des bureaux d'information touristique

Devanture du BIT de Thiers

Devanture du BIT de Courpière

Dans son souhait **d'améliorer la qualité des services d'accueil** proposés aux clientèles touristiques et aux habitants, la MDT a engagé un programme d'aménagement de ses bureaux d'information touristique (BIT) en 2 phases.

NOUVELLES DEVANTURES

- Lancement de l'**étude pour l'aménagement extérieur** des BIT.
- Fabrication et pose des éléments pour les devantures : enseignes, point « i », vitrophanie, etc.

NB : Les aménagements seront terminés pour le printemps 2022.

ÉTUDE POUR LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

- **Lancement de l'étude pour le réaménagement intérieur** des bureaux d'information touristique
- Présentation de **l'état des lieux** et des **préconisations générales** d'aménagement.
- **Ateliers de réflexion sur l'office de tourisme du futur.**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Packs partenaires et packs publicitaires

Couverture du guide des services 2021

UNE OFFRE VARIÉE DE SERVICES PROPOSÉS AUX ACTEURS TOURISTIQUES

- **3 packs partenaires** qui regroupent un ensemble de prestations pour accompagner les prestataires dans la promotion, la commercialisation et le développement de leur activité :
  - **Pack prestataire**
  - **Pack réseau**
  - **Pack événement majeur**

- **1 pack publicitaire** qui propose des espaces publicitaires sur des supports papier et numériques de la MDT

- Nouveauté 2021 : 1 **pack shopping** avec la création d'une rubrique « acheter local » sur le site internet de la MDT pour les producteurs, artisans et commerçants qui ne proposent pas de visite.

- **Des services commerciaux** pour contribuer au développement de la vente des séjours/activités.

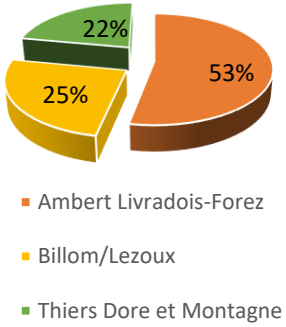
- **Des services ouverts à tous** les prestataires qu'ils soient ou non partenaires.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

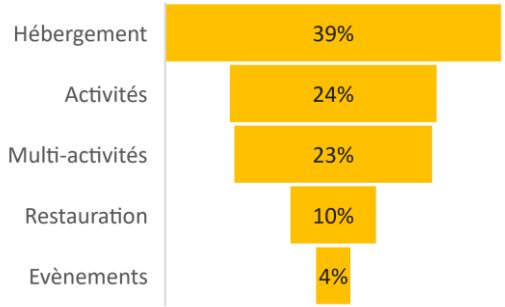
Packs partenaires

Répartition des « packs partenaires »
par territoire

AMBERT LIVRADOIS-FOREZ	Ambert	47
	Arlanc et la Haute-Loire	11
	Cunlhat	11
	Olliergues	17
	Saint-Germain	22
	Saint-Anthème et la Loire	34
BILLOM LEZOUX	Billom et région Issoire	38
	Lezoux	29
THIERS DORE ET MONTAGNE	Courpière	15
	Thiers	42
TOTAL	**266**	



Répartition des « packs partenaires »
par typologie



266 PRESTATAIRES PARTENAIRES
423 OFFRES TOURISTIQUES (+ 2 %)

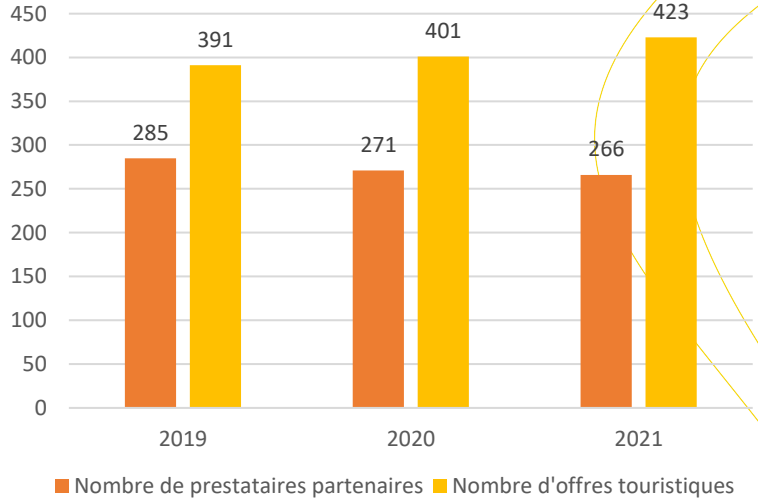
Dont 10 packs « événements majeurs »

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

Et 3 packs « réseaux partenaires »

Route des Métiers
Sur les Pas de Gaspard
À pas de lynx.

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



Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Packs publicitaires

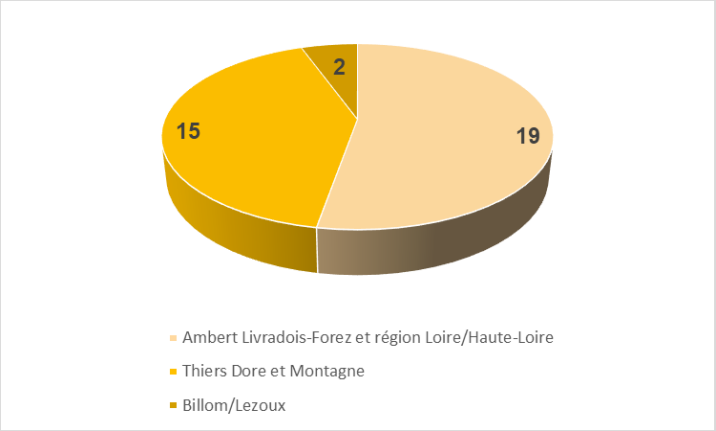
38 ANNONCEURS
39 PACKS PUBLICITAIRES

dont **3 packs « réseau »**
et **5 échanges de publicité**
pack « événements majeurs »

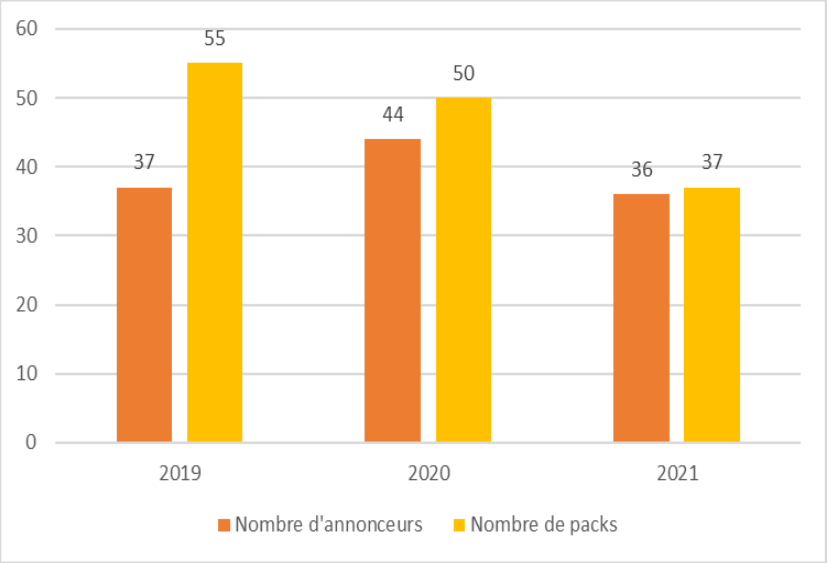
Répartition des packs publicitaires par support

SUPPORTS	NOMBRE DE PACKS
MAGAZINE DONT 5 ÉCHANGES PUBLICITAIRES ET 3 RÉSEAUX	36
PUBLIREPORTAGE	3
TOTAL	39

Répartition des annonceurs par territoire



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



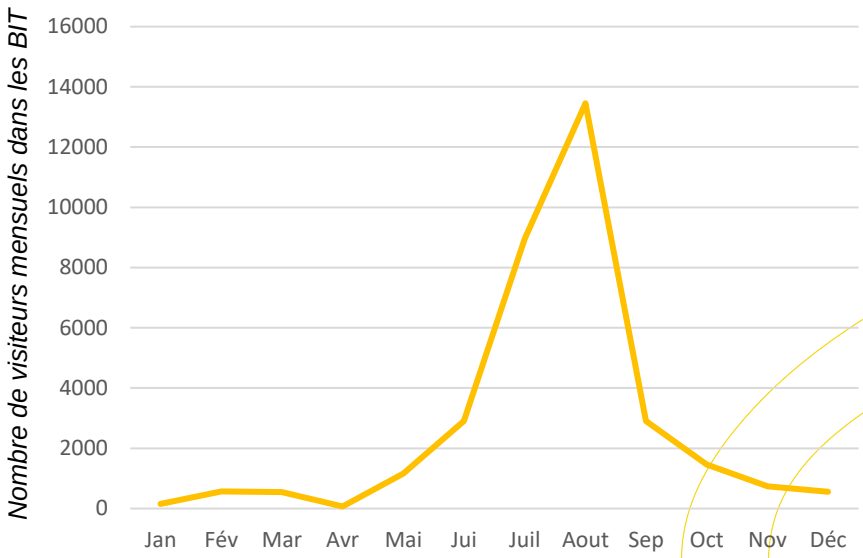
Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Accueil dans les bureaux d'information touristique

