

# Bilan du programme d'actions 2023

et orientations 2024



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

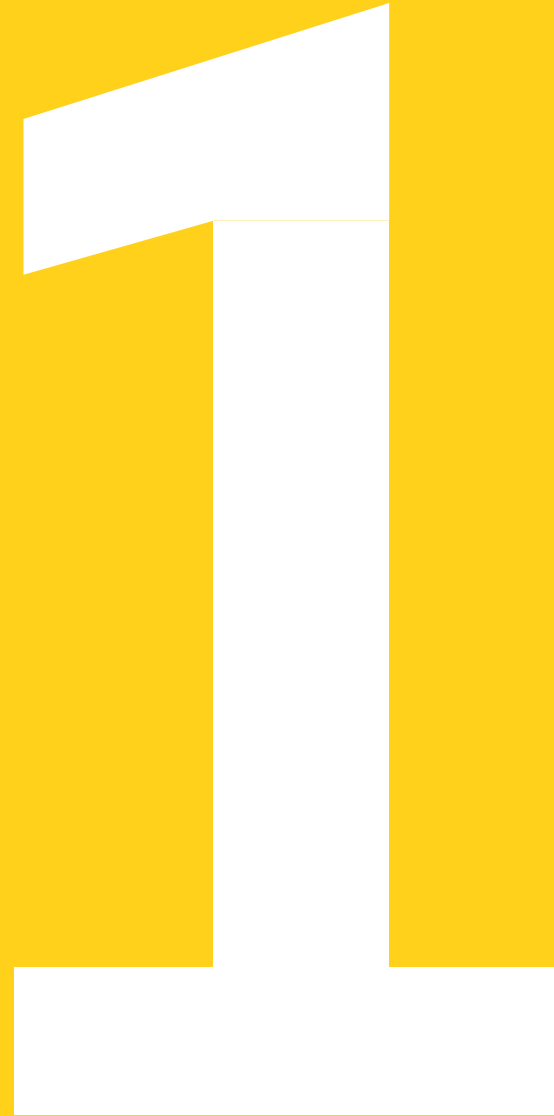
**Maison du tourisme du Livradois-Forez**

Assemblée générale  
26 mars 2024

# **Le** **Sommaire**

- |   |              |
|---|--------------|
| <b>1. Accueil, territoire et relations locales</b>    | <b>p. 1</b>  |
| <b>2. Marketing</b>                                   | <b>p. 25</b> |
| <b>3. Relations clients et relations commerciales</b> | <b>p. 40</b> |
| <b>4. Synthèse des indicateurs</b>                    | <b>p. 51</b> |

— **Accueil,  
territoire  
et relations  
locales**



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



### 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.

### ACTIONS RÉALISÉES EN 2023

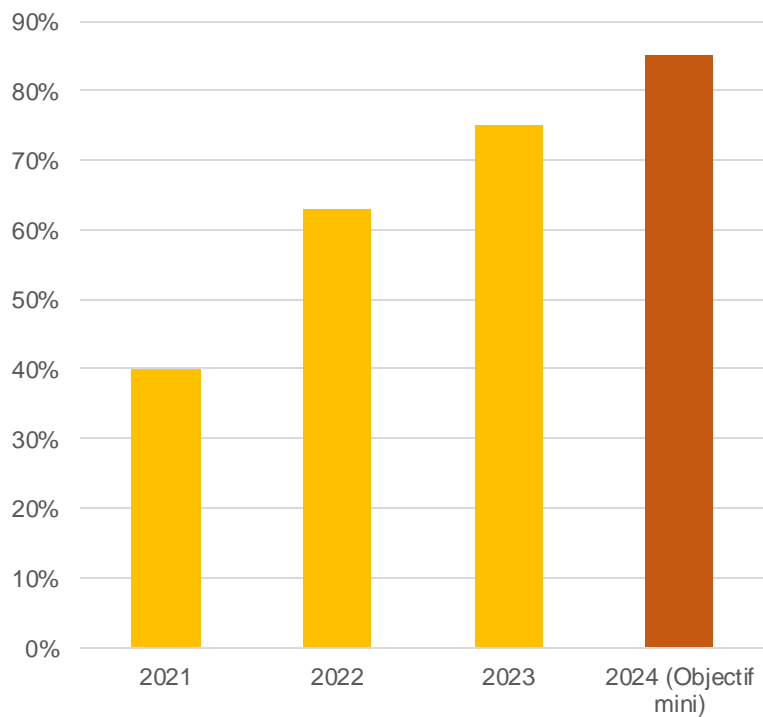
- **Horaires des BIT** : réajustés en fonction des périodes d'affluence et des publics cibles.
- **Des présentoirs** pour valoriser les magazines ont été diffusés dans des commerces et des mairies volontaires.
- **Déploiement des accueils « hors les murs »** : marché de Puy Guillaume et manifestations locales.

## Marque Qualité Tourisme™



La démarche qualité nécessite de répondre à 155 critères qualité.

### Taux de critères conformes à la démarche qualité



## UNE DÉMARCHE QUALITÉ

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 catégorie 1**.

Objectif : garantir la qualité des services auprès de 3 publics : les visiteurs ; les prestataires touristiques ; les collectivités.

## ACTIONS RÉALISÉES EN 2023

- Sensibilisation de l'équipe technique et des saisonniers.
- 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.
- 3<sup>e</sup> rencontre du Groupe Qualité de Destination.
- Préparation aux audits 2024 (audit blanc au printemps, audit final à l'été 2024).

## Aménagement des bureaux d'information touristique



Inauguration du bureau d'Ambert, 3 juillet 2023



Inauguration du bureau de Saint-Rémy-sur-Durolle, 30 juin 2023

### RÉAMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS DE 3 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

- Les bureaux concernés : **Ambert** (déménagement), **Saint-Anthème** et **Saint-Rémy-sur-Durolle**.
- Nouveaux espaces et nouveaux mobiliers.
- Déménagement du bureau d'Ambert.
- Des travaux préalables réalisés par les collectivités locales (mairie de Saint-Rémy, Ambert Livradois-Forez).
- Inauguration des 3 bureaux fin juin/début juillet.

### PRÉPARATION DE L'AMÉNAGEMENT DE 2 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE POUR 2024

- Bureaux concernés : **Billom** et **Courpière**.
- Études d'aménagement.

## Packs partenaires et packs publicitaires



**Commercialisation**

**Réservation en ligne**  
Open System : hébergement ou billetterie.



Mise à disposition d'un logiciel de vente en ligne de votre structure touristique sur votre site internet et celui de la Maison du tourisme.  
Accompagnement à l'installation d'un module de réservation ou d'une passerelle.

Mise en avant de tous les types de réservation en ligne (et non plus seulement avec le logiciel proposé par la MDT).

**Service groupe**



Vente d'excursions et de séjours pour les sites de visites, restaurants et hébergements pouvant accueillir des groupes et séminaires (respectant un charte de qualité), avec commissionnement complémentaire.  
Appui technique à la création et vente d'expériences sous forme de séjour.

**Club utilisateurs**



Un rdv/mois pour échanger, partager entre prestataires proposant de la vente en ligne.  
Récompensé du « coup de chapeau 2022 » par AuRA Tourisme.

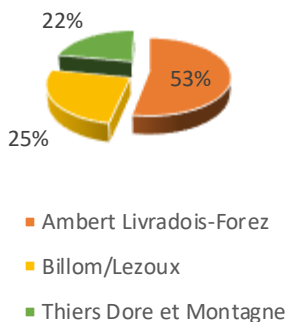
## UNE OFFRE VARIÉE DE SERVICES PROPOSÉS AUX ACTEURS TOURISTIQUES

- **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.

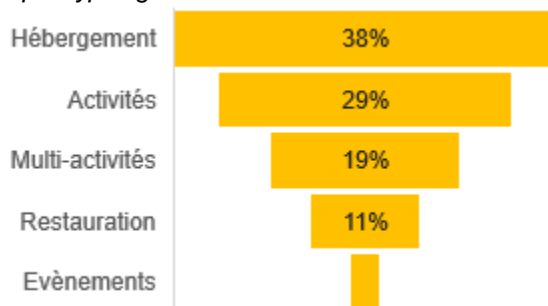
## Packs partenaires

Répartition des « packs partenaires » par territoire

|  |                              |    |
|--|------------------------------|----|
| <b>AMBERT<br/>LIVRADOIS-<br/>FOREZ</b> | Ambert                       | 45 |
|  | Arlanc<br>et la Haute-Loire  | 18 |
|  | Olliergues<br>Cunlhat        | 36 |
|  | Saint-Germain                | 26 |
|  | Saint-Anthème<br>et la Loire | 34 |
| <b>BILLOM<br/>LEZOUX</b>               | Billom<br>et région Issoire  | 46 |
|  | Lezoux                       | 30 |
| <b>THIERS DORE<br/>ET MONTAGNE</b>     | Courpière                    | 22 |
|  | Thiers                       | 46 |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>303</b>                   |    |



Répartition des « packs partenaires » par typologie



**303 PRESTATAIRES PARTENAIRES (+ 1 %)**  
**499 OFFRES TOURISTIQUES (- 17 %)**

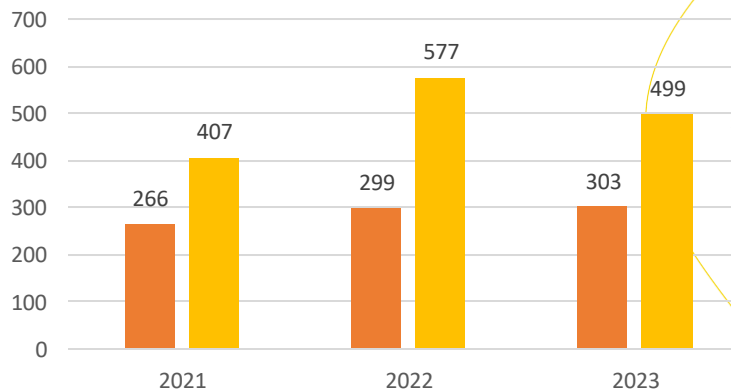
**Dont 12 packs « Événements majeurs »**

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

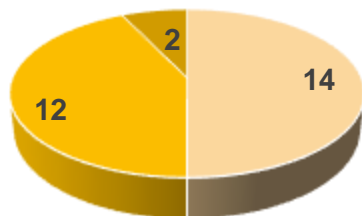


## Packs publicitaires

Répartition des packs publicitaires par support

| SUPPORTS  | NOMBRE DE PACKS |
|---|-----------------|
| MAGAZINE<br>DONT 6 ÉCHANGES PUBLICITAIRES<br>ET 3 RÉSEAUX | 27              |
| PUBLIREPORTAGE  | 4               |
| SITE INTERNET ACHETER LOCAL                               | 4               |
| <b>TOTAL</b>  | <b>35</b>       |

Répartition des annonceurs par territoire



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

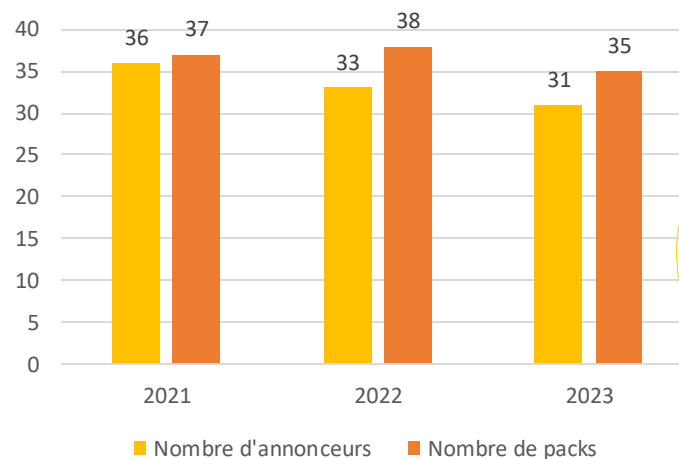
**31 ANNONCEURS**

**35 PACKS PUBLICITAIRES**

Dont

- 3 packs « Réseau »
- 6 échanges de publicité
- pack « Événements majeurs »
- et 4 packs « Acheter local »

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



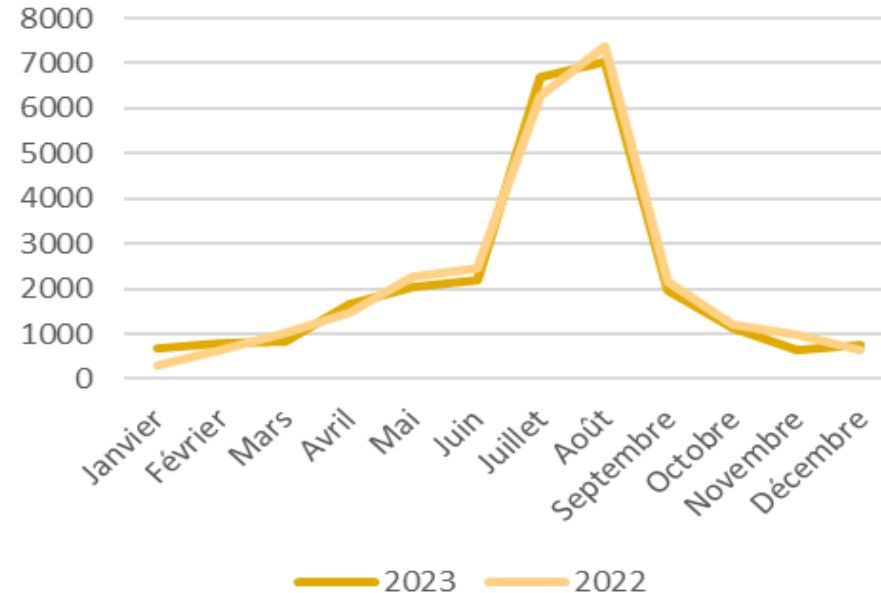
## Accueil dans les bureaux d'information touristique

| BIT          | NB VISITEURS GUICHET | ÉVOLUTION NB VISITEURS GUICHET | NB CONTACTS TÉLÉPHONE |
|--------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| THIERS       | 11 566               | - 8 %                          | 2 077                 |
| AMBERT       | 8 747                | + 10 %                         | 2 672                 |
| BILLOM       | 4 227                | + 7%                           | 1 251                 |
| ST-ANTHÈME   | 2 716                | - 3 %                          | 1 572                 |
| COURPIÈRE    | 1 349                | + 10 %                         | 161                   |
| ARLANC       | 1 109                | - 32 %                         | 91                    |
| OLLIERGUES   | 776                  | - 37 %                         | 250                   |
| ST-RÉMY/D    | 644                  | - 7 %                          | 46                    |
| ST-GERMAIN   | 436                  | - 35 %                         | 24                    |
| <b>TOTAL</b> | <b>31 986</b>        | <b>- 3 %</b>                   | <b>8 144</b>          |

### PLUS DE 40 000 VISITEURS RENSEIGNES DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

- **32 000** dans les bureaux d'informations.
- **Plus de 8 000** à distance (surtout par téléphone et un peu sur internet).

Nombre de contacts (téléphone et guichet) mensuels dans les BIT



- 4 BIT réalisent 85 % de la fréquentation.
- 32 % des visiteurs sont accueillis en août, 25 % en juillet.
- 333 personnes/jour accueillies au mois d'août.
- Une baisse à pondérer avec la diminution des horaires d'ouverture des BIT.

## 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, Viverols, Ambert (nouveau) | 42                  | <b>2 410</b>                       |

| STRUCTURES TOURISTIQUES   | NB de RDV | NB de VISITEURS |
|---|-----------|-----------------|
| Musée de la Céramique de Lezoux, camping de Pont-Astier, médiathèque Entre Dore et Allier | 40        | <b>240</b>      |

| MARCHÉS                              | NB de RDV | NB de VISITEURS |
|--------------------------------------|-----------|-----------------|
| Marché de Lezoux et de Puy-Guillaume | 13        | <b>240</b>      |

| ÉVÈNEMENTS   | NB de RDV | NB de VISITEURS |
|--|-----------|-----------------|
| Coutellia, Cyclo des Copains, Fourmidaible Pique-nique, Marché des potiers, Village des Sites remarquables du goût | 5         | <b>605</b>      |
| Autres événements : forums des associations, marche, fête des plantes, Bois noirs oxygène, Rallye                  | 6         | <b>170</b>      |

## 3 665 VISITEURS RENSEIGNÉS

« HORS LES MURS » : + 74 %

- **Présentations du territoire lors des pots d'accueil dans les structures d'hébergements touristiques** de + de 100 lits : 42 rendez-vous, **1 199 participants** (+ 101 %), soit une moyenne de **57 participants par pot d'accueil**.
- **Un accueil hors les murs réalisé sur le secteur de Lezoux.** Opération intensifiée depuis 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 (8 rdv), camping de Pont-Astier (4 rdv), marché de Lezoux (8 rdv). 49 rendez-vous, **388 visiteurs** (+ 36 %).
- Un **stand** de la MDT lors des **événements majeurs** lorsqu'il n'y a pas de BIT à proximité et sollicitation de présence sur d'autres événements : 11 rdv, **775 visiteurs** (+ 50 %).
- **Borne interactive de Thiers en centre-ville** (pas de données pour 2023 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 et mutualisée avec les autres offices de tourisme de la région.

### **LA MDT : SOCIÉTAIRE DE LA COOPÉRATIVE APIDAE**

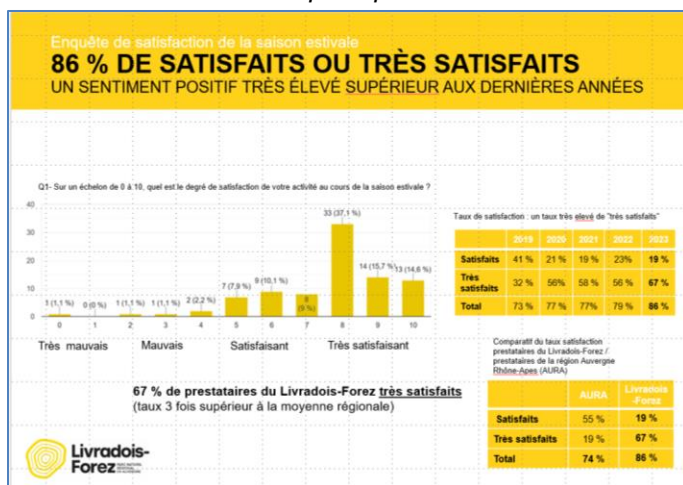
- Apport en capital.
- Participation technique à l'évolution de la base de données.

### **PRÈS DE DE 2 500 FICHES D'INFORMATION TOURISTIQUE MISES À JOUR**

- Coordination de la mise à jour des informations.
- Site internet mis à jour à partir de cette base de données.
- 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).

## Observation touristique

Extrait du bilan estival enquête prestataire



## DES OUTILS D'OBSERVATION TOURISTIQUE

- Module de qualification et comptage des contacts clients (comptoir, tél, mail, etc).
- Bilan estival et annuel de fréquentation touristique sur la destination.

## 1 ENQUÊTE ESTIVALE PRESTATAIRE

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

## 1 ENQUÊTE SATISFACTION DES VISITEURS

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

## Diffusion de la documentation touristique

|   | Prestataires<br>commerces<br>Livradois-<br>Forez                        | Bureaux<br>MDT | Puy-<br>de-Dôme | Allier       | Loire        |
|---|---|----------------|-----------------|--------------|--------------|
| <b>MAGAZINE</b>   | 12 320  | 8500           | 1 150           | 118          | 220          |
| <b>CARTE TOURISME<br/>ET PATRIMOINE</b>                             | Pas de distribution car plus de stock,<br>sauf dans les bureaux : 1 000 |                |                 |              |              |
| <b>ROUTE DES<br/>MÉTIERES</b>                                       | 5 921   | 3 030          | 1 200           | 158          | 125          |
| <b>PRESTATAIRES<br/>secteur<br/>AMBERT<br/>LIVRADOIS-<br/>FOREZ</b> | -   | 18 715         | 3 848           | 396          | 320          |
| <b>PRESTATAIRES<br/>secteur<br/>BILLOM/LEZOUX</b>                   | -   | 6 410          | 902             | 310          | 280          |
| <b>PRESTATAIRES<br/>secteur THIERS<br/>DORE ET<br/>MONTAGNE</b>     | -   | 6 005          | 910             | 510          | 70           |
| <b>BALADES<br/>NATURE ET<br/>PATRIMOINE</b>                         | 1 873   | 2 600          |                 |              |              |
| <b>S/TOTAL</b>  | <b>20 114</b>   | <b>46 260</b>  | <b>9 502</b>    | <b>1 492</b> | <b>1 015</b> |
| <b>TOTAL</b>  | <b>79 383</b>   |                |                 |              |              |

## PLUS DE 80 000 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 **12 000** documents diffusés.
- Livraison de **18 000** documents commandés par les acteurs touristiques du Livradois-Forez (partenaires et non-partenaires).
- Livraison de **2 110 magazines dans les commerces locaux et les mairies** du Livradois-Forez et **diffusion d'un présentoir** en carton à poser sur table (contacts préalables par téléphone pour les quantités à diffuser).
- Envoi postal d'un magazine à toutes les mairies, communautés de communes et prestataires du Livradois-Forez : **1 920** exemplaires.
- Plateforme d'envoi de documents commune aux BIT (près de **800** envois contre 500 en 2022).

## PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT dans les bureaux d'information touristique.
- Nouvel aménagement dans 3 BIT : 3 présentoirs valorisant les incontournables de la destination, les sites de visites et activités de proximité, les festivités.

## Supports d'informations



Guide des hébergements imprimé à la demande



Exemple de fiche suggestion



Exemple d'une page du diaporama de présentation du territoire

## 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 numériques 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.
- Disponible sur l'espace pro du site internet.

## 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.

## Service billetterie



Billetterie en Livradois-Forez : MDT + prestataires

|   | NB DE PRESTATAIRES | CHIFFRE D'AFFAIRES |
|---|--------------------|--------------------|
| Billetterie vendue directement par la MDT | 29                 | 79 980 €           |
| Billetterie vendue par les prestataires   | 17                 | 283 648 €          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>46</b>          | <b>363 628 €</b>   |

Billetterie spécifique à la Maison du tourisme

|                                  | CHIFFRE D'AFFAIRES |                 |                 |               |
|----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------|
|                                  | 2021               | 2021            | 2023            | VAR.          |
| <b>ÉVÉNEMENTS</b>                | 29 294 €           | 59 957 €        | <b>62 503 €</b> | <b>+ 4 %</b>  |
| <b>ACTIVITÉS SITES DE VISITE</b> | 13 814 €           | 15 783 €        | <b>14 153 €</b> | <b>- 10 %</b> |
| <b>BNP (1)</b>                   | 2 634 €            | 2 789 €         | <b>3 324 €</b>  | <b>+ 19 %</b> |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>45 742 €</b>    | <b>78 879 €</b> | <b>79 980 €</b> | <b>+ 1 %</b>  |

(1) Hors visites et balades MDT

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

- En comptoir des BIT.
- Accessible en ligne sur le site internet [www.vacances-livradois-forez.com](http://www.vacances-livradois-forez.com) et sur les sites internet des prestataires.
- Un appui aux organisateurs d'évènements et prestataires d'activités.

## 46 PARTENAIRES « BILLETTERIE »

## 363 628 € DE BILLETTERIE : + 79 %

- Réalisé grâce aux outils de vente (Addock + Open billet) fournis aux opérateurs locaux par la MDT (contre 203 235 € en 2022).

## 79 980 € DE VENTES ASSURÉES DIRECTEMENT PAR LA MDT : + 1 %

- **69 %** de la billetterie assurée par la MDT est réservée en ligne.
- Ticket moyen : 24 €.



## Boutique



Boutique BIT Ambert : aménagement et produits

### VENTES DE PRODUITS BOUTIQUE :

**8 587 € (+ 6 %)**

#### Évolution de la stratégie

- Lien avec la démarche qualité et les nouveaux aménagements des BIT.
- Voyage d'étude pour échanger sur les pratiques des boutiques (OT Saint-Étienne et OT Roanne).

#### De nouveaux espaces boutique : vitrine du territoire

- Collaboration avec le réseau de la Route des métiers et les partenaires de la MDT pour mettre en avant les spécificités agricoles et artisanales.
- Des espaces thématiques dédiés : randonnée, produits d'éditions, produits artisanaux, produits du terroir, des souvenirs et goodies.
- Des réductions pour les prestataires partenaires et les collectivités sur les produits boutique.

#### Quelques chiffres :

- Chiffre d'affaires : 8 587 €
- Marges : 3 453 €
- Nombre d'actes : 1 257
- Panier moyen boutique : 6,8 €

## Programme d'animations



### 537 PARTICIPANTS AUX 41 BALADES NATURE ET PATRIMOINE : + 2 %

- Démarche soutenue par le PNR Livradois-Forez.
- Programmation spécifique à la MDT :
  - 26 visites de villes et de villages,
  - 6 balades nature,
  - 9 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 : 214 participants

- Journées européennes du patrimoine :  
4 visites de la vallée des usines, **40 participants.**
- Journée du commerce de proximité et Festi'14 :  
3 visites guidées de Lezoux, **24 participants.**
- 3 visites théâtralisées « chant de fouilles » sur Lezoux avec Acteurs pupitres et C<sup>ie</sup>, environ **130 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).

## Valorisation des animations



GUIDE DES ANIMATIONS



### Vacances de printemps en Livradois-Forez

**Du 8 avril au 8 mai 2023**

#### Chasses aux œufs

**Samedi 8 et dimanche 9 avril**

**Y a Pâques des couteaux ! Thiers**  
Musée de la Coutellerie. 10 h à 12 h et 14 h à 18 h  
Une idée de sortie en famille pour le week-end de Pâques ? Le musée de la Coutellerie vous propose un jeu de piste à faire tous ensemble. Retrouvez ces coquins de lapins qui ont investi les salles du musée et essayez de répondre à leurs énigmes.  
Adulte : 5,90 €, enfant : 2,90 € (sur justificatif).  
Tel. 04 73 80 58 81 ou 06 24 49 12 85  
musee-coutellerie@ville-thiers.fr

**Samedi 8 avril**  
**Chasse aux œufs Saint-Rémy-sur-Durolle**  
Plan d'eau. 14 h  
Participez à cette chasse aux œufs de Pâques en jeux d'énigmes !  
Gratuit.  
Tel. 06 87 29 48 85

**Dimanche 9 et lundi 10 avril**  
**Châteaux en chocolat Sermentizon**  
Château d'Aulteribe. 14 h à 17 h 30 (dimanche) 10 h à 12 h et 14 h à 17 h 30 (lundi)  
Une fête habée dans le château d'Aulteribe. Chaque semaine des ateliers de cuisine.

**Chasse aux œufs Aix-la-Fayette**  
Le bourg. 15 h  
Goûter et animations enfants après la chasse.  
Gratuit.  
Tel. 06 13 84 92 00 ou 06 80 65 56 00



## DES GUIDES D'ANIMATIONS

- **4 guides « Festivités et animations » petites vacances scolaires** (hiver, printemps, toussaint et Noël).
- **2 éditions thématiques** : marchés de Noël et Journées européennes du patrimoine.
- **Des agendas locaux mensuels et hebdomadaires** (en juillet/août) pour le secteur Billom/Lezoux et Ambert Livradois-Forez (impression à la demande), soit **33 guides**.  
*Guides diffusés par e-mailing, consultables et téléchargeables sur le site internet.*

## AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Rubrique agenda du site internet : **69 054 vues** (13 % des vues du site internet).
- Réseaux sociaux : relais des animations et de l'actualité du territoire sur la page Facebook.
- Mise en place d'une cellule de coordination de la planification éditoriale sur les réseaux sociaux.
- Transmission des animations pour 3 médias : La Gazette Thiers-Ambert, La Montagne, Le Semeur-Hebdo.

## 901 ÉVÈNEMENTS RECENSÉS (+ 101)

- 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](http://www.vacances-livradois-forez.com) (espace pro ou rubrique agenda).

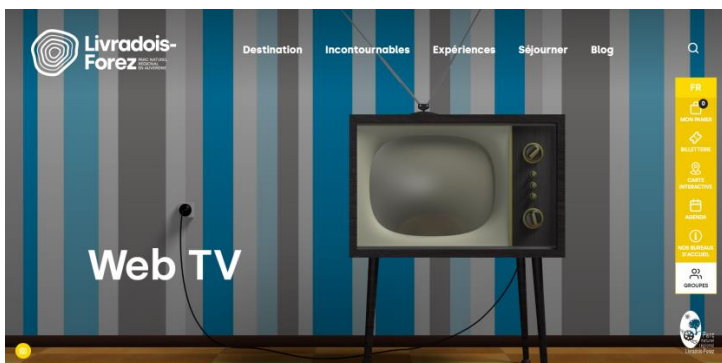
## Programme de formation et de rencontres pour les prestataires touristiques 1/2

### 13 SESSIONS DE FORMATION

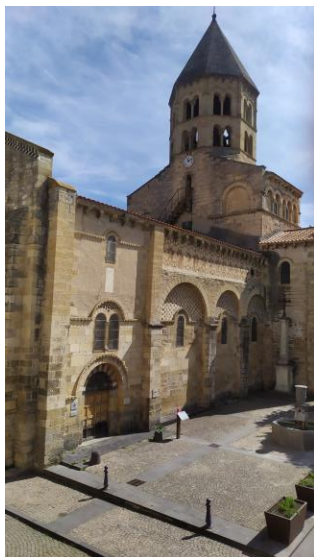
- **80 participants (259 vues pour 8 replays) + 21 %**
- **Les sessions**
  - 16/03 : livret d'accueil
  - 30/03 : storytelling
  - 06/04 : reportée
  - 20/04 : visibilité sur internet
  - 27/04 : ANCV
  - 12/05 : réseaux sociaux
  - 25/05 : code de marque
  - 15/06 : techniques pour de beaux clichés
  - 12/10 : newsletter
  - 19/10 : politique tarifaire n°1
  - 07/11 : code de marque
  - 21/11 : politique tarifaire N°2
  - 07/12 : analyse des actions

### 5 WEB TV

- **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.
- **5 rendez-vous « en visio-conférence »** disponibles en replay sur la chaîne YouTube de la Maison du tourisme **17 participants** et **120 vues**.



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



*Journées de rencontres locales secteurs Billom et Ambert*

### FORUMS DES ACTEURS TOURISTIQUES

- 13 juin : lancement de la saison touristique.
- 17 octobre : forum des acteurs touristiques.
- Environ **80 participants**.

### JOURNÉES DE RENCONTRES LOCALES

- **Objectif** : mieux connaître la destination Livradois-Forez (sites, structures, prestataires...).
- **95 participants**.
- 2 dates : 10 mai (secteur de Billom) et 10 octobre (secteur d'Ambert).

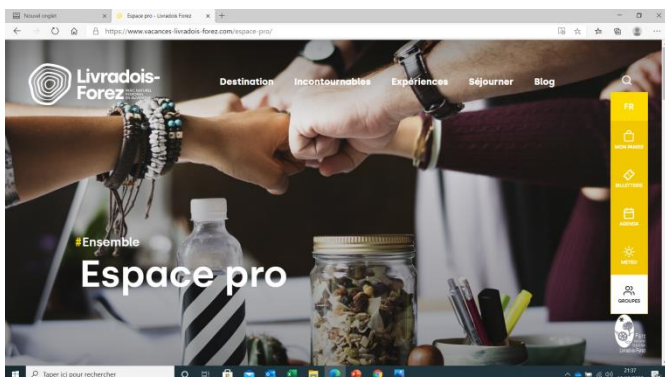
### JOURNÉES DÉCOUVERTE

- **2 ½ journées** : visite de prestataires et témoignages sur le tourisme durable et la Route des métiers.
- **22 participants**.
- 1 session autour du tourisme et handicap : reportée à 2024.

### PARTENARIAT GÎTES DE FRANCE

- **1 ½ journée** de découverte : **9 personnes**.
- **1 WebTV** : présentation et échanges de la marque, **5 personnes**.
- **1 marché des savoir-faire** (en partenariat avec la Route des métiers) : **environ 200 personnes**.

## Outils de communication pour les prestataires



### L'ESPACE PRO

[www.vacances-livradois-forez.com](http://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 : **275** (232 en 2022) + **18 %**
- **+ de 600 nouvelles publications** en 2023.
- Contenu : formations, rappels de rdv, articles, partage d'informations de la part des partenaires, etc.

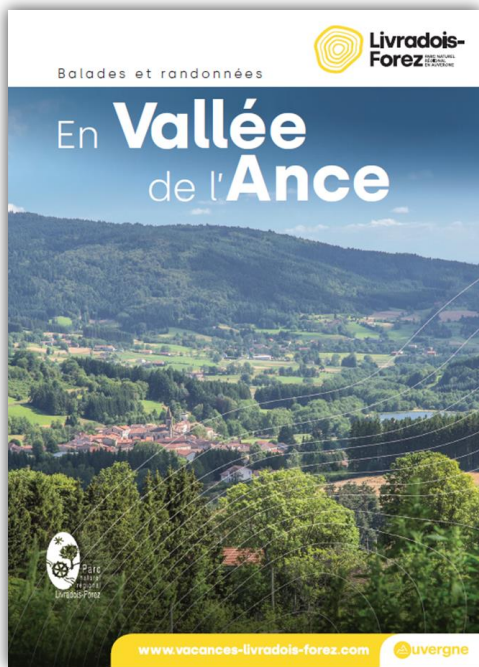
### 8 LETTRES D'INFORMATION

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

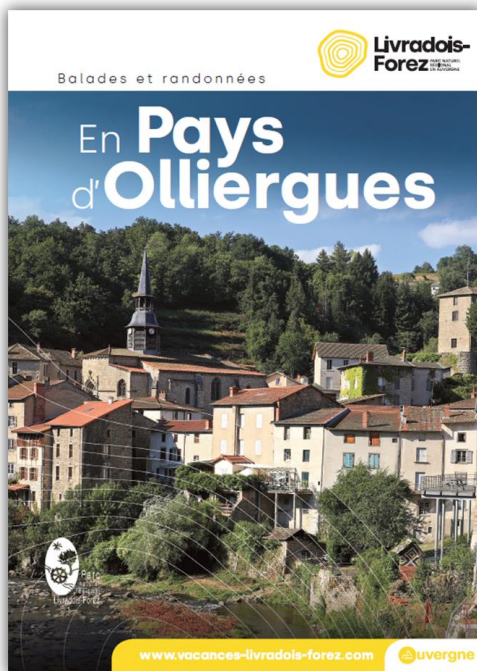
## Randonnée : édition

### SOUTIEN À LA CRÉATION DE TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE

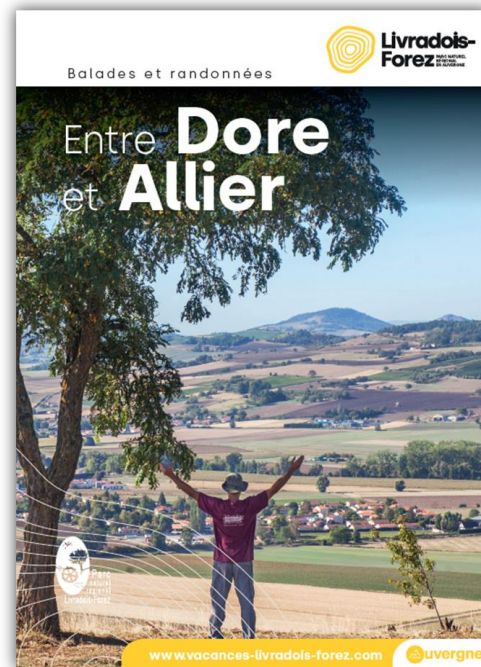
- Édition des topoguides locaux  
« Balades et randonnées en Vallée de l'Ance », « En Pays d'Olliergues » et « Entre Dore et Allier ».



Imprimé à 1 000 exemplaires  
18 randonnées - Prix : 5 €



Imprimé à 500 exemplaires  
10 randonnées - Prix : 5 €



Imprimé à 1 000 exemplaires  
17 randonnées - Prix : 6 €

## Randonnée : développement

Fréquentation annuelle des sites équipés d'éco-compteurs

Nombre de passages sur 5 sentiers  
de petites randonnées emblématiques

+ 6%

|                          | 2021          | 2022          | 2023          | Variation<br>2023/2022 |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|
| Col du Béal              | 8 812         | 3 898         | 3 402         | - 12 %                 |
| Colporteur               | 6 721         | 5 037         | 6 622         | + 31 %                 |
| Vallée du Fossat         | 4 485         | 5 005         | 5 008         | -                      |
| Sentier des<br>Papetiers | 4 109         | 6 334         | 5 246         | -17%                   |
| Lac de Malaguet          | 8 054         | 8 046         | 9 851         | + 22 %                 |
| <b>TOTAL</b>             | <b>32 181</b> | <b>28 320</b> | <b>30 129</b> | <b>+ 6%</b>            |

Baisse de la pratique itinérante  
sur le Tour du Pays du Livradois-Forez

- 17 %

|                             | 2022        | 2023        | Variation     |
|-----------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Tour de Pays (Forez)        | 700         | 774         | + 10 %        |
| Tour de Pays<br>(Livradois) | 562         | 308         | - 45 %        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1262</b> | <b>1082</b> | <b>- 17 %</b> |



## MAINTENANCE ET COORDINATION DU BALISAGE AVEC L'ASSOCIATION RELF (RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ)

- Balisage et suivi de plus de **2 500 km** de sentiers :
  - 200 PR** dont **98 inscrits au PDIPR**
  - 120 km de Tour de Pays** et circuit WE.
  - 230 km de Tour VTT en Livradois-Forez.**
  - 27 sentiers de découverte**
- Formations balisage + création d'un **nouveau « Livret du baliseur »** visant à améliorer la qualité du balisage.
- Réalisation et pose de nombreux panneaux, débroussaillage et tronçonnage.

## LETTRE D'INFO RANDO

- Lettre diffusée spécifiquement aux élus du territoire pour les informer du travail commun réalisé par RELF, la MDT et le PNRLF.

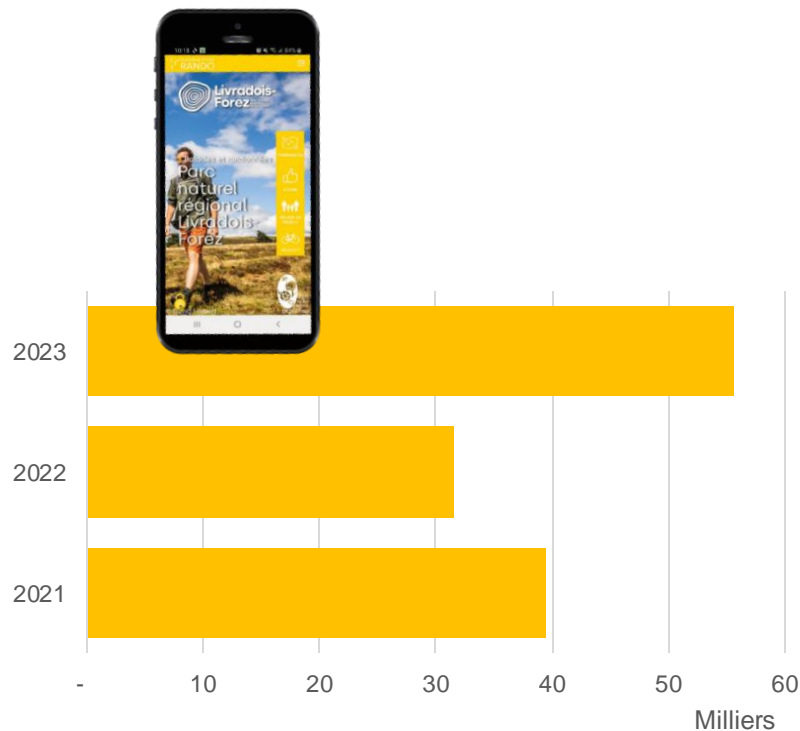
## ÉCO-COMPTEURS

- Pose d'un nouvel éco compteur dans la vallée du Madet en juin 2023 + suivi des éco-compteurs actuels.

## SOUTIEN À L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Aide de 3 000 € à l'association RELF pour le balisage des chemins de randonnées pédestres édités dans les topoguides locaux.





### PLUS DE 55 000 VISITEURS UNIQUES (+ 76 %)

- Hausse moyenne de 54 %/an depuis 2019.
- La fréquentation a plus que doublé en été.
- 4455 téléchargements de fiches.

### NOUVELLE VERSION

- Web application avec signalement mobile depuis janvier 2023.

### 359 FICHES RANDO/TTT/VÉLO DISPONIBLES

- **8** nouveaux circuits pédestre.
- **28** nouveaux circuits cyclo.
- **8** nouveaux circuits VTT secteur Haut-Livradois.
- Mise en ligne de la Via Allier (V70) entre Vichy et Langeac.
- Mise en ligne des GR89 Chemin de Montaigne et GR3 Les Monts du Forez.

### LES NOUVEAUTÉS

#### Accueil

- Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) :
  - validation du plan d'actions
  - optimisation des horaires d'ouverture des BIT
  - déploiement des points d'information touristiques
  - lancement d'un programme spécifique SADI restant à préciser dans le cadre du programme Leader ("roadbook numérique, affiches, présentoirs, équipement des PIT et RIT, etc.)
- Aménagements intérieurs de 2 bureaux d'information touristique (Billom hiver 2024, Courpière hiver 2024/2025).
- Démarche qualité : audit blanc en février et avril 2024, audit final fin août 2024 et octobre 2024. **OBTENTION**

#### **DE LA MARQUE QUALITÉ À L'AUTOMNE**

#### La randonnée

- Réédition des topoguides « Balades et Randonnées » des secteurs de Billom et Courpière.
- Participation au projet de développement de Destination Grand Air.

### ACTIONS « COURANTES »

#### Accueil

- Restructuration de l'accueil téléphonique et création d'un numéro unique communiqué lors des actions de promotion (non réalisé en 2023).
- Élaboration d'un programme de « Balades nature et patrimoine ».
- Développement des outils de vente en ligne pour les activités.
- Déploiement des produits dans les boutiques.

#### La randonnée

- Préconisations et réaménagements des sentiers de découverte (réfection de signalétique...).
- Développement de la plateforme Livradois-Forez Randonnée (en partenariat avec le PNR Livradois-Forez) : intégration de circuits pédestres côté 42 et réflexion sur l'intégration des tronçons des circuits d'itinérance qui traversent notre périmètre.
- Relance du comité technique dédié à la randonnée.

#### Les relations locales

- Packs partenaires (prestataires, réseaux, événements majeurs).
- Évolution du programme de formation et de rencontres pour les prestataires **autour du développement durable**.
- 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

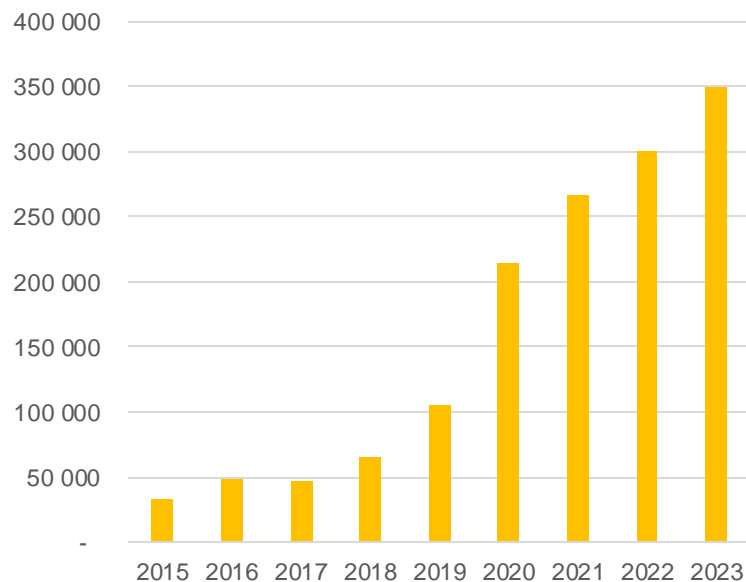
- **Objectif** : communiquer tous les mois auprès de clientèles spécifiques autour de thématiques emblématiques de la destination.
- Une déclinaison tous les mois de la campagne :
  - **Site internet** : création et adaptation de pages de contenus et d'articles de blog.
  - **Réseaux sociaux** : posts, 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 (disponible sur l'espace pro).

#### Programmation 2023

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Janvier</b>   | Neige, glisse et moment de partage          |
| <b>Février</b>   | À vivre en famille pendant l'hiver          |
| <b>Mars</b>      | Randonnée en pleine nature                  |
| <b>Avril</b>     | Visiter le Livradois-Forez                  |
| <b>Mai</b>       | Le Livradois-Forez, une destination durable |
| <b>Juin</b>      | Escapades en Livradois-Forez                |
| <b>Juillet</b>   | Les festivités du Livradois-Forez           |
| <b>Août</b>      | Exploration du Livradois-Forez              |
| <b>Septembre</b> | Nature                                      |
| <b>Octobre</b>   | Petits trajets, grandes découvertes         |
| <b>Novembre</b>  | Automne dans le Livradois-Forez             |
| <b>Décembre</b>  | Noël en Livradois-Forez                     |

## Site internet vacances-livradois-forez

Site internet de la Maison du tourisme  
du Livradois-Forez :  
nombre de visiteurs uniques



Le **taux d'engagement** permet de mesurer et d'analyser l'engagement utilisateur sur le site internet de la Maison du tourisme du Livradois-Forez.

2022  
42 %

+ 22 %

2023  
52 %

### 349 000 UTILISATEURS UNIQUES DU SITE INTERNET (+ 16 %)

- Activité multipliée par 10 en 8 ans.
- Hausse moyenne de 115 %/an depuis 2015.

### DES CONTENUS EN ÉVOLUTION

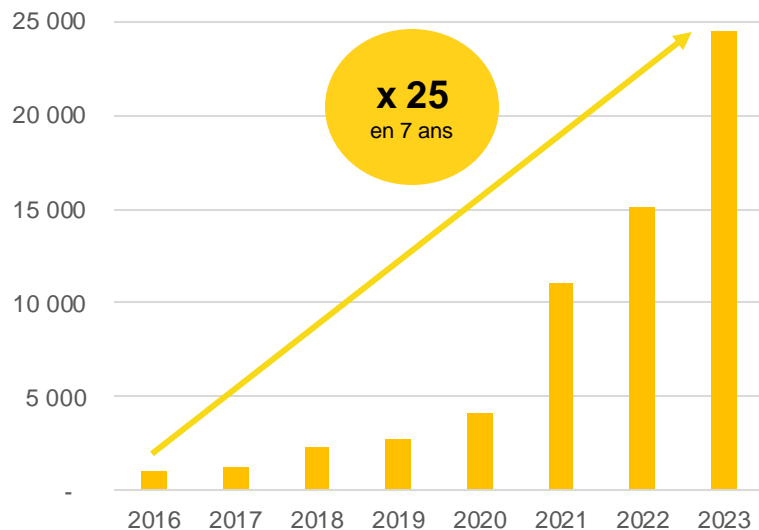
- **Rédaction** de nouveaux articles.
- **Création** de pages spécifiques aux campagnes thématiques (relayées via Facebook).
- **Intégration** de vidéos et photographies.
- **Réécriture** de certaines pages (avec des mots-clés).

### UNE STRATÉGIE DE VISIBILITÉ

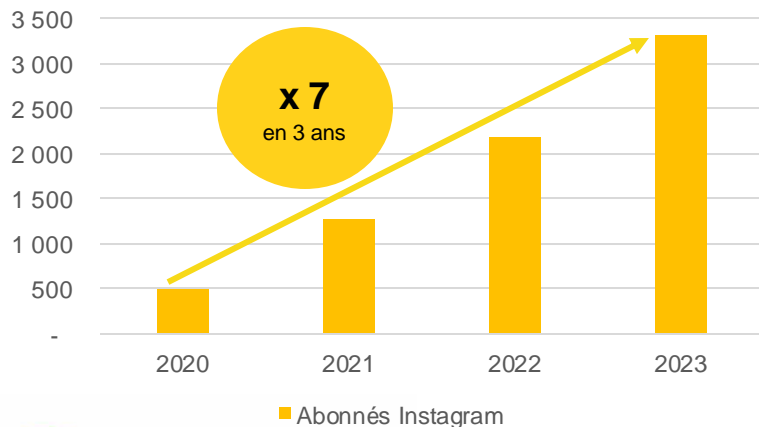
- **Un plan de référencement** (mots-clés) du site internet avec l'appui d'une agence spécialisée (Cybercité).
- Près de 2300 « **mots-clés** » sont suivis et optimisés sur Google :
  - 18 % des mots-clés en 1<sup>ère</sup> position (vs 12/2022)
  - 39 % des mots en top 3 (vs 12/2022)
  - 30 % des mots-clés en top 10 (vs 12/2022)

## Réseaux sociaux & campagnes publicitaires

Facebook, évolution du nombre d'abonnés



Instagram, évolution du nombre d'abonnés



### PRÈS DE 28 000 ABONNÉS

### AUX RÉSEAUX SOCIAUX (+ 61 %)

- Activité multipliée par 25 en 7 ans.
- Hausse moyenne de 200 %/an depuis 2016.

### PRÈS DE 300 PUBLICATIONS

### SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Facebook : **133 publications** dans l'année (hors publicités).
- Instagram : **71 publications** dans l'année.
- **86 stories** sur Facebook & Instagram dans l'année.

### 61 CAMPAGNES SPONSORISÉES

### FACEBOOK

- **Près de 13 millions de personnes** ont vu au moins une de ces campagnes.
- Diminution de **35%** du budget communication sur les réseaux sociaux entre 2022 et 2023.



## Marque Livradois-Forez : partage avec les acteurs locaux



### 145 PARTENAIRES TOURISTIQUES UTILISATEURS DE LA MARQUE

- **133 prestataires** touristiques + **12 organisateurs** d'évènements avec le « pack évènements ».

### UNE BOÎTE À OUTILS ENRICHIE

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

- **Nouveaux visuels** pour le Web, pages de couverture pour Facebook.
- **Vidéos de territoires** (Ambert, Thiers, Billom, Lezoux)
- **Carte de vœux** numérique.
- **Cartes** de géolocalisation.
- **Prêt de matériel.**
- **Photographies** de la destination libres de droit.

### DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

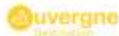
- **Co-gestion de la marque** avec le PNR (propriétaire de la marque) : comité de concertation.
- **Co-organisateur de deux apéro-ambassadeurs** avec le PNR en juillet (découverte des coulisses du WFA) et en octobre (visite de la savonnerie de Niapanjo et des jardins de Fayet-Le-Château)
- **Trois ateliers de formation** : « la fabrique des ambassadeurs » : **16 inscriptions, 10 présents.**

## Soutien aux événements majeurs

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



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



## SOUTIEN À 12 ÉVÈNEMENTS

- **Évènements 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 ENGAGEMENTS FORMALISÉS DANS DES CONVENTIONS DE PARTENARIAT

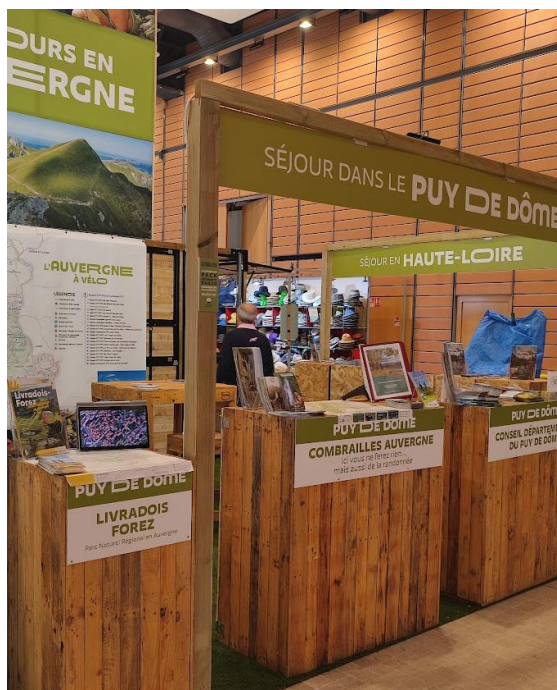
- La MDT contribue à la promotion de l'évènement.
- L'évènement valorise la destination et sa marque.

## EX. DE SERVICES RENDUS PAR LA MDT

- 25 posts (33 237 comptes touchés et newsletters prestataires).
- Un communiqué de presse.
- 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 des événements (stand dédié ou ouverture spécifique d'un bureau d'information touristique).
- Un service de billetterie.
- Mise à disposition d'un kit de communication.
- Distribution de brochures.



## Salons et présence lors des « grands évènements »



Salon du randonneur (Lyon)

**PLUS DE 2 000 VISITEURS RENSEIGNÉS LORS DE 10 OPÉRATIONS DE PROMOTION**

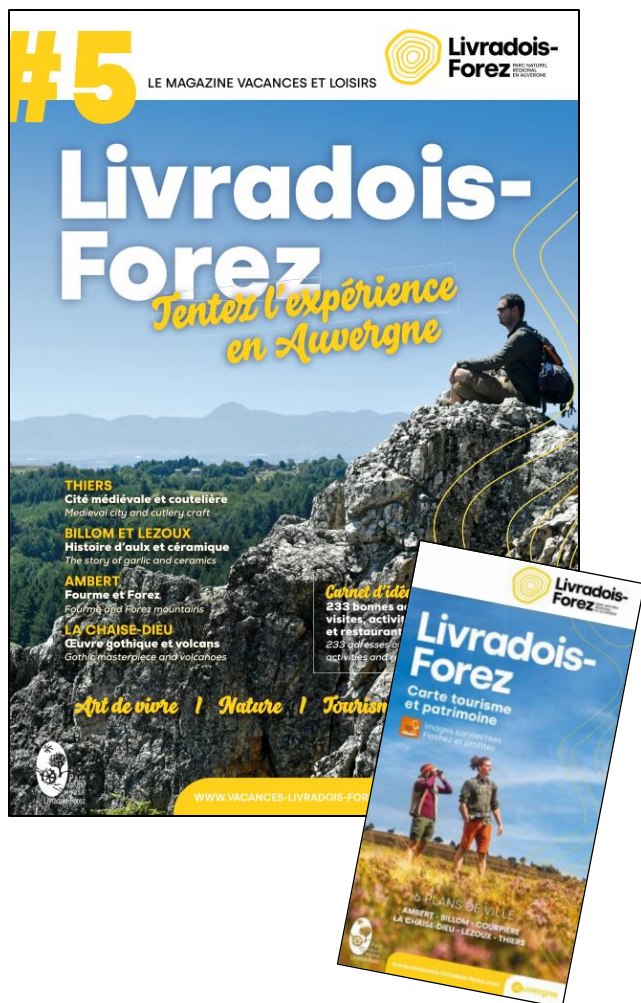
### PARTICIPATION À 3 SALONS

- **Salon du randonneur (Lyon)**
  - 373 personnes renseignées.
  - Partenaire : Auvergne destination.
- **Journées du tourisme 43 (St-Paulien)**
  - 292 personnes renseignées.
  - Partenaire : MDDT 43.
- **Salon Origine Auvergne (Cournon) :**
  - 700 personnes renseignées.
  - Partenaire : Conseil départemental du Puy-de-Dôme.

### PARTICIPATION À 7 ÉVÈNEMENTS LOCAUX

|   | Dates              | Nb visiteurs renseignés |
|---|--------------------|-------------------------|
| <b>COUTELLIA (THIERS)</b>                             | 20 et 21 mai       | 202                     |
| <b>MARCHÉ DES POTIERS (BORT-L'ÉTANG)</b>              | 27 et 28 mai       | 197                     |
| <b>FESTIVAL DU MONTPELOUX (SAILLANT)</b>              | 20 juin            | 20                      |
| <b>LA CYCLO LES COPAINS (AMBERT)</b>                  | 1 et 2 juillet     | 50                      |
| <b>FOURMIDABLE PIQUE NIQUE (col des Supeyres)</b>     | 27 et 28 juillet   | 68                      |
| <b>FÊTE DES PLANTES (Jardins de la Croze, Billom)</b> | 2 septembre        | 83                      |
| <b>VILLAGE DES SITES REMARQUABLES DU GOÛT</b>         | Du 1 au 3 décembre | 88                      |
| <b>TOTAL</b>  |                    | <b>708</b>              |

## Éditions grand public



## 30 000 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.

## CARTE TOURISME ET PATRIMOINE

- Diffusion de la carte tourisme et patrimoine réalisée en 2021 (pas réimprimée en 2022 et 2023). En rupture de stock.
- En cours de mises à jour et réimpression (mars 2024).

## Campagne photographique et photothèque

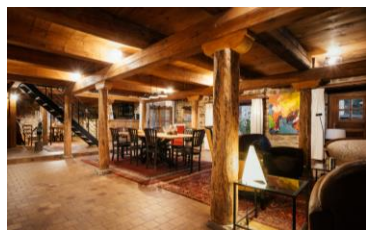


### NOUVELLE CAMPAGNE PHOTOGRAPHIQUE

- Partenaire : Relais des Gîtes de France du Puy-de-Dôme (cofinancement 50/50 avec la MDT).
- Thème : Livradois-Forez en automne/hébergements « chics et cosy » à la campagne.
- Réalisation : automne 2023.
- 10 hébergements Gîtes de France avec des figurants.
- Photographe : Nicolas ANGLADE.

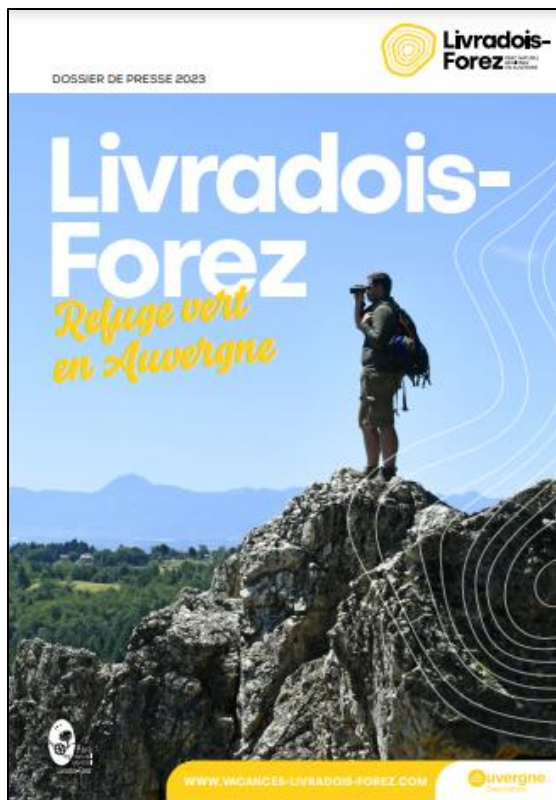
### PHOTOTHÈQUE DE LA MAISON DU TOURISME

- **1431 photographies** intégrées.
- Photothèque accessible (sur simple demande) aux communautés de communes fondatrices de la MDT, au PNRLF, aux partenaires signataires du code de marque et à la presse.
- Accès : <https://phototheque.mdt-livradois-forez.fr/>



© Nicolas ANGLADE

## Relations-médias : à la conquête de 3 nouveaux « univers »



- 10 médias-cibles prioritaires.
- 16 contacts nationaux « privilégiés et priorisés », 112 médias nationaux et 21 médias régionaux suivis.
- Création et diffusion de supports à la presse : nouveautés, séjours, évènements
  - Un dossier de presse « Livradois-Forez, refuge vert en Auvergne » (printemps).
  - Un communiqué de presse « Livradois-Forez - Bien-être, durable et digital : 3 tendances pour 2023 » (printemps).
  - Un communiqué de presse « Livradois-Forez - L'Auvergne des nouvelles expériences » (automne).

- Prestation de service auprès de l'agence Qui Plus Est (à Chamalières).

**Revue de presse consultable sur l'espace presse du site internet.**



## Relations-médias : accueil d'équipes TV



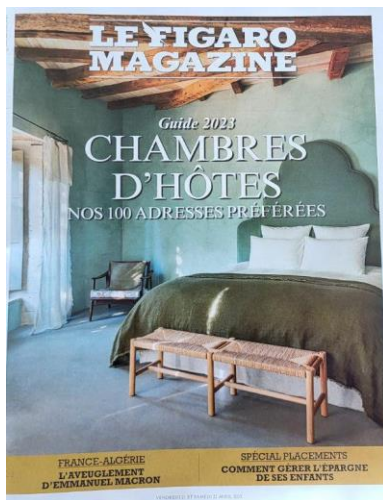
### 3 REPORTAGES TV NATIONALE

- **ARTE, émission « Invitation au voyage »** (documentaire autour du couteau Le Thiers® et sur l'histoire coutelière : « De Laguiole à Thiers »)
  - Diffusion : printemps 2024, 45 min
  - Audience moyenne : 850 000
  - Avec la journaliste Linda LORIN
- **France 2, émission « Télématin »** reportage sur les production BIO en Livradois-Forez (plantes médicinales, liqueurs, etc.)
  - Diffusion : 26/04/2023, 5 min
  - Audience : 780 000
- **M6, JT 12 h 45 « Patrick Torre en voit de toutes les couleurs »** (documentaire autour de l'artisanat insolite dans le Puy-de-Dôme)
  - Diffusion : 25/01/2023, 3 min
  - Audience : 1,2 million

### 1 REPORTAGE TV RÉGIONALE

- **France 3 Auvergne Rhône-Alpes, émission « Chronique d'en haut » : « Livradois-Forez, terre du milieu »**
  - Diffusion : 03/12/2023, 25 min
  - Audience : 158 000
  - Partenariat/cofinancement : Maison du tourisme de la Haute-Loire
  - Avec le journaliste Laurent GUILLAUME

## Relations-médias : presse magazine et accueils de journalistes



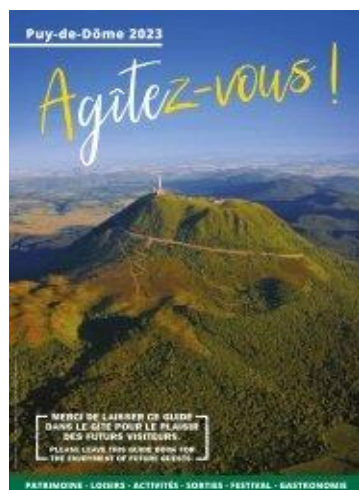
### 3 GRANDS REPORTAGES

- **Massif-Central magazine (n° 148, octobre/novembre/décembre 2023).** Parution : septembre 2023.  
Reportage de 26 pages sur le Forez.  
Équivalent pub : 51 194 €
- **Esprit d'ici (n° 70, septembre/octobre 2023).**  
Accueil des journalistes Patricia MARINI et Marie JARRY (septembre 2022).  
Reportage de 8 pages sur le Livradois-Forez.  
Équivalent pub : 43 179 €
- **Rd Reizen & vakantie (Zaterdag 4 februari 2023)**  
Accueil du journaliste Imco LANTING (juin 2022).  
Reportage de 6 pages sur le Livradois-Forez.  
Équivalent pub : 30 298 €

### REPORTAGES DE PRESSE ÉCRITE

- **Le Figaro magazine, guide 2023 des 100 plus belles chambres d'hôtes en France.**  
Accueil de la journaliste Brigitte BAUDRILLER.  
Parution : avril 2023.  
Sélection « Le Bois de Luna », article « Jolis dômes »

## Relations-médias : presse magazine, apports de contenus et radio



### ARTICLES DE PRESSE ÉCRITE

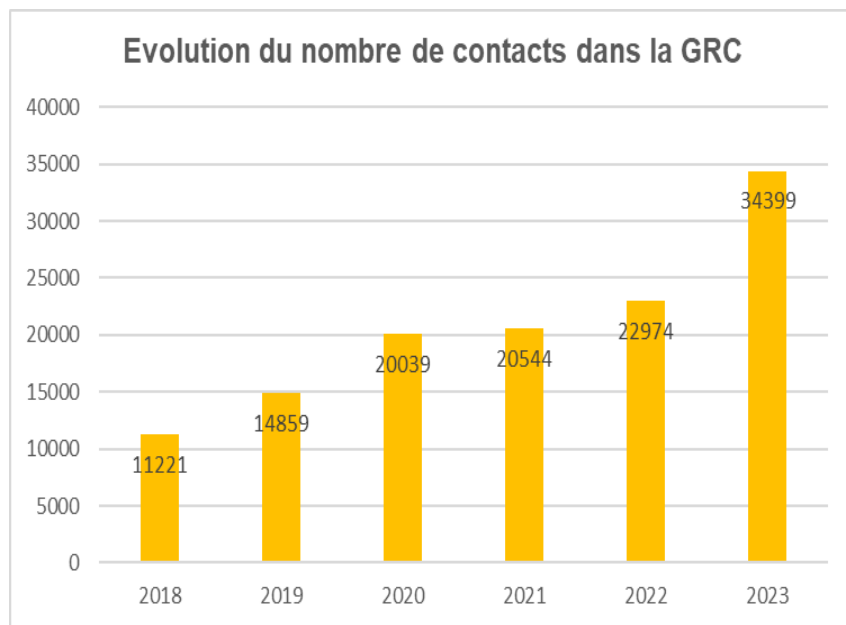
- **ELLE** magazine (carnet régional 03/08/2023). Reportage de 2 pages dédié au patrimoine naturel d'Auvergne + suggestions d'activités et bonnes adresses. Équivalent pub : 73 364 €
- **PRIMA** (n° 493 du 01/09/2023). Article régional sur les Journées européennes du patrimoine. Équivalent pub : 4750 €
- **Agitez-vous !** (2023, Puy-de-Dôme). Magazine gratuit disponible dans les gîtes de France du PDD. Présentation du Livradois-Forez et de ses 3 univers, idées de sorties. Parution printemps 2023

### APPORTS DE CONTENUS AVEC « AUVERNHA »

### RADIO FRANCE BLEU PAYS D'Auvergne

7 émissions thématiques : « L'été en En Livradois-Forez » avec interviews en direct des « partenaires touristiques » Du 03/07 au 01/09/2023, 20 mn d'antenne, 3 séquences proposées à chaque émission.

## 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 : 34 399 CONTACTS (+ 50 %)

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



### LES NOUVEAUTÉS

- Un **nouveau site internet** pour mars 2024.
- Un **plan de promotion mutualisé** avec les opérateurs touristiques locaux utilisateurs de la marque Livradois-Forez (campagnes digitales, relations médias, co-branding, accueil de blogueurs, salons, etc.).
- Un **film sur l'ail** de Billom.
- La nouvelle édition de la **carte tourisme et patrimoine** (avec, au verso, une carte dédiée aux activités de pleine nature).

### ACTIONS « COURANTES »

- **Plan éditorial mensuel.**
- **Campagnes de promotion mutualisées** avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme et les Gîtes de France 63.
- **Campagnes de promotion Livradois-Forez** sur les réseaux sociaux.
- **Plan de référencement** du site internet.
- **Déploiement de la marque Livradois-Forez** auprès des acteurs touristiques (top 30).
- Parution du **magazine de destination #6**.
- Participation à des **salons touristiques**.
- Actions **relations-presse & médias** : partenariat avec une agence de presse, accueil de journalistes.
- Organisation d'un **jeu concours**.
- Meilleur traitement/exploitable de la base de données client.

# **Relations clients** et relations commerciales

## Clientèle groupes 1/3 : le catalogue



### CATALOGUE GROUPES

- Un nouveau catalogue
  - Nombre d'exemplaires : 700.
  - Parution : Octobre 2023.
  - Augmentation du nombre de partenaires touristiques.

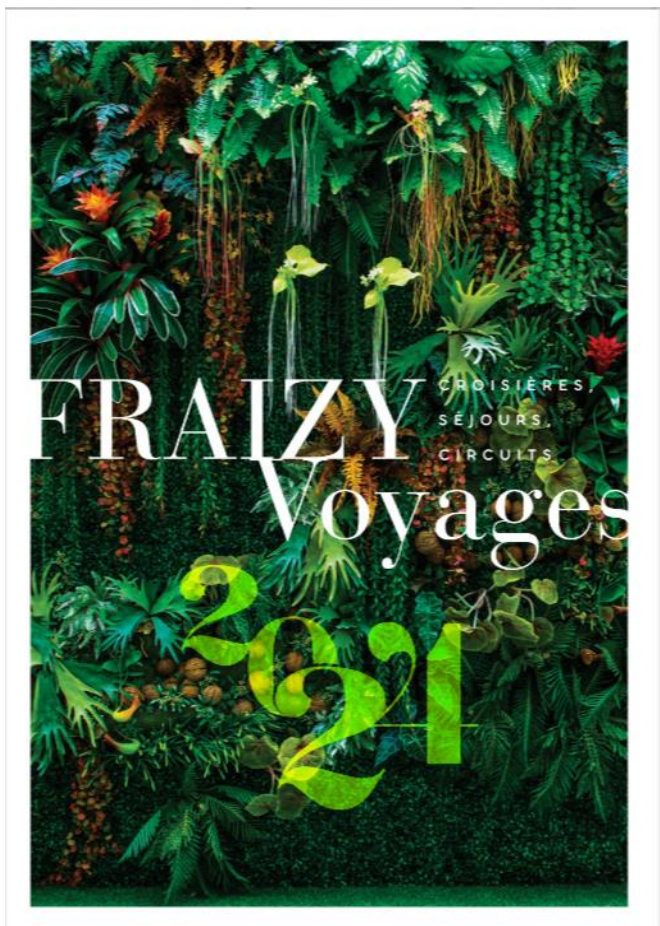
### UNE OFFRE REPRÉSENTATIVE DE L'ENSEMBLE DU LIVRADOIS-FOREZ

- **Thiers, cité médiévale et coutelière**  
4 circuits à la journée.
- **Billom/Lezoux, histoire d'aulx et céramique**  
5 circuits à la journée.
- **Ambert, Fourme et Forez**  
8 circuits à la journée (dont 1 en partenariat avec la Loire pour les communes du PNRLF).
- **La Chaise-Dieu, œuvre gothique et volcans**  
2 circuits à la journée,  
2 séjours, 3 jours/2 nuits.

De nouvelles propositions d'offre touristique mises en catalogue.

Quelques offres sont également présentées en partenariat avec d'autres territoires périphériques (Loire-Forez, le Puy-en-Velay et Clermont-Ferrand).

## Clientèle groupes 2/3 : démarchage des revendeurs professionnels



### PROMOTION DES VENTES

- **Un salon professionnel** : salon des Voyages organisé par les Voyages Fraizy à Pithiviers (1<sup>ère</sup> participation).  
Résultat : mise en brochure d'un séjour « voyage surprise » 3 jours/2 nuits pour 2024.
- **3 éductours en Livradois-Forez**
  - Accueil des voyages Vizet Mauriac (16 et 26/03/2023). 2 cars de 40 personnes au Moulin Bleu en mode VIP.
  - Accueil Venet Voyages de Duerne et Montbrison (09/10/2023).
  - Accueil de l'agence Migratour du Puy-en-Velay et Fontanon tourisme de Cournon et Voyages Robin Isoire (28 et 29/09/2023).
- **2 accueils d'OT de proximité**
  - Forez tourisme (30/03/2023).
  - OTVichy Destination (21/06/2023).
- Travail sur fichiers : papier, mailing, phoning.

### DE NOUVEAUX PARTENARIATS AVEC LES AUTOCARISTES

- 14 journées référencées en brochure autocaristes.
- 1 séjour 3 jours/2 nuits référencés auprès de 9 autocaristes.

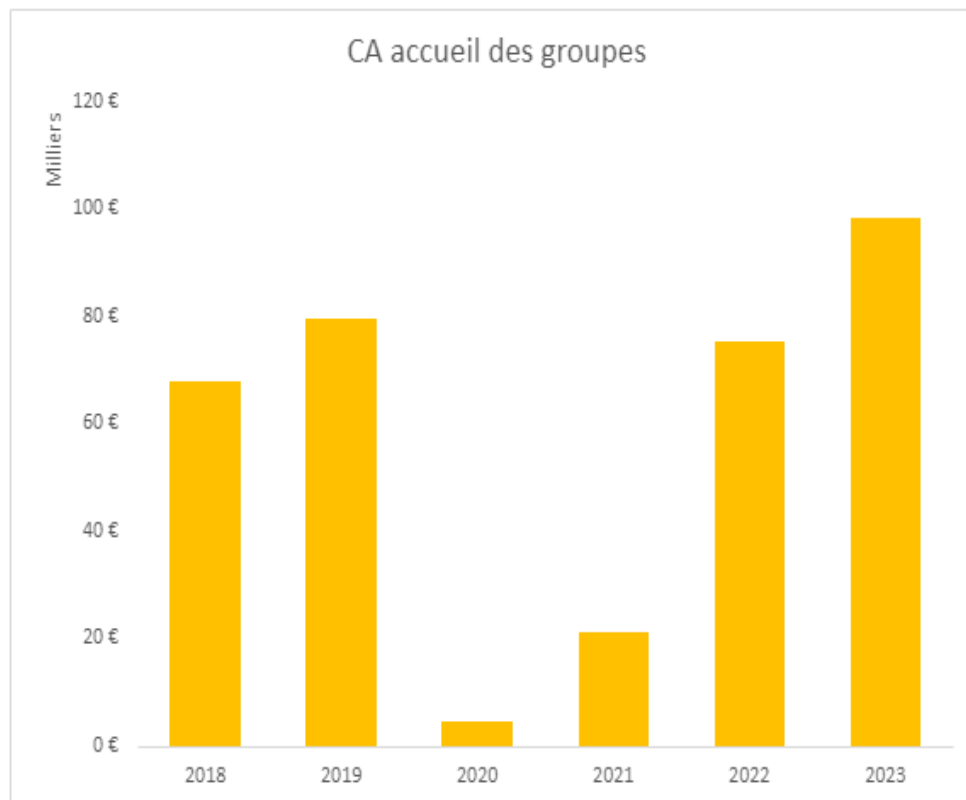
Autre opération de promotion : participation au salon « Origine Auvergne » à Clermont-Ferrand. 10 contacts supplémentaires d'associations avec un projet de visite du LF.

## Clientèle groupes 3/3 : Le chiffre d'affaires

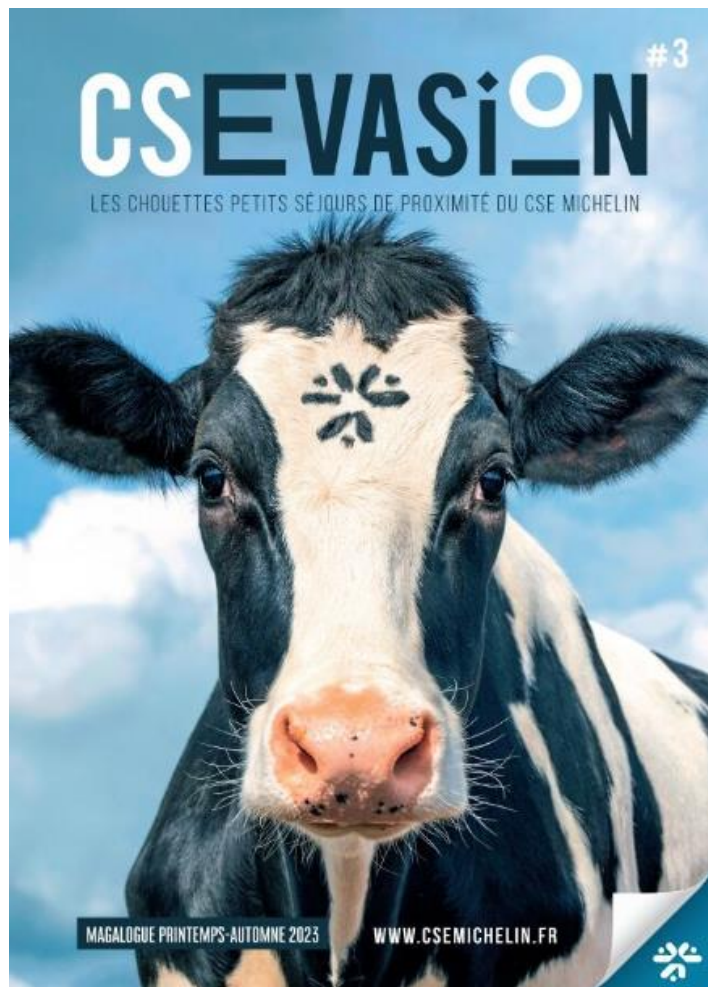


**Chiffre d'affaires « groupes » : 98 638 €**  
**(+ 31%)**

- Nombre de dossiers traités : 127
- Nombre de dossiers acceptés : 93



## Comités d'entreprise : partenariat CSE Michelin



### CRÉATION ET VENTES DE SÉJOURS : 73 023 € (+ 43 %)

#### Projet du Comité social et économique Michelin

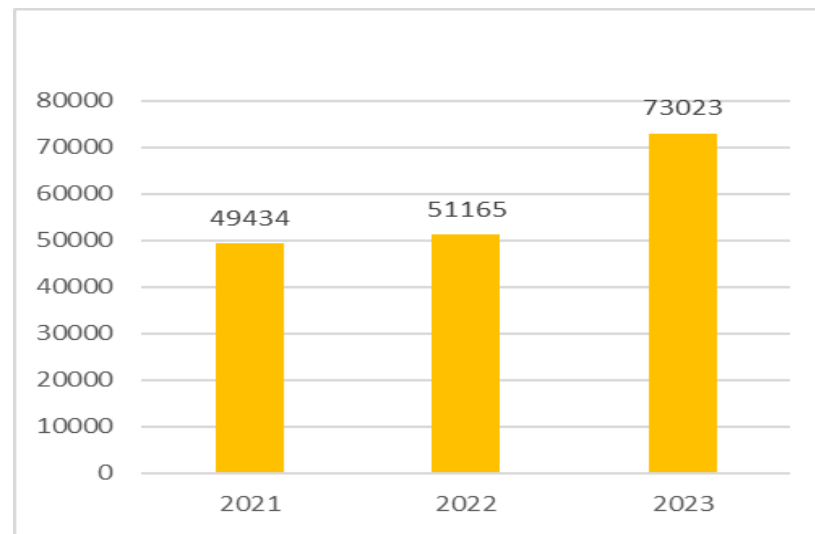
- Diversifier une gamme de courts séjours expérientielst valorisant un tourisme plus raisonné.

#### Séjours proposés en Livradois-Forez

- 10 séjours touristiques : hébergements qualifiés durables et activités. Durée : 2 jours/1 nuit (sauf exception)

#### Séjours les plus plébiscités en 2023

- Séjour montgolfière et séjour parachute (sensations fortes) et ateliers (couteaux, améthyste).



Évolution du CA de ventes de séjours pour le CSE Michelin

## Séjours expérientiels



France - Massif central  
De Thiers à Ambert en vélo électrique

5 jours à partir de 475 €

Liberté Nouveau Centre de vacances  
VTT Niv. 3 Appli Mon Roadbook Circuit Semi-itinérant

Réf : M3EB

## RÉFÉRENCIEMENT D'UN PRODUIT CHEZ ALLIBERT TREKKING

- Livradois-Forez : 1 des 10 territoires d'Auvergne retenu pour être accompagné pour améliorer sa production et mise en marché de l'offre randonnée à pied et/ou en vélo. Appui d'Auvergne Rhône-Alpes Tourisme et de l'agence KIPK associée à Allibert Trekking.
- 1 séjour (5j/4 nuits) a été réalisé en Livradois-Forez intitulé « **de Thiers à Ambert en vélo électrique** » et sera commercialisé en exclusivité 2024 par l'agence de voyage Allibert Trekking.

## VALORISATION DE SÉJOURS EXPÉRIENTIELS

### 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.
- Enedis Clermont – Le Puy.
- Campagnes Facebook.

### Partenariats commerciaux

- Aluna voyages

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

### 120 PRESTATAIRES UTILISENT LE SYSTÈME DE RÉSERVATION EN LIGNE PROPOSÉ PAR LA MDT (+ 7)

- 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).
- **205 appels ou mails traités.**



|                             | Réservables en ligne |            | Sensibilisés à la réservation |           |
|-----------------------------|----------------------|------------|-------------------------------|-----------|
|                             | 2023                 | 2022       | 2023                          | 2022      |
| <b>CENTRES D'ACCUEIL</b>    | 3                    | 3          | 0                             | 0         |
| <b>LOCATIFS</b>             | 105                  | 99         | 25                            | 27        |
| <b>HÔTELLERIE</b>           | 5                    | 5          | 1                             | 1         |
| <b>HÔTELLERIE PLEIN AIR</b> | 7                    | 7          | 1                             | 1         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>120</b>           | <b>113</b> | <b>27</b>                     | <b>29</b> |

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



## 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 : 2.
- 22 participants.

### LE CONSEIL AUX PRESTATAIRES

- Apporter de conseils et soutiens aux prestataires (choix d'une plateforme, refonte du site internet, amélioration de l'offre commerciale...).
- 25 prestataires ont fait appel pour une intervention.

### LE CLUB DES UTILISATEURS

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

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

- Parution : septembre 2023.

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



- **37 transactions**
- Panier moyen : 270 €
- Détail des transactions :

- **1 063 transactions** (vs 801 en 2022)
- Panier moyen : 196 €

| LOGICIELS DE RÉSERVATION PRÉSENTS SUR LE SITE INTERNET DE LA MDT | Nombre transactions |
|--|---------------------|
| OPEN PRO CAMPINGS  | 7                   |
| OPEN PRO MEUBLÉS   | 7                   |
| OPEN PRO REFUGES   | 2                   |
| OPEN PRO CHAMBRES D'HÔTES  | 14                  |
| PASSERELLE RESERVIT (HÔTELS)                                     | 6                   |
| PASSERELLE GÎTES DE FRANCE                                       | 1                   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>37</b>           |



## Vente en ligne 4/4 : partenariats avec les plateformes de revente

### 3 PARTENARIATS RÉALISÉS AVEC DES PLATEFORMES DE REVENTE EN LIGNE



GreenGo

we go  
GreenR  
DES VOYAGES QUI ONT DU SENS

#### 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 la 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 et WeGoGreenR

- Information lors d'une réunion en visio-conférence des possibilités de partenariat avec ces 2 plateformes de vente d'hébergements.
- 35 hébergements partenaires de la Maison du tourisme, participant à la session de présentation.

### LES NOUVEAUTÉS

#### Production

- Création de 10 nouveaux produits/nouvelles expériences durables (tourisme d'affaire, comités d'entreprises, individuels).

#### Commercialisation

- Mission d'accompagnement individualisée 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).
- Partenariat avec des plateformes dont Jaimejaimago (Gîtes de France 63), Cybevasion, etc.
- Appui à la structuration du projet de collaboration entre les PNR du Massif central et le CSE Michelin.

### ACTIONS « COURANTES »

#### Digitalisation des offres touristiques

- Installation des outils de réservation en ligne sur les sites internet des prestataires.
- Accompagnement des partenaires touristiques dans la mise en marché des offres (clubs des utilisateurs, guide de sensibilisation...).

#### Développement de la vente intermédiée

- Organisation de 2 à 4 éductours en Livradois-Forez.
- Poursuite du démarchage des comités d'entreprise.
- Démarchage des revendeurs groupes (autocaristes, agences de voyage, fédérations de groupes et d'associations de camping-caristes) dans un rayon de 3 heures.
- Organisation de l'accueil des groupes sur la destination.
- Renouvellement des partenariats de réciprocité commerciale avec les offices de tourisme de proximité.

# — Indicateurs



## Indicateurs d'activité de la Maison du tourisme

|   | NATURE DES INDICATEURS                          | 2015     | 2019      | 2020     | 2021      | 2022      | 2023             | ÉVOLUTION 2023/2022 |
|---|---|----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------------|---------------------|
| <b>MARKETING</b>                            | Nb de visiteurs uniques sur le site vacances    | 33 884   | 104 818   | 215 031  | 266 700   | 300 618   | <b>349 398</b>   | <b>+ 14 %</b>       |
|   | Nb de visiteurs uniques sur le site randonnée   | -        |           |          | 39 444    | 31 529    | <b>55 623</b>    | <b>+ 76 %</b>       |
|   | Nb de clients/prospects dans la base de données | NC       | 14 859    | 20 039   | 20 544    | 22 972    | <b>34 399</b>    | <b>+ 50 %</b>       |
| <b>VENTES COMMERCIALES</b>                  | Nb de prestataires vente en ligne (via Open)    | NC       | 163       | 170      | 177       | 113       | <b>120</b>       | <b>+ 6 %</b>        |
|   | CA vente en ligne hébergements (via Open)       | NC       | NC        | NC       | 183 513 € | 186 520 € | <b>224 477 €</b> | <b>+ 20 %</b>       |
|   | CA du service commercial                        | 19 670 € | 125 796 € | 5 384 €  | 121 995 € | 126 242 € | <b>171 661 €</b> | <b>+ 36 %</b>       |
| <b>ACCUEIL TERRITOIRE RELATIONS LOCALES</b> | Nb de contacts dans les BIT en été              | -        | 11 866    | 12 173   | 11 471    | 9 760     | <b>8 972</b>     | <b>- 8%</b>         |
|   | Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année      | 24 600   | 47 998    | 33 600   | 33 401    | 33 135    | <b>31 986</b>    | <b>- 3 %</b>        |
|   | Nb de participants aux visites de la MDT        | 389      | 646       | 489      | 486       | 528       | <b>537</b>       | <b>+ 2 %</b>        |
|   | CA MDT billetterie                              | 21 243 € | 71 049 €  | 23 206 € | 45 742 €  | 78 879 €  | <b>79 980</b>    | <b>+ 1 %</b>        |
|   | CA boutique                                     | 2 531 €  | 10 149 €  | 9 526 €  | 9 283 €   | 8 085 €   | <b>8 587 €</b>   | <b>+ 6 %</b>        |
| <b>GOVERNANCE</b>                           | Nb de prestataires partenaires de l'OTI         | 279      | 285       | 293      | 266       | 299       | <b>301</b>       | <b>+ 1 %</b>        |
|   | Nb de packs partenaires souscrits               | 315      | 391       | 416      | 423       | 577       | <b>479</b>       | <b>- 17 %</b>       |

## Taxe de séjour : évolution du produit collecté entre 2018 et 2022

**+ 43 % entre 2018 et 2022**

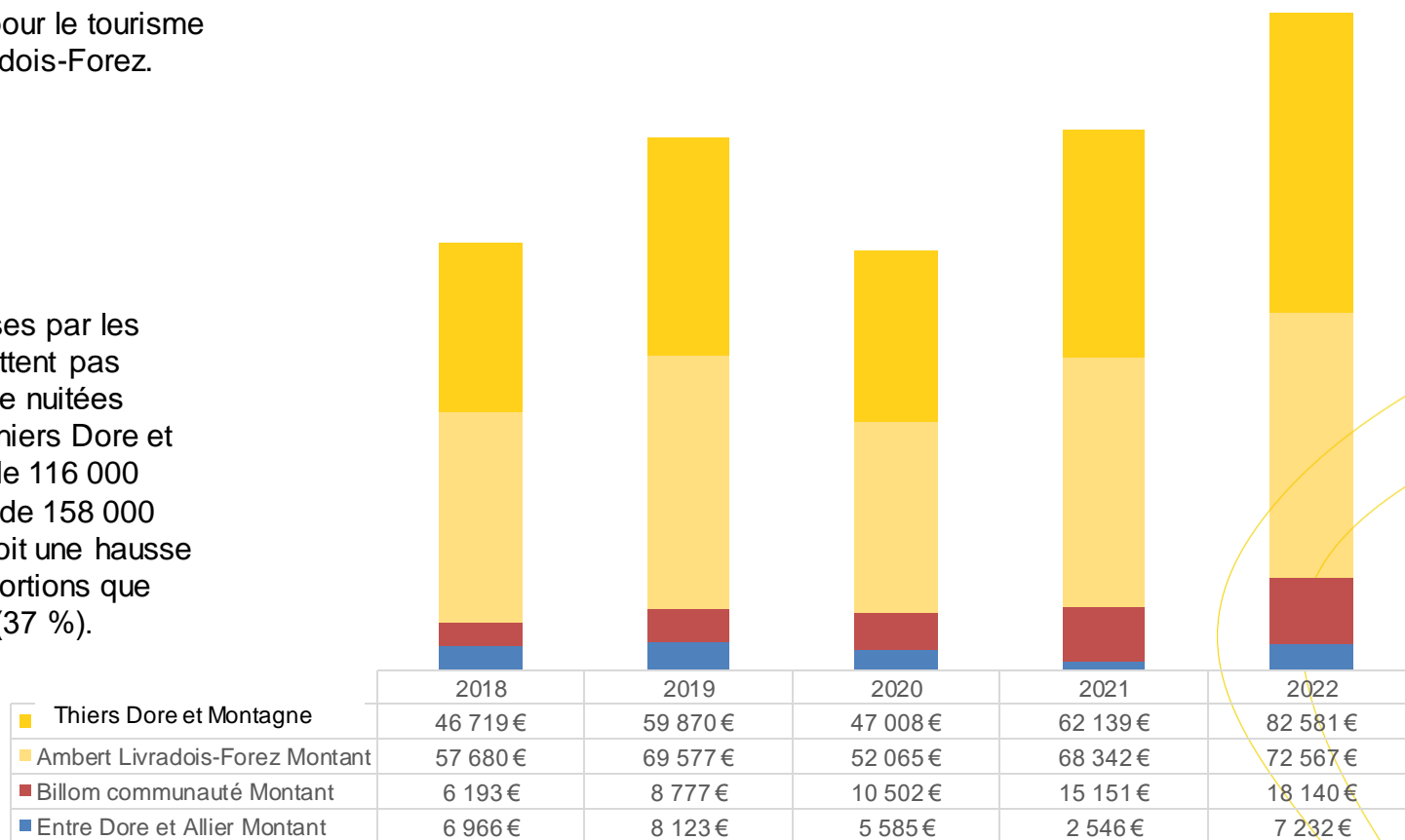
**2021 et surtout 2022 bien**

**meilleure que 2019 :**

année de référence pour le tourisme en France et en Livradois-Forez.

**117 558 €    146 347 €    115 160 €    148 178 €    180 520 €**

Les données transmises par les collectivités ne permettent pas d'estimer le nombre de nuitées globales. Sauf pour Thiers Dore et Montagne. Passage de 116 000 nuitées (2019) à plus de 158 000 (2022) soit + 36 %. Soit une hausse dans les mêmes proportions que l'évolution du produit (37 %).



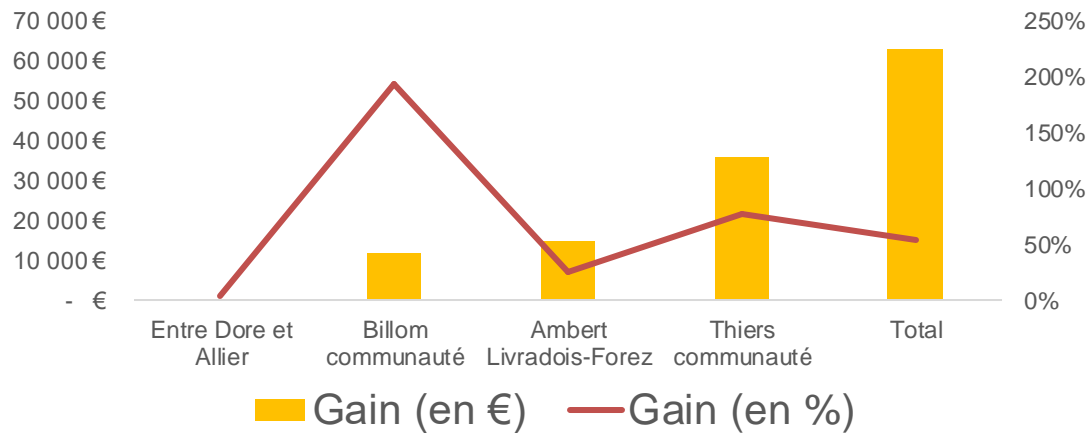
## Taxe de séjour

- **Thiers Dore et Montagne**  
+ 35 862 €  
(le plus gros gagnant)
- **Ambert Livradois-Forez**  
+ 15 000 € (+ 26 %)
- **Billom communauté**  
+ 193 % (de très loin, la plus forte progression)
- **Entre Dore et Allier**  
maintien de la TS malgré la fermeture d'un gros hébergement 4 \*

La part du produit de la taxe de séjour en Livradois-Forez/à celle de la France augmente d'année en année.

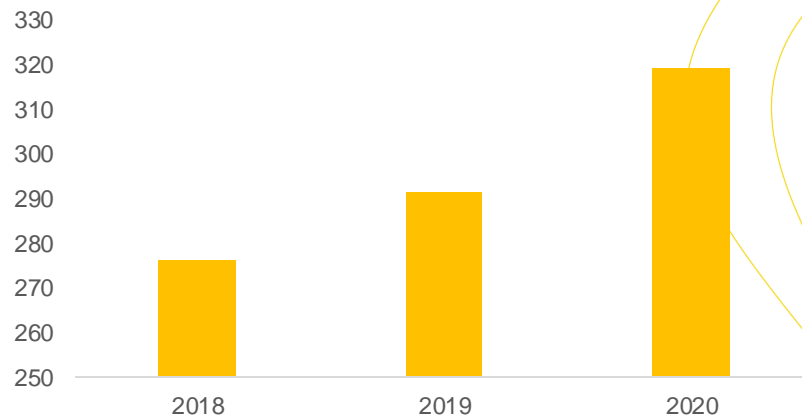
*Pas encore de données nationales 2021 et 2022*

## Gain de produit lié à la taxe de séjour entre 2018 et 2022



## Part du produit de la taxe de séjour Comparaison Livradois-Forez/France

(en pour million)



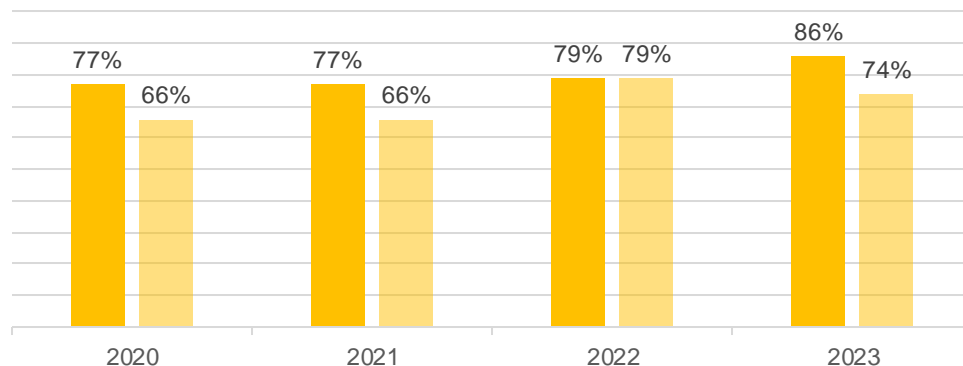


## Satisfaction des prestataires touristiques de leur activité estivale

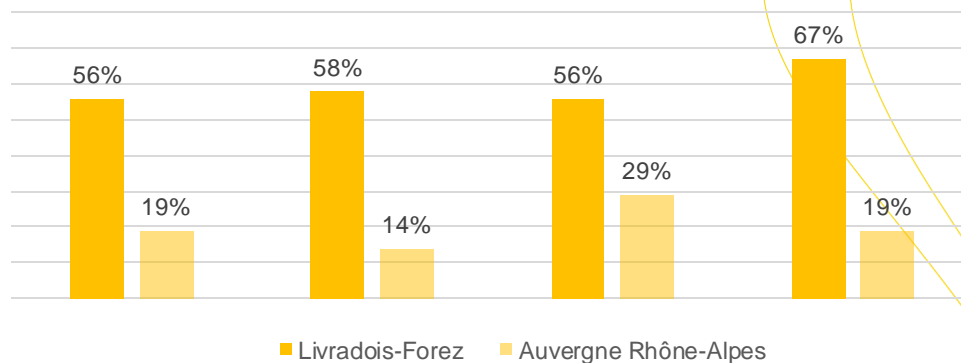
**86 % DE PRESTATAIRES SATISFAITS DE LA SAISON ESTIVALE DONT 67 % DE TRÈS SATISFAITS EN 2023 (UN RECORD)**

- Des prestataires plus satisfaits que la moyenne régionale
- Le premier critère d'explication de la bonne saison touristique est la hausse de la notoriété de la destination (**pour 40 % des prestataires touristiques interrogés**)

Taux de satisfaction des prestataires touristiques ayant noté au moins **5/10** la saison estivale (**satisfaits**)  
(en %)



Taux de satisfaction des prestataires touristiques ayant noté **au moins 8/10** la saison estivale (**très satisfaits**)  
(en %)



## Satisfaction des visiteurs concernant les services de la MDT

### AVIS GÉNÉRAL SUR LES SERVICES DE LA MAISON DU TOURISME

191 répondants

De nombreux commentaires libres soulignent la qualité de l'accueil. Un personnel aimable, compétent et disponible.

4,7

Idem 2022



### ESPACE BOUTIQUE

204 répondants

Un espace à valoriser, une demande croissante de produits locaux.

4,5

Idem 2022



### QUALITÉ DES SENTIERS DE RANDONNÉE

163 répondants

Des suggestions en termes d'entretien et de qualité de balisage. Perte du signal GPS.

4,5

Idem 2022



### BALADE NATURE ET PATRIMOINE

99 répondants

Visites appréciées.

4,6

4,7 en 2022



### SERVICE BILLETTERIE DE LA MDT

84 répondants

Une offre variée et attrayante pour tout public.

4,6

4,3 en 2022



## E-reputation : avis visiteurs à propos de quelques sites touristiques

La satisfaction des visiteurs est évaluée ici à partir des notes d'avis des sites Google (qui note à 0,1) et Tripadvisor (qui note à 0,5). Les évaluations ont été relevées au 1er septembre 2023 s'il existe au moins 10 avis. Elles intègrent toutes les notes depuis l'affichage du site concerné sur ces 2 plateformes. Comme toute évaluation sur internet, elles sont à prendre évidemment avec précaution. Elles peuvent tout de même donner quelques indications. **Selon les études, la note optimale serait de 4,6 sur 5.**

|                                   | Google | Trip. |
|-----------------------------------|--------|-------|
| Lac d'Aubusson d'Auvergne         | 4,7    | 5     |
| Plan d'eau Saint-Rémy-sur-Durolle | 4,7    | 4,5   |
| Parc d'activité Prabouré          | 4,7    | 4,5   |
| Moulin Richard de Bas             | 4,6    | 4,5   |
| Château d'Aulteribe               | 4,6    | 4,5   |
| Musée de l'école 1900             | 4,6    | 4,5   |

|                                | Google | Trip. |
|--------------------------------|--------|-------|
| Abbaye de la Chaise-Dieu       | 4,5    | 4,5   |
| Jasserie du Coq noir           | 4,5    | 4,5   |
| Maison de l'améthyste          | 4,5    | 4,5   |
| Mus'énergie                    | 4,5    | 4,5   |
| Château de Vollore             | 4,5    | -     |
| Musée de la céramique          | 4,4    | 4,5   |
| Musée de la coutellerie        | 4,4    | 4,5   |
| Jardin pour la Terre           | 4,4    | 4,5   |
| Vélo rail (Agrivap)            | 4,4    | 4,5   |
| Château de Chavaniac Lafayette | 4,4    | -     |
| Creux de l'enfer               | 4,4    | 4,0   |
| Château de Mons                | 4,4    | -     |
| Plan d'eau de Cunlhat          | 4,4    | -     |

|  | Google | Trip. |
|--|--------|-------|
| Centre aquatique Billom communauté       | 4,3    | -     |
| Train de la découverte                   | 4,3    | 3,5   |
| Piscine Saint-Rémy-sur-Durolle           | 4,2    | -     |
| Plan eau Saint-Anthème                   | 4,1    | -     |
| Centre aquatique communautaire de Thiers | 4,1    | -     |
| Maison de la fourme d'Ambert             | 4,0    | 4,0   |
| Plan eau Iloa (Thiers)                   | 4,0    | 3,5   |
| Piscine Ambert Livradois-Forez           | 4,0    | -     |

## Remarques des visiteurs sur la destination

### QUELQUES POINTS POSITIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- **Beauté des paysages.**
- **Tranquillité de la destination.**
- **Qualité des sites culturels et naturels.**
- **Diversité de l'offre de randonnée.**
- **Étonnement devant autant de propositions d'activités, de sites à découvrir...**
- **Gratuité des parkings à Thiers.**

### QUELQUES POINTS NÉGATIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- **Baignade.** Fermeture cet été d'une partie des plans d'eau et piscines (cyanobactéries, pénurie de maîtres nageur). Difficulté à trouver l'information juste.
- **Fermeture de certains commerces et restaurants** (lundi notamment mais d'autres jours aussi en raison de la difficulté des restaurateurs à trouver du personnel saisonnier). Notamment dans les centres ville d'Ambert et Thiers.
- **Situation de la ville de Thiers (aménagement et état de la ville, fermetures de commerce...).** C'est le site qui recueille le plus d'avis négatifs des visiteurs. Même si certains visiteurs décèlent les beautés et potentialités de la ville de Thiers.
- **Difficulté cette année à trouver le bureau d'information touristique d'Ambert** (qui a déménagé en cours d'été). La signalétique directionnelle n'avait pas été refaite.
- **Manque d'animations et d'ouverture de commerces en soirée.**
- **Quelques prestataires semblent ne pas assurer le service promu** (pas de réponse aux demandes, fermetures non communiquées...).

## Ils ont dit

"J'apprécie beaucoup les activités proposées par le livret Balades Nature et Patrimoine. Et je félicite vivement les guides de ces balades qui sont toujours très compétents pour nous faire découvrir le passé et le présent de notre territoire."

"Très bon accueil, une découverte du quartier médiéval avec une guide passionnée et passionnante !"

"Super accueil, plein de conseils avisés, les animatrices prennent le temps de nous expliquer la région, de nous donner des infos utiles à notre séjour."

"Accueil chaleureux et pleins de bonnes idées pour les visites proposées"



# 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](mailto:contact@vacances-livradois-forez.com)

[WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM](http://WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM)