



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

COMPTE-RENDU
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE
MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
14 mars 2023
SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 17 mars 2023

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

PARTICIPANTS

Présents

Collège des présidents des collectivités membres

Tony BERNARD, président de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne et de la Conférence de l'Entente « politique touristique du Livradois-Forez »

Membres de droit

Céline AUGER, Communauté de communes Billom Communauté
Bernard BERAUD, Communauté de communes Ambert Livradois Forez
Frédéric CHONIER, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Pierre CONTIE, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Chantal FACY, Communauté de communes Ambert Livradois Forez
Annick FORESTIER, Communauté de communes Entre Dore et Allier
Bernard LORTON, Parc naturel régional Livradois-Forez
Corinne MONDIN, Parc naturel régional Livradois-Forez

Membres actifs

Amaury ANDRIOT, INSERFAC
Francois ANSEL, Les Demeures du Lac
François-Xavier AUBERT LA FAYETTE, Château de Vollore
Bernard AUROY, Randonnée en Livradois-Forez
Tony BERNARD, Les gites de chateldon
Sylvaine BONTEMPS, Le Clos du Saut du Loup
Nicole BOUCHERAT, Les Marguerites Aux Lotz
Patricia CASTET, L'embellie
Claire CHAMBREUIL, Atelier de bois chantourné
Georges CHAMPAIN, Gite les érables
Jean-Michel CHARLAT, Camping le Colombier
Jean-Michel CHARLAT, Foire à l'Ail
Frederic CHONIER, Plan d'eau des Prades
Léon CLADIERE, Jardin pour la Terre
Marie-Paule DAUPHIN, Verre d'Auzelles et Route des Métiers
Amaud DE CADIER DE VEAUCE, Château des Martinanches et Musée école 1900
Fabien DIAZ, La maison de l'améthyste
Pierre DUBOST, Le Central
Damien GATIGNOL, SARL La villa dinette
Valérie GOBILLARD, Le clos Goëlle
Nadine GOUILLOUX, Les Concert de Vollore
Sophie GROLET, Château d'Aulteribe
Cyril GUGLIELMO, Restaurant Le Gaspard des Montagnes
Frédéric GRUDZIEN, Mus'Energie
Jean JALLAT, Les Champs d'ail de Billom
Hélène KONIRSCH, La Sylve
Didier LAMBERT, EFMA
Jérôme MEDARD, Le Poney Cemaïse
Christine MILLER, Moulin de la Passerelle
Agnès MOILIER, Camping et Chapelle des Pénitents Blancs
Alain NERON, Domaine du Faux Martel
Patrick PASCAL, World festival Ambert
Geneviève SAVINEL, La maison de Melie
Helen SLIK, La paresse en douce
Gilles VAYSSIERE, La Clef des Puys

Partenaires

Anne ARNAUD, Maison du tourisme de la Haute-Loire
Michel BARTHELEMY, Cabinet BTB
Jean-Luc BORIE, Communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
Marion CAZENAVE, Conseil départemental du Puy-de-Dôme
Myriam FOUGERE, Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes
Jean- François JOBERT, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
Jacqueline MARLET, Gîtes de France du Puy-de-Dôme
Lilian NOBILET, Comité social et économique Michelin
David PRULIERE, Cabinet Income
Marie SANITAS, Sous-Préfecture d'Ambert
Daniel VINCENT, Maison du tourisme de la Haute-Loire
Catherine VOYDIE, Comité social et économique Michelin

Autres participants

Claire BERINGER, CB Consulting 42
Florence GIRARD, Maison Girard Gîtes

Equipe technique de la Maison du tourisme

Brigitte ARCIS
François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
Benoît BARRÈS
Maëva CASANOVA
Audrey CHASSAGNON
Christophe CHAVAROT
Marie-Élise CHOSSONNERY
Marie CORNEE
Sylviane ÉCHALIER-TRONCHON
Aubéri FOURNET FAYARD
Patrick GINET
Antoine HORTEUR
Fabienne IGONIN
Frédérique LE ROY
Agnès MOILIER
Muriel PAPIILLON
Audrey PLANAT
Clotilde PORTO
Sandrine ROCHAS
Pascale SAINT-JOANIS
Mégane SOCIER-MATHEY

Excusés et/ou représentés

Collège des présidents des collectivités membres

Gérard GUILLAUME, président de la communauté de communes Billom Communauté
Stéphane RODIER, président du Parc naturel régional Livradois-Forez

Membres de droits

Michelle CIERGE, Communauté de communes Entre Dore et Allier pouvoir à Annick FORESTIER

Jean DELAUGERRE, Communauté de communes Billom Communauté pouvoir à Céline AUGER
Guy GORBINET, Communauté de communes Ambert Livradois Forez pouvoir à Corinne MONDIN
Alain MOLIMARD, Communauté de communes Ambert Livradois Forez pouvoir à Bernard BERAUD
Patrick SAUZEDDE, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne pouvoir à Frédéric CHONIER

Membres actifs

Claude ARTAUD, Gîte l'Anthele, pouvoir à Amaury ANDRIOT
Bernard ARTHAUD, Les Vieilles Lames, pouvoir à Alain NERON
Loïc BALLOT, Les truites du moulin du clos, pouvoir à Amaury ANDRIOT
Alain BARADUC, Atelier du Potier, pouvoir à François ANSEL
Marie-Josèphe BARRAS, Sci le Chastel, pouvoir à François ANSEL
Jacques et Laetitia BATAILLE, Association des Amis des Jardins de La Croze, pouvoir à Jérôme MEDARD
Janine BELLARD, Gîte du château, pouvoir à Sophie GROLET
Alain BENOIT A LA GUILLAUME, La cité de l'abeille, pouvoir à Sophie GROLET
Laurent BETHOUART, Le Coin des Hasards, pouvoir à François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
Stephanie BIANCHI, Les nectars d'Isalys, pouvoir à François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
François BLACHE, Les Jardins de la Brugière, pouvoir à Tony BERNARD
Virginie BOHRER, Appart vintage, pouvoir à Tony BERNARD
Ariane BOILLOT, Gîte de Rochemulet, pouvoir à Sylviane BONTEMPS
Gérard BROUSSEGOUTTE, Les Papillons, pouvoir à Georges CHAMPAIN
Eric BURNICHON, La petite ferme, pouvoir à Sylviane BONTEMPS
Erika CHAPAS, Sur les Traces du Coq Noir, pouvoir à Nicole BOUCHERAT
Nicole CHELLE, Les Copains, pouvoir à Nicole BOUCHERAT
Nicole CHEVARIN, Le mas de la Farge, pouvoir à Patricia CASTET
Florence COURCELLE, SARL COURCELLE, pouvoir à Patricia CASTET
Camille CROUZET, Au Riolet, pouvoir à Claire CHAMBREUIL
Agnès D'AGOSTINO, Chez Marie, pouvoir à Claire CHAMBREUIL
Marco et Mélanie DEIJN, Chambres d'hôtes Les Deux Frères, pouvoir à Geroges CHAMPAIN
Roland DUCREUX, La ferme du Gamasson, pouvoir à Nadine GOUILLOUX
Christophe DURAND, Coutellerie Arbalette G. David, pouvoir à Nadine GOUILLOUX
Daniel FAURE, Les lilas d'Auvergne, pouvoir à Frédéric CHONIER
Blandine FAURE, Gîte de Lapière, pouvoir à Frédéric CHONIER
Laura FLOREK, SIFAM-Fourmofolies, pouvoir à Léon CLADIERE
Lucie GRARD, Camping les Chelles, pouvoir à Léon CLADIERE
Frédéric JULIÉ, Brasserie Fornabera, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
André LAURENT, Moulin des Massons, pouvoir à Amaud DE CADIER DE VEAUCE
Samuel MARTIN, SARL STEN (Lezoux Aventure), pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
Sacha MARTINEZ, Martibusse, pouvoir à Arnaud DE CADIER DE VEAUCE
Lilian MARTINON, Cabaret Le Moulin Bleu, pouvoir à Jérôme MEDARD
Chantal MOUILLARD, La martre, pouvoir à Valérie GOBILLARD
Roland MOULIN, Gîte rural « Le Pont de Chaumat », pouvoir à Amaud DE CADIER DE VEAUCE
Catherine NOEL, LES CAVES DE L ABBAYE, pouvoir à Arnaud DE CADIER DE VEAUCE
Béatrice OLLIER, Hôtel Restaurant la Chaumière, pouvoir à Pierre DUBOST
Christine ORGIVAL, Hôtel Restaurant la Clairière, pouvoir à Pierre DUBOST
Corinne PAQUET, Atelier Au Livre Dore, pouvoir à Damien GATIGNOL
Annaïg PENSEC, Sur les Pas de Gaspard, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
Marie PERRIER, Chez Marie et Didier, pouvoir à Damien GATIGNOL
Maryse et Gérard PERRIER, LES MATHIEUX, pouvoir à Cyril GUGLIELMO
Jérôme PIREYRE, Nuits Neuvilleises, pouvoir à Cyril GUGLIELMO
Joëlle QUINTON, Saviloisirs SPL, pouvoir à Jean JALLAT
Françoise REMY, L'ETAPE FOREZEN, pouvoir à Jean JALLAT
Muriel SADIK, Le Logis d'Hestia, pouvoir à Hélène KONIRSCH
Marianne STRACH, GAEC du Pré Fleuri, pouvoir à Hélène KONIRSCH
Aurélien THIZY, SAS GRANIT BIKE, pouvoir à Gille VAYSSIERE
Pauline VALMIER, Escargots des bois noirs, pouvoir à Gille VAYSSIERE

Partenaires

Virginie AULAS, Communauté d'agglomération Loire Forez
Claude BARBIN, CCI territoriale du Puy de Dôme
Christophe BAZILE, Communauté d'agglomération Loire Forez
Lilian CHAUNION, Communauté d'agglomération "Agglo Pays d'Issoire"
Lionel CHAUVIN, Conseil départemental du Puy-de-Dôme
David CLAUSTRE, CCI territoriale du Puy de Dôme
Laurent CORMIER, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
Judith DUMONS, Office de tourisme Auvergne Volcan Sancy
Vincent GARNIER, Office de tourisme Clermont Auvergne Tourisme
Marlène GAYDIER, Communauté d'agglomération "Agglo Pays d'Issoire"
Corinne GONCALVES, Office de Tourisme de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
Stéphane GRANET, Communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
Nicole MAJEUNE, Communauté de communes Billom Communauté
Christophe MARCHAIS, ADN tourisme
Marie-Agnès PETIT, Conseil départemental de la Haute-Loire
Chantal PILLAY-BARRY, CCI Territoriale de Haute-Loire
Pierre-Jean ROCHETTE, Loire Forez tourisme
Nathalie VITRAT, Sous-Préfecture d'Ambert
Laurent WAUQUIEZ, Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes
Georges ZIEGLER, Conseil départemental de la Loire

ACCUEIL

Corinne MONDIN, présidente de la Maison du tourisme, ouvre la séance et accueille les participants. Elle les remercie de leur participation et fait part de la liste des excusés.

Elle présente ensuite l'ordre du jour :

- 4 présentations de projets menés de façon partenariale
- Rapport moral 2022
- Rapport d'activité 2022
- Bilan financier 2022
- Budget prévisionnel 2023
- Cotisations 2024
- Projection de 4 nouveaux films
- Election du conseil d'administration.

Des documents préparatoires ont été transmis avec le rappel de la convocation (rapport d'activité, budget prévisionnel). Des documents complémentaires ont été remis à l'accueil (rapport d'activité en version papier, plan de formation 2023).

Elle rappelle que les membres du conseil d'administration se réuniront seuls, après l'assemblée générale, pour élire les membres du bureau et le/la président.e.

Elle informe que le quorum est atteint et que l'Assemblée générale peut donc délibérer.

I - INTERVENTION DE TONY BERNARD ET MYRIAM FOUGERE

Tony BERNARD, président de la conférence « Politique touristique du Livradois-Forez » remercie les présidents des communautés de communes et du syndicat mixte du Parc naturel régional pour leur implication dans le développement du tourisme sur le territoire. Il rappelle l'importance économique du tourisme en Livradois-Forez et le chemin parcouru par la Maison du tourisme depuis sa création en 2015.

Myriam FOUGERE, conseillère régionale, présente les orientations stratégiques du conseil régional Auvergne -Rhône-Alpes en lien avec le développement touristique. La Maison du tourisme a bénéficié du soutien du conseil régional pour son projet d'aménagement des bureaux d'information touristique.

II – PRÉSENTATION DES PROJETS DE PARTENAIRES

1. CSE Michelin

Lilian NOBILET, directeur du CSE Michelin, présente le partenariat engagé avec la Maison du tourisme en termes de création et ventes de séjours pour les salariés de l'entreprise Michelin.

2. Gîtes de France du Puy-de-Dôme

Jacqueline MARLET, directrice des Relais des Gîtes de France du Puy-de-Dôme présente le partenariat engagé avec la Maison du tourisme : valorisation conjointe de la marque Gîtes de France et du Livradois-Forez.

3. Aménagement des bureaux d'information touristique

Jonathan MAZUEL et Pierre MENARD, architectes-designers, présentent le projet d'aménagement des bureaux d'information touristique.

4. Conseil départemental du Puy de-Dôme et Auvergne destination

Marion CAZENAVE, chargée de promotion au conseil départementale du Puy de Dôme présente les projets menés en concertation avec la Maison du tourisme en termes d'information des publics, de promotion de la destination et de développement de la randonnée.

III – RAPPORT MORAL 2022

Corinne MONDIN invite l'ensemble de l'équipe technique à se présenter.

Elle présente le rapport moral de l'association. Ce rapport est annexé au présent compte-rendu.

Résolution n°1 : l'assemblée approuve le rapport moral 2022.

IV – RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Chaque « élu référent » de la Maison du tourisme présente le rapport d'activité de l'année 2022 et les orientations 2023 de son pôle :

- Pôle « Accueil, territoire et relations locales » : Céline AUGER et Bernard AUROY (pour la partie randonnée) ;
- Pôle « Marketing » : Alain NERON ;
- Pôle « Relations clients et relations commerciales » : Annick FORESTIER.

Le rapport d'activités 2022 a été diffusé au préalable en version numérique, il a également été remis en séance et est annexé au présent compte-rendu.

Résolution n°2.1 : l'assemblée approuve le rapport d'activité 2022.

Résolution n°2.2 : l'assemblée approuve les orientations 2023

V – RAPPORTS FINANCIERS 2022 ET AFFECTATION DU RÉSULTAT

1. Rapport financier 2022

Michel BARTHELEMY (cabinet BTB Conseils à Thiers), expert-comptable de la Maison du tourisme présente les principaux indicateurs financiers de la structure, le compte de résultat et le bilan de l'année 2022.

Compte de résultat :

- Produits d'exploitation : 1 615 K€ (2021 : 1 540 K€)
- Résultat de l'année : - 39 872 € (2021 : + 52 112 €)
- Fonds propres : 219 €K (2021 : 254 K€)
- Trésorerie : 282 €K (2021 : 329 K€)

Bilan :

- Actif / passif : 773 016 € (2021 : 859 834 €)
- Fonds de roulement : 292 887 € (2021 : 375 068 €)

Une présentation synthétique du compte de résultat 2022 et du bilan 2022 est détaillée dans le document annexé au présent compte-rendu.

David PRULIERE (cabinet Cegex 63), commissaire aux comptes de la Maison du tourisme présente le rôle du commissaire aux comptes et informe qu'il certifie les comptes 2022.

Résolution n°3 : l'assemblée approuve le compte de résultat 2022, le bilan au 31 décembre 2022 et le rapport du commissaire aux comptes.

2. Affectation du résultat 2022

Corinne MONDIN propose que le résultat de l'année soit affecté au fond associatif.

Résolution n°4 : l'assemblée approuve l'affectation au fonds associatif du résultat déficitaire de l'exercice pour un montant de 39 872 €.

VI – BUDGET PREVISIONNEL 2023

Le projet de budget prévisionnel 2023 a été diffusé préalablement à la séance et annexé au présent compte-rendu.

Jean JALLAT, trésorier de l'association en fait une présentation synthétique.

Résolution n°6 : l'assemblée approuve le budget prévisionnel 2023 de la Maison du tourisme.

VII – COTISATIONS 2024

Jean JALLAT rappelle que le montant des cotisations est voté un an à l'avance (donc cette année pour 2024 et non pour 2023) car les packs partenaires (incluant le montant de la cotisation) ont déjà été pris en 2022.

Le conseil d'administration propose une augmentation de 10 euros pour les cotisations des prestataires touristiques.

Résolution n°6 : l'assemblée approuve le montant des cotisations pour 2024 :

- **30 euros pour les prestataires touristiques et les organisateurs d'événements majeurs,**
- **50 euros pour les réseaux touristiques.**

VIII – PROJECTION DE FILMS PROMOTIONNELS

La Maison du tourisme a réalisé et présenté lors de l'AG 2022 le nouveau film promotionnel de la destination. Cette année 4 vidéos « paysages vus du ciel » ont été réalisés à l'échelle de chacune des communautés de communes.

Ces 4 films sont projetés en séance.

IX – ÉLECTION DES REPRESENTANTS DES SOCIOPROFESSIONNELS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Corinne MONDIN rappelle que :

- Un membre de droit, Atlantique DE LAVERNAY, communauté de communes Thiers Dore et Montagne, a démissionné mais que la composition du collège des membres de droit ne change pas car un nouveau délégué sera désigné par la collectivité ;
- les représentants des membres actifs sont quant à eux élus pour 3 ans et renouvelables par tiers tous les ans. Les administrateurs sortants sont rééligibles.

Les 4 membres sortants sont :

- François ANSEL
- Valérie GOBILLARD
- Amaud DE CADIER DE VAUCE
- Gilles VAYSSIERES

Il y a 5 administrateurs à élire sachant que Nicole CHEVARIN a démissionné du conseil d'administration.

Les membres actifs intéressés à candidater au conseil d'administration étaient invités à se présenter par courrier avant le mardi 7 mars minuit, 6 candidats ont déposé leur candidature dans les délais (dont 3 candidats qui se représentent) :

- François ANSEL - TDM
- Amaud DE CADIER DE VAUCE - Billom Co
- Damien GATIGNOL - TDM
- Valérie GOBILLARD - Billom Co
- Cyril GUGLIELMO - ALF
- Didier LAMBERT - TDM

Corinne MONDIN rappelle que seuls les membres actifs sont invités à participer au vote.

Président du bureau de vote : Corinne MONDIN

Scrutateurs : Bernard AUROY et Annick FORESTIER

Les résultats sont les suivants :

- Nombre d'inscrits : **277**
- Nombre de votants : **70**
- Nombre de bulletins blancs ou nuls : **0**
- Nombre de votes exprimés : **70**

Le nombres de voix et les candidats élus sont les suivants :

- Amaud DE CADIER DE VEAUUCE, Château des Martinanches / 67 voix / élu
- Valérie GOBILLARD, Le clos Goëlle / 67 voix / élue
- Didier LAMBERT, Centre historique du monde des sapeurs-pompiers / 53 voix / élu
- Cyril GUGLIELMO, Restaurant Gaspard des Montagnes / 68 voix / élu
- François ANSEL, Les demeures du lac / 57 voix / élu
- Damien GATIGNOL, La Villa Dinette / 40 voix / non-élu

Corinne MONDIN félicite les membres élus du conseil d'administration.

La nouvelle composition du conseil d'administration est la suivante (les nouveaux élus sont mentionnés en gras) :

Collège des membres actifs	Réseaux touristiques du Livradois-Forez	Bernard AUROY
		Marie-Paule DAUPHIN
	Secteur Thiers Dore et Montagne	Didier LAMBERT
		Alain NERON
		Georges CHAMPAIN
	Secteur Billom communauté	Pierre DUBOST
		Arnaud DE CADIER DE VEAUCE
	Secteur Entre Dore et Allier	Jean JALLAT
		Valérie GOBILLARD
	Secteur Ambert Livradois-Forez	Nicole BOUCHERAT
		François ANSEL (secteur TDM)
		Christine MILLER
		Cyril GUGLIELMO
Helen SLIK		
Collège des membres de droit	Ambert Livradois-Forez	Bernard BERAUD
		Chantal FACY
		Guy GORBINET
		Alain MOLIMARD
	Billom Communauté	Jean DELAUGERE
		Céline AUGER
	Entre Dore et Allier	Annick FORESTIER
		Michelle CIERGE
	Thiers Dore et Montagne	Patrick SAUZZEDE
		Frédéric CHONIER
		<i>En attente de désignation</i>
		Pierre CONTIE
	Parc naturel régional Livradois-Forez	Corinne MONDIN
		Bernard LORTON

VII – CONCLUSION

Corinne MONDIN invite les membres du conseil d'administration à rester pour la réunion du conseil d'administration qui doit suivre, après une pause de 5 minutes.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE
14 mars 2023
RÉSOLUTIONS

CALCUL DU NOMBRE DE VOIX

A l'ouverture de la séance, l'assemblée générale ordinaire de la Maison du tourisme comprend :

- 4 membres du collège des présidents des collectivités (sans voix délibérative) ;
- 14 membres de droit ;
- 277 membres actifs.

Compte tenu des statuts :

- chaque membre actif présent ou représenté dispose d'1 voix ;
- chaque membre de droit présent ou représenté dispose de 19,79 voix (277 /14).

	Nb présents	Nb représentés	Nb total présents + représentés	Nb de voix/membre	Nb total de voix
Membres de droit	8	5	13	19,79	275,21
Membres actifs	37	49	86	1	86
TOTAL	45	54	99		343,21

QUORUM

Les statuts prévoient : « Pour délibérer valablement, au moins un quart des représentants doivent être présents ou représentés. ». **Le quorum est donc de 73,25 présents ou représentés. Avec un total de 99 votants, le quorum est atteint.** L'assemblée générale ordinaire peut donc délibérer.

Le nombre de voix tient compte des arrivées et départs en cours de séances.