BIT	NB CONTACTS	RÉPARTITION (EN %)	ÉVOLUTION 2021/2020
THIERS	6 340	36 %	2 %
AMBERT	3 910	22 %	-2 %
BILLOM	2 698	15 %	18 %
ST-ANTHÈME	1 611	9 %	3 %
ARLANC	1 097	6 %	15 %
COURPIÈRE	646	4 %	- 20 %
OLLIERGUES	587	3 %	8 %
ST-GERMAIN L'HERM	383	2 %	13 %
ST-RÉMY/ DUROLLE	289	2 %	1 %
LEZOUX	46	0 %	-77 %
TOTAL	**17 607**	**100 %**	**3 %**

33 401 VISITEURS

soit 17 607 contacts qualifiés (+ 3 %)
dont 22 407 visiteurs accueillis en juillet/août
soit 11 471 contacts (- 6 %)



- 3 BIT font 78 % de la fréquentation.
- Plus de 40 % des visiteurs sont accueillis en août.
- 435 personnes/jour accueillies au mois d'août.

PLUS DE 3 500 ACCUEILS À DISTANCE

Dont **3 139** contacts téléphoniques.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Accueil hors les murs

POTS D'ACCUEIL DANS LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	NB DE PRÉSENTATIONS	NB DE PARTICIPANTS
Village vacances et camping Saint-Rémy-sur-Durolle	16	613
Villages vacances Saviloisirs	4	61
Campings Viverols et Saint-Clément-de-Valorgue	8	40
Camping de Billom	1	25
Camping d'Olliergues	5	161
TOTAL	**34**	**900**

ACCUEIL HORS LES MURS SECTEUR DE LEZOUX	NB DE RENDEZ-VOUS	NB DE VISITEURS
Musée de la Céramique	7	47
Médiathèque Entre Dore et Allier	4	72
Camping de Pont-Astier	3	35
Marchés de Lezoux et Culhat (été) + journée nationale du commerce	7	191
TOTAL	**21**	**345**

3 000 VISITEURS RENSEIGNÉS « HORS LES MURS »

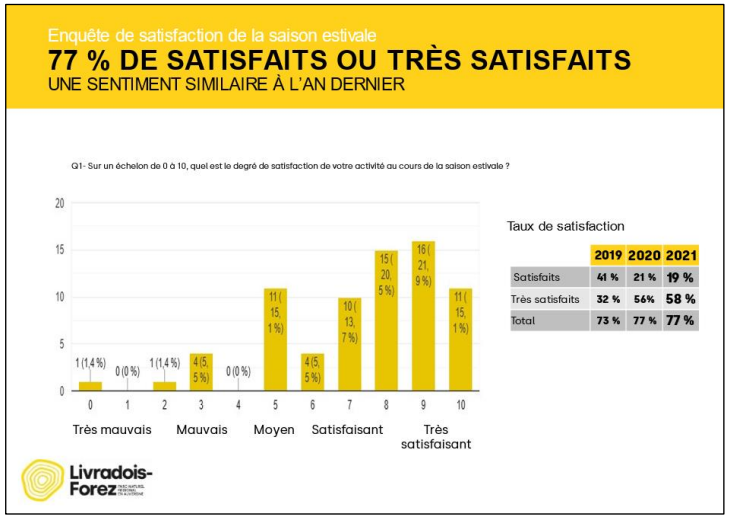
- **Borne interactive de Thiers en centre-ville**
  Près de 1 700 connexions
  Une borne interactive installée en centre-ville de Thiers en partenariat avec la mairie.
  Mise à jour des contenus des rubriques touristiques par la MDT.
  Un affichage des disponibilités d'hébergements.
  Borne hors service jusqu'en juin 2021 en raison des travaux de la médiathèque.

- **Présentations du territoire lors des pots d'accueil** dans les structures **d'hébergements touristiques** de + de 100 lits (opération initiée en 2019 et annulée en 2020)
  34 rendez-vous, **900 participants**,
  soit une moyenne de 27 participants par pot d'accueil.

- **Un accueil hors les murs réalisé sur le secteur de Lezoux**. Opération intensifiée en 2021 du fait de la localisation excentrée du nouveau BIT.
  21 rendez-vous **345** participants (contre 9 rendez-vous et 140 visiteurs en 2020) : **+ 60 %.**

Base de données d'information touristique (APIDAE) et observation

Extrait du bilan estival enquête prestataires



Enquête visiteurs de juillet à décembre 2021
10 questions pour vérifier la qualité de l'accueil en office de tourisme à partir du modèle fourni par la DGE.

BIT	THIERS SAINT-RÉMY-SUR-DUROLLE
NB D'AVIS COLLECTÉS	236
TAUX DE SATISFACTION	93 %

Point fort : le savoir-être du personnel d'accueil
Point qui reste à améliorer mais reste satisfaisant : confort et propreté du bureau

PRÈS DE DE 2 500 FICHES D'INFORMATION TOURISTIQUES MISES À JOUR

- La MDT utilise la base de données de l'offre touristique (APIDAE) commune à l'ensemble des offices de tourisme de la région.
- Le site internet de la MDT (comme les différents sites internet des structures institutionnelles relayant les offres du territoire) sont en lien avec cette base de données.
- La MDT coordonne la mise à jour de ces informations.
- **Nouveauté 2021 : acquisition d'un logiciel pour permettre aux prestataires touristiques de modifier directement leurs informations dans cette base de données.**

DES OUTILS D'OBSERVATION TOURISTIQUE

- Mise en place d'un module de qualification et comptage des contacts clients (comptoir, tél, mail, etc.).
- Élaboration d'un bilan de fréquentation touristique estival et annuel.
- Participation à l'observation nationale d'ADN tourisme (réseau des offices de tourisme).

1 ENQUÊTE PRESTATAIRE « ESTIVALE»

- Diffusion d'une enquête aux prestataires du Livradois-Forez pour réaliser un bilan de la saison estivale.

1 ENQUÊTE SATISFACTION DES VISITEURS

- Diffusion d'une enquête de satisfaction aux visiteurs sur les sites de Thiers et Saint-Rémy-sur-Durolle.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Quelle est la clientèle des BIT du Livradois-Forez ?

Analyse sur la base des 17 607 contacts renseignés dans les BIT en 2021

Typologie

- 32 % : clientèle de passage
- 26 % : court-séjour et semaine
- 34 % : famille
- 37 % : couple

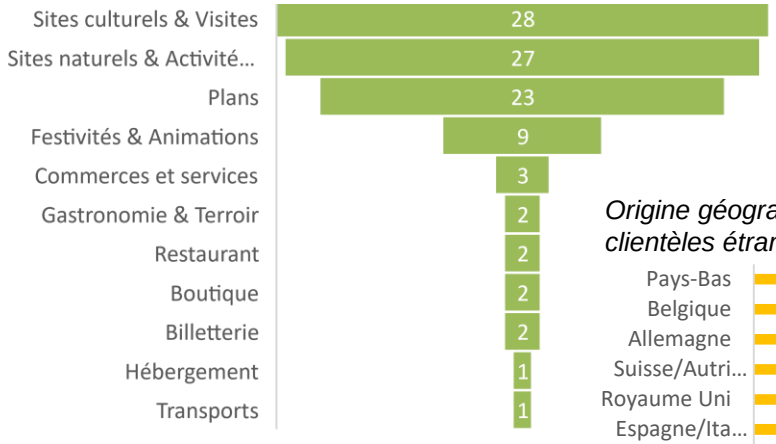
Origines géographiques

- 96 % : clientèle française
- 53 % : provenance d'Auvergne Rhône-Alpes
- 32 % : puydômois

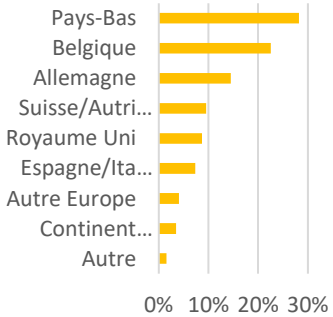
Centres d'intérêt

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

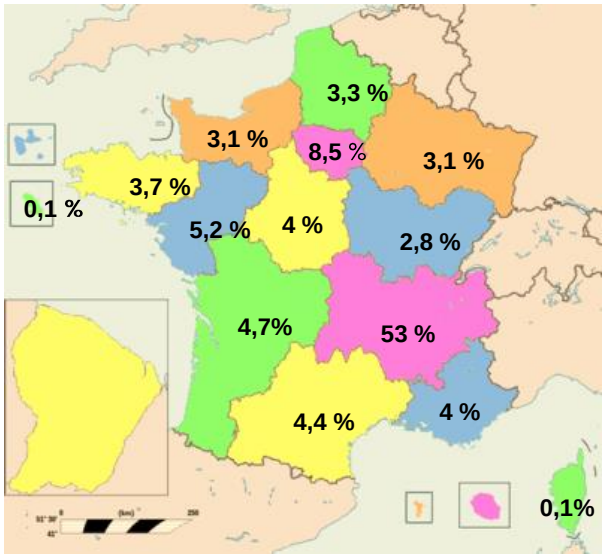
Les centres d'intérêt exprimés (en %)



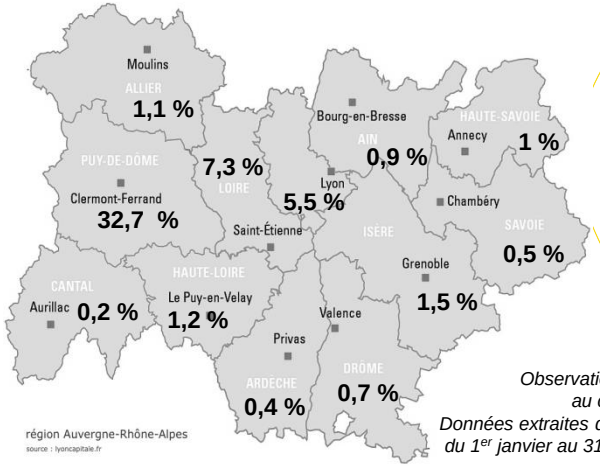
Origine géographique des clientèles étrangères (en %)



Origine géographique de la clientèle française



Origine géographique de la clientèle française des départements « auralpins »



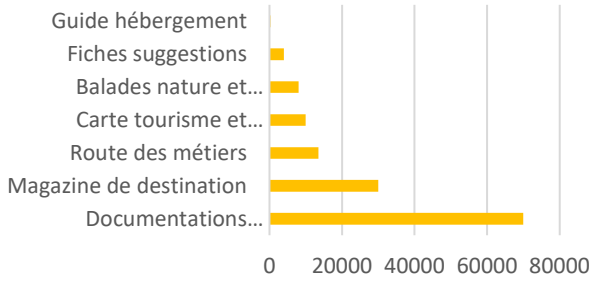
Observation des clientèles au comptoir des BIT
Données extraites du logiciel Koezio du 1er janvier au 31 décembre 2021

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Diffusion de la documentation touristique

Diffusion des documents lors des bourses aux documents

DOCUMENTATIONS	PUY-DE-DÔME	ALLIER	HAUTE-LOIRE
MAGAZINE	986	91	481
CARTE TOURISME ET PATRIMOINE	1 033	206	331
ROUTE DES MÉTIERS	1 723	152	592
PRESTATAIRES secteur AMBERT LIVRADOIS-FOREZ	7 665	616	1 871
PRESTATAIRES secteur BILLOM/LEZOUX	3 885	556	89
PRESTATAIRES secteur THIERS DORE ET MONTAGNE	1 819	1 027	170
S/TOTAL	**17 111**	**2 648**	**3 534**
TOTAL	**23 293**		



PLUS DE 130 000 DOCUMENTS DIFFUSÉS

de la MDT et des partenaires

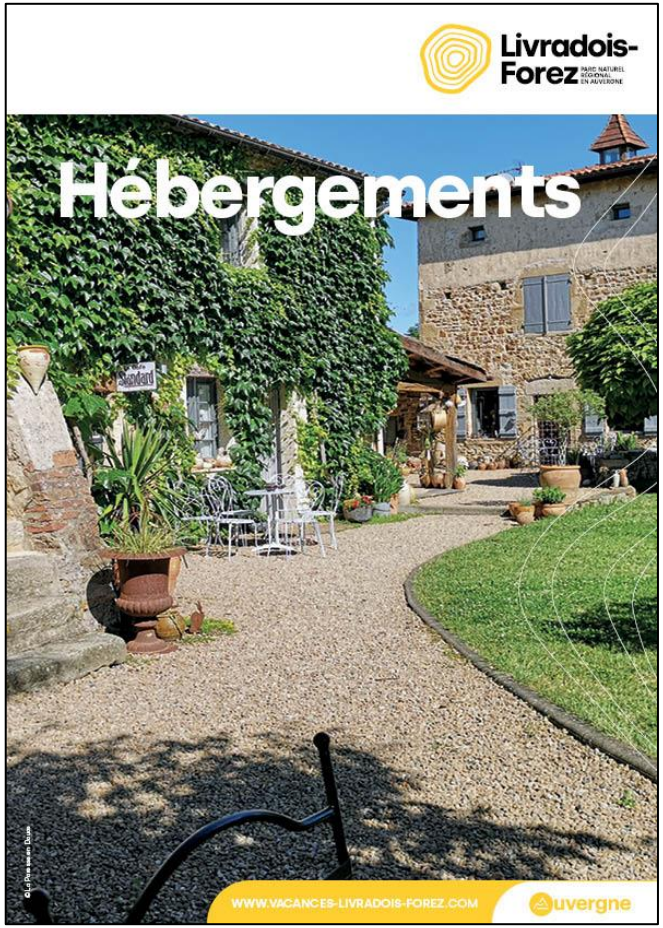
- Diffusion des documents aux visiteurs dans les BIT et chez les prestataires touristiques.
- Participation à 3 bourses aux documents départementales (63, 03 et 43) : plus de **23 000** documents diffusés.
- Nouveauté 2021 : livraison de **8 000 magazines dans les commerces locaux et les mairies** du Livradois-Forez (contacts préalables par téléphone pour les quantités à diffuser, 3 tournées).
- Plateforme d'envoi de documents commune aux BIT (près de 400 envois contre 144 en 2020).

PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT dans les bureaux d'information touristique. *En raison de la crise sanitaire, les documents étaient présentés mais pas en accès libre comme habituellement.*
- Création d'espaces spécifiques et harmonisés pour chaque catégorie de dépliants.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Informations spécifiques aux hébergements



Guide des hébergements imprimé à la demande

INFORMATION SUR LES DISPONIBILITÉS DES HÉBERGEMENTS

- Affichage sur les vitrines des BIT des disponibilités des hébergements touristiques « à la nuitée » de leur secteur géographique de proximité.

  Offre réservée aux hébergements partenaires volontaires et informant de leur disponibilité via les différents outils proposés.

GUIDE DES HÉBERGEMENTS « IMPRIMÉ À LA DEMANDE »

- Les hébergements partenaires sont présentés par typologie d'hébergement et par territoire.
- Impressions réalisées à la demande du client (type d'hébergement, localisation).
- Présentation dans une pochette cartonnée.
- Consultable et téléchargeable dans son intégralité sur le site internet.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Informations spécifiques aux activités

Exemple de fiches suggestions

Exemple d'une page du diaporama de présentation du territoire

11 FICHES SUGGESTIONS
1, 2 et 3 JOURS

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

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

DIAPORAMA DE PRÉSENTATION DU TERRITOIRE

Contenu : patrimoines naturels et bâtis, savoir-faire et festivals ; suggestions de visites ; services proposés par la MDT aux visiteurs.

- Diffusion : partenaires MDT.
- Présenté par un agent de la MDT lors des pots d'accueil organisés par les structures d'hébergement de + de 100 lits touristiques.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Service billetterie

- **Les évènements** : Coutellia, Concerts de Vollore, Festival Montpeloux, Les Nuits classiques de Thiers, salle Espace, Saisons culturelles Thiers Dore et Montagne et Billom Communauté…
- **Les activités et sites de visite** : Aéroclub d'Ambert, quad 63, carte de pêche, Agrivap, Pass musée ambertois, Jardin pour la terre, Trottinettes électrique du lac d'Aubusson, montage de couteau, musée de la dentelle, Mus'énergie, Volcan de Lemptégy…
- **Les balades nature et patrimoine** : la Catiche TDM et les animations du PAH de Billom Communauté.

BILLETTERIE EN LIGNE EN LIVRADOIS-FOREZ	NB DE PRESTATAIRES	NB DE BILLETS VENDUS	CHIFFRE D'AFFAIRES
Billetterie vendue directement par la MDT (comptoir + en ligne)	25	5 165	45 742 €
Billetterie vendue par les prestataires grâce à des outils fournis par la MDT (Addock + Open billet)	15	13 526	138 513 €
TOTAL	**40**	**18 691**	**184 255 €**

	NB DE BILLETS VENDUS DIRECTEMENT PAR LA MDT				CHIFFRE D'AFFAIRES			
	2019	2020	2021	VARIATION	2019	2020	2021	VARIATION
ÉVÈNEMENTS	3 610	897	**3 655**	**+ 407 %**	54 665 €	5 852 €	**29 294 €**	**+ 500 %**
ACTIVITÉS SITES DE VISITE	683	618	**344** **368**	**+ 15 %**	14 503 €	15 146 €	**10 595 €** **3 219 €**	**- 9 %**
BNP (1)	486	543	**798**	**+ 47 %**	1 881 €	2 208 €	**2 634 €**	**+ 19 %**
TOTAL	**4 779**	**2 058**	**5 165**	**+ 51 %**	**71 049 €**	**23 206 €**	**45 742 €**	**+ 97 %**

(1) Hors visites et balades MDT

57 % de la billetterie assurée par la MDT est réservée en ligne.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

185 000 € DE BILLETTERIE

Vendue grâce aux outils de vente fournie aux opérateurs locaux par La MDT.

45 742 € DE VENTES ASSURÉES DIRECTEMENT PAR LA MDT : + 97 %

40 PARTENAIRES "BILLETTERIE"

Un service de réservation d'évènements et d'activités pour le public

La MDT propose un service de billetterie au comptoir des BIT pour les habitants et les touristes. Cette billetterie est aussi accessible en ligne sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com, ainsi que sur les sites internet des prestataires.

Un appui aux organisateurs d'événements et prestataires d'activités

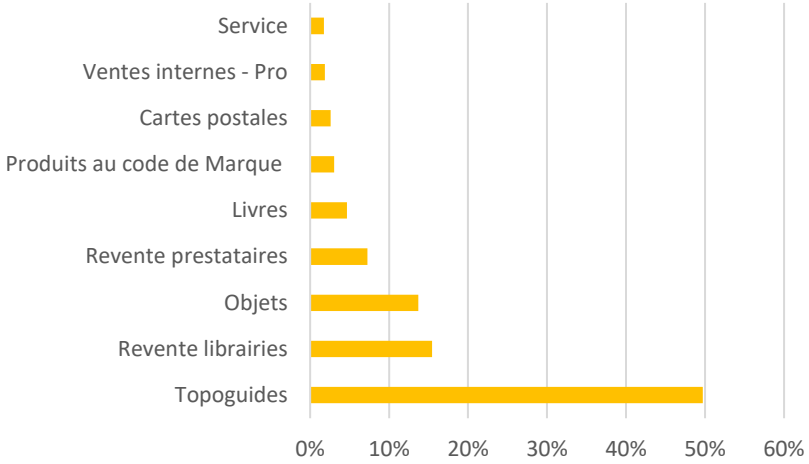
La Maison du tourisme accompagne les organisateurs d'événements, les sites de visite et les prestataires d'activités à développer la vente de leur produit au comptoir des BIT et/ou en ligne.

Le service billetterie

- Programme les animations et activités réservables.
- Accompagne les prestataires à l'installation et à l'utilisation de l'outil.
- Assure le suivi administratif de la mission : rédaction de conventions et des conditions générales de vente, gestion des réclamations et remboursements, formation des agents d'accueil aux différents outils de réservation, facturation.

Boutique

Répartition du chiffre d'affaires boutique 2021



VENTES BOUTIQUE : 10 715 € (+ 12 %)

Définition d'une stratégie

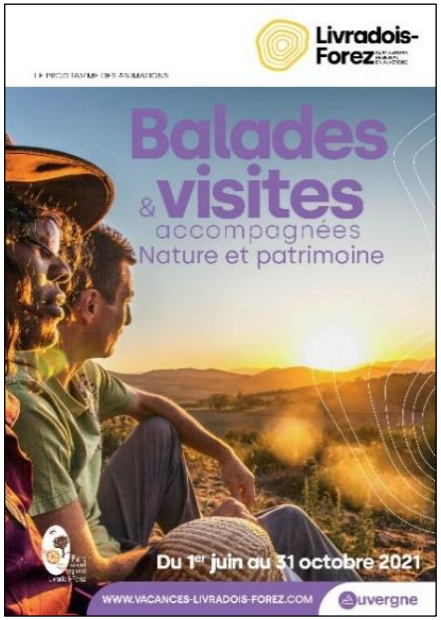
- Élaboration et mise à jour d'une politique boutique en lien avec la démarche qualité.

Nouveautés 2021

- Art de la table : après la création d'un coffret de couteaux « Le Thiers - Livradois-Forez » (en 2020), 3 nouveaux produits ont été créés (mettant en valeur la marque) : tabliers, planches à découper/dessous de plat, torchons.
- Des réductions pour les prestataires partenaires et les collectivités (bon de commande spécifique).

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Programme d'animations



	NB BALADES PRÉVUES	NB BALADES RÉALISÉES	NB PARTICIP.	CHIFFRE D'AFFAIRES
2021	73	56	486	2 308 €
2020	71	49	489	2 430 €
2019	75	49	646	3 124 €
Var.		**+ 14 %**	**0 %**	**- 5 %**

486 PARTICIPANTS AUX BALADES NATURE ET PATRIMOINE

- Démarche coordonnée par le syndicat mixte du PNR Livradois-Forez
- Programmation spécifique à la MDT :
  - 34 visites de villes et de villages
  - 12 balades nature
  - 10 visites animées et/ou nocturnes
- Un guide des « Balades nature et patrimoine » accompagnées dans le Parc naturel régional Livradois-Forez de juin à octobre (8 000 exemplaires).

UNE PROGRAMMATION JOURNÉES DU PATRIMOINE

- 42 participants.
- Participation à l'événement national en proposant des visites de Thiers.
- Réalisation d'un programme des animations organisées pour les Journées du patrimoine en Livradois-Forez.

RENDEZ-VOUS DE BILLOM COMMUNAUTÉ

- Réalisation du livret de la programmation annuelle du Pays d'Art et d'Histoire de Billom communauté.
- Réalisation de livrets pour le jeune public, focus et supports de communication pour les journées du patrimoine du Pays d'art et d'histoire de Billom communauté (juin et septembre).

Partenaires : syndicat mixte du PNR Livradois-Forez/Billom communauté/Ville de Thiers

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Valorisation des animations

DES GUIDES D'ANIMATIONS

- **2 guides *Festivités et animations* petites vacances scolaires** (Toussaint et Noël).
- **Des éditions thématiques** : journées européennes du patrimoine, marchés de Noël.
- **Des agendas locaux mensuels et hebdomadaires** (en juillet/août) pour le secteur Billom/Lezoux, Thiers Dore et Montagne et Ambert Livradois-Forez, impression à la demande, **soit 48 guides**.

Guides consultables et téléchargeables sur le site internet et diffusés par e-mailing.

AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Rubrique agenda du site internet : 15 558 vues.
- Réseaux sociaux : relais des animations et de l'actualité du territoire sur la page Facebook **Maison du tourisme du Livradois-Forez « Informations locales » : 2974 « j'aime » (+ 54 %)**.
- Transmission régulière des animations pour 3 médias : La Gazette Thiers-Ambert, La Montagne, Le Semeur-Hebdo.

UNE MÉTHODE DE RECENSEMENT

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

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Programme de formation et de rencontres pour les prestataires touristiques

9 SESSIONS DE FORMATION

- **106 participants**
- **Les sessions**
  - 6/04 : marque Livradois-Forez
  - 11/05 et 6/11 : Google My Business
  - 18/05 : législation des meublés
  - 25/05 et 19/10 : Facebook et/ou LinkedIn
  - 19/10 : Canva
  - 18/11 : Storytelling
  - Toute l'année : Open pro (débutant, confirmé, développement) et Addock.

8 WEB TV (nouveauté 2021)

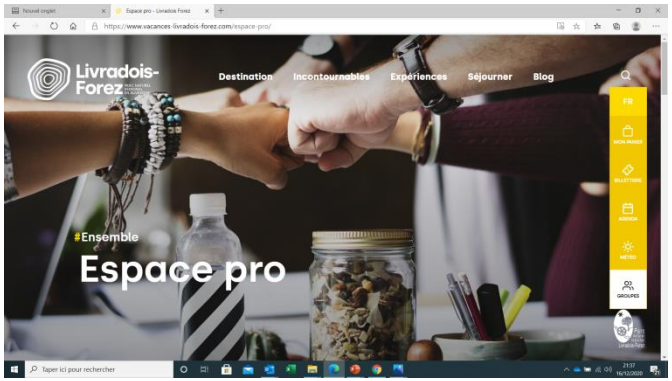
- **8 rendez-vous « en visio-conférence »** disponibles en replay sur la chaîne YouTube de la Maison du tourisme
- **37 participants** et **126 vues**
- **Objectifs :** présenter en 1 heure un service précis proposé par la Maison du tourisme (site internet, randonnée, Open system, etc.), créer du lien entre les prestataires et les agents de la MDT et apporter des réponses et conseils techniques.

SOIRÉE DÉCOUVERTE THIERNOISE

- Visite des forges Mondière et du Paquebot organisée par la ville de Thiers. **15 participants**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Outils de communication pour les prestataires



L'ESPACE PRO

www.vacances-livradois-forez.com

- Cet espace du site internet présente un ensemble d'informations pour les prestataires touristiques. Il est remis à jour régulièrement.

LE FACEBOOK PRO

Maison du tourisme Livradois-Forez – Professionnels

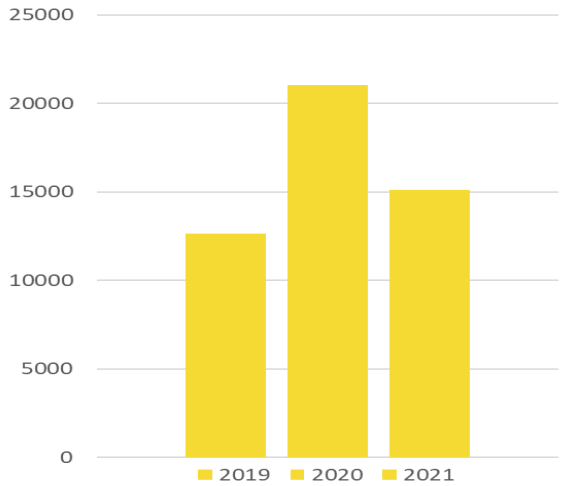
- Nombre de membres : 222 (177 en 2020) : **+ 20 %**
- 400 nouvelles publications en 2021.
- Contenu : formations, rappel de rdv, articles, partage d'informations de la part des partenaires, etc.

8 LETTRES D'INFORMATION

Tous les deux mois, une lettre d'information numérique est diffusée à l'ensemble des prestataires et partenaires touristiques.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Le développement de la randonnée 1/3



Fréquentation des Hautes-Chaumes du Forez du 1er avril 2021 au 31 août 2021

Évolution de la fréquentation des sentiers de randonnée à partir de l'analyse des 3 éco-compteurs mis en place par le PNR sur les Hautes-Chaumes du Forez.

FRÉQUENTATION HAUTES-CHAUMES	2019	2020	2021
TOTAL DES 3 ÉCO-COMPTEURS	12 643	21 060	15 130

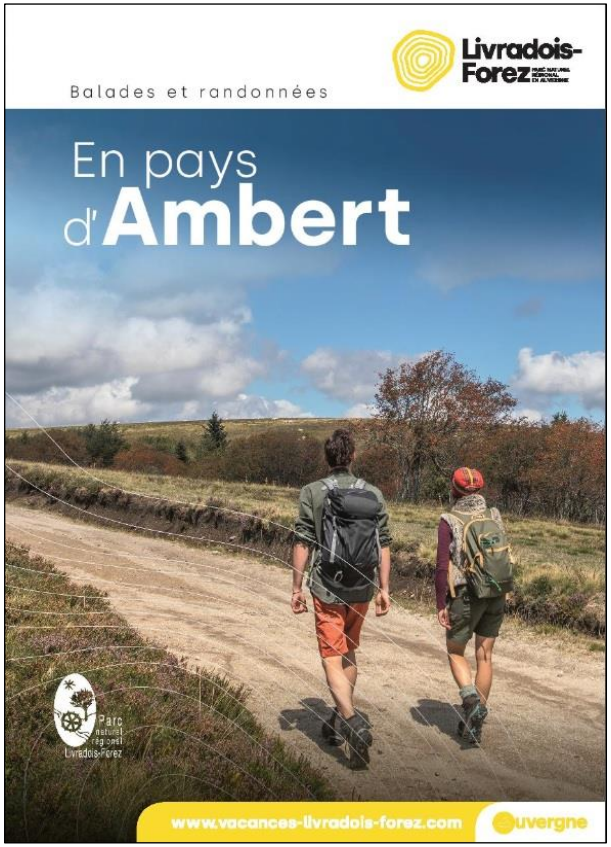
COORDINATION DU BALISAGE ET DE LA MAINTENANCE POUR LES CIRCUITS DE RANDONNÉES PÉDESTRES + LE TOUR VTT

- Balisage de :
  - 192 PR + 27 sentiers à thèmes.
  - Tour de Pays et circuits de WE.
  - Le Tour VTT en Livradois-Forez.
- Balisage du Tour VTT en Livradois-Forez.
- Mise en place et formations de référents territoires concernant le balisage des randonnées pédestres.
- Établissement de préconisations sur le balisage des sentiers de découverte en Livradois-Forez à finir en 2022.

SOUTIEN À L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Aide de 4 000 € à l'association RELF pour le balisage des chemins de randonnées pédestres édités dans les topoguides locaux.

Le développement de la randonnée 2/3



Couverture du topoguide « Balades et randonnées en pays d'Ambert »

SOUTIEN À LA CRÉATION DE TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE

- Édition du topoguide local « Balades et Randonnées en pays d'Ambert ».
- Diffusion-commercialisation des topoguides locaux (librairies, grandes surfaces...).

POSE D'UN NOUVEL ÉCO-COMPTEUR

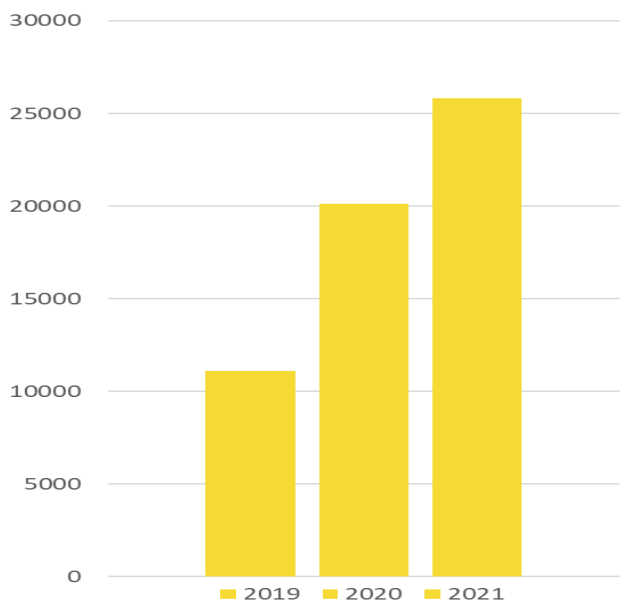
- Pose d'un nouvel éco-compteur sur le circuit « Le chemin des Papetiers » à Ambert.

DEVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉES SUR LES HAUTES-CHAUMES DU FOREZ

- Élaboration d'un plan « randonneurs» sur les Hautes-Chaumes du Forez en lien avec les acteurs locaux (communes, PNRLF, propriétaires agricoles…).
- Signature de conventions pour le passage des randonneurs.

Le développement de la randonnée 3/3

*Nombre d'utilisateurs de la plateforme randonnée **www.livradois-forez-rando.fr***



2019	2020	2021
11 089	20 103	25 821

25 821 UTILISATEURS UNIQUES DU SITE WWW.LIVRADOIS-FOREZ-RANDO.FR (+ 28 %)

- Mise en ligne de circuits de randonnée VTT des prestataires du territoire (Centre VTT Ambert, centre VTT des Bois Noirs, centre nature des 4 vents,
centre VTT n°1 au Vernet-Chaméane).
- Gestion de la plate-forme numérique et des contenus.

25 000 OUVERTURES DE L'APPLICATION LIVRADOIS-FOREZ RANDO
4 100 téléchargements

Nouvelle version téléchargeable depuis juillet 2020 avec des nouveautés (version 3.3.4) :

- Possibilité de randonnée en mode « hors ligne » sans avoir besoin de réseau mobile ni d'internet (à condition d'avoir téléchargé le parcours).
- Possibilité de géolocalisation permanente.
- Nouveau design et application plus intuitive.
- Rapidité de l'application.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Parc naturel régional Livradois-Forez

Nouvelles actions 2022 en prévision

L’accueil

- Démarche « Qualité Tourisme » : audit blanc été 2022.
- Réalisation d'un schéma d’accueil et de diffusion de l’information (SADI).
- Aménagement des bureaux d’information touristique : finalisation vitrine et phasage travaux d’aménagement intérieur.
- Optimiser l'accueil à distance : mise en place de la téléphonie numérique et du chatbot sur les réseaux sociaux.
- Mise en place de l'écoute-client : gestion globale de la satisfaction et de la réclamation.
- Développement des outils d'information pour les clientèles étrangères.
- Développement des outils de vente en ligne pour les activités (Addock).
- Diffusion du magazine de destination dans les commerces du Livradois-Forez et autres sites (avec présentoir).
- Étoffement des produits « boutique », installation de TPE dans 2 autres BIT.

La randonnée

- Réédition des topoguides « Balades et Randonnée » : Entre Dore et Allier, Haut-Livradois, Olliergues, Billom.
- Rédaction d'une lettre d'information « spécial randonnée » à destination des élus, prestataires, collectivités...
- Préconisations et réaménagements des sentiers de découverte (balisage, …).
- Participation aux comités techniques pour le développement et la promotion du VTT via Destination Grand Air, soutien au CD63 pour la réalisation de livrets valorisant l'itinérance à pied et à vélo.
- Développement de plateforme Livradois-Forez randonnée (en partenariat avec le PNR Livradois-Forez) : intégration des circuits cyclotouristiques et projet de développement de la réservation en ligne pour organiser des séjours itinérants.

Les relations locales

- Évolution du programme de formation et de rencontres pour les prestataires.
- Développement des outils de communication/information favorisant les échanges entre les prestataires et la MDT.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

_ Marketing

MARQUE « LIVRADOIS-FOREZ »

- Nom de la marque : Livradois-Forez
- Signature : Parc naturel régional en Auvergne

107 PARTENAIRES UTILISATEURS DE LA MARQUE

- 83 prestataires touristiques
- 10 organisateurs d'évènements avec le pack événements
- 5 membres fondateurs
- 7 collectivités locales
- 2 réseaux touristiques

UNE BOÎTE À OUTILS ENRICHIE

- Kit de communication (affiche, cover Facebook, clips vidéo, visuel Web, bannière Web, vidéo)
- Kit pour les grands événements (différents modèles graphiques d'affiches pour mieux insérer le logo)
- Photothèque (10 photos mise à disposition)

DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

- Création/acquisition de mobilier de salon
- Création d'oriflammes pour les bureaux d'information touristique du territoire
- Création/diffusion de sacs en papier dans les boutiques des bureaux d'information
- Création de nouveaux produits boutique (*voir par ailleurs*)

Site internet vacances-livradois-forez

NOMBRE MOTS CLÉS POSITIONNES EN TOP 10 SUR GOOGLE			ÉVOL.
2019	2020	2021	
348	439	500	**+ 14 %**

266 700 UTILISATEURS UNIQUES (+ 24 %)

UNE STRATÉGIE DE RÉFÉRENCEMENT ET UNE VISIBILITÉ NATIONALE

ÉVOLUTION DES CONTENUS

- Rédaction de nouveaux articles, mise en place de pages spécifiques aux campagne thématiques (relayées via Facebook), intégration de vidéos et de nouvelles photographies.

MISE EN PLACE D'INDICATEURS

CANAUX D'ARRIVÉES SUR LE SITE	NOMBRE UTILISATEURS UNIQUES			ÉVOL.
	2019	2020	2021	
MOTEURS DE RECHERCHE	73 134	108 526	125 548	+ 15 %
RÉSEAUX SOCIAUX (gratuit)	2 527	44 345	10 431	- 76 %
RÉSEAUX SOCIAUX (campagnes payantes)	0	20 445	106 002	+ 418 %
DIRECT	26 348	34 433	18 646	- 46 %
LIENS	12 124	10 461	11 187	+ 7 %
TOTAL	**104 818**	**215 031**	**266 700**	**+ 24 %**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Réseaux sociaux

5 CAMPAGNES SPONSORISÉES FACEBOOK
1,6 MILLIONS DE PERSONNES TOUCHÉES

CAMPAGNE	BUDGET MDT	PERSONNES TOUCHÉES
CAMPAGNE Page Facebook	3 500 €	730 000
CAMPAGNE VTT	1 500 €	200 000
CAMPAGNE AUTOMNE	2 000 €	240 000
CAMPAGNE HIVER	3 000 €	430 000
TOTAL	**10 000 €**	**1 600 000**

12 339 ABONNÉS AUX RÉSEAUX SOCIAUX (+ 163 %)

RÉSEAUX SOCIAUX	INDICATEURS	2021	2020	ÉVOL.
FACEBOOK PAGE DESTINATION	Abonnés	8 084	2 465	**+ 228 %**
FACEBOOK PAGE ANIMATIONS	Abonnés	2 974	1 723	**+ 73 %**
INSTAGRAM	Abonnés	1 281	491	**+ 161 %**
YOUTUBE	Vidéos vues	4 600	7 614	**- 40 %**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Salons et présence lors des « grands évènements »

PEU DE PRÉSENCE DE LA MDT CETTE ANNÉE LORS DES ÉVÈNEMENTS LOCAUX

- **6 annulations d'événements** lors desquels la MDT devait avoir un stand
- **2 participations** de la MDT à des évènements locaux (Fourmofolies et Tour de France)
- **224 visiteurs accueillis** sur le stand MDT
- **236 contacts qualifiés**

	DATES	NB VISITEURS RENSEIGNÉS	NB CONTACTS QUALIFIÉS
FOURMOFOLIES (Ambert)	4 samedis du 25/7 au 15/8	204	236
TOUR DE FRANCE (Col du Béal)	12 septembre	20	0
TOTAL		**224**	**236**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Éditions grand public

40 000 MAGAZINES DE DESTINATION

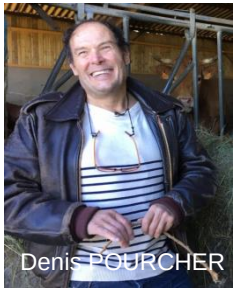
- Contenu
  - 1 partie sous forme magazine
  - 1 partie carnet d'idées : présentation des partenaires de la MDT (prestataires d'activités, restaurateurs)
  - Grand reportage : patrimoine architectural
  - Langue : français / anglais
- Diffusion
  - 25 000 ex. localement
  - 15 000 ex. hors territoire dont 7 000 ex. diffusés en kiosque avec Le Mag2Lyon (juin 2021) et Tout Clermont (juillet-août 2021).

30 000 CARTES TOURISME ET PATRIMOINE

- Conception d'une nouvelle carte avec des photos connectées et des contenus enrichis à consulter et à télécharger pour découvrir la destination Livradois-Forez
  - Recto : carte / Verso : 6 plans de villes
  - Partenaire : PNR Livradois-Forez

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Campagnes photographiques



UNE NOUVELLE CAMPAGNE PHOTOGRAPHIE

CRÉATION D'UNE PHOTOTHÈQUE

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Relations-médias : TV/ magazines/radios/contributions etc.

4 SUJETS POUR 15 MIN 50
12,5 MILLIONS DE TÉLÉSPECTATEURS

TF1- JT 13h Week-End *: Améthyste, la perle de l'Auvergne. Tournage avril 2021, diffusion janvier 2022*

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

MISSION DE RELATION PRESSE

avec l'agence « Qui Plus Est »

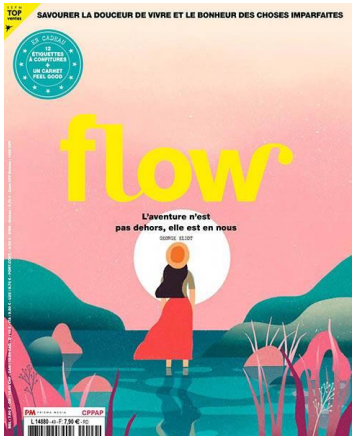
- 100 médias sélectionnés dont 10 prioritaires.
- Création et diffusion d'un dossier de presse.
- Création et diffusion de 2 communiqués (été, hiver).
- Démarchage individuel des médias.

5 REPORTAGES TV

- **France 2 Télématin :** « Améthyste, mine de Pégut ». Diffusion le 02/04/2021
- **TF1 JT 13h :** « Thiers, capitale coutelière ». Diffusion le 27/05/2021
- **TF1 JT 20h :** « Les Hautes-Chaumes ». Diffusion le 18/08/2021
- **TF1 (14/04 au 16/04) - JT13h WE :** « Améthyste, la perle de l'Auvergne ». Diffusion le 16/01/2022
- **France 3 Auvergne-Rhône-Alpes :** « Le coin de paradis de Julien Caron ». Diffusion le 29/07/2021

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Relations-médias 3/6



6 ARTICLES DE PRESSE ÉCRITE

2 227 000 LECTEURS
56 000 € ÉQUIVALENT PUBLICITÉ

- ***Régal Mai-Juin*** : Ail de Billom
  1 page
- ***Massif Central*** - Été 2021 : Les Copains et Prabouré
  2 pages + 1/9
- ***La Tribune AURA*** – 2 août : Destination Slow Tourisme
  1/2 page
- ***Elle Rhône-Alpes*** – 20 août – Jasserie du Coq Noir
  1/8 de page
- ***Flow*** – septembre : Améthyste
  1/4 de page
- ***Les échos Week-End*** – 22 octobre
  Coutellerie Robert David – 1/6 de page

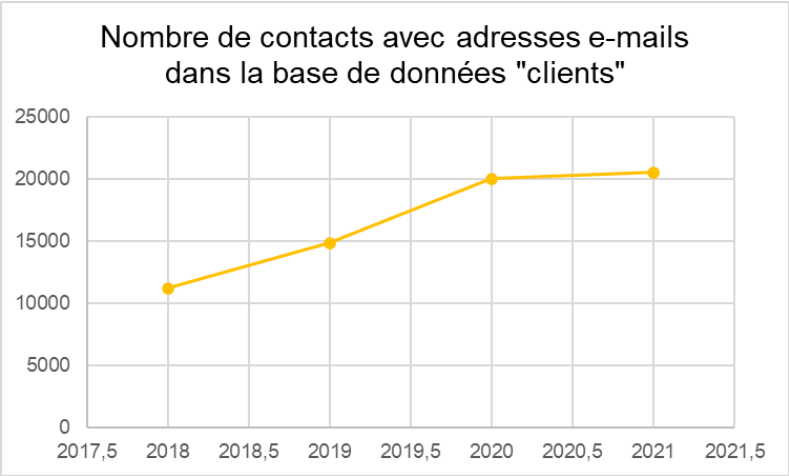
Et apport de contenus (textes, photos) pour différents médias : ***Le Chasseur français*** (coutellerie thiernoise), ***Femme actuelle Senior*** (idées séjours), etc.

PARTENARIAT AVEC FRANCE BLEU PAYS D'AUVERGNE

- **20 « agendas enregistrés**
- **2 émissions enregistrées en Livradois-Forez**
  16/07: Petit Baladeur à Ambert
  30/11 : Présentation site remarquable du Goût à Billom.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Gestion de la relation client



	2018	2019	2020	2021
NOMBRE DE CONTACTS DANS LA BASE DE DONNÉES	11 221	14 859	20 039	20 546

BASE DE DONNÉES CLIENTS :
20 546 CONTACTS (+ 2,5%)

Objectifs de la gestion de la relation client

- Centralisation/collecte des données clients (mail, centre d'intérêt),
- Diffusion d'information en fonction des centres d'intérêt des visiteurs.
- Diffusion de lettres d'informations à nos contacts en fonction des thématiques du mois.

DIFFUSION DE 2 LETTRES D'INFORMATION GRAND PUBLIC

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Nouvelles actions 2022 en prévision

Notoriété de la destination

- Développement de la marque Livradois-Forez auprès des acteurs touristiques (sensibilisation, accompagnement).
- Constitution d'un réseau « d'éclaireurs, émerveilleurs, ambassadeurs » pour faire amplifier la notoriété la destination.
- Développement de partenariats avec les opérateurs touristiques, les collectivités « fondatrices », les structures assurant la promotion de la région, les OT de proximité.
- Édition du magazine de destination #4

Communication autour des 3 Univers emblématiques de la destination

- Évolution du site internet pour le rendre plus ergonomique en lien avec la stratégie de communication.
- Sortie d'une vidéo de promotion de la destination et préparation de 5 autres petits films thématiques.
- Structuration des campagnes de communication suivant trois « univers » emblématiques de la destination : « activités pleine nature », « art de vivre » (gastronomie, patrimoine, festivités, etc.) et «slow tourisme» (bien-être, ressourcement, déconnection, etc.) notamment avant chaque période de vacances scolaires.
- Campagne de communication via les réseaux sociaux.
- Animation d'une démarche collaborative avec les opérateurs touristiques autour d'univers emblématiques de la destination ; mise en place d'actions spécifiques (campagnes digitales, micro-aventures, relations médias, co-branding, accueil de blogueurs, salons, etc.).
- Valorisation des offres durables des prestataires touristiques.

Communication et développement de liens spécifiques auprès de voyageurs bien identifiées

- Mise en place d'une enquête-clients (en partenariat avec Clermont Auvergne Métropole) et d'un outil de suivi de la e-réputation de la destination (via un outil mutualisé avec d'autres offices de tourisme : Fairguest).
- Diffusion d'une lettre d'information thématique numérique par mois auprès de clients et prospects.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Relations clients et relations commerciales

3

2 CATALOGUES « GROUPE »

En raison de la crise sanitaire et de l'incertitude de la consommation des groupes en 2021, le catalogue groupes n'a pas été réédité.
Pour s'adapter aux nouveaux besoins de « nature » et de « consommer » local, des petits séjours (3 jours/2 nuits) ont été mis en place.

Le dépliant « Séjours nature, spécial petits groupes »

- Objectif : adapter l'offre « groupes » suite à la crise sanitaire
- Cibles : petits groupes
- Contenu : 2 séjours pour des petits groupes de 10 à 25 personnes, plus jeunes et pratiquant un peu de sport (randonnée dans un club, VAE...), slow tourisme.

Le catalogue « destination groupes »

- Cibles : associations de seniors, autocaristes, agences de voyages.
- Catalogue 2021 : reprise du catalogue 2020

Le site internet

- Mise à jour de l'ensemble des offres touristiques sur le site internet

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Groupes : commercialisation

UNE LÉGÈRE REPRISE DES SORTIES ET VOYAGES DE GROUPES

Des départs réalisés post 3e confinement :

- Chiffre d'affaires en augmentation par rapport à 2020 mais bien en deçà de celui réalisé en 2019.
- Pas de voyage en mai à cause du confinement.
- Quelques demandes en sortie de crise pour des excursions.
- Traitement des reports.
- Demandes de devis pour l'automne 2021 et 2022.

Actions commerciales :

- Enquête auprès des autocaristes, consommateurs de la destination Livradois-Forez, afin d'étudier la tendance de consommation post Covid.
- Participation à la fête de l'amitié de génération mouvement de la Loire.

	2018	2019	2020	2021	TENDANCE (N/N-1)
VISITES À LA CARTE	3 574 €	4 001 €	811 €	602 €	- 26 %
JOURNÉES ET SÉJOURS	68 018 €	79 602 €	4 573 €	21 307 €	+ 366 %
TOTAL	**71 592 €**	**83 603 €**	**5 384 €**	**21 909 €**	**+ 307 %**

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Séjours individuels 1/3

1 nuit 10 pers.

Séjour transformez-vous en Davy Crockett le temps d'un week-end trappeur

Saint-Gervais-Sous-Meymont

1 nuit 2 pers.

Séjour une douce parenthèse romantique

Tours-Sur-Meymont

6 nuits 2 pers.

Séjour randonnée reconnexion nature en Auvergne

Saint-Gervais-Sous-Meymont

CRÉATION DE 10 SÉJOURS RÉPONDANT AU POSITIONNEMENT « L'AUVERGNE DES NOUVELLES EXPÉRIENCE »

Objectif

Identifier (ou créer) et « designer » des offres touristiques permettant de faire vivre des expériences originales.
Ces offres sont axées autour de l'une des 3 idées clés :

- (ré)apprendre par des « nouveaux apprentissages »,
- (re)prendre son temps,
- (re)donner du sens à ses vacances.

Mise en avant des expériences

- Page dédiée du site internet de la MDT,
- Site internet Auvergne destination volcans,
- Auprès de comités d'entreprises.

Ces expériences tentent de favoriser l'émotion (en lien avec l'un des 5 sens), l'innovation, l'originalité, l'authenticité et si possible le lien avec le contemporain.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Séjours individuels 2/3 : partenariat avec le CSE Michelin

Magalogue réalisé par le CSE Michelin

CRÉATION ET VENTES DE SÉJOURS : 49 434 €

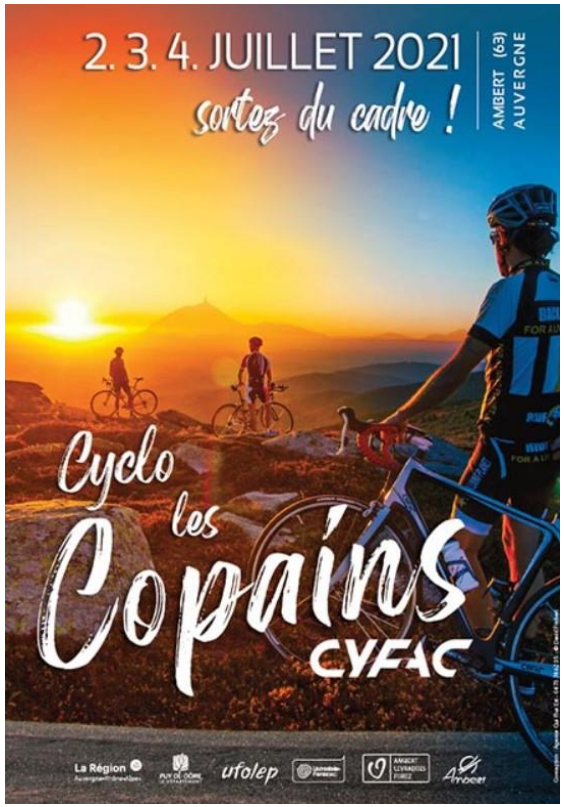
Projet du CSE Michelin

- Diversifier sa gamme de séjours touristiques en proposant des courts séjours thématiques de proximité déclinés sous forme d'expériences et valorisant un tourisme plus engagé et raisonné.

Séjours proposés

- 18 séjours touristiques packagés réalisés sur le territoire du Livradois-Forez.
- Contenu : hébergements qualifiés durables (surtout marque Accueil du Parc / CETD) et activités.
- Durée : 2 jours/1nuit (sauf exception).
- Dates de validité : tous les week-ends de mai, juin, septembre, octobre 2021.
- Un partenariat établi avec plus de 40 prestataires touristiques.

Séjours individuels 3/3 : cyclotouristime/Cyclo des Copains



APPUI À LA PRODUCTION/VENTE DE SÉJOURS CYCLOTOURISTIQUES : 47 759 € de chiffre d'affaires (+ 13%)

Objectif

- Assurer la commercialisation des séjours cyclotouristiques packagés 2 et 3 jours en Livradois-Forez organisés en amont de la Cyclo les Copains.

Rôle de la MDT

- Conventions de partenariat entre les prestataires d'hébergements, la Cyclo et la MDT,
- Recherche de nouveaux hébergements pouvant être partenaire
- Gestion des factures et des versements conformément à la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

DATES	NB SÉJOURS VENDUS	CHIFFRE D'AFFAIRES
2018	264	44 387 €
2019	251	42 193 €
2020*	-	-
2021	339 (3 jours) 159 (2 jours)	**47 759 €**

*Manifestation annulée cause Covid

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Réservation en ligne

	CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA VENTE EN LIGNE VIA OPEN SYSTEM (2021)
VIA LES SITES INTERNET DES PRESTATAIRES	164 764 €
VIA LE SITE INTERNET DE LA MDT	18 749 €
TOTAL	**183 513 €**

	NB PRESTATAIRES	
	RÉSERVABLES EN LIGNE	SENSIBILISÉS À LA RÉSERVATION AU COURS DE L'ANNÉE*
CENTRES D'ACCUEIL	0	0
HÉBERGEMENTS LOCATIFS	159	12
HÔTELLERIE	11	0
HÔTELLERIE DE PLEIN AIR	7	0
TOTAL	**177**	**12**

* Sensibilisés : 7 open ouverts et 5 prestataires informés

177 PRESTATAIRES ASSURANT LA RÉSERVATION EN LIGNE VIA L'OUTIL PROPOSÉ PAR LA MDT (+ 30 %)

Objectifs

- Permettre aux prestataires touristiques d'hébergement de proposer la réservation en ligne,
- Augmenter le nombre d'offres touristiques sur la place de marché et faciliter la visibilité de l'offre,
- Faciliter le passage au numérique,
- Booster les ventes.

Actions mises en place

- Aides à l'installation d'un système de réservation en ligne (Open System) sur les sites internet des prestataires partenaires.
- Des formations : module numérique de vente en ligne, Channel manager, solution de paiement en ligne.

183 513 € DE RÉSERVATION EN LIGNE

Ce chiffre correspond aux réservations réalisées sur le site internet de la destination Livradois-Forez et chez les prestataires touristiques utilisant l'outil « open pro ».

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Destination Parcs

APPUI À LA CRÉATION DE LA PLATEFORME DES PARCS NATURELS RÉGIONAUX DE FRANCE « Destination Parcs »

Principe
Commercialiser des offres touristiques originales et représentatives des valeurs portées par les Parcs par l'intermédiaire de l'agence de voyage Odysway, qui propose des voyages responsables.

Positionnement commun aux parcs naturels
« l'utopie rurale » (rencontre des acteurs du changement, caractère local, caractère slow, caractère social, caractère design).

Action de la Maison du tourisme : création d'un séjour touristique.
Séjour intitulé « sur les traces des couteliers »
Contenu : immersion dans la vie Coutelière d'autrefois

Parcs naturels régionaux de France

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

Odysway

Notre démarche responsable

Nouvelles actions 2022 en prévision

Appui à la vente directe entre visiteurs et prestataires

- Création d'un guide de sensibilisation à la vente en ligne vers les OTAs.
- Développement d'un plan de formation à la vente en ligne.

Production et vente intermédiée via la MDT (individuels)

- Création de 6 offres touristiques (en priorité couples et familles) autour des 3 univers du plan marketing (pleine nature/art de vivre/détox).
- Appui à l'évolution du design des offres d'hébergements secs vendus en ligne.
- Placement d'offres d'hébergement et séjours packagés sur des plateformes de réservation en ligne et en priorité vers des plateformes éco-responsables.
- Production/ventes de séjours pour le comité d'entreprise Michelin et prospection d'autres comités d'entreprises (dans un rayon de 3 h).
- Partenariats avec des « revendeurs locaux » (Gîtes de France, Auvergne destination).
- Développement de la réservation en ligne de circuits itinérants.
- Appui au développement de la plateforme « Destination Parcs » pour la vente en ligne de séjours dans les PNR.

Production et vente intermédiée via la MDT (groupe) en B to B

- Mise à jour du catalogue groupes et développement d'un réseau de « bénévoles passionnés » pour accueillir les groupes en cas de surcharge.
- Démarchage des revendeurs groupes (autocaristes, agences de voyage, fédérations de groupes et d'associations de camping- caristes) dans un rayon de 3h.
- Renouvellement des partenariats de réciprocité commerciale avec les Offices de tourisme de proximité.

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

	NATURE DES INDICATEURS	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	ÉVOLUTION 2020/2021
MARKETING	Nb de visiteurs uniques sur le site vacances	33 884	49 129	47 660	65 473	104 818	**215 031**	**266 700**	**+ 24 %**
	Nb de visiteurs uniques sur le site randonnée	-	-	-	2 400	11 089	**20 400**	**25 861**	**+ 26 %**
	Nb de clients/prospects dans la base de données	NC	NC	NC	11 221	14 859	**20 039**	**20 544**	**+ 2 %**
VENTES COMMERCIALES	Nb de prestataires vente en ligne (via Open)	NC	58	71	115	163	**170**	**177**	**+ 4%**
	CA vente en ligne hébergements (via Open)	NC	NC	NC	NC	NC	NC	**183 513€**	**-**
	CA du service commercial	19 670 €	43 904 €	66 590 €	115 979 €	125 796 €	**5 384 €**	**121 995€**	**+ 2 165 %**
ACCUEIL TERRITOIRE RELATIONS LOCALES	Nb de contacts dans les BIT en été	-	-	-	-	11 866	**12 173**	**11 471**	**- 6 %**
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	24 600	29 626	27 118	44 959	47 998	**33 600**	**33 401**	**- 1 %**
	Nb de participants aux visites de la MDT	389	478	540	662	646	**489**	**486**	**-**
	CA MDT billetterie	21 243 €	33 397 €	56 812 €	69 399 €	71 049 €	**23 206**	**45 742**	**+ 97 %**
	CA boutique	2 531 €	3 212 €	4 955 €	7 241 €	10 149	**9 526**	**10 715**	**+ 12 %**
	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	2 514	2 514	2514	**2 514**	**2 514**	**-**
GOUVERNANCE	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	279	286	276	315	285	**293**	**266**	**- 9 %**
	Nb de packs partenaires souscrits	315	350	334	374	391	**416**	**423**	**+ 2 %**

Livradois-Forez
PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE
MAISON DU TOURISME

Maison du Parc
63880 SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT
Tél. 04 73 80 64 48 - contact@vacances-livradois-forez.com
WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM