

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

17 DÉCEMBRE 2020

**COMPTE RENDU
COMMISSION ACCUEIL, TERRITOIRE
ET RELATIONS LOCALES**

Présents

Céline Auger, vice-présidente en charge de l'accueil, communauté de communes Billom communauté
Christine Miller, Moulin de la Passerelle

Annick Forestier, vice-présidente en charge de la relation client, relations commerciales, communauté
de communes Entre Dore et Allier

Frédéric Chonier, maire de Saint-Rémy-sur-Durolle, vice-président communauté de communes Thiers
Dore et Montagne

Alain Molimard, communauté de communes Ambert Livradois-Forez

Mélanie Deijn, Gîtes & mini camping « Les Deux Frères »

Joëlle Quinton, Saviloisirs,

Sébastien Giraud, Maison du tourisme du Livradois-Forez, chargé de mission randonnée

Marie Cornée, Maison du tourisme du Livradois-Forez, BIT Lezoux, chargée de la billetterie

Sandrine Marconnet, Maison du tourisme du Livradois-Forez, BIT Billom, chargée de la PAO

Pascale Saint-Joanis, Maison du tourisme du Livradois-Forez, manager de destination Thiers Dore et
Montagne

Muriel Papillon, Maison du tourisme du Livradois-Forez, responsable pôle accueil, territoire et relations
locales.

Ordre du jour :

Discussion, échanges autour des actions envisagées pour 2021

Support de discussion :

Déroulé de la commission accueil, territoire et relations locales du 17 décembre 2020

Présentation des participants

I - ACCUEIL

I – DÉMARCHE QUALITÉ : RÉFLEXION ET ENGAGEMENT

- **DÉMARCHE DE CLASSEMENT**

Classement de l'office de tourisme en catégorie II.

Dépôt du dossier en septembre 2021 pour l'étude en commission préfectorale fin
2021.

Mettre en perspective à moyen terme le classement de l'office de tourisme en
catégorie I. Il est lié à l'obtention du label « Qualité Tourisme ».

- **DÉMARCHE QUALITÉ**

Étudier les modalités de la Démarche Qualité Tourisme côté accueil.

Phasage du projet : cette demande de labellisation nécessite 2 ans de travail.

Il faut donc mettre en place toutes les procédures (outils / méthodologie), un gros travail
d'écriture est demandé.

Obtenir le label qualité tourisme, c'est assurer la continuité de tous les services.

- **PROGRAMME D'AMÉNAGEMENT DES BIT**

Dossier financé par la région, une enveloppe de 60 000 €/an sur 2 ans financé à 80 %
la première année et à 70 % la seconde.

2 phases :

Devanture, signalétique pour la saison 2021 : améliorer la visibilité de la présence de la MDT sur les territoires.
Lancement de l'étude sur l'aménagement intérieur des BIT 2021/2022.

II – MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE EN MATIÈRE DE POLITIQUE D'ACCUEIL DES PUBLICS

Définition : SADI Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique.

C'est quoi un SADI ? C'est une méthodologie et des outils pour les territoires touristiques qui mènent une réflexion ou un projet autour de l'accueil dans l'Office de Tourisme et à l'échelle de la destination :

- Un état des lieux pour mieux connaître ses clientèles et leurs pratiques en réalisant un travail précis de segmentation.
- Un diagnostic complet des outils d'accueil à partir des parcours clients dans les murs de l'Office de tourisme et en dehors (chez les prestataires, en ligne, etc.).
- L'élaboration d'un schéma pour atteindre les objectifs fixés et les confronter aux pratiques des clientèles. Il faudra prioriser certains clients, services ou lieux.
- La définition des outils (réaménagement des locaux, numérique, communication, etc.) nécessaires au schéma.