1ere RÉSOLUTION : Rapport moral 2022

Pour	300,64
Contre	1
Abstention	0

2eme RÉSOLUTION : Rapport d'activité 2022 et orientations 2023

2.1 - Rapport d'activité 2022

Pour	295,64
Contre	0
Abstention	1

2.2 - Orientations 2023

Pour	295,64
Contre	1
Abstention	0

3^{me} RÉOLUTION : Rapport financier 2022

Pour	293,64
Contre	0
Abstention	0

4^{ème} RÉOLUTION : Affectation du résultat 2022

Pour	293,64
Contre	0
Abstention	0

5^{ème} RÉOLUTION : Budget prévisionnel 2023

Pour	291,64
Contre	1
Abstention	1

6^{ème} RÉOLUTION : Cotisations 2024

Pour	293,64
Contre	0
Abstention	0

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Rapport moral 2022

Assemblée générale du 14 mars 2023



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

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale
14 mars 2023

— Une vision d'avenir pour le tourisme sur le territoire :
une stratégie, un plan marketing, un schéma d'accueil et d'information

LA STRATÉGIE DE LA MAISON DU TOURISME (2022-2027)

Voté début 2022

Axe 1
**ACCUEIL
INFORMATION**

Axe 2
PROMOTION

Axe 3
COMMERCIALISATION

Axe 4
DÉVELOPPEMENT

Axe 5
**FAÇON
DE FAIRE**

UNE DÉCLINAISON TECHNIQUE PAR 2 DOCUMENTS CADRE

**SCHÉMA D'ACCUEIL ET
D'INFORMATION TOURISTIQUE
(2023-2027)**

En cours d'élaboration – Débat au CA du 13 juin

**PLAN MARKETING
(2023-2027)**

Voté au CA du 21 février

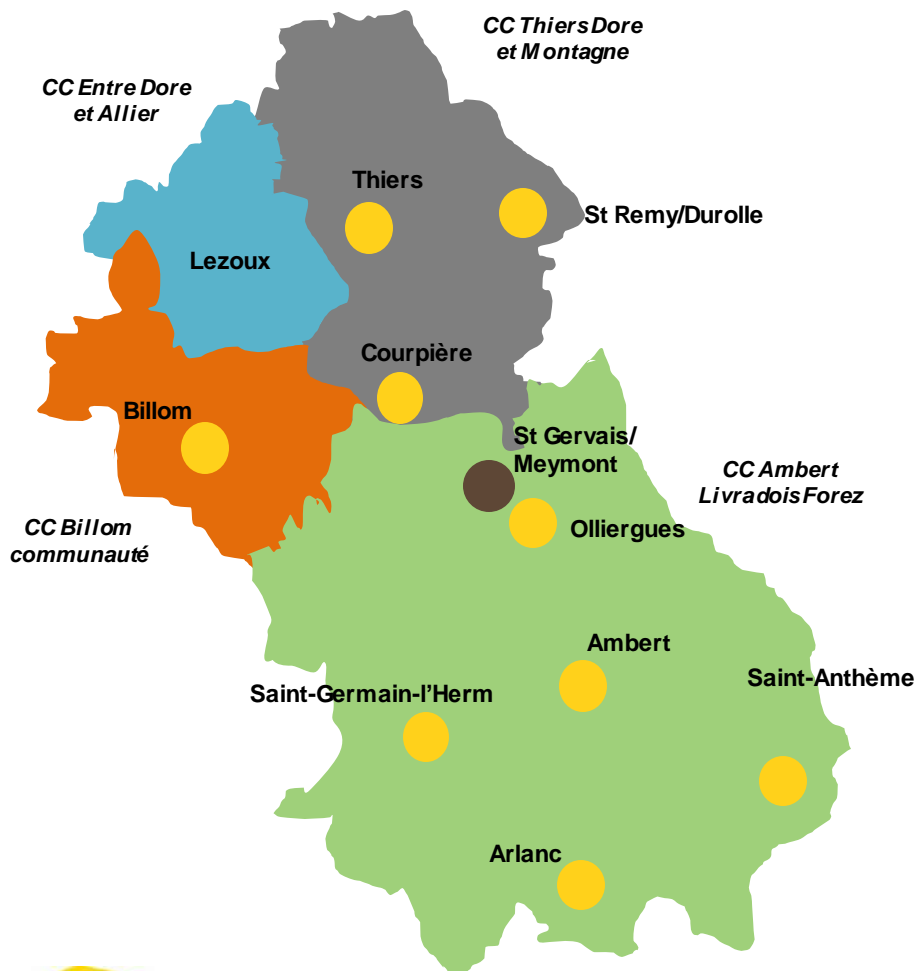
DÉMARCHE QUALITÉ

En cours d'élaboration – 63 % de critères conformes au 31/12/2022 audit en 2024

CLASSEMENT DE L'OT EN CATÉGORIE I

en 2024 / 2025

Une organisation territoriale stabilisée avec une amélioration de la qualité des services



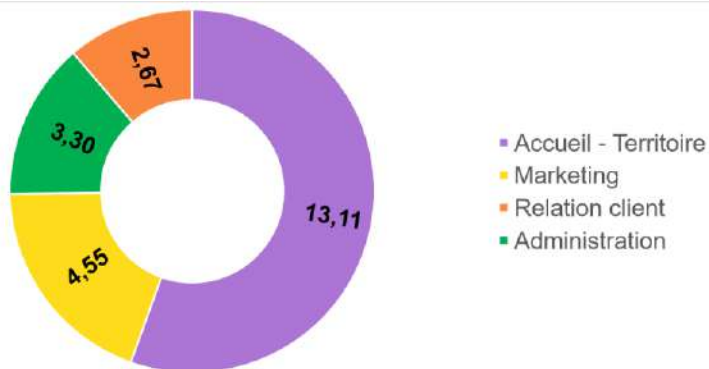
9 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

- Siège de la Maison du tourisme
- Bureaux d'information touristique (BIT)

- **Aménagement en cours de 6 BIT** : Ambert, Saint-Anthème, Saint-Rémy-sur-Durolle (été 2023), Thiers, Courpière, Billom (été 2024) - voir par ailleurs
- **Réflexion en cours avec Ambert Livradois Forez**:
 - Evolutions éventuelles pour les BIT d'Arlanc, Olliergues et Saint-Anthème.
 - Partenariat avec les maisons de services de Cunlhat et Viverols
- **Fermeture du BIT de Lezoux** : accord du conseil départemental du Puy-de-Dôme pour créer un espace d'information touristique temporaire puis permanent (après ouverture du nouveau musée, en 2015).

Une évolution permanente de l'organisation de l'équipe technique

23,63 ÉQUIVALENT TEMPS-PLEIN



MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- Recrutement de 9 saisonniers contre 10 en 2021
- Reconduction en CDI : chargée de mission démarche qualité
- Démissions et recrutements aux postes de chargé de la randonnée et chargé des outils numériques
- 2 contrats pour surcroît de travail : 2 mois au service marketing et 2,5 mois technicien randonnée
- CDD : 1 personnel « volant » accueil (6 mois)

28 AGENTS PERMANENTS

- 26 salariés (22,13 ETP contre 24,1 en 2021) et 2 agents mis à disposition (1,5 ETP, idem 2021)
- 216,5 h d'arrêt de travail contre 113 en 2021 (et 277 en 2020) - remplacement partiel.
- 3 congés parentaux (1 à 100%, 1 à 10%, 1 à 20 %) sur une partie de l'année
- 2 mi-temps thérapeutique (dont un passage en inaptitude avec 5h hebdomadaire début août).

11 LIEUX DE TRAVAIL

- 9 bureaux d'information touristique
- Siège à St-Gervais-sous-Meymont
- Bureau dans l'espace de coworking de Viverols (ALF)

NOUVEAU EN 2022

- Mise en place du Compte Épargne Temps

— Une volonté de développer les partenariats

UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

INTERNE À LA DESTINATION ET EXTERNE À LA DESTINATION

PRESTATAIRES TOURISTIQUES

- Packs prestataires partenaires
- Packs réseau
- Packs évènements majeurs
- Actions de promotion à la carte
- Actions de commercialisation à la carte

COLLECTIVITÉS MEMBRES FONDATRICES DE LA MDT

- Un comité technique avec les agents tourisme (élaboration des stratégies)
- Un comité éditorial avec les chargés de communications



ENTRE
DORE & ALLIER
Communauté de communes



BILLOM
Communauté



**AMBERT
LIVRADOIS
FOREZ**



Thiers Dore
Montagne
L'INTERCO



Parc
naturel
régional
Livradois-Forez



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

AGENCES DÉPARTEMENTALES ET RÉGIONALE DE TOURISME

- Actions de promotion mutualisées



OT DE PROXIMITÉ

- Réseau des directeurs/rices des OT 63 / Conventions de partenariat commercial / Valorisation des autres territoires de proximité dans les supports de communication (internet, magazine, etc.)

RÉSEAU DES PARCS NATURELS

- Fédération des Parcs (« Destination parc ») / IPAMAC (randonnée itinérante) / Association des Parcs Auvergne Rhône Alpes : convention avec l'ART Auvergne-Rhône-Alpes

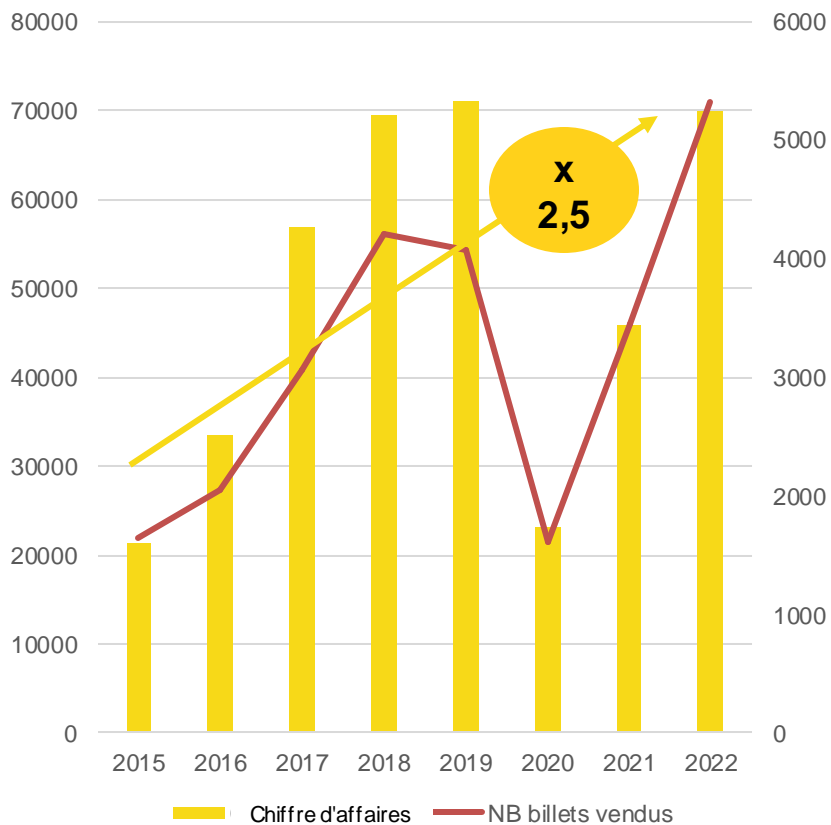
FILIÈRES ET MARQUES

- Gîtes de France Puy de Dôme / CSE Michelin / etc.

Activité commerciale de la Maison du tourisme – 252 000 € dont

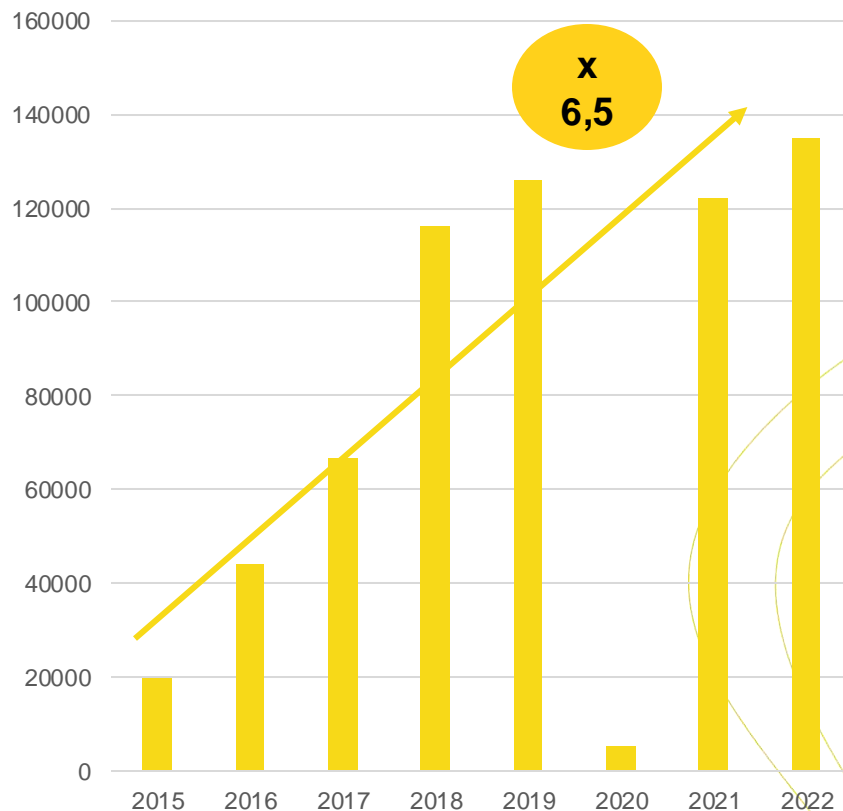
70 000 € de VENTE DE BILLETS

Evolution du chiffre d'affaires et du nombre de billets vendus



135 000 € DE VENTE DE SÉJOURS ET EXCURSIONS

Evolution du chiffre d'affaires de la Maison du tourisme



Une situation financière saine mais somme toute fragile

ENGAGEMENT DES COLLECTIVITÉS

CC Thiers Dore et Montagne	436 053 €
CC Ambert Livradois Forez	421 860 €
CC Billom Communauté	117 024 €
CC Entre Dore et Allier	69 045 €
PNR Livradois-Forez	58 170 €
Reversement d'une partie de la taxe de séjour	74 794 €
TOTAL	1 176 946 €

SUBVENTIONS

	Total (2015-2023)	Moyenne annuelle
Leader	391 722 €	43 525 €
CR AURA	159 000 €	17 667 €
TOTAL	550 722 €	61 192 €

RÉSULTAT

- Depuis la création de la MDT (2015), l'association a toujours dégagé un résultat positif. 2022 est la première année avec un résultat négatif (déficit) à la hauteur de ce qui était prévu.

2019	2020	2021	2022
33 174 €	44 706 €	52 112 €	- 62 677 €

FONDS ASSOCIATIF

- Depuis la création de la MDT en 2015, le fonds associatif a progressé jusqu'en 2020. Il connaît cependant une baisse depuis 2021
 - En 2021 : nouvelles modalités de calcul des indemnités de fin de carrière (IFC). 164 650 € a été provisionné ;
 - En 2022, suite à l'exercice déficitaire.

2019	2020	2021	2022
290 194 €	313 634 €	253 693 €	195 718 €

3 indicateurs de résultat

SATISFACTION CLIENT SUR LES SERVICES DE LA MDT

(plus de 300 répondants)

4,7



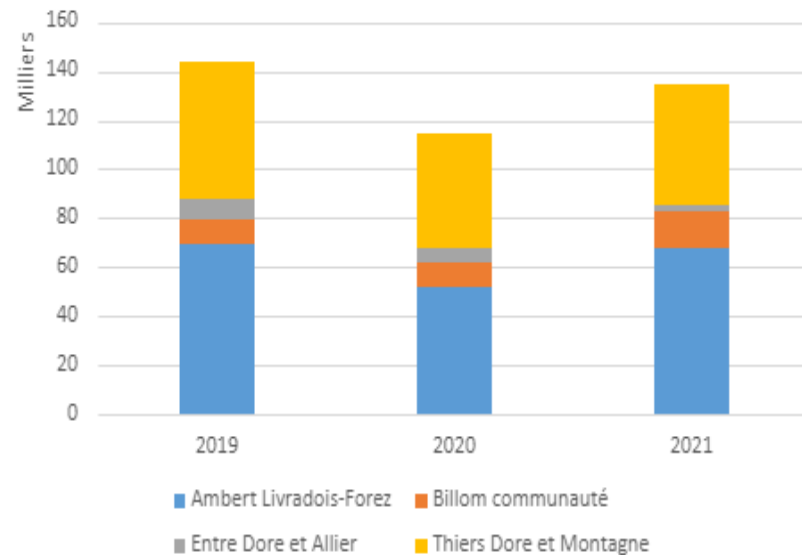
- Accueil dans les BIT : **4,7**
- Balade Nature et Patrimoine : **4,7**
- Qualité des sentiers de randonnée : **4,5**
- Espace boutique : **4,5**
- Service billetterie de la MDT : **4,3**

SATISFACTION PRESTATAIRES

- **79 % des prestataires satisfaits** de leur saison estivale (meilleure année).
- **40 % des prestataires touristiques partenaires considèrent que l'impact de l'action de la MDT a eu un effet économique direct** sur leur activité estivale.

TAXE DE SEJOUR COLLECTÉE PRÈS DE 140 000 €

Montant collecté (en milliers d'€) de la taxe de séjour sur le 4 communautés membres de droit de la Maison du tourisme du Livradois-Forez (données 2021 encore incomplètes)



Bilan du programme d'actions 2022

et orientations 2023



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

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale

14 mars 2023

Le **Sommaire**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Accueil, territoire et relations locales | p. 1 |
| 2. Marketing | p. 26 |
| 3. Relations clients et relations commerciales | p. 43 |
| 4. Synthèse des indicateurs | p. 55 |

— **Accueil,
territoire
et relations
locales**

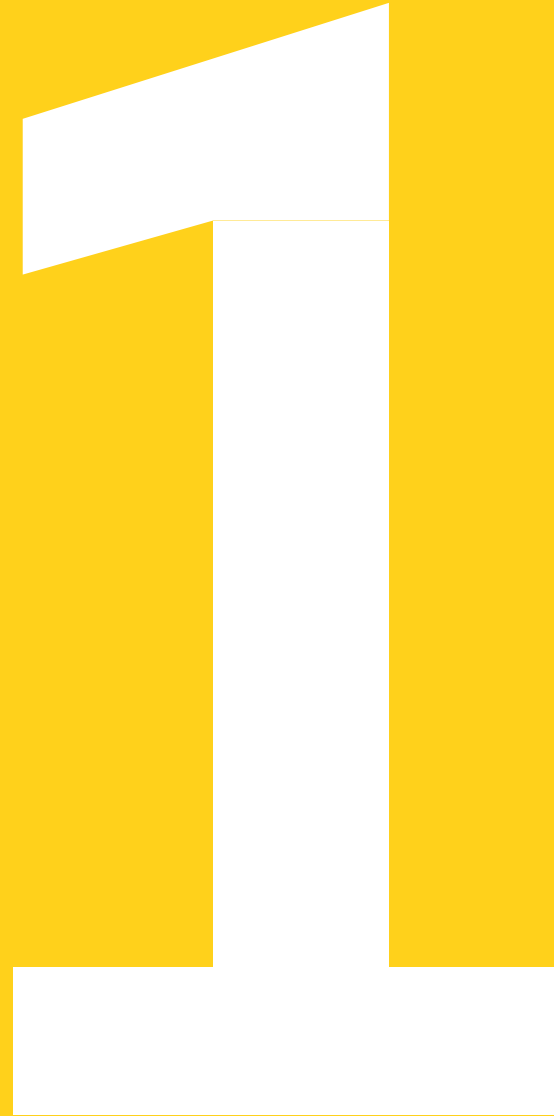


Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)



ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DE LA DIFFUSION DE L'INFORMATION À L'ÉCHELLE DE LA DESTINATION

Objectif du schéma (SADI) :

- Augmenter la qualité d'information en lien avec le territoire.
- Augmenter le nombre de visiteurs informés.
- Augmenter la satisfaction client.
- Fidéliser les visiteurs.
- Accroître la notoriété du Livradois-Forez.

Points d'étape de la mission :

- Un diagnostic de l'accueil sur la destination.
- Des temps d'échanges avec les parties prenantes.
- 5 axes stratégiques de travail validés en COPIL.

5 DÉFIS

- **Structuration** : organiser les flux et le maillage de la diffusion de l'information.
- **Qualité de l'accueil** : cocooner les visiteurs en leur proposant un accueil de qualité et des outils d'information adaptés.
- **Connaissance** : amplifier la connaissance du territoire auprès des visiteurs.
- **Accueil à destination** : structurer une politique d'accueil à distance (numérique, téléphonique, etc.).
- **Développement durable** : engager la politique touristique vers des pratiques plus durables.



La démarche qualité nécessite de répondre à 155 critères qualité. Le point d'étape au 31 décembre 2022 est le suivant :

SÉQUENCES	Valeur actuelle	Valeur de l'objectif	% de l'objectif atteint
PROMOTION COMMUNICATION	5	6	83 %
ACCUEILLIR ET INFORMER	29	62	47 %
BOUTIQUE, COMMERCIALISATION, BILLETTERIE	14	23	61 %
ÉCOUTE-CLIENT	7	12	55 %
DÉVELOPPEMENT DURABLE	6	11	55 %
PROMOTION QUALITÉ	13	15	87 %
ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITÉ	6	6	100 %
DISPOSITIONS DE MANAGEMENT	18	21	86 %

UNE DÉMARCHE QUALITÉ POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES D'ACCUEIL AUX VISITEURS

La Maison du tourisme s'est engagée dans une démarche qualité visant l'obtention de la marque Qualité Tourisme et le classement de l'OT en catégorie 1.

- Sensibilisation de l'équipe technique et des saisonniers.
- Promotion de la qualité auprès des prestataires touristiques.
- Mise en place du système de recueil de la satisfaction, des suggestions et du suivi des réclamations auprès des visiteurs.
- Formalisation de procédures.
- Formation des animateurs de destination à l'anglais.
- 2^e rencontre du **Groupe Qualité de Destination**.

63 % DE CRITÈRES CONFORMES À LA DÉMARCHE QUALITÉ

(au 31 décembre 2022, contre 40 % l'an dernier).

Aménagement des bureaux d'information touristique



Devanture du BIT de Billom

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

- Finalisation des devantures de 6 BIT : Thiers, Courpière, Saint-Rémy-sur-Durolle, Saint-Anthème, Billom, Ambert.

AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

- Les études et échanges avec les collectivités ont permis de conclure à l'aménagement de 6 bureaux, en 2 phases :
 - Ambert, Saint-Anthème et Saint-Rémy-sur-Durolle pour l'été 2023.
 - Billom, Courpière et Thiers pour 2024.
- Ces aménagements impliquent des efforts financiers des collectivités et un important travail de coordination entre les parties prenantes.
- Les espaces et le mobilier ont été pensés pour répondre aux besoins d'évolution de l'accueil en concertation avec l'équipe technique, les prestataires touristiques et les collectivités dans un esprit durable.



Exemple du mobilier prévu dans le programme d'aménagement intérieur des BIT

Aménagement des bureaux d'information touristique 2/2 : des projets d'aménagement intérieur



Projet aménagement du bureau d'Ambert



Projet aménagement du bureau d'Ambert



Projet aménagement du bureau de Billom



Projet aménagement du bureau de Courpière

Packs partenaires et packs publicitaires



Couverture du guide des services 2022

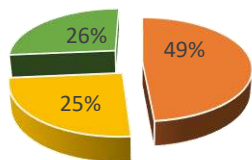
UNE OFFRE VARIÉE DE SERVICES PROPOSÉS AUX ACTEURS TOURISTIQUES

- **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**
- **2 packs publicitaires**
 - Des espaces publicitaires sur des supports papier et numérique de la MDT.
 - **1 pack shopping** avec la création d'une rubrique « acheter local » sur le site internet de la MDT pour les producteurs, artisans et commerçants ne proposant 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.

Packs partenaires

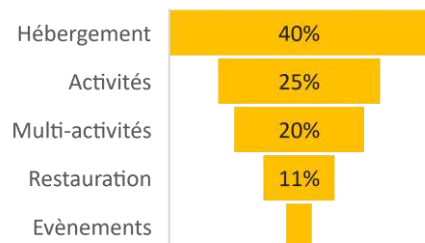
Répartition des « packs partenaires »
par territoire

AMBERT LIVRADOIS- FOREZ	Ambert	46
	Arlanc et la Haute-Loire	13
	Cunlhat	12
	Olliegues	18
	Saint-Germain	25
	Saint-Anthème et la Loire	31
BILLOM LEZOUX	Billom et région Issoire	46
	Lezoux	29
THIERS DORE ET MONTAGNE	Courpière	28
	Thiers	51
TOTAL	299	



- Ambert Livradois-Forez
- Billom/Lezoux
- Thiers Dore et Montagne

Répartition des « packs partenaires »
par typologie



299 PRESTATAIRES PARTENAIRES (+ 12 %)
577 OFFRES TOURISTIQUES (+ 36 %)

Dont 12 packs « Événements majeurs »

Coutellia, La Pamparina, Festival de La Chaise-Dieu, Festival d'Ambert, Les Concerts de Vollore, La Cyclo des Copains, Les Fourmofolies, Les Nuits classiques de Thiers, Festival du Montpeloux, Foire à l'ail de Billom, Marché des Potiers et le Village des producteurs des Sites remarquables du goût.

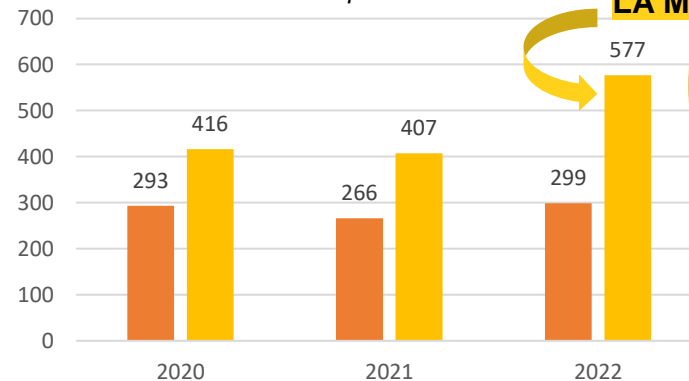
Et 3 packs « réseaux partenaires »

Route des Métiers

Sur les Pas de Gaspard

À pas de lynx.

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



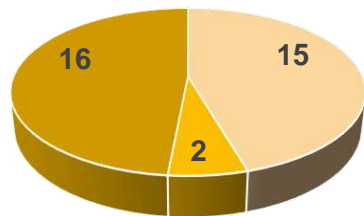
- Nombre de prestataires partenaires
- Nombre d'offres touristiques

Packs publicitaires

Répartition des packs publicitaires par support

SUPPORTS	NOMBRE DE PACKS
MAGAZINE DONT 5 ÉCHANGES PUBLICITAIRES ET 3 RÉSEAUX	27
PUBLIREPORTAGE	4
SITE INTERNET ACHETER LOCAL	7
TOTAL	38

Répartition des annonceurs par territoire

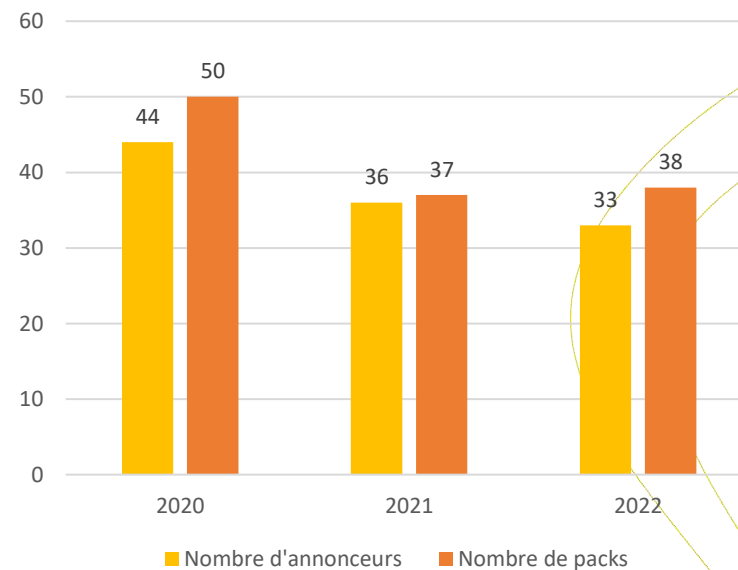


- Ambert Livradois-Forez et région Loire/Haute-Loire
- Thiers Dore et Montagne
- Billom/Lezoux

33 ANNONCEURS 38 PACKS PUBLICITAIRES

dont 3 packs « Réseau »
5 échanges de publicité
pack « Événements majeurs »
et 7 packs « Acheter local »

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



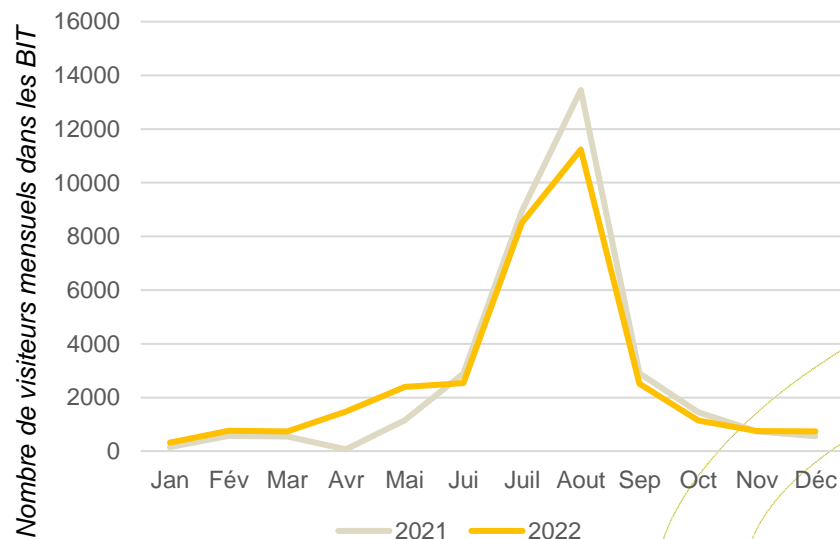
Accueil dans les bureaux d'information touristique

BIT	NB CONTACTS GUICHET	ÉVOLUTION NB CONTACTS GUICHET	NB CONTACTS TÉLÉPHONE
THIERS	5 509	-13 %	2 174
AMBERT	4 705	+ 20 %	2 197
BILLOM	2 948	+ 9 %	1 433
ST-ANTHÈME	2 121	+ 32 %	1 631
ARLANC	1 031	- 6 %	123
COURPIÈRE	939	+ 45 %	316
OLLIERGUES	682	+ 16 %	272
ST-GERMAIN-L'HERM	401	+ 5 %	38
ST-RÉMY/DUROLLE	202	- 30 %	NC
TOTAL	18 538	+ 6 %	8 184

33 135 VISITEURS

soit 18 538 contacts qualifiés (+ 6 %)

19 752 visiteurs accueillis en juillet/août
soit 9 760 contacts (- 15 %)



- 3 BIT font 78 % de la fréquentation.
- 34 % des visiteurs sont accueillis en août, 25 % en juillet.
- 362 personnes/jour accueillies au mois d'août.

PRÈS DE 8 300 ACCUEILS À DISTANCE

Dont 8 184 contacts téléphoniques dont 3 918 en juillet/août.
Contacts téléphoniques + réponses aux commentaires internet.

Accueil « hors les murs »

POTS D'ACCUEIL dans les hébergements touristiques	NB de présentations	NB de VISITEURS aux pots d'accueil
Village vacances et campings de : Saint-Rémy-sur-Durolle, Fournols, Saint-Amant-Roche-Savine, Olliergues, Arlanc, Viverols, Saint-Clément-de-Valorgue	33	1 199

STRUCTURES TOURISTIQUES	NB de RDV	NB de VISITEURS
Musée de la Céramique de Lezoux, camping de Pont-Astier, médiathèque Entre Dore et Allier	29	179

MARCHÉS	NB de RDV	NB de VISITEURS
Marché de Lezoux et de Puy-Guillaume	15	244

ÉVÈNEMENTS	NB de RDV	NB de VISITEURS
Coutellia, Cyclo des Copains, Marché des potiers, Village des Sites remarquables du goût.	4	517

2 100 VISITEURS RENSEIGNÉS

« HORS LES MURS »

- **Présentations du territoire lors des pots d'accueil** dans les structures d'hébergements touristiques de + de 100 lits : **33 rendez-vous, 1 199 participants (+ 33 %)**, soit une moyenne de **36 participants par pot d'accueil**.
- **Un accueil hors les murs réalisé sur le secteur de Lezoux.** Opération intensifiée en 2022 du fait de la fermeture du BIT de Lezoux : musée de la Céramique (1,5 jours par semaine en été, ½ journée le reste de l'année), médiathèque Entre Dore et Allier (5 rdv), camping de Pont-Astier (4 rdv), marché de Lezoux (8 rdv). **30 rendez-vous 285 visiteurs.**
- **Nouveauté 2022** : présence sur le marché de Puy-Guillaume : **5 rdv, 88 visiteurs.**
- Un **stand** de la MDT lors des **événements majeurs** lorsqu'il n'y a pas de BIT à proximité : **4 rdv, 517 visiteurs.**
- **Borne interactive de Thiers en centre-ville** (pas de données pour 2022 en raison de problèmes techniques).

Base de données d'information touristique (APIDAE)

La base de données recense toutes les offres touristiques des partenaires de la Maison du tourisme (hébergements, activités, animations, etc) et détaille pour chacune d'entre-elles leurs particularités (descriptif, photos, ouverture, tarifs, services, etc.). Elle est gérée par la coopérative APIDAE.



LA MDT :

SOCIÉTAIRE DE LA COOPÉRATIVE APIDAE

- Apport en capital.
- Participation technique à l'évolution de la base de données.

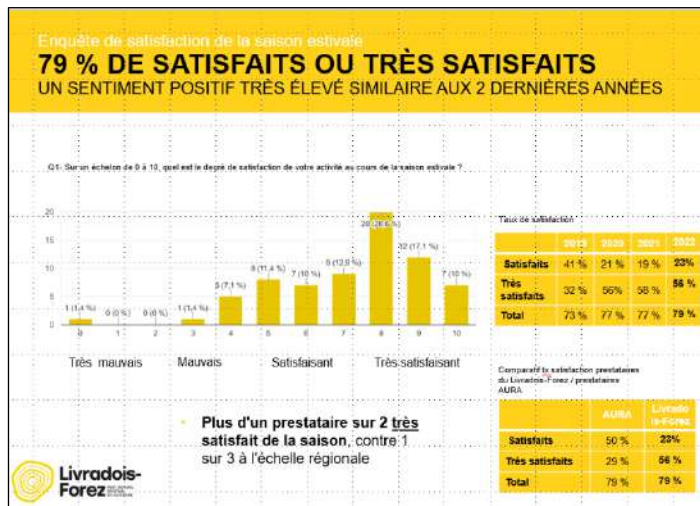
PRÈS DE DE 2 000 FICHES D'INFORMATION TOURISTIQUE MISES À JOUR

- Utilisation de la base de données de l'offre touristique (APIDAE) commune aux OT de la région.
- Coordination de la mise à jour de ces informations.
- Le site internet mis à jour à partir de cette base de données.
- Un outil interne de suivi des mises à jour des offres.
- Possibilité par les prestataires touristiques de mettre directement leurs offres à jour (avant validation de la MDT).

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 estival et annuel de fréquentation touristique.
- Participation à l'observation nationale d'ADN tourisme (réseau des offices de tourisme).

Extrait du bilan estival enquête prestataire



1 ENQUÊTE ESTIVALE PRESTATAIRE

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

1 ENQUÊTE ESTIVALE CLIENTÈLE

- Réalisée en partenariat avec l'Observatoire du tourisme de Clermont Métropole, diffusion d'une enquête aux visiteurs résidant à plus de 30 minutes du territoire.

1 ENQUÊTE SATISFACTION DES VISITEURS

- Diffusion d'une enquête de satisfaction aux visiteurs dans tous les BIT et sur le site internet de la MDT.

Diffusion de la documentation touristique

	Prestataires commerces Livradois- Forez	Bureaux MDT	Puy- de-Dôme	Allier	Loire
MAGAZINE	6 183	23 000	1 150	96	220
CARTE TOURISME ET PATRIMOINE	7 735	3 730	1 055	286	390
ROUTE DES MÉTIERES	4 575	2 870	1 465	181	70
PRESTATAIRES secteur AMBERT LIVRADOIS- FOREZ	-	18 845	5 550	95	825
PRESTATAIRES secteur BILLOM/LEZOUX	-	5 230	925	545	240
PRESTATAIRES secteur THIERS DORE ET MONTAGNE	-	5 590	670	240	180
BALADES NATURE ET PATRIMOINE	2 875	2 600			
S/TOTAL	21 368	61 865	10 815	1 443	1 925
TOTAL	97 415				

PRÈS DE 98 000 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 42) : plus de **14 000** documents diffusés.
Pas de bourse en 43, souhait de la MDT43.
- Livraison de **18 493** documents commandés par les acteurs touristiques du Livradois-Forez (partenaires et non-partenaires).
- Livraison de **1 430 magazines dans les commerces locaux et les mairies** du Livradois-Forez (contacts préalables par téléphone pour les quantités à diffuser).
- Plateforme d'envoi de documents commune aux BIT (près de **500 envois** contre 400 en 2021).

PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT dans les bureaux d'information touristique.
Retour de la documentation en libre-service dans les bureaux.

Supports d'informations



Guide des hébergements
imprimé à la demande



Exemple de fiche suggestion

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.
- Présentation dans une pochette cartonnée.
- Téléchargeable sur le site internet.

11 FICHES SUGGESTIONS

1, 2 et 3 JOURS

11 fiches suggestions adaptées à chaque secteur géographique pour personnaliser davantage les suggestions d'activités à faire à proximité.

- Liste de sites et d'activités incontournables à réaliser sur 3 jours.
- 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.



Exemple d'une page du diaporama
de présentation du territoire

Service billetterie



Billetterie en Livradois-Forez : MDT + prestataires

	NB DE PRESTATAIRES	CHIFFRE D'AFFAIRES
Billetterie vendue directement par la MDT	32	78 879 €
Billetterie vendue par les prestataires	14	124 356 €
TOTAL	46	203 235 €

Billetterie spécifique à la Maison du tourisme

	CHIFFRE D'AFFAIRES			
	2020	2021	2022	VAR.
ÉVÉNEMENTS	5 852 €	29 294 €	59 957 €	+ 105 %
ACTIVITÉS SITES DE VISITE	15 146 €	13 814 €	15 783 €	+ 14 %
BNP (1)	2 208 €	2 634 €	2 789 €	+ 6%
TOTAL	23 206 €	45 742 €	78 879 €	+ 72 %

(1) Hors visites et balades MDT

UN SERVICE DE RÉSERVATION D'ÉVÉNEMENTS ET D'ACTIVITÉS POUR LES HABITANTS ET TOURISTES

- En comptoir des BIT.
- Accessible en ligne sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com et sur les sites internet des prestataires.
- Un appui aux organisateurs d'événements et prestataires d'activités.

203 235 € DE BILLETTERIE : + 10 %

- Réalisé grâce aux outils de vente (Addock + Open billet) fournis aux opérateurs locaux par la MDT contre 185 000 € en 2021.

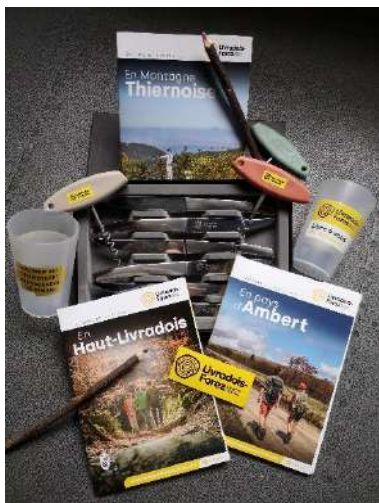
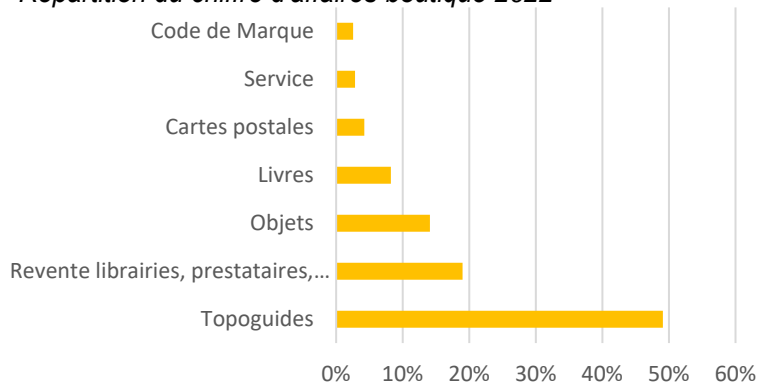
78 879 € DE VENTES ASSURÉES DIRECTEMENT PAR LA MDT : + 72 %

- **66 %** de la billetterie assurée par la MDT est réservée en ligne.

46 PARTENAIRES « BILLETTERIE »

Boutique

Répartition du chiffre d'affaires boutique 2022



VENTES BOUTIQUE : 8 945 € (- 4 %)

Définition d'une stratégie

- Élaboration et mise à jour d'une politique boutique en lien avec la démarche qualité et les nouveaux aménagements des BIT.



© Ménard/Mazuel

Tarifs privilégiés

- Des réductions pour les prestataires partenaires et les collectivités avec un bon de commande spécifique.

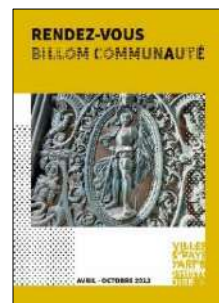
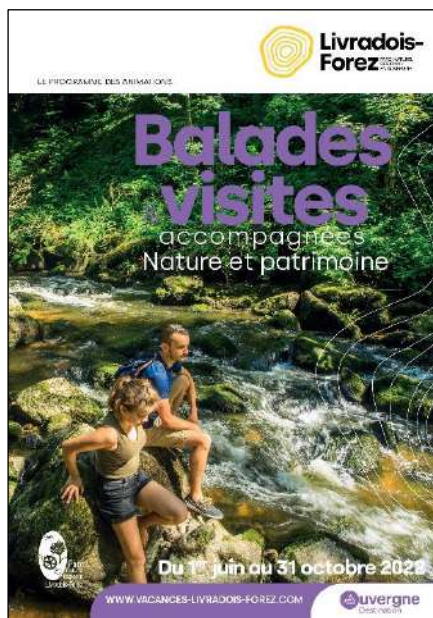
Nouveautés 2022

- Art de la table. Après la création d'un coffret de couteaux « Le Thiers - Livradois-Forez », 1 nouveau produit a intégré la boutique des BIT : les tire-bouchons de Saint-Rémy-sur-Durolle.

Suivi administratif

- Suivi de la gestion des caisses de chaque BIT.
- Achat et intégration des produits – Gestion des produits (transferts, stocks, fournisseurs).
- Gestion des inventaires (vérification des stocks de nos produits et inventaires des caisses).

Programme d'animations



528 PARTICIPANTS AUX BALADES NATURE ET PATRIMOINE : + 9 %

- Démarche soutenue par le PNR Livradois-Forez.
- Programmation spécifique à la MDT :
 - 36 visites de villes et de villages
 - 7 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 (6 000 exemplaires).

UNE PROGRAMMATION DE VISITES LORS D'ÉVÈNEMENTS : 115 participants

- Journées européennes du patrimoine : visite du château du Pirou, **42 participants**.
- Semaine bleue : nouvelle visite à Puy-Guillaume, **28 participants**.
- Festival Voix romane : visite du bourg de Courpière, **15 participants**.
- Journée du commerce de proximité et Festi'14 : 3 visites guidées de Lezoux, **30 participants**.

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).

	NB BALADES PRÉVUES	NB BALADES RÉALISÉES	NB PARTICIP.	CHIFFRE D'AFFAIRES
2022	63	53	528	2 722 €
2021	73	56	486	2 308 €
2020	71	49	489	2 430 €
Var.		- 5 %	+ 8,6 %	+ 18 %

Valorisation des animations



GUIDE DES ANIMATIONS



Festivités et animations

Du samedi 9 avril au dimanche 8 mai 2022

Expositions

Jusqu'au merc. 13 mai	Jusqu'au sam. 30 avril	Jusqu'au samedi 7 mai
Immersion au cœur des Espaces naturels sensibles Chauriot Moins 5h Les expositions permettent d'approfondir une thématique du territoire de Billom Communauté, reconnue d'actualité. Découvrez les sites labellisés « Espaces naturels sensibles » dans le Puy-de-Dôme, leur richesse et leur préservation. Gratuit. Tel: 04 73 68 89 85 ou 04 73 62 85 85 contact@livradois-forez.com www.billom.fr	Folies textiles Lezoux Médiathèque Entre Dore et Allier, 8h-18h Un projet collectif qui a résisté à la crise sanitaire ! Des créations textiles originales en tissu et en pop-up inspirées des 4 éléments (air-terre-eau-feu). À découvrir sans modération ! Gratuit. Tel: 04 73 78 11 07 mediatheque@ccentreallier.fr www.livradois-forez.com/dore-et-allier	Les rouets, l'eau, le Duralle Celles-sur-Duralle La Maison du Pont, 18h Les Vieilles Lames exposent à La Maison du Pont, des photos des anciens rouets de la vallée des Rouets, accompagnées par de nombreux documents d'époque, des machines... Gratuit. Tel: 02 14 37 32 77



DES GUIDES D'ANIMATIONS

- 4 guides « *Festivités et animations* » petites vacances scolaires (Hiver, Printemps, Toussaint et Noël).
- 1 édition thématique : 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 **54 guides**.

Guides diffusés par e-mailing, consultables et téléchargeables sur le site internet (450 téléchargements contre 52 en 2021).

AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Rubrique agenda du site internet : **78 427 vues** contre 15 558 en 2021.
- Réseaux sociaux : relais des animations et de l'actualité du territoire sur la page Facebook **Vacances Livradois-Forez**.
- Transmission 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 ou rubrique agenda).
- **800 évènements recensés en 2022.**

Programme de formation et de rencontres pour les prestataires touristiques 1/2

7 SESSIONS DE FORMATION

- **66 participants**
- **Les sessions**
 - 29/03 : créer des publicités sur Facebook
 - 31/03 : rédiger ses conditions générales de vente
 - 5/04 : Instagram
 - 12/05 et 9/12 : anglais du tourisme
 - 17/05 : atelier photo
 - 25/10 : gérer sa e-réputation
 - Toute l'année : Open system (Open pro et/ou Addock) (débutant, confirmé, développement)
- **13 sessions**

8 WEB TV

- **8 rendez-vous « en visio-conférence »** disponibles en replay sur la chaîne YouTube de la Maison du tourisme **18 participants et 161 vues.**
- **Objectifs** : présenter en 1 heure un service précis proposé par la Maison du tourisme, créer du lien entre les prestataires et les agents de la MDT et apporter des réponses et conseils techniques.



Programme de formation et de rencontres pour les prestataires touristiques 2/2



*Journées de rencontres locales secteurs
La Chaise-Dieu et le Vernet-Chaméane*

FORUMS DES ACTEURS TOURISTIQUES

- 9 juin : lancement de la saison touristique.
- 29 novembre : schéma d'accueil et de diffusion de l'information et plan marketing.
- Environ **80 participants**.

JOURNÉES DE RENCONTRES LOCALES

- **110 participants**
24 mai : secteur de La Chaise-Dieu.
20 octobre : secteur de Sauxillanges et le Vernet-Chaméane.
- **Objectif** : mieux connaître la destination Livradois-Forez (sites, structures, prestataires...).

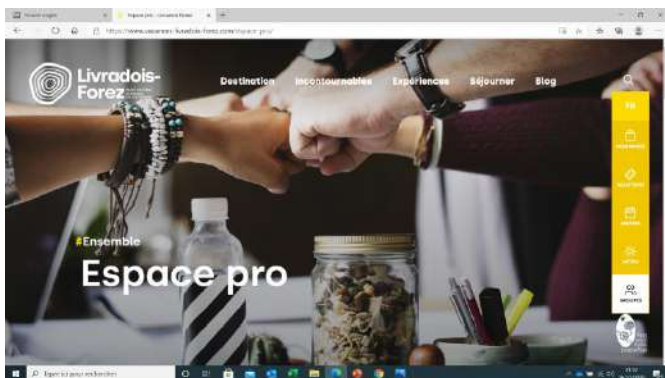
JOURNÉES DÉCOUVERTE « QUALITÉ »

- **2 ½ journées** visite de prestataires et témoignages sur les démarches qualité existantes (Clef verte, Nattitude, Valeurs Parc, etc.), **34 participants**,
- Accompagnées de **3 sessions** de présentation en visioconférence (replays disponibles), **19 participants (84 vues)**.

PARTENARIAT GÎTES DE FRANCE

- 2 rdv : présentation du label, témoignages et visite d'adhérents, échanges (**21 participants**).
- 1 café-news : présentation et échanges avec l'équipe technique de la MDT.

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.

- Un replay pour décrypter cet espace est disponible sur la chaîne YouTube.

LE FACEBOOK PRO

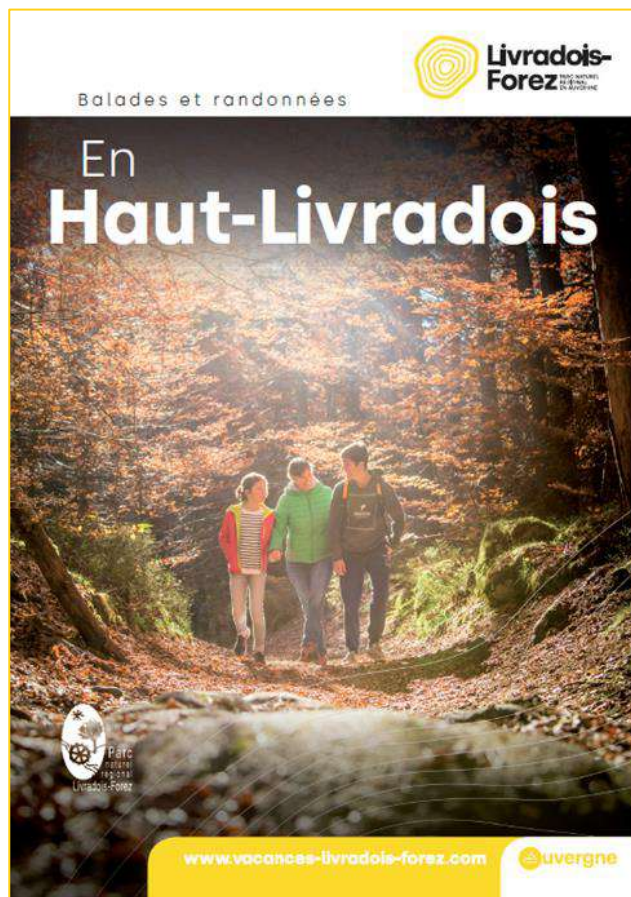
Maison du tourisme Livradois-Forez – Professionnels

- Nombre de membres : 232 (222 en 2022) + 4 %
- + de 650 nouvelles publications en 2022.
- Contenu : formations, rappels de rdv, articles, partage d'informations de la part des partenaires, etc.

9 LETTRES D'INFORMATION

Tous les deux mois, une lettre d'information numérique est diffusée à l'ensemble des prestataires et partenaires touristiques. 2 lettres en saison.

Randonnée : édition



Couverture du topoguide « Balades et randonnées en Haut-Livradois » sorti en octobre 2022

SOUTIEN À LA CRÉATION DE TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE

- Édition du topoguide local « Balades et randonnées en Haut-Livradois ».
- Diffusion-commercialisation des topoguides locaux (librairies, grandes surfaces...).

DÉVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉE SUR LES HAUTES-CHAUMES DU FOREZ

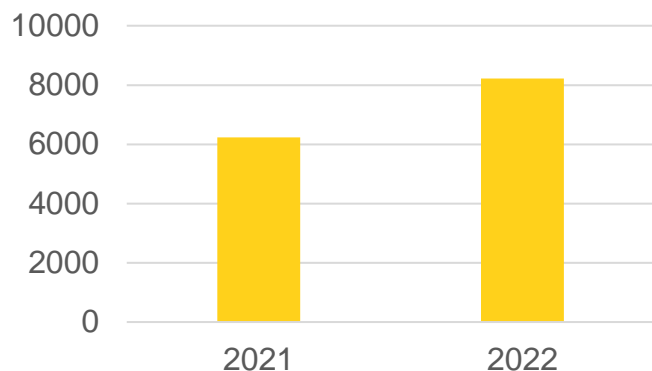
- Élaboration d'un plan « randonneurs » sur les Hautes-Chaumes du Forez en lien avec les acteurs locaux (communes, PNRLF, propriétaires agricoles...).
- Signature de conventions pour le passage des randonneurs.
- Travaux de déviation des PR et GR.



Pose d'un portillon au niveau de Peyre-Mayou, sur le GR3.

Randonnée : développement

Fréquentation des sites équipés d'éco-compteurs
(période du 1^{er} avril au 31 août).



ÉCO-COMPTEURS	2020	2021	2022
VALLÉE DU FOSSAT	4 793	3 334	4 235
SENTIER DES PAPETIERS	NC	2 695	3 721
TOUR DE PAYS (LIVRADOIS)	279	201	267

Compte-tenu du déplacement d'éco-compteurs sur les Hautes-Chaumes en juin, les données de fréquentation sur les sites du col du Béal et du Colporteur ne sont pas exploitables en 2022.



COORDINATION DU BALISAGE ET DE LA MAINTENANCE POUR LES CIRCUITS DE RANDONNÉES PÉDESTRES + LE TOUR VTT EN COLLABORATION AVEC L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Balisage et suivi de plus de 2 000 km de sentier :
 - 192 PR + 27 sentiers à thèmes.
 - Tour de Pays et circuits de WE.
 - Le 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 2023.

SUIVI DES ÉCO-COMPTEURS

Déplacement de 3 éco-compteurs suite à des modifications de tracés et autres travaux :

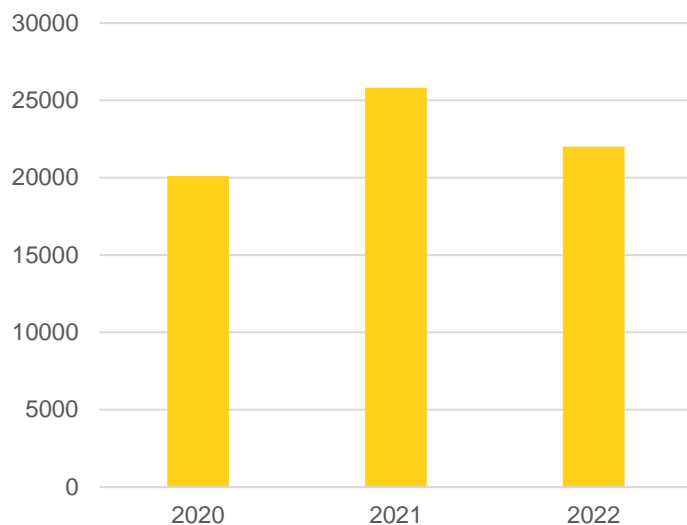
- « Le chemin des Papetiers »
- « Tour de Pays » sur les Hautes-Chaumes
- « Le colporteur des Jasseries »

SOUTIEN À L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Aide de 2 000 € à l'association RELF pour le balisage des chemins de randonnées pédestres édités dans les topoguides locaux.

Randonnée : plateforme numérique WWW.LIVRADOIS-FOREZ-RANDO.FR

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



2020	2021	2022
20 103	25 821	22 004

730 FICHES RANDO/TTT/VÉLO DISPONIBLES

- Intégration de circuits cyclotourisme.

22 004 UTILISATEURS UNIQUES DU SITE

5 200 UTILISATEURS DE L'APPLICATION

- **3 700 nouveaux téléchargements.**

PRÉPARATION D'UNE NOUVELLE VERSION

- Gestion de la plate-forme numérique et des contenus (préparation au passage de la version du site en 2023).
- 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.
- Rapidité de l'application.



Nouvelle web-application disponible depuis janvier 2023.

Nouvelles actions 2023 en prévision

L'accueil

- Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) : validation.
- Aménagements intérieurs de 3 bureaux d'information touristique (Ambert, Saint-Anthème et Saint-Rémy-sur-Durolle). Inauguration avant l'été.
- Restructuration de l'accueil téléphonique et création d'un numéro unique communiqué lors des actions de promotion.
- Écoute-client : mise en place du suivi de l'e-réputation.
- Développement des outils d'informations thématiques.
- 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 solutions de paiement par CB dans les BIT non-équipés de TPE.

La randonnée

- Réédition des topoguides « Balades et Randonnée » : Entre Dore et Allier, Olliergues, Billom, Courpière et Vallée de l'Ance.
- Préconisations et réaménagements des sentiers de découverte (balisage...).
- Participation au projet de développement de Destination Grand Air.
- Développement de la plateforme Livradois-Forez Randonnée (en partenariat avec le PNR Livradois-Forez) : mise à jour du site à la version 3 (web application).
- Pose d'un éco-compteur dans la vallée du Madet.

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.

Marketing



Un plan de communication annuel et des déclinaisons mensuelles



12 CAMPAGNES MENSUELLES

- Une thématique mensuelle (voir tableau)
- Une déclinaison tous les mois de la campagne :
 - Site internet : création et adaptation de pages de contenus et d'articles de blog.
 - Réseaux sociaux : posts, stories, partages, posts boostés, campagnes publicitaires.
 - Lettre d'information thématique « grand public » diffusée par e-mail au fichier client/prospect.
- Un bilan mensuel de l'ensemble des campagnes.
<https://urlz.fr/kHUy>

Programmation 2022 :

Janvier	Adrénaline et sensation
Février	Hiver
Mars	Un territoire, plusieurs destinations
Avril	Les trésors
Mai	Artisanat
Juin	Itinérance
Juillet	Festivité
Août	Exploration
Septembre	Nature
Octobre	Petits trajets, grandes découvertes
Novembre	Déconnexion
Décembre	À la conquête des monts

Site internet vacances-livradois-forez



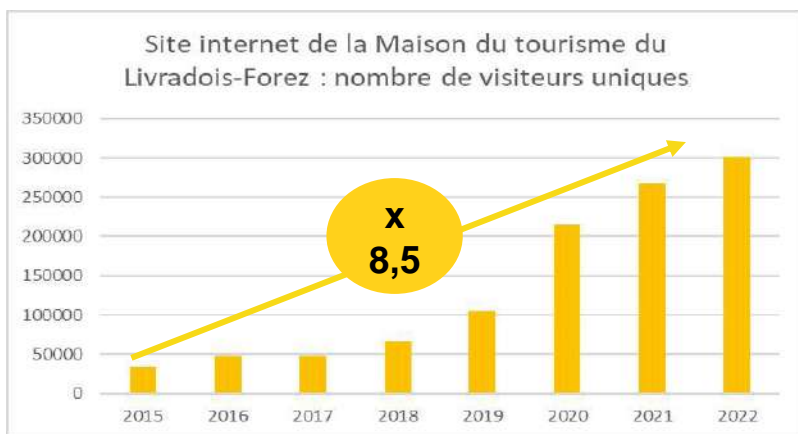
300 479 UTILISATEURS UNIQUES DU SITE INTERNET (+ 15 %)

DES CONTENUS EN ÉVOLUTION

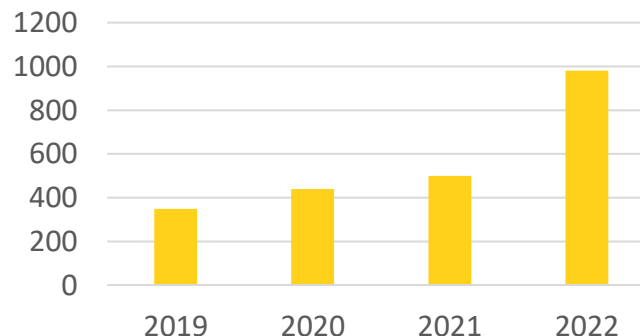
- Rédaction de nouveaux articles.
- Création de pages spécifiques aux campagnes thématiques (relayées via Facebook).
- Intégration de vidéos et photographies.
- Réécriture de certaines pages (avec des mots-clés).

UNE STRATÉGIE DE VISIBILITÉE

- Un plan de référencement (mots-clés) du site internet avec l'appui d'une agence spécialisée (Cybercité).
- Près de 1000 « mots-clés » positionnés dans le top 10 sur Google (+ 49 %).

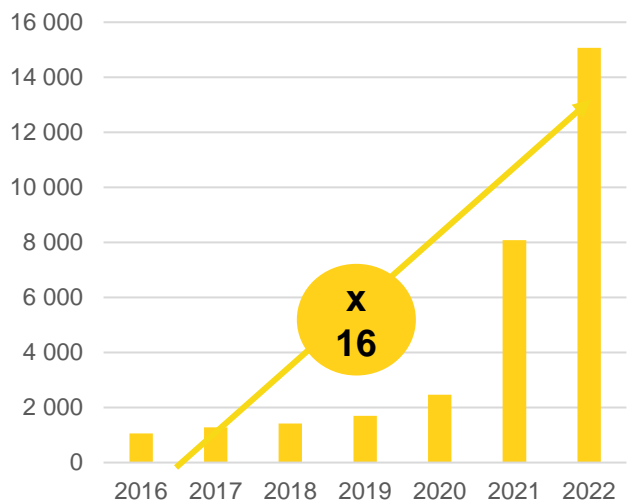


Nombre de mots-clés positionnés en top 10 sur Google

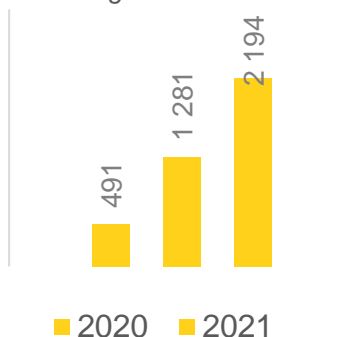


Réseaux sociaux & campagnes publicitaires

Évolution du nombre d'abonnés sur Facebook



Évolution du nombre d'abonnés sur Instagram



ANIMATIONS DE 3 RÉSEaux SOCIAUX : PRÈS DE 300 PUBLICATIONS

- Facebook : **206 publications** dans l'année (hors publicités).
- Instagram : **90 publications** dans l'année.

17 260 ABONNÉS AUX RÉSEaux SOCIAUX (+ 84 %)

RÉSEaux SOCIAUX	INDIC.	2022	2021	2020	ÉVOL. 2022/2021
FACEBOOK	Abonnés	15 066	8 084	2 465	+ 71 %
INSTAGRAM	Abonnés	2 194	1 281	491	+ 86 %
YOUTUBE	Vidéos vues	5 973	4 600	7 614	+ 31%

68 CAMPAGNES SPONSORISÉES FACEBOOK

- **15 millions de personnes** ont vu au moins une de ces campagnes.



92 PARTENAIRES TOURISTIQUES UTILISATEURS DE LA MARQUE

- **80 prestataires** touristiques.
- **12 organisateurs** d'événements avec le « pack événements ».

UNE BOÎTE À OUTILS QUI FAIT PEAU NEUVE

Mise à disposition d'outils aux bénéficiaires de la marque pour contribuer à leur promotion :

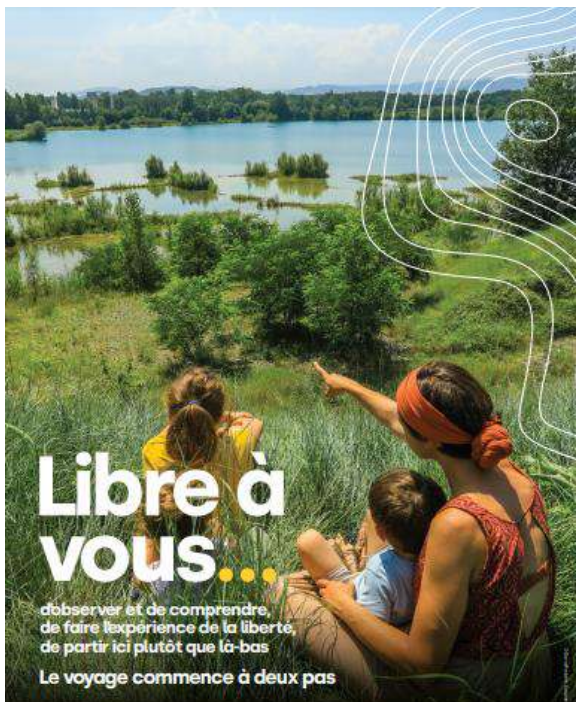
- Visuels pour le Web, pages de couverture pour Facebook,
- Vidéos,
- Carte de vœux numérique,
- Photographies de la destination libres de droit.



DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

- Co-gestion de la marque avec le syndicat mixte du PNR (propriétaire de la marque) : comité de concertation.
- Participation à un after-work de présentation de la marque (organisé par le PNR).

Soutien aux événements majeurs



**Livradois-
Forez**

PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN ALVERGNE



www.vacances-livradois-forez.com

Publicité de la destination sur les supports promotionnels des « grands événements »



**Livradois-
Forez**

PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN ALVERGNE

SOUTIEN À 12 ÉVÉNEMENTS

- **Événements majeurs** : Coutellia ; Cyclo les copains ; Pamparina ; Festival Ambert ; Fourmofolies ; Festival de La Chaise-Dieu.
- **Et aussi** : marché des Potiers ; festival du volcan du Montpeloux ; Les concerts de Vollore ; Les rencontres Arioso ; foire à l'ail de Billom ; Le village des producteurs des sites remarquables du goût.

DES CONVENTIONS DE PARTENARIAT

- La MDT contribue à la promotion de l'événement.
- L'événement valorise la destination et la marque Livradois-Forez.

SERVICES RENDUS PAR LA MDT

- 21 services spécifiques et 7 services à la carte.
- 40 posts spécifiques aux événements majeurs, ainsi que des articles de blog et newsletters grand public.
- Un communiqué de presse « grands événements du Livradois-Forez ».
- Échange de publicité (1 page de promotion/événement dans le magazine ; 1 page de promotion du Livradois-Forez dans les supports d'information des événements).
- Une présence de la MDT lors de 6 événements.
- Un service de billetterie.
- Mise à disposition d'un kit de communication spécifique (kakémonos, sacs chartés, magazines, cartes touristiques...).
- Service de distribution des brochures aux bourses aux documents et auprès des prestataires touristiques du Livradois-Forez.

Salons et présence lors des « grands événements »



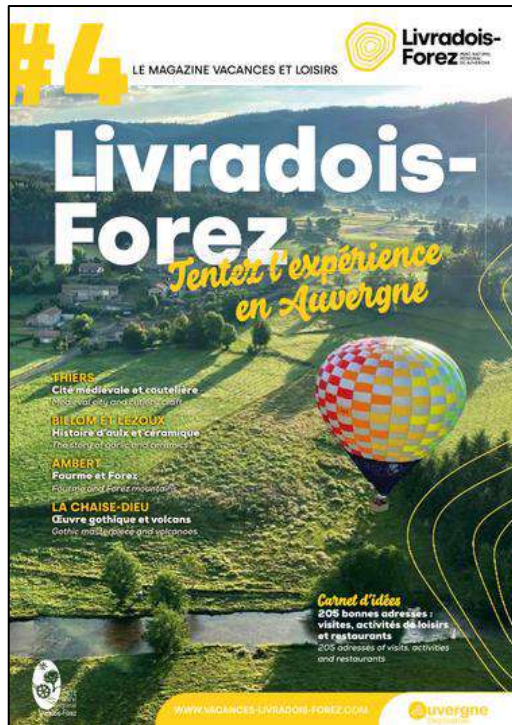
Le Roc d'Azur (Fréjus)

PARTICIPATION À 2 SALONS NATIONAUX

- Salon du randonneur (Lyon) en partenariat avec Auvergne destination
- Roc d'Azur (Fréjus) en partenariat avec Auvergne destination et les OT d'Espace VTT grand air

PARTICIPATION À 6 ÉVÉNEMENTS LOCAUX

	Dates	Nb visiteurs renseignés
COUTELLIA (THIERS)	28 et 29 mai	207
MARCHÉ DES POTIERS (BORT-L'ÉTANG)	28 et 29 mai	94
FESTIVAL DU MONTEPELOUX (SAILLANT)	20 juin	20
LA CYCLO LES COPAINS (AMBERT)	2 et 3 juillet	96
FOURMOFOLIES (AMBERT)	6 et 7 août	427
VILLAGE DES SITES REMARQUABLES DU GOÛT (BILLOM)	Du 2 au 4 décembre	74
TOTAL		1 799



37 000 MAGAZINES DE DESTINATION

- Contenu
 - Une partie « magazine ».
 - Une partie « carnet d'idées » : présentation des partenaires de la MDT (prestataires d'activités, restaurateurs).
 - Reportage principal : la gastronomie.
 - Langue : français & anglais.
- Diffusion
 - Plus de 20 000 ex. localement.
 - 11 000 ex. hors territoire dont 3 500 ex. diffusés en kiosque avec Le Mag2Lyon.
 - **Nouveau : 3000 exemplaires mis en vente en kiosque dans 15 départements proches de la région AURA et à Paris. Vendu finalement à 300 exemplaires.**

CARTE TOURISME ET PATRIMOINE

- Diffusion de la carte tourisme et patrimoine réalisée en 2021 (pas réimprimée en 2022).

Vidéos



CRÉATION ET DIFFUSION DE LA VIDÉO DE DESTINATION

- Objectif : séduire, éveiller la curiosité.
- Fil conducteur : manifeste de la destination.
- Réalisation : Analogue production.
- Durée : 2'50"
- Diffusion : site internet, réseaux sociaux, cinémas locaux, Auvergne destination.
- Revoir la vidéo : <https://urlz.fr/kHXe>

PRÉPARATION DE 4 VIDÉOS DE « TERRITOIRES VUS DU CIEL »

- Les vidéos : Thiers, cité médiévale et coutelière ; Billom et Lezoux, histoire d'aulx et céramique ; Ambert, fourme et Forez ; La Chaise-Dieu, œuvre gothique et volcans.
- Réalisation : Analogue production.
- Durée : 30" par film.
- Tournage : été 2022.
- Diffusion : 2023.

PRÉPARATION D'UNE VIDÉO SUR L'AIL DE BILLOM

- Partenaires : Champs d'ail de Billom, Site remarquable du goût, Fédération de l'ail d'Auvergne.
- Réalisation : Tournez la page.
- Tournage : année 2023.
- Diffusion : 2024.



Campagne photographique et photothèque



© Joël Damase

NOUVELLE CAMPAGNE PHOTOGRAPHIQUE

- Thème : randonnée et micro-aventure.
- Partenaires (cofinancement) : Aura tourisme (dans le cadre du plan d'action de promotion des PNR Auvergne-Rhône-Alpes).
- Réalisation : été 2022.
- Photographe : Joël Damase.

CRÉATION D'UNE PHOTOTHÈQUE

- Accès : <https://phototheque.mdt-livradois-forez.fr/>
- **1053 photographies** intégrées.
- Organisation sous forme d'albums thématiques.
- Chaque photo est « taguée » et présente des informations techniques (résolution, taille, crédit photo...) et les autorisations d'usage.
- Photothèque accessible (sur simple demande) aux communautés de communes fondatrices de la MDT et au PNRLF, partenaires signataires du code de marque et à la presse.

Relations-médias : actions de séduction



MISSION DE RELATION PRESSE & MÉDIAS avec l'agence Qui Plus Est

- 10 médias-cibles prioritaires.
- 172 médias nationaux et 90 médias régionaux suivis.
- Création et diffusion de supports à la presse :
 - au printemps : un dossier de presse,
 - à l'automne : un communiqué de presse « Livradois-Forez, un territoire révélateur de passions » (artisanat d'art).
- Démarchage individuel des médias.

BOX « LES PETITS TRÉSORS DU LIVRADOIS-FOREZ »

- Création d'une box avec des produits emblématiques du Livradois-Forez.
- Diffusion aux 10 médias-cibles prioritaires.

Contenu de la box : un couteau fermant Le Thiers® ; une améthyste d'Auvergne ; une bière locale ; un sachet de guimauve à l'ail noir, un carnet de notes en papier Richard-de-Bas, un dé à jouer en terre cuite de Lezoux ; une éphéméride pour contempler le coucher du soleil sur les volcans d'Auvergne ; des fiches descriptives de chacun des produits (histoire, suggestions de visites en lien, etc).

Relations-médias : 3 reportages TV



2 REPORTAGES TV NATIONALES : PLUS DE 7 MILLIONS DE VUES

- **TF1 : JT 13 H. Améthyste, la perle de l'Auvergne.**
Diffusion le 16/01/2022. 4'.
Audience moyenne : 5,9 millions.
- **France 3 : émission « En vadrouille » à Ambert.**
Diffusion le 16/12/2022.
Audience moyenne : 1,2 million.
Avec le journaliste Loïc Ballet.



voir la vidéo : <https://urlz.fr/kHqH>

1 REPORTAGE TV RÉGIONALE

- **France 3 Auvergne-Rhône-Alpes :**
« Sentiers battus : la vallée des Rouets à Thiers »
Diffusion le 23/09/2022.
Avec la journaliste Delphine Cros.



Relations-médias : accueil de 2 influenceurs



MICHEL CYMES ALIAS « DR GOOD »

- Thème : VTT « santé »/promotion du plus grand espace VTT de France « Destination Grand Air ».
- Durée : 4 minutes.
- Partenaires : Auvergne-Rhône-Alpes-Tourisme, OT Loire-Forez, les centre VTT des Bois Noirs et Ambert Crêtes du Forez.
- Médiatisation prévue au printemps 2023 sur la chaîne du Docteur Good.



BRUNO MALTOR

- Le blogueur voyage le plus influent de France.
- Thème : la partie cachée de l'Auvergne, le Livradois-Forez.
- Durée : 15 minutes.
- Partenaires : communauté de communes Ambert-Livradois-Forez, ville d'Ambert, Festival Ambert, AOP Fourme d'Ambert,

BILAN

- Une communauté de **1 700 000 followers**.
- **3 400 000** vues des vidéos.
- **2 800 000** vues via l'affichage urbain « Phénix Digital ».
- **182 000** Likes/réactions.



Voir la vidéo :

Relations-médias : presse écrite



4 ARTICLES DE PRESSE ÉCRITE

- **The Guardian** Parution : avril 2022 suite à accueil en 2021. Reportage de 6 pages sur l'Auvergne. Équivalent pub : 17 640 €. Sujets : saucisse de choux à l'Auberge du Montoncel + coutellerie thiernoise.
- **Marmiton** Parution en juillet-août 2022. Article ¼ de page. Équivalent pub : 4 750 €. Sujet : les Fourmofolies.
- **Rustica** Parution : numéro du 2 au 18 août 2022. Reportage de 3 pages. Équivalent pub : 21 000 €. Sujets : ail rose et ail noir.
- **France cyclisme** Parution : automne 2022. Reportage de 2 pages. Équivalent pub : 12 870 €. Sujet : VTT avec la "Destination Grand Air"

APPORTS DE CONTENUS

- **Auvergnha** Parution Janv-Mars 2022. 6 pages. Équivalent pub : 17 400 €. Sujet : ail noir de Billom.
- **Auvergnha** Parution Juil-Sept 2022. 1 page. Équivalent pub : 2 900 €. Sujet : Festival Volcan du Montpeloux.
- **Geste/s N°2** Parution été 2022. Article de 8 pages. Équivalent pub : 16 300 €. Sujet : de Strasbourg à Épinal... d'Ambert à Annonay... le papier, par touches d'impression.
- **Massif central Magazine** Parution oct.-déc. 2022. Équivalent pub : 51 194 €. Reportage de 26 pages sur le Livradois-Forez.

Relations-médias : des accueils de journaliste



Marie Jarry, photographe (« Esprit d'ici »)
au château de Montmorin



3 ACCUEILS DE JOURNALISTES

- **Avril : Le monde du camping-car.** Parution octobre 2022. 6 pages. Thème : Puy-de-Dôme et Haute-Loire. Équivalent pub : 81 630 €. Sujet : escapade en Livradois-Forez.
- **Juin : Reformatorisch Dagblad (www.rd.nl).** Parution prévue : printemps 2023. 6 pages. Sujet : glaces fermières, apiculture et artisanat.
- **Octobre : Esprit d'ici.** Parution prévue à l'automne 2023. 14 pages 280 000 lecteurs. Équivalent pub : 204 400 € Sujet : de la Toscane auvergnate aux steppes mongoles.

FRANCE BLEU

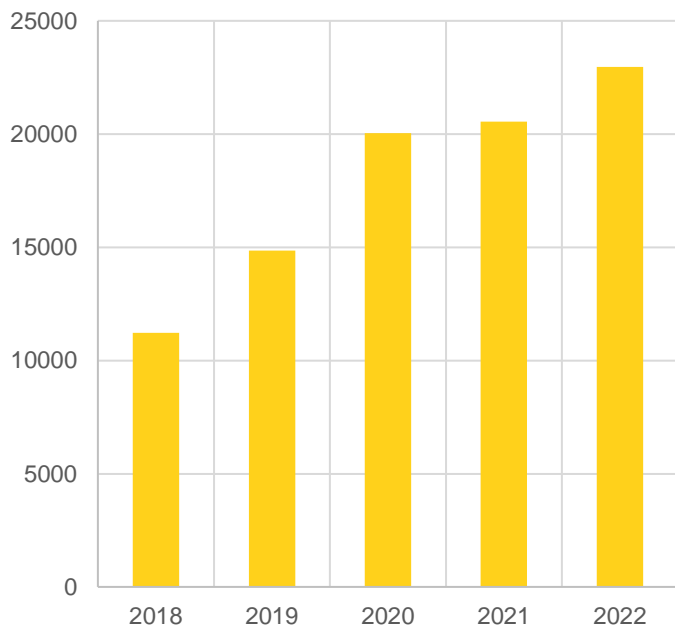
- **France Bleu national.** 28 mai «Happy Hour – Patrimoine » : 30 minutes sur Thiers et la coutellerie. Dans le cadre du festival Coutellia.
- **France Bleu Pays d'Auvergne** : 17 interventions « ambassadeurs du Livradois-Forez » ; 3 émissions enregistrées en Livradois-Forez.

4 REPORTAGES WEBZINES

- **Femme actuelle.** Parution le 11 janvier 2022. Sujet : train Agrivap. Voir l'article: <https://urlz.fr/kHsF>
- **LCI.FR.** Parution le 16 janvier 2022. Sujet : améthyste sujet TF1. Voir l'article: <https://urlz.fr/kHsQ>
- **Lecourrierdesentreprises.fr.** Parution le 17 janvier 2022. Sujet : améthyste, la perle d'Auvergne. Voir l'article: <https://urlz.fr/kHsY>
- **Mafamillezen.com.** Parution le 18 mai 2022. Sujet : le couteau de Thiers. Voir l'article: <https://urlz.fr/kHt5>

Gestion de la relation client

Nombre de contacts avec adresses e-mails dans la base de données "clients"



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 univers et des cibles de clientèles identifiées.

BASE DE DONNÉES CLIENTS : 22 972 CONTACTS (+ 12 %)

- Évolution de la base de données via les contacts suivants : salon ; site internet (abonnement à la lettre d'information) ; etc.

Nouvelles actions 2023 en prévision

Stratégie

- Validation du plan marketing 2023-2027.
- Déploiement de la marque Livradois-Forez auprès des acteurs touristiques (sensibilisation, accompagnement) et enrichissement du kit de communication (bâche, animations vidéo, service de distribution des documents).
- Stratégie de fidélisation des voyageurs (travail autour de la gestion-relation-client dans les 3 étapes du voyage : avant/pendant et après le séjour ou l'activité).
- Nouvelle organisation du plan d'action de communication suivant les trois « univers » de communication.

Communication numérique et papier

- Vidéos : série « paysages » ; préparation du film sur l'ail de Billom.
- Parution du magazine de destination #5.
- Préparation d'un nouveau site internet pour 2024.
- Organisation de campagnes de promotion sur les réseaux sociaux.
- Participation au Salon du Randonneur (Lyon).
- Actions relations-presse & médias.
- Préparation d'opérations de promotion 2024 pouvant être organisées et co-financées avec des opérateurs touristiques (campagnes digitales, micro-aventures, relations médias, co-branding, accueil de blogueurs, salons, etc.).

Relations clients et relations commerciales

Clientèle groupes 1/3 : la catalogue



LE CATALOGUE GROUPES S'EST REFAIT UNE BEAUTÉ

- Un nouveau titre : « Créateur de souvenirs ».
- Une présentation de la destination « décalée ».
- Sortie : début 2022.

UNE NOUVELLE OFFRE POUR LES GROUPES

- Thiers, cité médiévale et coutelière :
5 excursions & 2 séjours.
- Billom/Lezoux, histoire d'aulx et céramique :
4 excursions.
- Ambert, Fourme et Forez : 7 excursions & 1 séjour.
- La Chaise-Dieu, œuvre gothique et volcans :
2 excursions.
- Des produits associant d'autres territoires (OT Loire Forez, OT le Puy en Velay, OT Clermont-Ferrand)

UNE COLLABORATION AVEC DES PRESTATAIRES « GROUPES »

- 2 réunions avec les prestataires proposant des prestations pour les groupes : au Moulin bleu à Thiers et au château de Mons à Arlanc (mai 2022).
- Des conventions de partenariat/revente.

Clientèle groupes 2/3 : démarchage des revendeurs professionnels



OPÉRATIONS DE SÉDUCTION

- Cibles : région Auvergne-Rhône-Alpes, sur les ailes de saison.
- Diffusion du catalogue (en version papier et mailing) et phoning.
- Résultat : **50 contacts autocaristes ; 10 demandes pour une mise en brochure.**

OPÉRATIONS DE FIDÉLISATION

- Relance des clients des 5 années précédentes.
- Résultat : **145 clients contactés ; 45 retours positifs** pour envoi catalogue.

ÉDUCTEUR EN LIVRADOIS-FOREZ

- Organisation d'une journée de présentation du Livradois-Forez aux autocaristes locaux (le 10 novembre 2022).
- Résultat : **4 autocaristes participants.**
- 6 journées référencées.

FORMATION DES AGENTS DE LA MDT

- Journée découverte d'une excursion mise en catalogue.
- 20 participants.



Clientèle groupes 3/3 : chiffre d'affaires



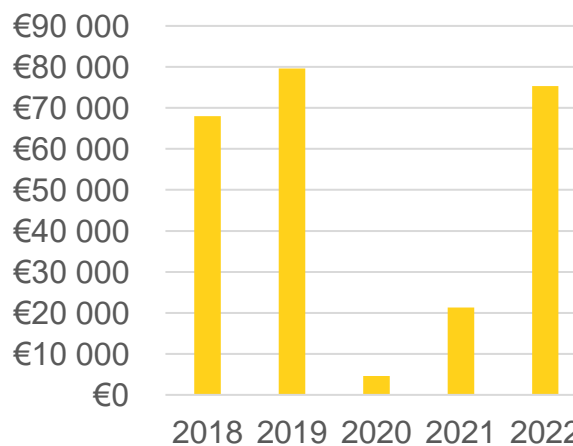
UNE REPRISE DES DEMANDES DE GROUPES

- Le chiffre d'affaires des voyages de groupes repart à la hausse : **75 333 €**
- Nombre de dossiers traités : **111**
- Nombre de dossiers acceptés : **86**

UNE NOUVELLE DEMANDE : LES SÉMINAIRES

- 20 % du chiffre d'affaires provient des séminaires.

Évolution du chiffre d'affaires d'accueil de groupes



Séjours individuels : création d'expériences



CRÉATION DE 20 SÉJOURS **« L'Auvergne DES NOUVELLES** **EXPÉRIENCE »**

Objectif

Identifier (ou créer) et « designer » des offres touristiques permettant de faire vivre des expériences originales autour de 3 idées clés :

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

Nombre d'expériences réalisées : 20

Mise en avant/commercialisation des expériences

- Page dédiée du site internet de la MDT.
- Site internet Auvergne destination volcans.
- Flyer « courts séjours pour les CSE » .
- CSE Michelin.
- Campagnes Facebook.

Partenariats commerciaux

- Agence La Pélerine.
- Aluna voyages.

Comités d'entreprise 1/2 : dépliant « courts séjours expérimentiels »



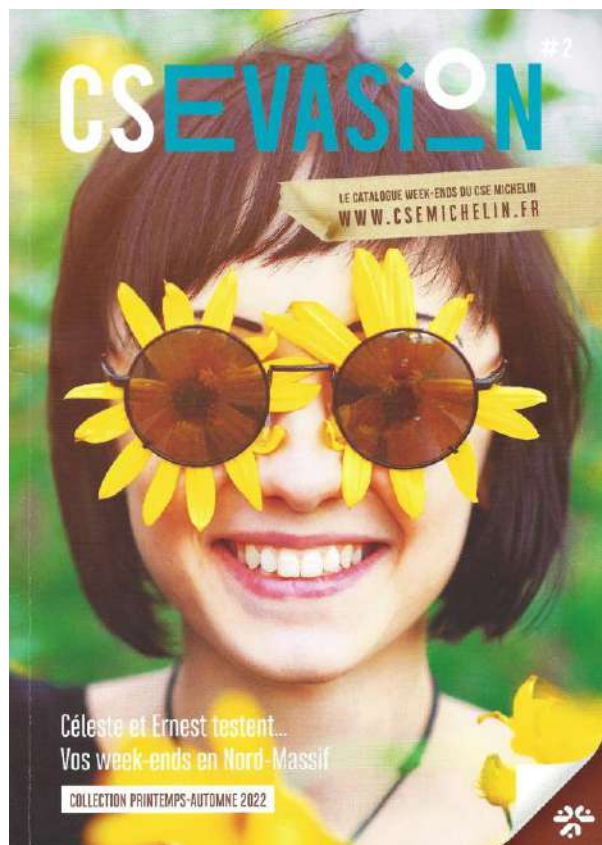
UN NOUVEAU DÉPLIANT

- Des séjours sur-mesure.
- Des séjours « expériences » permettant de vivre des moments authentiques et de partager des valeurs humaines loin des séjours « classiques » vendus habituellement.
- Une organisation gérée par la Maison du tourisme.
- Des tarifs préférentiels avec une réduction de 5 %.

DÉMARCHAGE DE COMITÉS D'ENTREPRISE

- Première diffusion du dépliant (et relance par mail) à un panel de comités d'entreprise de proximité.
- Des premiers RDV (dont Limagrain).

Comités d'entreprise 2/2 : partenariat avec le CSE Michelin



Magalogue réalisé par le CSE Michelin



CRÉATION ET VENTES DE SÉJOURS :

50 909 € (+ 3%)

Projet du Comité social et économique 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 raisonné.

Séjours proposés en Livradois-Forez

- 11 séjours touristiques (contre 18 en 2021) dont 3 nouveautés.
- Contenu : hébergements qualifiés durables (surtout marque Accueil du Parc) et activités.
- Durée : 2 jours/1 nuit (sauf exception).
- Dates de validité : tous les week-ends de mai, juin, septembre, octobre.
- Un partenariat établi avec environ 40 prestataires touristiques.

Séjours les plus plébiscités en 2022 :

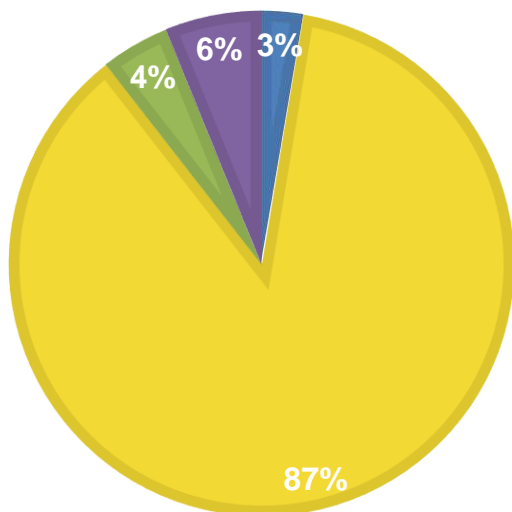
- Thème « savoir-faire et loisirs » (couteau, améthyste, Prabouré) pour les clientèles familiales.
- Thème « activités » (avion, montgolfière et parachute) pour les clientèles couples et individuels.

PARTENAIRES	Nb de dossiers	% des réservations
VILLES D'EAUX	275	58 %
LIVRADOIS-FOREZ	112	23 %
PILAT	91	19 %

Vente en ligne 1/4 : aide à l'installation de logiciels

État du parc d'hébergements équipés du logiciel de vente en ligne Open pro proposé par la Maison du tourisme

- Centres d'accueil
- Hébergements locatifs
- Hôtels
- Hôtellerie de plein air



113 PRESTATAIRES UTILISENT LE SYSTÈME DE RÉSERVATION EN LIGNE PROPOSÉ PAR LA MDT

- Aide à l'installation d'un système de réservation en ligne (Open Pro) sur les sites internet des prestataires partenaires.

UN SERVICE « APRÈS-VENTE »

- La MDT est sollicitée pour assurer « un service après-vente » (dépannages liés à des méconnaissances ou dysfonctionnements concernant l'Open Pro).
- **253 appels ou mails traités.** Thèmes traités : logiciel Open pro (115), site de destination (35), site du prestataire (18), passerelles (103).

	Réservables en ligne		Sensibilisés à la réservation	
	2022	2021	2022	2021
CENTRES D'ACCUEIL	3	0	0	0
LOCATIFS	99	159	27	12
HÔTELLERIE	5	11	1	0
HÔTELLERIE PLEIN AIR	7	7	1	0
TOTAL	113	177	29	12

Vente en ligne 2/4 : sensibilisation et formation des opérateurs touristiques locaux



FORMATIONS À LA VENTE EN LIGNE

- Un programme annuel de formation.
- Contenu : stratégie et outils de vente en ligne (logiciel, paiement, etc.).
- Nombre de formations : 11.
- 53 participants.

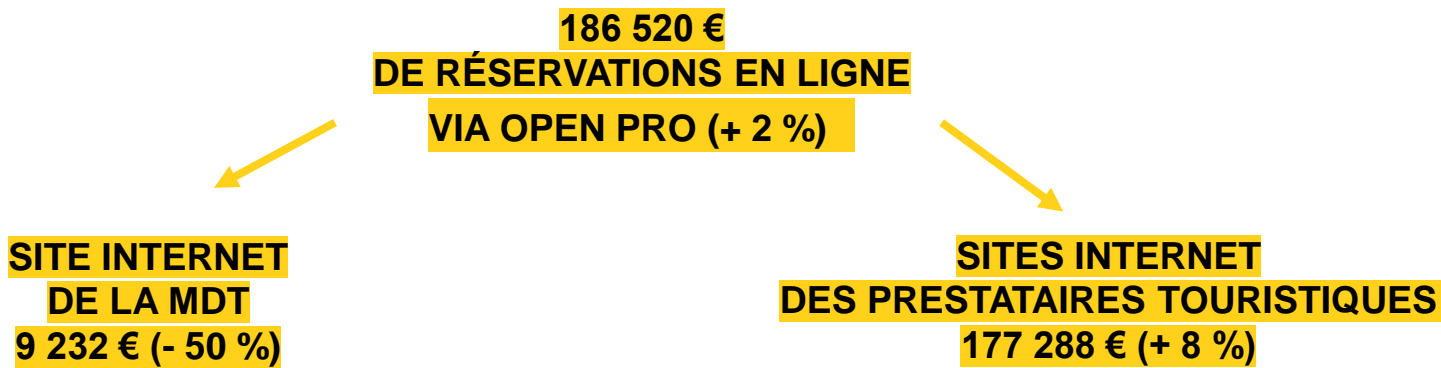
LE CLUB DES UTILISATEURS

- Principe : favoriser l'échange d'expériences entre prestataires pour améliorer leurs ventes en ligne.
- 8 réunions du club.
- 95 participants.

UN OUTIL DE SENSIBILISATION : LE GUIDE DU E-COMMERCE EN LIGNE

- En préparation en 2022.
- Parution : début d'année 2023.

Vente en ligne 3/4 : les chiffres d'affaires via Open Pro



- **40 transactions**
- Panier moyen : **230 €**
- Détail des transactions :

LOGICIELS DE RÉSERVATION PRÉSENTS SUR LE SITE INTERNET DE LA MDT	Nombre transactions
OPEN PRO CAMPINGS	19
OPEN PRO MEUBLÉS	5
OPEN PRO REFUGES	4
OPEN PRO CHAMBRES D'HÔTES	6
PASSERELLE RESERVIT (HÔTELS)	3
PASSERELLE GÎTES DE FRANCE	3
TOTAL	40

- **801 transactions**
- Panier moyen : **221 €**
- Détail des transactions non disponible



Vente en ligne 4/4 : partenariat avec les plateformes de revente



122 PRESTATAIRES ONT BÉNÉFICIÉ D'UN PARTENARIAT AVEC 5 PLATEFORMES DE REVENTE

Objectif

- Développer la présence des opérateurs touristiques du Livradois-Forez sur les plateformes de vente en ligne.

Gîtes de France

- Harmonisation des fiches de présentation des hébergements entre les sites internet Gîtes de France et Maison du tourisme.
- Création de liens entre les systèmes de réservation de la Maison du tourisme et de la centrale des gîtes de France.
- 31 hébergements concernés.

GreenGO

- Proposition de souscription à la plateforme à tarif préférentiel.
- 35 hébergements concernés.

WeGoGreenR

- Adhésion à tarif préférentiel.
- Accompagnement des hôtes dans leur transition écologique.
- Créer des liens entre solutions de réservation en ligne.
- 45 hébergements concernés.

Loganto

- Communication touristique régionale.
- Distribution des offres.
- 11 hébergements concernés.

Nouvelles actions 2023 en prévision

Accompagnement à la vente directe entre visiteurs et prestataires

- Nouvelle mission d'accompagnement individualisé des prestataires par un agent de la MDT pour les aider à améliorer leur vente en ligne (diagnostic personnalisé, design, storytelling, canaux de vente, outils de réservation, avis clients).

Production et vente intermédiée via la MDT (clientèles d'individuels)

- Création de 10 nouvelles offres touristiques (en priorité couples et familles) autour des 3 univers du plan marketing (Pleine nature/Art de vivre/Détox).
- Accompagnement à la création de produits rando/vélo + mise en marché avec l'appui d'une agence (partenariat Autre tourisme).
- Placement d'offres d'hébergements 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'entreprise (dans un rayon de 3 h).
- Partenariats avec des « revendeurs locaux » (Gîtes de France, Auvergne destination).

Production et vente intermédiée via la MDT (clientèles groupes) auprès de professionnels

- Développer des actions commerciales : Workshop, éductour, rendez-vous en visio avec des autocaristes, gestion des fichiers.
- Démarcher des revendeurs groupes (autocaristes, agences de voyage, fédérations de groupes et d'associations de camping-caristes) dans un rayon de 3 h.
- Renouveler des partenariats de réciprocité commerciale avec les offices de tourisme de proximité.
- Développer le marché des affaires avec l'organisation de séminaires.

Synthèse des indicateurs



Satisfaction des visiteurs concernant les services de la MDT

Avis général

4,7



Espace boutique

4,5



Qualité des sentiers de randonnée

4,5



Balade Nature et Patrimoine

4,7



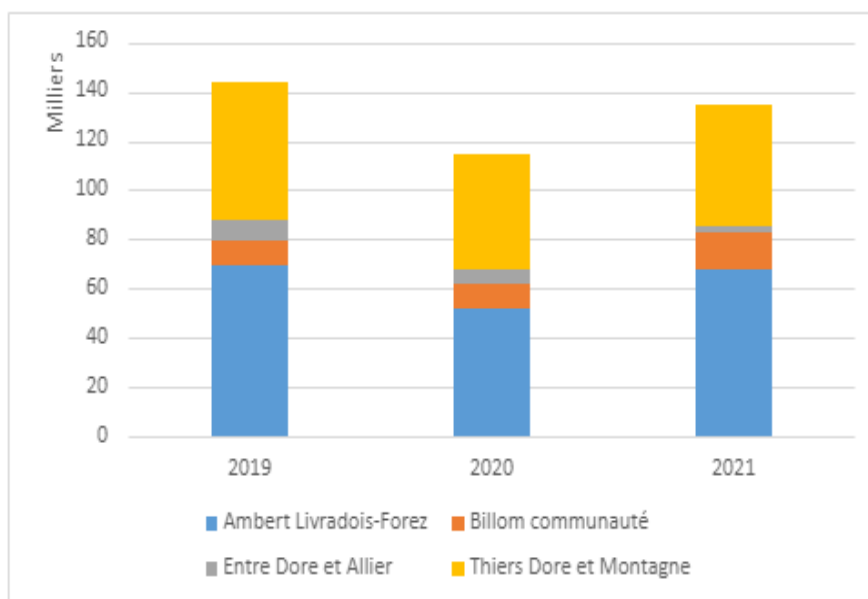
Service billetterie de la MDT

4,3



Taxe de séjour

Montant collecté (en €) de la taxe de séjour sur le 4 communautés de communes membres de droit de la Maison du tourisme du Livradois-Forez (données 2021 encore incomplètes)



	NATURE DES INDICATEURS	2015	2019	2020	2021	2022	ÉVOLUTION 2021/2022
MARKETING	Nb de visiteurs uniques sur le site vacances	33 884	104 818	215 031	266 700	300 618	+ 14 %
	Nb de visiteurs uniques sur le site randonnée	-	11 089	20 400	25 861	22 004	- 15 %
	Nb de clients/prospects dans la base de données	NC	14 859	20 039	20 544	22 972	+ 10 %
VENTES COMMERCIALES	Nb de prestataires vente en ligne (via Open)	NC	163	170	177	113	- 36 %
	CA vente en ligne hébergements (via Open)	NC	NC	NC	183 513 €	186 520 €	+ 1 %
	CA du service commercial	19 670 €	125 796 €	5 384 €	121 995 €	126 242 €	+ 3 %
ACCUEIL TERRITOIRE RELATIONS LOCALES	Nb de contacts dans les BIT en été	-	11 866	12 173	11 471	9 760	- 15 %
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	24 600	47 998	33 600	33 401	33 135	- 1 %
	Nb de participants aux visites de la MDT	389	646	489	486	643	+ 32 %
	CA MDT billetterie	21 243 €	71 049 €	23 206 €	45 742 €	78 879 €	+ 72 %
	CA boutique	2 531 €	10 149 €	9 526 €	9 283 €	8 945 €	- 4 %
	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2514	2 514	2 514	2 514	-
GOVERNANCE	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	279	285	293	266	299	+ 12 %
	Nb de packs partenaires souscrits	315	391	416	423	577	+ 36 %



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

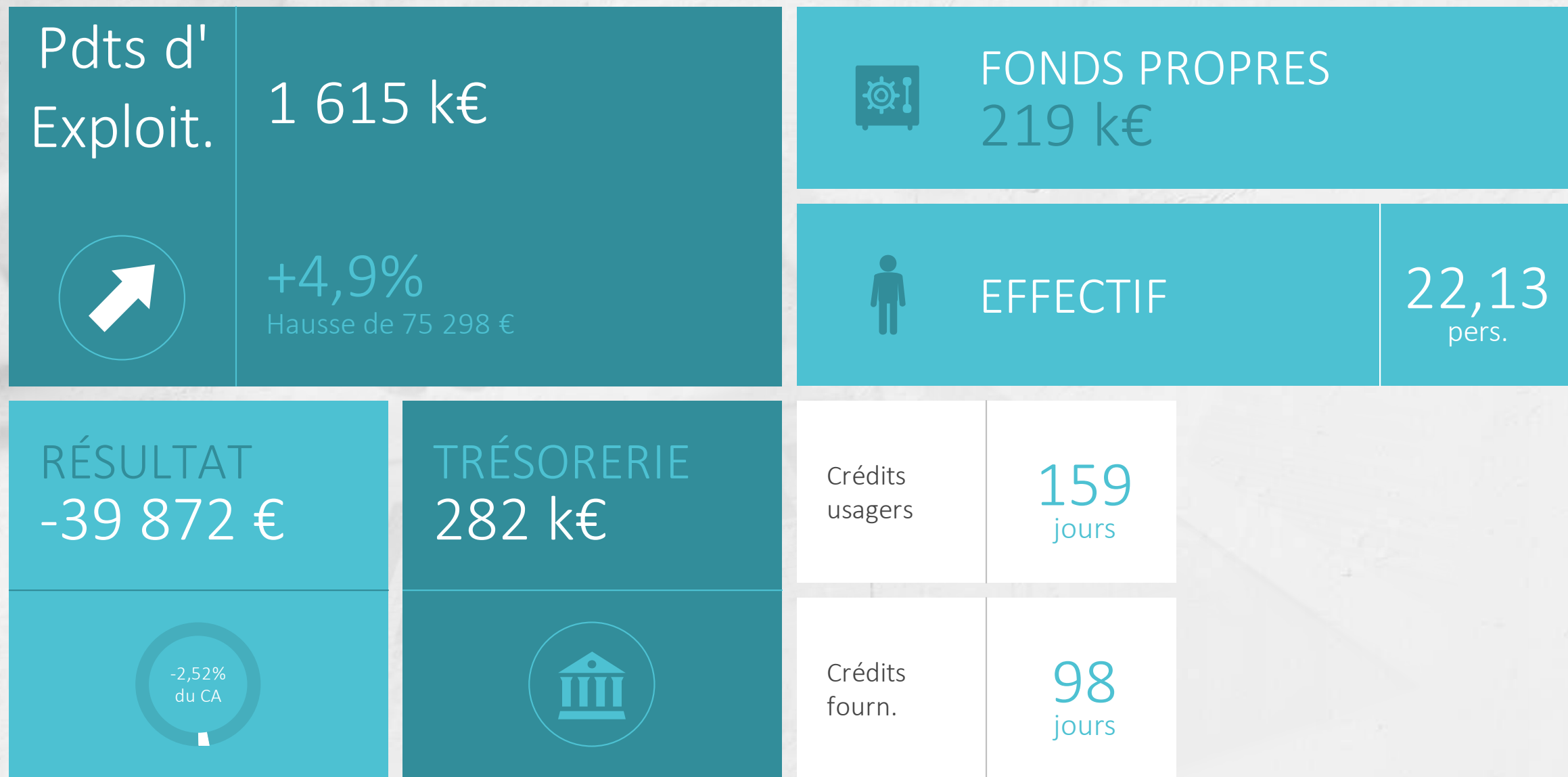
Association MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

Présentation de vos principaux indicateurs financiers

Association MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
GESTION ET ANIMATION TOURISTIQUE
Madame Corine MONDIN

MAISON DU PARC
LE BOURG
63880 SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT

VOTRE ASSOCIATION EN QUELQUES CHIFFRES



RESSOURCES ASSOCIATIVES

	2022	2021	Évolution
Concours publics et subv. d'exploitation	185 182 €	215 263 €	-14%
Cotisations des adhérents	1 120 340 €	1 121 276 €	-0,1%
Dons, Mécénats, Legs	18 908 €	1 072 €	
Total des ressources	1 324 430 €	1 337 611 €	-1%

ACTIVITÉ DE NÉGOCE

	2022	2021	Évolution
Ventes de marchandises	7 861 €	9 143 €	-14%
Achats consommés	3 849 €	3 840 €	+0,2%
Marge sur négoce	4 012 €	5 303 €	-24,3%
Taux de marge sur négoce	51,04%	58%	-7

ACTIVITÉ DE PRODUCTION / PRESTATIONS

	2022	2021	Évolution
Prestations vendues	251 786 €	191 046 €	+31,8%
Production de l'exercice	251 786 €	191 046 €	+31,8%
Achats consommés	167 458 €	127 568 €	+31,3%
Marge sur prestations	84 328 €	63 478 €	+32,8%
Taux de marge sur prestations	33,49%	33,23%	+0,3

ACTIVITÉ GLOBALE

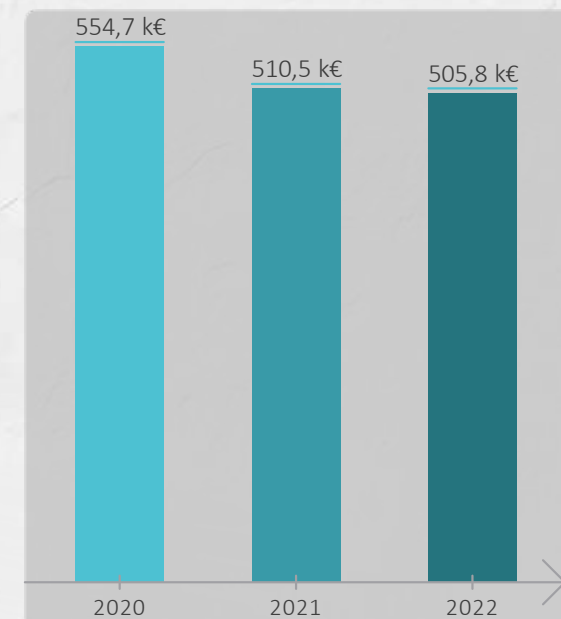
	2022	2021	Évolution
Ressources associatives	1 324 430 €	1 337 611 €	-1%
Ventes de marchandises	7 861 €	9 143 €	-14%
Prestations vendues	251 786 €	191 046 €	+31,8%
Activité globale	1 584 077 €	1 537 800 €	+3%

SUBVENTIONS + ADHESIONS + CA

	2022	2021	Évolution
MISE A DISPOSITION PNRLF	28 962 €	23 300 €	+24,3%
MISE A DISPOSITION EPCI	78 817 €	76 859 €	+2,5%
CONTRIBUTIONS EPCI + PNR	1 114 780 €	1 116 116 €	-0,1%
COTISATIONS MEMBRES ACTIFS	5 560 €	5 160 €	+7,8%
SUBVENTION UE	77 403 €	22 963 €	+237,1%
SUBVENTION COVID FONDS SOLIDARITE	0 €	26 895 €	
AIDES COVID SOCIAL	0 €	158 759 €	

CHARGES DE FONCTIONNEMENT

		% Produits
2022	505 761 €	31,93%
2021	510 493 €	33,2%



-0,9%

-4 732 €

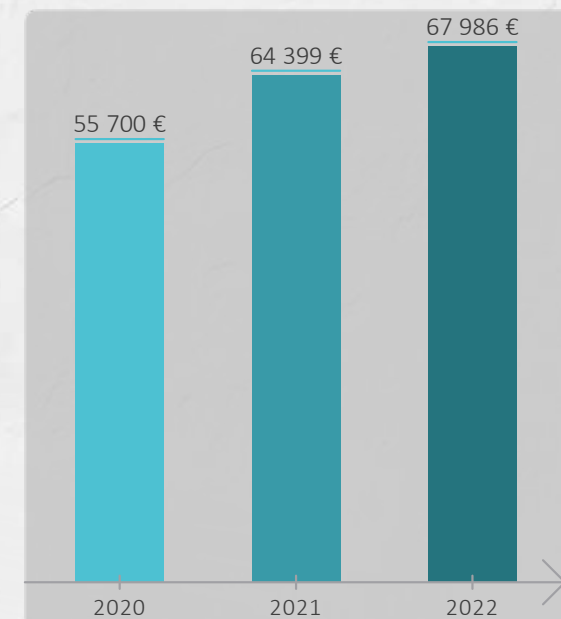
Produits d'exploitation : +3%

CHARGES EXTERNES (DÉTAIL)

	2022	2021	Évolution	
Fournitures consommables	15 182 €	17 541 €	-2 359 €	-13,4%
Locations, Charges locatives	101 337 €	109 056 €	-7 719 €	-7,1%
Entretien, Réparations	24 053 €	21 219 €	+2 834 €	+13,4%
Primes d'assurance	6 173 €	6 022 €	+151 €	+2,5%
Personnel extérieur	98 055 €	114 829 €	-16 774 €	-14,6%
Intermédiaires et honoraires	32 677 €	31 243 €	+1 434 €	+4,6%
Informations et communications	135 590 €	126 859 €	+8 731 €	+6,9%
Transports	678 €	488 €	+190 €	+38,9%
Déplacements, Réception	51 149 €	36 516 €	+14 633 €	+40,1%
Frais postaux, Télécom.	35 844 €	38 615 €	-2 771 €	-7,2%
Frais bancaires	2 295 €	1 828 €	+467 €	+25,5%
Autres services extérieurs	2 726 €	6 278 €	-3 552 €	-56,6%
TOTAL	505 761 €	510 493 €	-4 732 €	-0,9%

IMPÔTS ET TAXES

		% Produits
2022	67 986 €	4,29%
2021	64 399 €	4,19%



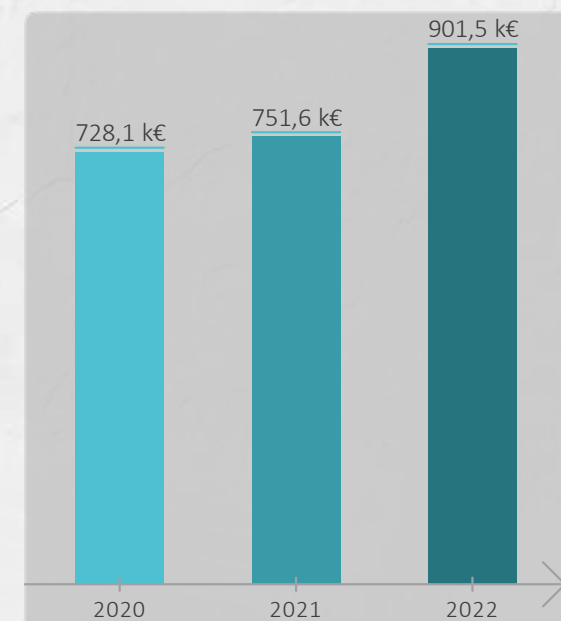
+5,6%

+3 587 €

Produits d'exploitation : +3%

CHARGES DE PERSONNEL

		% Produits
2022	901 504 €	56,91%
2021	751 576 €	48,87%



+19,9%

+149 928 €

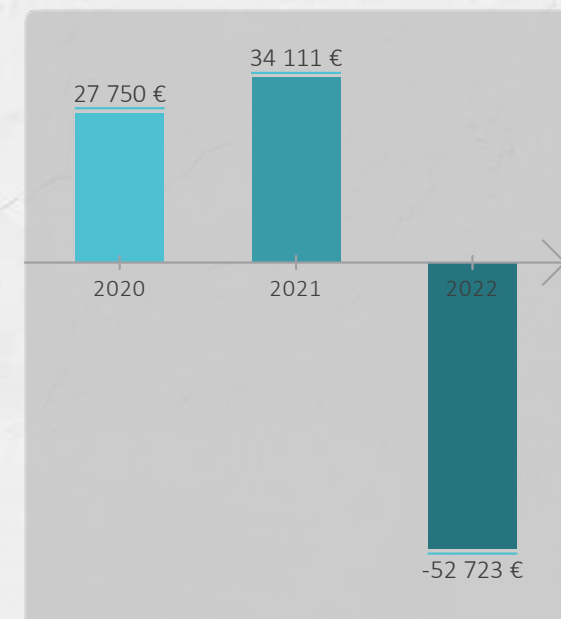
Produits d'exploitation : +3%

SYNTHÈSE DES CHARGES DE PERSONNEL

	2022	2021	Évolution	
Salaires bruts	710 725 €	649 833 €	+60 892 €	+9,4%
Charges sociales	186 583 €	98 364 €	+88 219 €	+89,7%
Taux de charges sociales	26,25%	15,14%	+11,1	
Autres charges du personnel	4 197 €	3 379 €	+818 €	+24,2%
Intérimaires	98 055 €	114 829 €	-16 774 €	-14,6%

RÉSULTAT COURANT NON FINANCIER

		% Produits
2022	-52 723 €	-3,33%
2021	34 111 €	2,22%

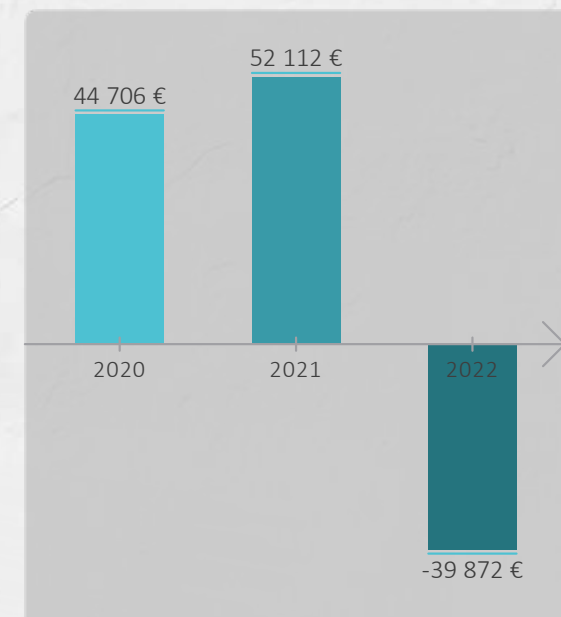


-86 834 €

Produits d'exploitation : +3%

RÉSULTAT DE L'EXERCICE

		% Produits
2022	-39 872 €	-2,52%
2021	52 112 €	3,39%

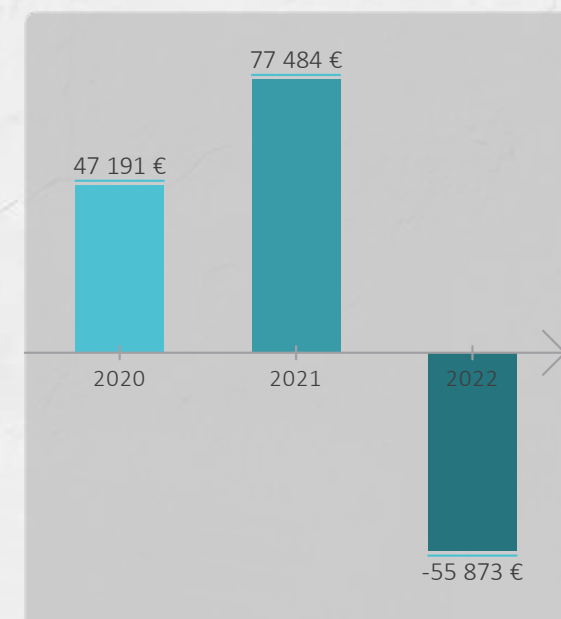


-91 984 €

Produits d'exploitation : +3%

CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT

		% Produits
2022	-55 873 €	-3,53%
2021	77 484 €	5,04%



-133 357 €

Produits d'exploitation : +3%

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ

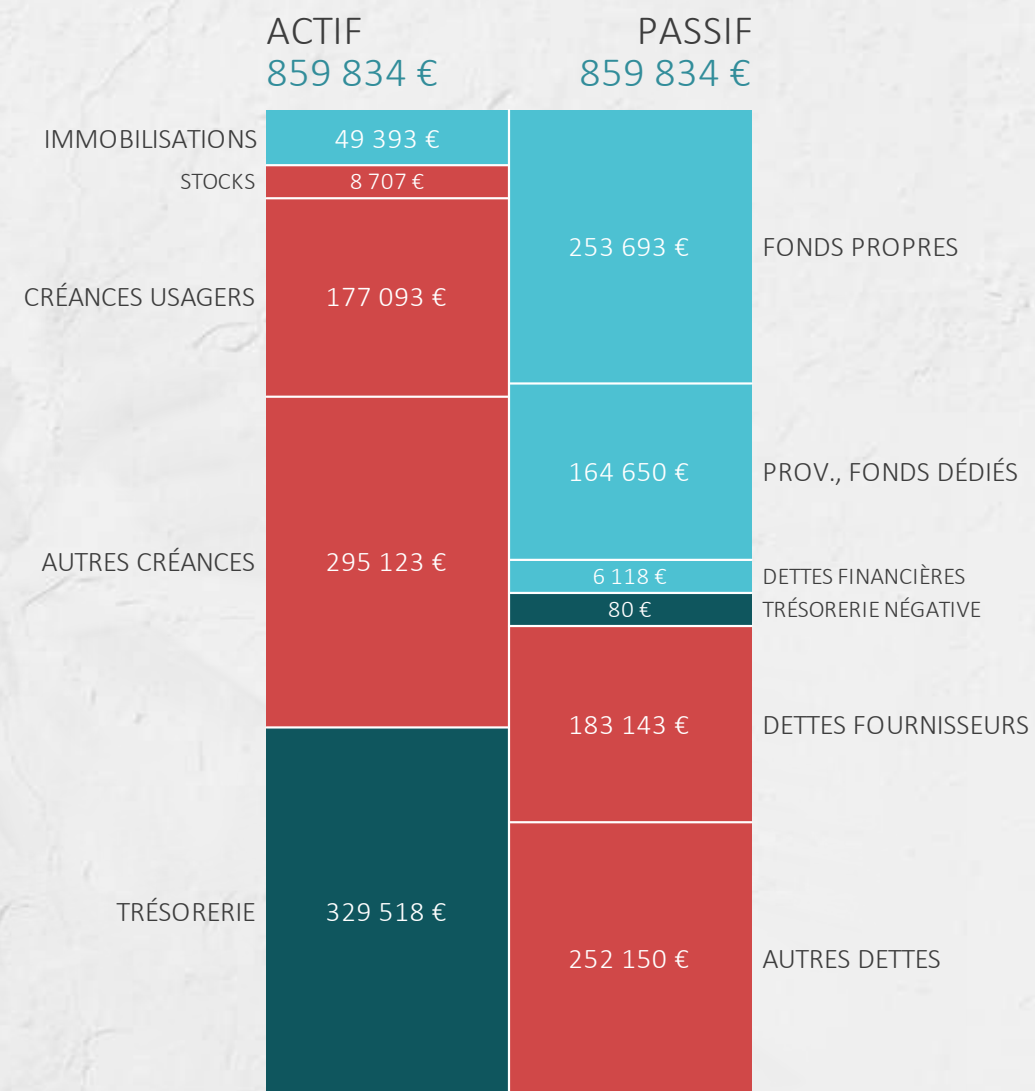
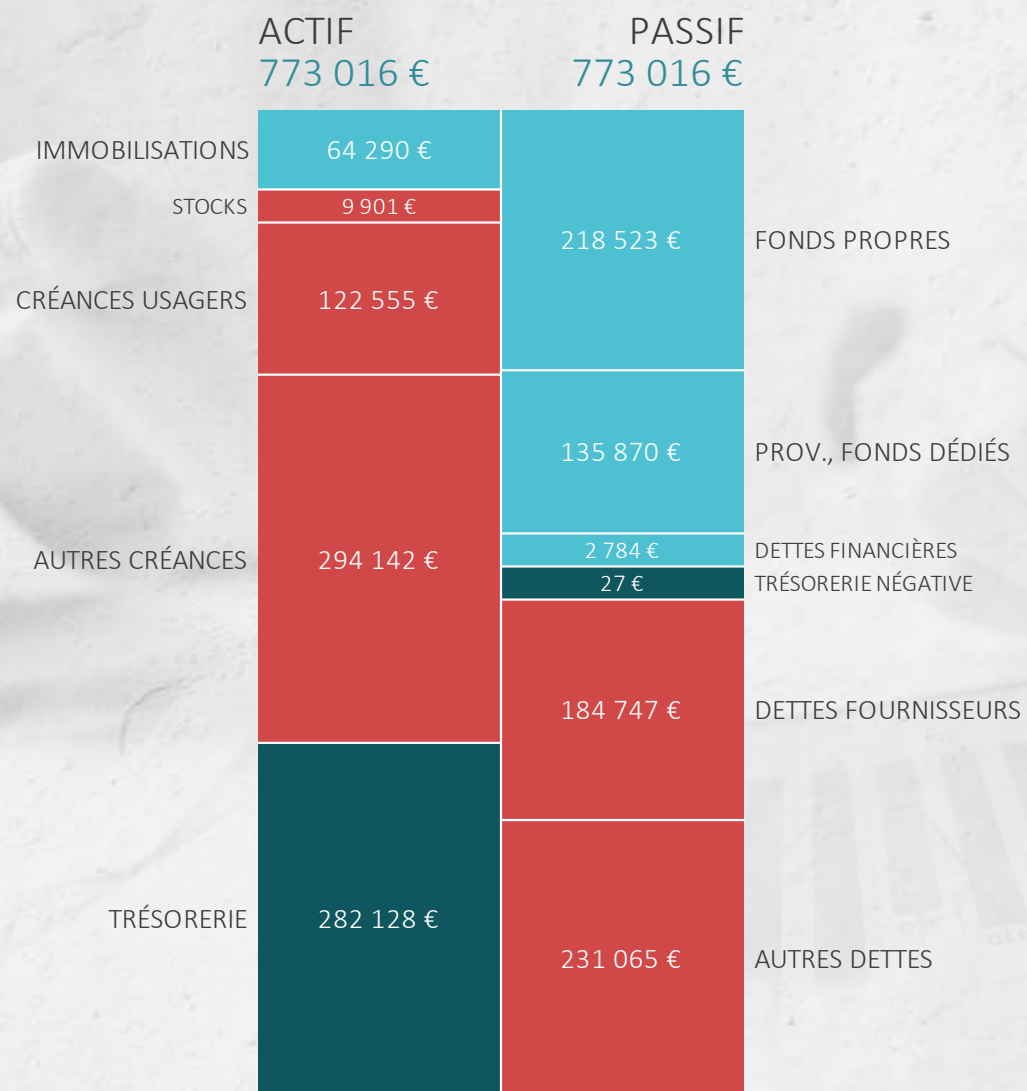
	2018	2019	2020	2021	2022
Produits d'exploitation	1 231 220 €	1 466 394 €	1 404 905 €	1 537 800 €	1 584 077 €
Marge globale	78 875 €	83 075 €	67 804 €	68 781 €	88 340 €
Charges de fonctionnement	491 131 €	435 099 €	554 651 €	510 493 €	505 761 €
Impôts et taxes	21 335 €	43 261 €	55 700 €	64 399 €	67 986 €
Charges de personnel	543 730 €	786 203 €	728 104 €	751 576 €	901 504 €
Dotations aux amortissements	3 713 €	14 656 €	23 751 €	27 825 €	21 392 €
Dotations aux provisions	0 €	0 €	0 €	19 827 €	0 €
Résultat d'exploitation	32 448 €	18 668 €	27 750 €	34 111 €	-52 723 €
Résultat financier	576 €	664 €	449 €	396 €	66 €
Résultat courant	33 023 €	19 331 €	28 199 €	34 507 €	-52 626 €
Résultat exceptionnel	2 074 €	13 843 €	16 507 €	17 606 €	12 784 €
Résultat de l'exercice	35 098 €	33 174 €	44 706 €	52 112 €	-39 872 €

SOLDE DE TRÉSORERIE

Solde de trésorerie au 31/12/2021	329 438 €
+ Mouvements de trésorerie 2022	-47 337 €
Solde de Trésorerie au 31/12/2022	282 101 €

BILAN AU 31/12/2022

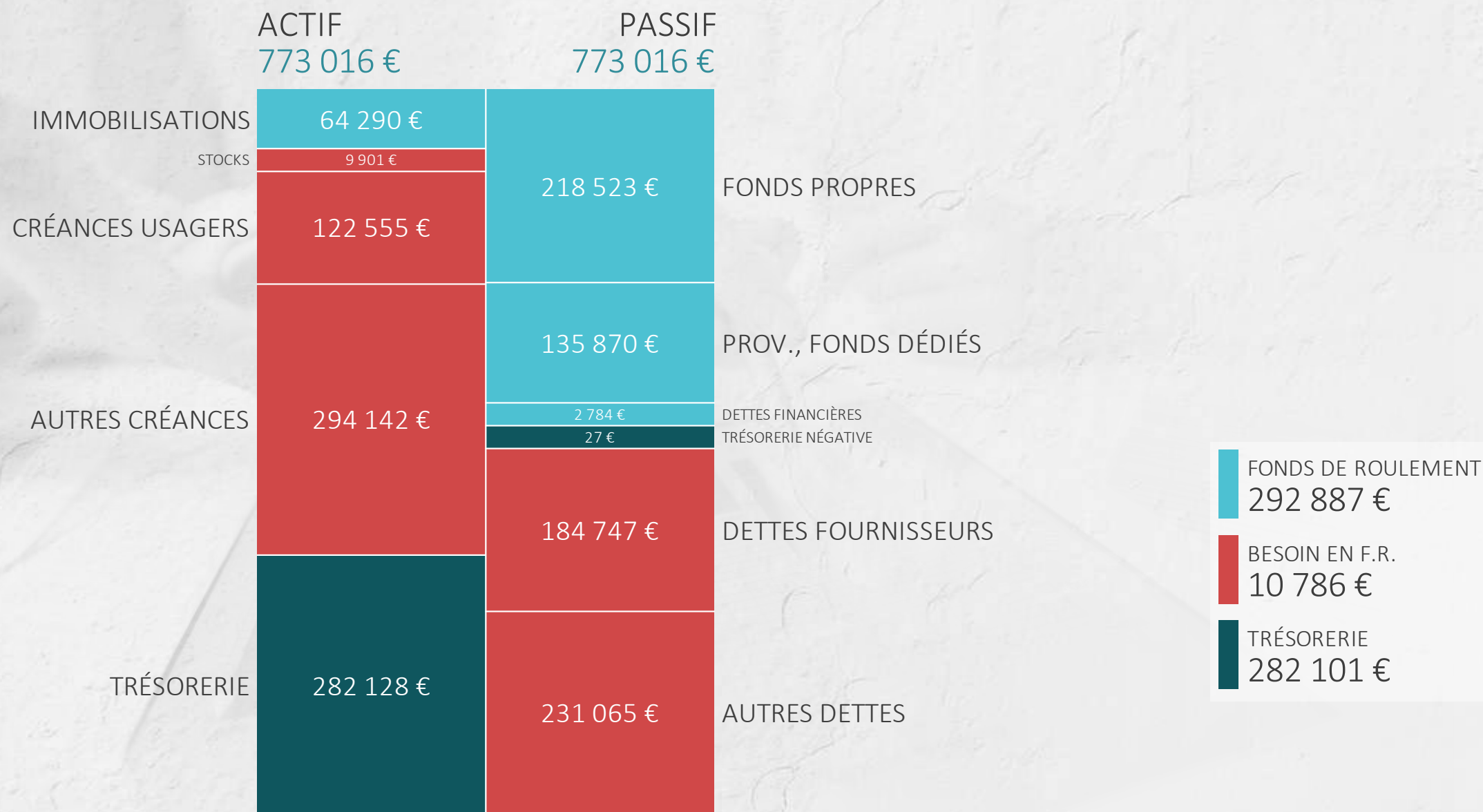
BILAN AU 31/12/2021



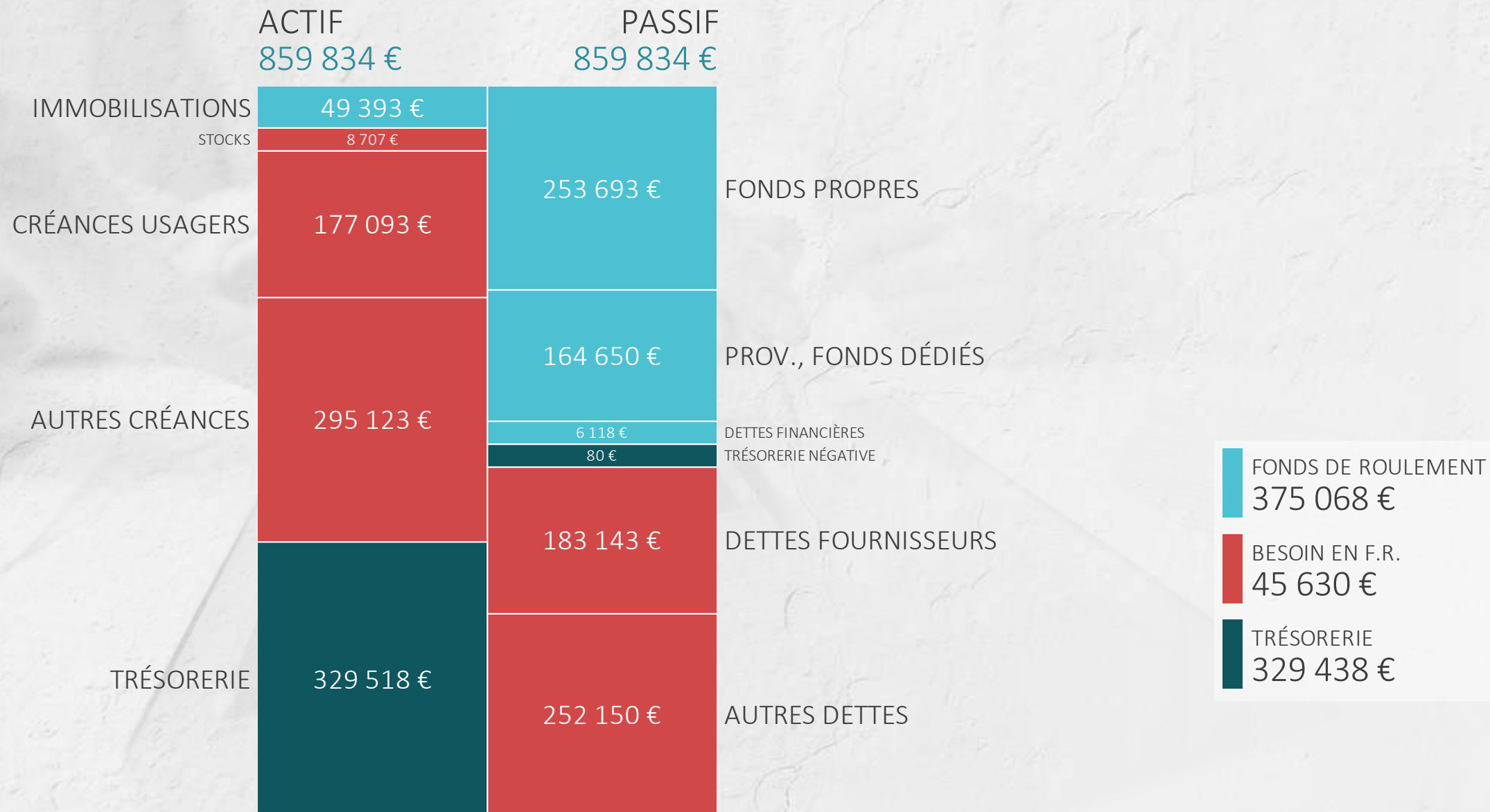
■ FONDS DE ROULEMENT 292 887 €
 ■ BESOIN EN F.R. 10 786 €
 ■ TRÉSORERIE 282 101 €

■ FONDS DE ROULEMENT 375 068 €
 ■ BESOIN EN F.R. 45 630 €
 ■ TRÉSORERIE 329 438 €

BILAN AU 31/12/2022



BILAN AU 31/12/2021







**MAISON DU TOURISME
DU LIVRADOIS-FOREZ**

BUDGET PREVISIONNEL 2023

Assemblée générale – 14 mars 2023

SOMMAIRE

I – PRÉAMBULE

II – CHARGES PRÉVISIONNELLES 2023

III – PRODUITS PRÉVISIONNELS 2023

IV - SYNTHÈSE

I - PRÉAMBULE

Le présent document présente le budget prévisionnel de la Maison du tourisme du Livradois-Forez pour l'année 2023. Il tient compte des nouvelles orientations stratégiques de la Maison du tourisme 2022-2027 adoptées par les collectivités membres de droit et de sa déclinaison plus opérationnelle (projet de plan d'action 2022-2024).

Les comparaisons avec l'année N-1 ont été réalisées à partir du compte de résultat 2022.

Ces orientations tiennent compte de l'imposition d'une partie de l'activité de la Maison du tourisme aux impôts commerciaux (TVA, contribution foncière des entreprises, impôt sur les sociétés) avec un système de sectorisation entre la partie commerciale et la partie non commerciale de l'activité.

L'assujettissement à la TVA se fait comme d'habitude :

- sur la marge dégagée pour les ventes des séjours et la billetterie ;
- en totalité sur le reste des actions liées à l'activité commerciale et aux actions de promotion ;

Compte tenu de l'activité particulière de la Maison du tourisme, il y a une partie de la TVA que la MDT ne peut pas récupérer. C'est ce que l'on appelle l'assujettissement mixte. Cette partie de TVA non récupérable est calculée sur le reste de l'activité non commerciale de la structure sur la base d'un taux de secteur mixte (lié au ratio chiffre d'affaires/recettes globales de la structure).

II – CHARGES PRÉVISIONNELLES 2023

CHARGES		Budget 2023	CR 2022	Variation
ACTIVITÉ NON SOUMISE AUX IMPÔTS COMMERCIAUX				
FONCTIONNEMENT		1 344 272 €	1 319 522 €	24 749 €
	Frais de structure	40 170 €	32 448 €	7 722 €
	Charges de personnel	1 047 372 €	1 018 896 €	28 477 €
	Déduction Covid charges de personnel	- €	- €	- €
	Valorisation de mise à disposition locaux, matériel	105 000 €	107 779 €	- 2 779 €
	Affranchissement, tél, internet	21 652 €	23 657 €	-2 005 €
	Honoraires (Comptabilité-Avocat)	22 500 €	23 039 €	-539 €
	Fournitures, matériels divers	6 700 €	8 418 €	-1 718 €
	Frais de mission et déplacement	40 000 €	47 949 €	-7 949 €
	Frais de formation	3 000 €	5 360 €	-2 360 €
	Impôts et taxes	20 500 €	29 386 €	-8 886 €
	Dotations amortissements	37 377 €	22 591 €	14 786 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES		9 534 €	7 390 €	2 144 €
	Randonnée	2 000 €	2 000 €	- €
	Outils numériques d'accueil-information	7 534 €	5 260 €	2 274 €
	Petit équipement des BIT	- €	130 €	-130 €
	Démarche qualité	- €	- €	- €
ORGANISATION ET COMMUNICATION INTERNE		500 €	6 708 €	-6 208 €
	Outils de communication interne	500 €	3 470 €	-2 970 €
	Mission de coaching et d'organisation interne	- €	3 238 €	-3 238 €
ACTIVITÉ SOUMISE AUX IMPÔTS COMMERCIAUX				
ACHAT DE PRESTATIONS POUR REVENTE		203 000 €	167 598 €	35 402 €
	Prestations groupes et individuels	116 000 €	98 420 €	17 580 €
	Billetterie	87 000 €	69 178 €	17 822 €
MARKETING		92 194 €	124 124 €	-31 930 €
	Partenariats (ART / Destination Volcans / etc.)	7 600 €	8 650 €	-1 050 €
	Marque Livradois-Forez	350 €	2 100 €	-1 750 €
	Site internet et référencement	10 471 €	10 089 €	382 €
	Editions	42 000 €	48 492 €	-6 492 €
	Webmarketing	13 000 €	19 654 €	-6 654 €
	Jeu concours	- €	678 €	-678 €
	Production de contenus	4 273 €	6 541 €	-2 268 €
	Relation presse	7 000 €	21 835 €	-14 835 €
	Routage / envoi de documentation	- €	3 250 €	-3 250 €
	Gestion de la relation client	2 000 €	201 €	1 799 €
	Opérations de communication spécifiques	3 000 €	- €	3 000 €
	Programme de formation des prestataires	2 500 €	2 635 €	-135 €
RELATIONS CLIENTS – RELATIONS COMMERCIALES		6 975 €	3 796 €	3 179 €
	Opérations commerciales (workshop, salons, etc.)	1 350 €	720 €	630 €
	Outils commerciaux (catalogues)	2 565 €	3 076 €	-511 €
	Développement de la vente en ligne	1 300 €	- €	1 300 €
	Logiciel gestion des groupes	1 760 €	- €	1 760 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES		19 546 €	17 924 €	1 622 €
	Achat boutique	10 000 €	5 480 €	4 520 €
	Editions Accueil	4 550 €	7 177 €	-2 627 €
	Balades nature et visites guidées	2 500 €	2 880 €	-380 €
	Outils numériques d'accueil-information	2 496 €	2 200 €	296 €
	Journées de découverte et rencontres locales	- €	188 €	-188 €
TOTAL CHARGES		1 676 021 €	1 647 061 €	28 960 €
RESULTAT		-29 185 €	-62 677 €	26 433 €

1. Les charges de structure non liées aux impôts commerciaux

1.1. Fonctionnement

Les charges de fonctionnement s'élèvent à plus 1,3 millions d'euros. Elles représentent 80 % du budget.

a) Frais de structure

Les frais de structure comprennent les assurances (responsabilité civile et garantie financière pour la commercialisation), les cotisations à divers organismes (Agence régionale de développement touristique, ADN - fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme, etc.), la maintenance des outils informatiques administratifs, les services bancaires, les frais d'entretien des bureaux d'information touristique, etc. Tous les abonnements augmentent.

b) Charges de personnel

La Maison du tourisme regroupe 29 agents permanents : 27 salariés et 2 agents mis à disposition par le syndicat mixte du Parc. Il est prévu, l'embauche de personnels saisonniers pour assurer :

- d'une part, une mission d'entretien des sentiers de randonnée (3 mois au printemps) ;
- d'autre part, l'accueil dans les bureaux d'information touristique en saison estivale et ce à partir de la dernière semaine de juin.

La hausse des charges de personnel s'explique surtout par la hausse du point d'indice (+ 4%) depuis le 1^{er} octobre 2022 qui va donc s'appliquer en 2023 pendant 12 mois (contre 3 en 2022). Des efforts sont prévus pour limiter l'évolution des charges de personnel :

- le passage d'un agent de 24h à 5h ne sera pas compensé.
- les embauches de saisonniers seront étudiées pour être moins importantes que l'an dernier avec notamment la diminution des horaires d'ouverture des BIT en saison (notamment entre 12h30-14H00 et certains dimanches et/ou jours fériés). Prévision de 7 saisonniers au lieu de 9.

c) Valorisation de la mise à disposition des locaux et matériel

Les collectivités membres de droit mettent à disposition gracieusement à la Maison du tourisme des locaux (1 siège, 9 bureaux d'information touristique) et du matériel. En complément, elles engagent elles-mêmes directement des charges (assurance, électricité, chauffage, etc.) qui sont valorisées en charge (et du coup également en produits).

d) Affranchissement, téléphonie et internet

Ces frais resteraient globalement stables

e) Honoraires

En complément des prestations habituelles liées au comptable et au commissaire au compte, il est prévu de continuer de s'attacher cette année encore les services d'un avocat pour accompagner la Maison du tourisme sur les aspects du droit du travail en lien notamment avec la refonte de l'organisation mise en place.

f) Fournitures et matériels divers

Ces frais devraient être quasiment similaires à l'an dernier voire en légère diminution.

g) Frais de mission et déplacement

Pas de changements majeurs pour 2023 si ce n'est qu'une nouvelle optimisation de l'organisation de l'accueil estival devrait engager une légère baisse des frais de déplacements pour les saisonniers.

h) Frais de formation

La MDT a eu la chance de bénéficier d'un plan de formation ambitieux de 18 mois pour ses agents (salariés ; mais pas pour les agents mis à disposition), pris en charge et donc financé directement par le Fonds national pour l'Emploi - FNE (d'une valeur de plus de 40 000 €). Ces montants ne sont pas inscrits au budget prévisionnel. Sont seulement inscrits cette année quelques dépenses complémentaires notamment pour les agents mis à disposition (dont les journées de formation ne sont donc pas financées par le FNE).

i) Impôts et taxes

La Maison du tourisme paie les impôts et taxes dont la Cotisation Foncière des Entreprises et la TVA non récupérable.

j) Dotations aux amortissements

La Maison du tourisme n'est propriétaire que de matériels informatiques, de logiciels et d'un site internet. Depuis 2018 la MDT a investi pour améliorer son organisation et sa performance. Il est prévu pour 2023 :

- achat de 5 ordinateurs portable ;
- aménagement mobilier des BIT (Ambert, St Anthème, et Saint-Rémy-sur-Durolle) ;
- matériel numérique des BIT.

Ces investissements sont financés grâce au conseil régional, à l'Europe et en petite partie par les communautés de communes (voir produits).

Nouveaux investissements 2023

Objet	Montant HT	Date de mise en service	Durée amortis.	Amortis. 2023
Ordinateurs et mobiliers de travail (dont fauteuils)	9 000 €	Entre 01/04/2023 Et 01/06/2023	Entre 5 ans Et 10 ans	901.04 €
Nouveau mobilier d'accueil dans les BIT : Ambert, St Anthème, St Rémy	60 957 €	01/04/2023	10 ans	4 592.65 €
Nouveau matériel numérique et logiciel dans les BIT	35 178.76 €	01/04/2023	5 ans	5 300.91 €
TOTAL	106 135.76 €			10 794.60 €

En tenant compte des investissements réalisés les années précédentes (188 163 €), le montant total des amortissements 2023 est estimé à 37 377 €.

1.2. Programme d'action « non soumis aux impôts commerciaux »

Une partie du programme d'action liée aux missions de qualification de l'offre et d'accueil, d'information et d'animation n'est pas soumise aux impôts commerciaux.

a) Randonnée

Comme convenu au moment du transfert de certaines activités de Randonnée en Livradois-Forez (RELF) à la Maison du tourisme (en 2015), la MDT s'est engagée à soutenir l'association Randonnée en Livradois-Forez, qui a vu, compte-tenu de cette nouvelle organisation, ses recettes baisser. Cette contribution permet à RELF d'assurer une partie de la maintenance des sentiers de randonnée et l'animation de son réseau de bénévoles.

b) Outils numériques d'accueil et d'information

Le développement des outils numériques d'accueil et d'information (base de données de l'offre touristique, borne numérique de Thiers, logiciel boutique et billetterie, etc.) représente des dépenses régulières (abonnements et maintenance).

c) Outils de communication interne

Il est prévu l'impression de supports de « communication interne » : 2 lettres d'informations, un rapport d'activités, des cartes de vœux, etc.

2. Les charges d'activités liées aux impôts commerciaux

1.1. Achat de prestations pour revente

Ces charges sont en lien avec la stratégie de développement de l'activité commerciale. Elles correspondent au reversement aux prestataires touristiques du montant des produits touristiques que la MDT a vendu pour eux (déduction faite de la commission commerciale) :

- des prestations groupes et individuels.
- de l'ensemble de l'activité de billetterie.

Les explications de variations sont données au compte des « produits ».

1.2. Marketing

Le budget marketing opérationnel est en baisse et passe sous la barre des 100 000 euros annuel.

Les actions 2023 proposées sont directement déclinées du plan marketing 2023-2027.

a) Partenariat avec l'agence régionale du tourisme Auvergne Rhône-Alpes

La Maison du tourisme souhaite développer de plus en plus de partenariats avec des structures supra-territoriales pouvant faire la promotion de la destination. Il est prévu pour 2023 :

- avec l'agence régionale de développement touristique Auvergne-Rhône-Alpes : une campagne de communication sur la page Facebook Auvergne co-financé à 50 /50 ; d'éventuelles actions de promotion en partenariat avec les Parcs naturels de la région.
- avec Auvergne Destination : participation à des salons touristiques grand public.

b) Marque Livradois-Forez

La Maison du tourisme poursuivrait le déploiement de la marque auprès des acteurs touristiques volontaires, en partenariat avec le syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez qui développe cette marque pour d'autres activités que le tourisme. L'objectif en 2023 est de :

- développer la visibilité de la marque auprès des prestataires touristiques volontaires et en priorité les « acteurs ayant le plus de notoriété » ;
- poursuivre les partenariats avec les événements majeurs qui « exportent » l'image de la destination ;
- mettre à disposition des prestataires touristiques des nouveaux outils pour mieux les sensibiliser et mieux valoriser cette marque.

c) Site internet

Média de la destination, le site internet ne fera pas l'objet d'évolutions majeures en 2023, l'objectif étant de travailler à son renouvellement pour 2024. Le référencement du site internet serait renouvelé avec l'appui d'une agence spécialisée. **Une hausse de 10 % est espérée pour atteindre plus de 330 000 visiteurs uniques.**

d) Editions

Deux supports papier sont devenus les incontournables pour faire connaître la destination et guider les visiteurs une fois sur place :

- le magazine de destination dans sa 5^{ème} version (30 000 ex) qui mettra notamment à l'honneur, cette année, les 3 univers de communication (art de vivre, sports de pleine nature, tourisme durable) ;
- la carte tourisme et patrimoine.

e) Webmarketing

La stratégie de communication à l'extérieur s'appuie surtout sur des campagnes de communications via les réseaux sociaux. L'objectif est de poursuivre la dynamique en cours (environ 5 millions de personnes ont été touchées par les campagnes l'an dernier).

f) Production de contenus (textes, photos, vidéos)

Pour faire la promotion de la destination il est nécessaire de renouveler sans cesse textes, photographies et vidéos. En 2023 :

- plusieurs vidéos réalisées en 2022 seront disponibles : 4 vidéos de présentation des territoires ; 1 vidéo sur le VTT organisée en partenariat avec Docteur Good et l'agence régionale de tourisme.
- la vidéo en cours de réalisation sur l'ail de Billom sera budgétée sur l'exercice 2024 ;
- aucun crédit n'est prévu, cette année, pour le renouvellement de la photothèque.

g) Relation presse

Le programme de relation presse avec l'accompagnement d'une agence de presse spécialisée, serait poursuivi, mais avec un budget moindre. L'objectif est de contribuer à présenter la destination dans des médias nationaux d'envergure.

h) Routage / envoi de documentation

Les opérations de diffusion du magazine que ce soit en partenariat avec Le Mag 2 Lyon ou en diffusant payante en kiosque ne seront pas renouvelées cette année.

i) Gestion de la relation client

Le logiciel de la « gestion de la relation client » permet de diffuser plusieurs lettres d'information par an aux visiteurs potentiels et clients du territoire en fonction de leurs différents centres d'intérêts.

j) Opérations spécifiques de communication

Un volant d'opérations de communication resterait à formaliser avec les opérateurs touristiques locaux en lien avec les univers de consommation : activités de pleine nature, art de vivre, tourisme durable.

k) Programme de formation des prestataires touristiques

Un programme de formation des prestataires touristiques sera élaboré pour les aider à mieux valoriser et commercialiser leurs offres touristiques.

1.3. Relations clients / relations commerciales

Comme le précise la stratégie et le plan marketing, la Maison du tourisme va mettre l'accent sur :

- l'accompagnement des prestataires pour développer leur propre vente en ligne (via notamment la place de marché Open System) ;
- le développement de partenariats avec des plateformes de vente en ligne ;
- la production et la vente de prestations directement par la Maison du tourisme (groupes et individuels).

Pour 2023, 4 types de dépenses sont prévues :

a) Opérations de communication

La Maison du tourisme participerait à au moins un salon « professionnels » pour vendre notamment des excursions et séjours pour les groupes.

b) Outils commerciaux

Il s'agit de l'édition d'un catalogue « destination groupes » qui sera diffusé à des autocaristes, voyagistes et des responsables associatifs.

c) Développement de la vente en ligne

Il s'agit de la poursuite du déploiement de la place de marché Open System et de la réalisation d'un guide d'information/sensibilisation sur la commercialisation en ligne pour les prestataires touristiques.

d) Logiciel groupe

La MDT est abonnée à un logiciel pour développer la commercialisation et la gestion de l'accueil des groupes.

1.4. Accueil, territoire et relations locales

En complément du projet de réaménagement des bureaux d'information touristique, les priorités en termes d'accueil pour l'année 2023 sont les suivantes :

- la finalisation du schéma d'accueil et d'information touristique (SADI) qui devrait permettre d'identifier les leviers pour améliorer la qualité de l'accueil et de l'information sur le territoire : signalisation, accueil numérique, installation de bornes, lien avec la population locale, accueil chez les prestataires touristiques, etc. Ce travail est en cours de finalisation avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités, prestataires, etc.) ;
- la poursuite de la démarche qualité en vue du classement de l'office de tourisme en catégorie 1 ;
- le renouvellement des packs partenaires (prestataires, réseaux, événements majeurs, etc.) ;
- le développement de « l'accueil hors les murs » avec notamment la présentation du territoire par des agents de la MDT lors des pots d'accueil des structures touristiques partenaires, de plus de 100 lits.

Les projets ci-dessus n'ont pas d'impact financier spécifique (en dehors des frais de fonctionnement généraux). Ont, par contre, comme tous les ans, un impact budgétaire, les actions suivantes :

a) Achat boutique

La Maison du tourisme réapprovisionne tous les ans le stock de produits boutique (topo-guides, cartes postales, etc.) pour une vente dans les bureaux d'information touristique.

b) Editions d'accueil

La Maison du tourisme édite plusieurs supports pour l'information des vacanciers : le guide balade nature et patrimoine, les agendas locaux, les guides des festivités, les fiches suggestions, des sacs en papier, etc. Cette année seraient réalisés, en complément, des présentoirs du magazine de destination (voté l'an dernier) diffusés dans les mairies et commerces de proximité.

c) Balades nature et visites guidées

La Maison du tourisme va coordonner un programme de balades nature et patrimoine en lien avec les spécificités du territoire qui comprend, en complément des visites organisées par les guides conférenciers de la MDT, des prestations d'accompagnement assurées par des guides « extérieurs » non-salariés de la MDT.

d) Outils numériques d'accueil

Ce sont des frais liés à l'hébergement et la maintenance de logiciels (billetterie/boutique notamment).

III TABLEAU DES PRODUITS PRÉVISIONNELS 2023

PRODUITS	Budget 2023	Compte résultat 2022	Variation 2023/2022
ACTIVITÉ NON SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX			
CONTRIBUTION DES MEMBRES	1 102 152 €	1 075 739 €	+ 26 413 €
CC Ambert Livradois Forez	421 860 €	405 479 €	+ 16 381 €
CC Billom communauté	117 024 €	114 730 €	+ 2 294 €
CC Entre Dore et Allier	69 045 €	67 691 €	+ 1 354 €
CC Thiers Dore Montagne	436 053 €	427 611 €	+ 8 442 €
PNR Livradois-Forez	58 170 €	60 227 €	- 2 057 €
Autres contributions des collectivités	183 238 €	113 059 €	+ 70 179 €
Mise à disposition locaux, matériel	105 000 €	107 779 €	- 2 779 €
Contributions complémentaires des collectivités	78 238 €	5 280 €	+ 72 958 €
Autres contributions des collectivités	-	-	-
CONTRIBUTION DES PRESTATAIRES	5 300 €	5 890 €	- 590 €
Adhésion et participation aux rencontres	5 300 €	5 890 €	- 590 €
SUBVENTION D'EXPLOITATION	84 295 €	114 952 €	- 30 657 €
Subventions hors investissement	60 225 €	88 728 €	-28 503 €
Subventions d'investissement	6 904 €	9 613 €	-2 709 €
Conseil départemental du Puy-de-Dôme	17 166 €	16 610 €	556 €
TRANSFERT DE CHARGES	600 €	21 819 €	-21 219 €
Remboursement Arrêts maladie	-	852 €	-852 €
Remboursement Formation professionnelle	- €	5 594 €	-5 594 €
Produits exercices antérieurs	- €	13 889 €	-13 889 €
Produits divers de gestion	600 €	1 483 €	-883 €
ACTIVITÉ SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX (HT)			
VENTE DE PRESTATIONS	225 000 €	206 595 €	+ 18 405 €
Vente excursions/séjours	135 000 €	122 795 €	+ 12 205 €
Billetterie	90 000 €	83 800 €	+ 6 200 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES	46 250 €	39 873 €	+ 6 377 €
Pack partenaire / pack publicitaire	30 000 €	29 693 €	+ 307 €
Vente boutique	13 000 €	7 339 €	+ 5 661 €
Balades nature et visite guidée	2 800 €	2 391 €	+ 409 €
Service d'accueil et d'information	450 €	450 €	- €
REPRISE DE FONDS PROPRES		- €	- €
TOTAL PRODUITS	1 646 835 €	1 577 926 €	+ 68 909 €

1) Les produits (non liés à l'activité commerciale)

1.1. Les contributions des collectivités membres

Dans le cadre de la convention de partenariat 2022-2024 le principe d'une augmentation de 2% des contributions des collectivités locales a été adopté.

Le PNR avait annoncé une baisse de 75 000 € entre 2021 et 2023. Cette baisse sera finalement un peu moindre cette année, le PNR contribuant à titre exceptionnel au financement de programmes d'actions spécifiques pour 20 000 € uniquement pour 2023 (ex : animation de l'élaboration du schéma de développement touristique durable de la destination).

1.2. Autres contributions des collectivités

a) Mise à disposition de locaux et matériels

Le montant des mises à dispositions de locaux et matériels par les collectivités correspond à celui indiqué dans le tableau des charges.

b) Contributions complémentaires des collectivités

Après concertation au sein de la conférence de l'Entente « politique touristique du Livradois-Forez » réunie à trois reprises en 2021, les 4 communautés de communes membres de droit de la Maison du tourisme du Livradois-Forez (Ambert Livradois Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne) ont délibéré sur une harmonisation des tarifs de la taxe de séjour. Sur la base de la fréquentation touristique 2019, le surplus du produit de la taxe de séjour a été estimé en 2023 à 74 794 € réparti de la façon suivante :

CC Ambert Livradois Forez	32 679 €
CC Billom communauté	3 229 €
CC Entre Dore et Allier	5 304 €
CC Thiers Dore et Montagne	33 582 €
TOTAL	74 794 €

Il a été convenu de faire évoluer l'affectation du produit de la taxe de séjour en attribuant chaque année le surplus de ce produit à la Maison du tourisme du Livradois-Forez, sur la base des montants estimés ci-dessus pour les années 2023 et 2024.

En complément, les communautés de communes participent au co-financement d'un programme spécifique sur l'aménagement des bureaux d'information touristique.

1.3. Contribution des prestataires touristiques

Tout prestataire adhérent à la Maison du tourisme s'acquitte d'une cotisation de 20 euros. Les réseaux touristiques peuvent également le faire (50 euros). Ces cotisations sont dans la plupart des cas intégrées au pack partenaire. Mais elles peuvent être également payées isolément (sans souscrire à un pack). Il est prévu une stabilisation des recettes.

1.4. Subventions d'exploitation et autres produits

a) Subvention hors investissement

Objet	Montant opération (2023)	Montant prévisionnel subvention	Financeurs
Mission Qualité (phase 2)	19 698 €	14 773 €	Leader
Mission Qualité (phase 2)	19 698 €	6 000 €	Communautés de commune
Mission Qualité (phase 3)	22 714 €	15 900 €	Leader
Total	42 412 €	36 673 €	

b) Reprise de subvention d'investissement

La reprise des subventions d'investissements correspond aux financements publics liés aux investissements de la Maison du tourisme grâce à des financements européens, régionaux et des communautés de communes.

Objet	Montant opération (2023)	Montant prévisionnel Subvention HT	Amortissement de la subvention sur exercice 2023	Financeurs
Aménagement mobilier des BIT	60 957 €	35 355 €	2 664 €	Communautés de commune
Matériel informatique des BIT	35 179 €	28 143 €	4 241 €	LEADER
Total	96 136 €	63 498 €	6 905 €	

c) Conseil départemental du Puy-de-Dôme

Le Conseil départemental du Puy-de-Dôme est un partenaire important. En 2021, il a attribué pour 3 ans, à la Maison du tourisme, un marché pour l'entretien, la maintenance et la valorisation des sentiers de randonnée inscrits au Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et Randonnée.

2. Les produits liés l'activité commerciale

2.1. Vente de prestations

L'activité commerciale de la Maison du tourisme était, jusqu'en 2019, en plein développement. Mais, en raison de la crise sanitaire, elle a subi une baisse (catastrophique en 2020, un peu moindre en 2021). Elle est bien repartie en 2022. L'objectif est de poursuivre la courbe de croissance (environ + 50 000 € en 2023).

2.2. Accueil, territoire et relations locales

a) Packs partenaires

Les contributions des prestataires touristiques au pack partenaires permettent de financer environ 20 % des actions marketing. Une hausse des tarifs des packs seraient à étudier en début d'année 2023 pour être appliquée en 2024.

b) Vente boutique

Voir le chapitre correspondant en charges.

c) Balades nature et visites guidées

Voir le chapitre correspondant en charges.

d) Services d'accueil et d'information

La Maison du tourisme assure une prestation de réservation téléphonique pour la jasserie du Coq noir.

IV- SYNTHÈSE

Bien que les prévisions des recettes commerciales soient en hausse, le budget est équilibré uniquement grâce à une reprise de fond propre d'environ 30 000 €. Le budget « opérationnel » (hors dépenses de fonctionnement et charges en lien avec des prestations d'achat pour revente) est de 130 000 € au lieu de 160 000 € l'an dernier.

Un travail est en cours pour amplifier en 2014 la limitation des charges et l'évolution des recettes commerciales (tarifs, commission, nouveaux clients, etc.