

#1

LETTRÉ D'INFORMATION N°1 - NOVEMBRE 2020



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

Lettre d'information de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

LE TOURISME EN LIVRADOIS-FOREZ

7-8 % du PIB
115 millions d'euros de retombées
économiques
3 millions de nuitées
1 000 emplois salariés
75 000 lits touristiques

LA MAISON DU TOURISME EN QUELQUES CHIFFRES

300 000 € de vente en ligne
grâce à la solution de vente en ligne
proposée aux prestataires touristiques
200 000 visiteurs uniques sur le site
internet vacances-livradois-forez
200 000 € de chiffre d'affaires
du service commercial et billetterie
40 000 visiteurs dans les bureaux
d'information touristique
25 000 visiteurs uniques du site internet
Livradois-Forez Randonnée
15 000 clients et prospects
dans le fichier de la MDT
2 514 km de sentiers de randonnée
entretenus en partenariat avec RELF
Plus de 600 participants au programme
des balades nature et patrimoine
Près de **300 prestataires partenaires**
(dont 11 événements et 4 réseaux touristiques)
27 salariés
10 bureaux d'information touristique
(dont 1 point d'information saisonnier)
5 collectivités membres

Qu'est-ce que la Maison du tourisme du Livradois-Forez ?

Suite aux élections municipales et intercommunales, le nouvel exécutif de l'association m'a renouvelé sa confiance pour la présidence. Qu'élus et socio-professionnels en soient remerciés et qu'ils soient assurés de ma détermination à contribuer au développement touristique de notre cher Livradois-Forez.

La Maison du tourisme est un office de tourisme et, comme tous les offices de tourisme de France, il a vocation d'inciter les vacanciers à découvrir le territoire puis à les renseigner et les accueillir dans les meilleures conditions. L'ambition est clairement affichée : augmenter la part de l'activité touristique dans le PIB du territoire tout en proposant un tourisme de sens et de valeur (qu'on pourrait résumer par le tourisme durable) et en permettant l'enrichissement des visiteurs et des populations locales (échange). Le développement de l'économie est une nécessité mais pas à n'importe quelles conditions.

Je tiens beaucoup à ce que la Maison du tourisme soit « la maison de tous » (visiteurs,

collectivités, prestataires touristiques, habitants). Et la dénomination « maison » (au lieu d'office) n'est pas anodine. Elle est évidemment un outil au service des collectivités qui ont la compétence « promotion du tourisme dont la création d'offices de tourisme » et qui la finance en grande majorité. Intercommunautaire, la Maison du tourisme a réussi à fédérer l'énergie de plusieurs intercommunalités. Elle est également là pour rendre service aux acteurs touristiques qui contribuent avec enthousiasme et bonne humeur communicative au développement de l'économie locale. Ce sont eux, aux côtés des habitants, qui font vivre des expériences extraordinaires à nos visiteurs. Qui tous repartent enchantés.

À l'heure de la concurrence féroce des destinations, cette mutualisation à l'échelle du Livradois-Forez permettant la promotion de la marque « Livradois-Forez » et de sa belle signature « Parc naturel régional en Auvergne » était devenu indispensable. À nous, tous ensemble, collectivités, prestataires touristiques, acteurs locaux, habitants à poursuivre cette synergie pour mieux valoriser notre région.

Corinne MONDIN

Présidente de la Maison du tourisme
du Livradois-Forez

L'ASSOCIATION

une structure partenariale entre les collectivités locales et les acteurs touristiques locaux

DATE DE CRÉATION 2015

COMPOSITION

Membres de droits :

- Ambert Livradois-Forez
- Billom communauté
- Entre Dore et Allier
- Thiers Dore et Montagne
- Parc naturel régional Livradois-Forez

Membres actifs :

environ 300 prestataires touristiques, festivals et réseaux de prestataires touristiques

(ex : Route des Métiers, Sur les Pas de Gaspard, Randonnée en Livradois-Forez, Casa d'art, À pas de lynx, etc.)

REPRÉSENTATION

à **50/50** entre les membres actifs (socio-professionnels) et les membres de droits (collectivités)

CONSEIL D'ADMINISTRATION

28 membres

(14 élus, 14 socio-professionnels)

BUREAU

10 membres

(5 élus, 5 socio-professionnels)

4 COMMISSIONS DE TRAVAIL

- Accueil, territoire et relations locales
- Marketing
- Relations clients
- Relations commerciales
- Randonnée

ÉQUIPE TECHNIQUE

27 agents permanents

(24 salariés et 3 agents mis à disposition)

6 à 10 saisonniers

La stratégie

Une stratégie touristique a été définie collectivement par les collectivités locales et les prestataires touristiques.

LES ENJEUX

Enjeu économique

- Augmenter la part du tourisme dans l'économie du Livradois-Forez et sa part de marché en Auvergne.
- Développer le tourisme hors saison.
- Pérenniser, voire augmenter le nombre d'emplois touristiques, directs et indirects.
- Augmenter les volumes d'activité des filières touristiques liées plus spécifiquement à l'environnement et aux patrimoines naturels, mise en valeur du patrimoine bâti et des centres-bourgs, etc.



Enjeu environnemental

- Réguler l'impact de l'activité touristique sur l'environnement.
- Sensibiliser les acteurs touristiques et les « consommateurs » à de nouveaux modes de « production » et de « consommation ».
- Faire que les ressources naturelles contribuent au développement du territoire, en encourageant par exemple un tourisme de découverte des patrimoines.

Enjeu social

- Contribuer à l'épanouissement des « populations accueillies », à leur enrichissement personnel et à leur ressourcement.
- Développer un tourisme pour tous.
- Travailler au bénéfice de l'ensemble des acteurs touristiques du territoire.

Enjeu de « gouvernance »

- Assurer la pérennité et l'évolution dans le temps de l'office de tourisme intercommunautaire.
- Permettre un fonctionnement collégial prenant en compte la diversité des points de vue et des situations locales.
- Favoriser les collaborations entre les communautés de communes membres de l'Entente, le Parc naturel régional Livradois-Forez et les territoires limitrophes.

Les orientations

1

Renforcer l'attractivité de la destination « Livradois-Forez » en s'appuyant notamment sur l'image des pôles touristiques majeurs, du Parc naturel régional Livradois-Forez et de la région Auvergne.

2

Développer une offre touristique durable et originale autour des filières identitaires.

3

Développer et améliorer les conditions d'accueil et notamment celles liées à l'information touristique.

4

Assurer une gouvernance collégiale et partagée au profit de l'ensemble des acteurs présents sur le territoire des collectivités membres de l'office de tourisme.



La Maison du tourisme en quelques actions

ACCUEIL ET INFORMATION TOURISTIQUE

- **Accueil des visiteurs** dans les bureaux d'information touristique + un partenariat avec la communauté de communes Ambert-Livradois-Forez pour l'accueil touristique dans les Maisons de services (Viverols, Cunlhat).
- **Organisation de temps d'accueil « hors les murs »** (ex : présentation du territoire lors de pots d'accueil dans les structures d'hébergement de plus de 100 lits).
- **Fourniture de services aux prestataires touristiques** (dont réseaux touristiques et événements majeurs) dans le cadre d'un pack partenaire : valorisation de leurs activités sur le site internet et dans des brochures ; diffusion de leurs documents dans les bureaux d'information touristique ; formation ; développement d'outils de vente en ligne ; service de billetterie ; information sur les disponibilités des hébergements, etc.
- **Organisation d'animations touristiques** en lien avec la valorisation du patrimoine (balades et visites accompagnées).

- **Création d'outil d'accueil** des visiteurs (ex : fiches suggestions, diaporama de présentation du territoire...).
- **Gestion d'un observatoire** de la clientèle.
- **Gestion d'une base de données** d'information touristique.
- **Coordination du développement de la randonnée.**



PROMOTION DE LA DESTINATION



- **Gestion de sites internet** dont un site de destination (www.vacances-livradois-forez.com) et un site de pratique de la randonnée (www.livradois-forez-rando).
- **Éditions de documents** promotionnels et d'information dont le Magazine de destination.
- Création et développement de la **marque de destination Livradois-Forez**.
- Organisation de **campagne de communication** (affichage, réseaux sociaux, relations presse, salons, accueil de blogueurs, etc.).
- Gestion de **réseaux sociaux**.

COMMERCIALISATION DE LA DESTINATION

- Création de **produits touristiques emblématiques** de la destination.
- Création et diffusion de **catalogues de produits** pour les groupes seniors et les groupes de jeunes.
- **Démarchage de clientèles** (en direct ou via des intermédiaires).
- Mise en place d'**outils de vente en ligne**.

- **Formation** des acteurs touristiques à la **vente en ligne** via les meilleures plateformes.



Une évolution de l'organisation touristique en Livradois-Forez

Fusion de l'ensemble des offices de touristes locaux vers un seul office de tourisme à l'échelle du Livradois-Forez

LIVRADOIS-FOREZ TOURISME (1987-2005)

Association regroupant les offices de tourisme de Thiers, Ambert, La Chaise-Dieu puis Billom, Courpière.
Mission : commercialisation de produits touristiques.
1 salarié à mi-temps.

AUVERGNE LIVRADOIS-FOREZ TOURISME (2005-2011)

Promotion commune du territoire associant tous les OT du Livradois-Forez et des réseaux de prestataires.
2 salariés.

MAISON DU TOURISME DU PARC NATUREL RÉGIONAL LIVRADOIS-FOREZ (2011-2014)

Réorganisation des relations avec les collectivités locales et les offices de tourisme. Regroupement avec le personnel du PNR Livradois-Forez et de l'association Randonnée en Livradois-Forez.
5 salariés.

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ (depuis le 1^{er} janvier 2015)

- **2015** : création de l'office de tourisme intercommunautaire avec 8 communautés de communes et le Parc naturel régional Livradois-Forez
- **2016** : intégration de 2 nouvelles communautés de communes (Montagne thiernoise, Entre Allier et Bois Noirs)
- **2018** : suite à la loi NOTRe, 4 communautés de communes et le Parc naturel régional Livradois-Forez sont membres de l'OTI.
- **2019** : la Maison du tourisme est totalement structurée et en ordre de marche

Le territoire de la Maison du tourisme

- 190 communes (dont 127 sur les 4 communautés de communes membres et 63 avec le label Parc naturel régional Livradois-Forez)
- 136 505 habitants (dont 112 046 sur les 4 communautés de communes membres et 24 459 avec le label Parc naturel régional Livradois-Forez)



- Bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme
- Autres offices de tourisme ou bureaux d'information touristique

Contribution financière des collectivités membres

- Une base forfaitaire qui correspond aux « ex subventions OT ».
- Une base variable de 1,14 €/habitant.
- La mise à disposition des locaux et éventuellement de personnel.

Contribution 2020

CC Billom communauté	112 480 €
CC Ambert-Livradois-Forez	405 479 €
CC Entre Dore et Allier	66 364 €
CC Thiers Dore et Montagne	419 121 €
PNR Livradois-Forez	128 792 €
Valorisation des mises à disposition	96 684 €
TOTAL	1 228 920 €

Quelques partenaires

ADN Tourisme (fédération des organismes institutionnels du tourisme)

- Adhésion. Participation à l'observatoire national du tourisme.

Comité régional au tourisme Auvergne-Rhône-Alpes

- Actions de promotion mutualisées (campagnes Facebook, accueils de presse).

Conseil départemental du Puy-de-Dôme

- Actions de promotion mutualisées en lien avec la marque Auvergne Destination Volcans.
- Développement de la randonnée.

Offices de tourisme de proximité

- Réseau des directeurs.rices des OT 63.

Réseaux des Parcs naturels régionaux

- Fédération nationale : participation au projet « Destination Parc ».
- APARA (Association des Parcs Auvergne-Rhône-Alpes) : élaboration et contribution au plan de communication touristique commun aux PNR.

Espace pro

Toutes les informations sur la Maison du tourisme sont disponibles sur l'espace pro du site internet :

<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/>