II – LES PRATIQUES D'ACCUEIL

- **ACCUEIL DES PUBLICS :**
 - Les bureaux d'information touristiques :
 - 3 bureaux principaux : Thiers, Ambert, Billom
 - 6 bureaux dits secondaires : Saint-Anthème, Arlanc, Courpière, Lezoux, Olliergues, Saint-Germain-l'Herm
 - 1 ou 2 points d'information saisonnier : Saint-Rémy-sur-Durolle, réflexion en cours pour de l'accueil au lac d'Aubusson.
 - Des pratiques collectives définies à l'échelle du pôle qui sont gérées et coordonnées par territoire (ALF, TDM et Billom/Lezoux) :
 - Accueil physique
 - Accueil téléphonique : réflexion en cours pour un standard numérique qui soulagerait l'animateur de destination en pleine saison lorsqu'il y a affluence. Les interlocuteurs au téléphone seraient redirigés vers les techniciens adéquats. Amélioration de la qualité du service.
 - Des formations et séminaires qui préparent l'équipe (permanents et saisonniers) à l'accueil estival.
 - Accueil hors les murs :
 - Pots d'accueil dans les structures d'hébergement de plus de 100 lits pendant l'été.
 - Stand MDT lors de manifestation d'envergure nationale ou régionale dont les organisateurs ont souscrit un pack événement majeur.
 - Présence de la MDT dans des sites touristiques et culturels : musée de la céramique, médiathèque de Lezoux.

- GESTION DES OUTILS LIÉS A L'ACCUEIL
- Mise à jour des offres touristiques :
 - Base de données professionnelles Apidae : réflexion sur l'achat d'un outil permettant aux prestataires de mettre à jour leurs offres en direct.
 - Syndication de la base de données à notre site internet et celui d'Auvergne Destination Volcans et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme.
- Observation touristique
 - Logiciel de Gestion de la Relation Client (GRC).
 - Qualification des visiteurs : profil, origine géographique, durée de séjour, centre d'intérêt.
 - Élaboration de fichiers clients.
- Supports d'information
 - Guide hébergement numérique.
 - Fiches « suggestions ».
 - Diaporama de présentation du territoire.
 - Affichage des disponibilités.
 - Sac en papier.

III- ANIMATIONS

- RECENSEMENT DES ANIMATIONS
 - Base de données professionnelles Apidae.
 - Formulaire de saisie en ligne des animations.
- VALORISATION DES ANIMATIONS
 - Guide des animations locales : mensuel, hebdomadaire en été par territoire.
 - 4 guides 'Festivités et animations » pour les petites vacances scolaires.
 - Guide des « Balades nature et patrimoine ».
 - Agenda sur le site internet.
 - Page Facebook Informations locales.
 - Relation presse.

IV -DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE

- BOURSES D'ÉCHANGES DÉPARTEMENTALES
Service proposé dans le pack partenaire pour les prestataires d'activités
Participation aux 4 rendez-vous départementaux en mars avril : Loire, Puy-de-Dôme, Haute-Loire et Loire avec système de précommande.
- BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE
Service proposé à tous les prestataires partenaires.
Mise à disposition des documentations dans les présentoirs des BIT.
Organisation de la logistique pour livraison avant les vacances de Pâques et en juin.
- PRESTATAIRES ET COMMERCES DU LIVRADOIS-FOREZ
Service proposé à tous les prestataires du Livradois-Forez.
Bon de commande en mars pour une livraison avant les vacances de Pâques.
Tournées de diffusion du magazine dans les commerces du Livradois-Forez en mars et en juin.

Le magazine a bien été diffusé. Un bel outil qui est informatif et qui permet de s'imprégner du territoire. Bon retour. La médiathèque a demandé à avoir des numéros 1 car avec les reportages en première partie, un effet de collection est créé...

Réflexion à avoir sur la réalisation de guides d'accueil qui viendrait compléter le magazine (informations médicales, alimentaires...)

V – SERVICES BOUTIQUE ET BILLETTERIE

- **BOUTIQUE**

Une campagne d'achat : réassort et identification de nouveaux produits (code de marque) ex : ligne de couteaux, sac en coton...

Outil de vente en ligne à étudier pour intégration sur site internet.

Des réductions pour les partenaires : topoguides et couteaux.

- **BILLETTERIE**

Développement de l'offre en billetterie réservable en ligne et au comptoir des BIT : concerts, festivals, activités sportives, bons cadeaux, entrées musée, visites guidées et balades accompagnées...

Partenariat avec des grands sites régionaux : vente en comptoir.

Accompagnement des prestataires pour faciliter la réservation de la billetterie en ligne (Open billet ou Addock).

II - TERRITOIRE

I – LA RANDONNÉE

- **LE NUMÉRIQUE** : développement de l'application *Livradois-Forez Rando*

Près de 200 circuits consultables, imprimables et téléchargeables gratuitement.

Mode hors ligne.

Intégration des circuits VTT et cyclo en 2021.

2500 téléchargements avec l'application depuis juillet.

- **Soutien à l'ÉDITION de TOPOGUIDES** :

Entre Dore et Allier, Ambert et peut-être Olliergues.

- **Soutien à l'émergence de RANDONNÉE ITINÉRANTE** avec les partenaires (Fédé Parc, GR89, GR3, V70 ...) : une itinérance multi-activités sur les Hautes-Chaumes de Noirétable au col des Pradeaux (rando pédestre, rando VTT, chiens de traîneaux...).

- **SUIVI et MAINTENANCE** des sentiers Environ 2000 km de chemins balisés sur le territoire.

II – LA PROGRAMMATION D'UNE OFFRE DE DÉCOUVERTE DES PATRIMOINES

- **LES VISITES GUIDÉES** proposées par la MDT

Environ 50 rendez-vous sur l'année répartis des vacances de Pâques aux vacances de la Toussaint élaborés avec les guides-conférenciers de la MDT :

Visites de bourg de caractères : Thiers, Billom, Ambert, Châteldon, Courpière, Olliergues

Visites animées, en nocturne
Visites de sites ou de villages.

Nouveauté : chaque prestataire partenaire a le droit de participer aux visites gratuitement (bon de commande) et il sera proposé aux hébergeurs de faire profiter à leurs hôtes de tarifs préférentiels.

- **LES BALADES NATURE ET PATRIMOINE**

Participation au programme des Balades nature et patrimoine soutenu par le Parc naturel régional Livradois-Forez.

Programmation de balades accompagnées sur des sites naturels reconnus avec des intervenants extérieurs qualifiés (AEM).

Balades pour tous les goûts. Offre large et étendue

III – RELATIONS LOCALES, RELATIONS PRESTATAIRES
--

I – LES OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

- **PACKS PARTENAIRES** : pack prestataire, pack publicitaire, pack réseaux, pack événement majeur
- **L'ESPACE PRO** sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com
 - L'office de tourisme : la structure, le plan marketing, les bilans, les documents préparatoires et les comptes rendus.
 - Les services proposés aux partenaires de la MDT.
 - Les services de vente en ligne.
 - Le code de marque.
 - L'observatoire touristique.
 - La taxe de séjour.
 -
- **LETTRES D'INFORMATION** : faire remonter des infos à Mégane
- **RÉSEAUX SOCIAUX** : FB pro : groupe privé
- **ENQUETES** prestataires

II – LE PROGRAMME DE FORMATIONS

- **LES RENDEZ-VOUS DU TOURISME**

Journées délocalisées dans chacun du territoire pour proposer les services du pack partenaire et favoriser les échanges entre les prestataires.

- **LES JOURNÉES DE DÉCOUVERTE**

Des journées thématiques de découverte du territoire permettant également l'échange entre prestataires touristiques : La Chaise-Dieu et les pays d'Issoire

- **LES FORMATIONS THÉMATIQUES**

Organisation de formations sous forme de conférences ou d'ateliers.

Thématique : réservation en ligne, solution de paiement en ligne, stratégie de communication, élaborer un dépliant touristique...

Résumé des formations sur l'Espace Pro.
Replay sur la chaîne youtube de la MDT

III – QUESTIONS DIVERSES

La fin de la réunion est consacrée aux différentes remarques des participants :

Voie verte : des projets sont en cours notamment le long de l'Allier : la « Via Allier », ce tracé fait partie d'un projet d'aménagement global, V70, qui traverse l'Auvergne en reliant Moulins, Vichy, Pont-du-Château, Issoire, Brioude, Langeac, Prades, la Bastide-Puylaurent en Lozère pour offrir un itinéraire cyclable et multi usages, favoriser la découverte de l'Allier et la desserte de sites emblématiques, valoriser et connecter les activités de pleine nature le long de l'Allier, concilier développement et préservation des enjeux patrimoniaux, encourager l'innovation (équipements, services...).

À suivre de près par rapport à l'émergence de produits itinérants et d'équipement en matière de vélo.

Le secteur Thiers Dore et Montagne vient d'obtenir le label « Territoire Vélo » notamment en lien avec les activités autour d'Aubusson d'Auvergne et le centre des 4 Vents. Il faudra prévoir un espace dédié au vélo dans les BIT (carte, tracé, boutique comme des kits de réparation...). Les prestataires devront renseigner sur Apidae s'ils ont un espace fermé pour abriter leur vélo, un espace pour le nettoyer.... Il faut bien se préparer à accueillir cette nouvelle clientèle.

L'Espace VTT à Saint-Rémy-sur-Durolle organise en juin une grande fête autour du VTT.

Il est demandé à ce qu'il y ait une mise en valeur particulière du tourisme durable dans les programmes des journées découverte.