

Toute l'équipe de la Maison du tourisme reste à votre disposition pour toutes demandes !

## **#1. WebTV avril - Partir ici et le site Auvergne Destination Volcans**

Afin de s'impliquer encore plus dans cette démarche, la Maison du tourisme souhaite vous faire découvrir la plateforme "[Partir Ici](#)". Pour cela, Camille RACT, la cheffe de ce projet viendra lors de la WebTV d'avril (5/04 de 9 h à 10 h) présenter cette nouvelle plateforme/moteur inspirationnel, à destination des habitants de la Région pour (re)découvrir leur patrimoine et paysages.

Ensuite, ce sont Ludovic et Anaïs qui nous présenteront le site d'Auvergne Destination Volcans qui promeut les quatre départements Auvergnats ! Ils vous expliqueront comment être visibles mais aussi l'importance des informations à jour et photos de bonne qualité.

## **#2. Planification éditoriale de la Maison du tourisme**

Depuis janvier, un nouveau document a été mis en place afin de présenter les nouvelles actions à venir (sur le mois), les clientèles cibles et aussi les outils sur lesquels la MDT va s'appuyer pour communiquer ; Ceci permet aussi de faire le bilan des campagnes de communications qui viennent de se terminer.

Un document est édité par mois afin de suivre très régulièrement les actions terminées et à venir. Vous pouvez retrouver ces informations sur l'[espace pro](#) du site internet de la MDT.

## **#3. Le dossier de presse 2022**

Le nouveau dossier de presse de la Maison du Tourisme vient tout juste de sortir ! Cette année, la destination met prioritairement en avant les offres liées au tourisme durable et la liberté de voyager selon nos envies. Découvrez-le sur le site internet de la MDT, dans l'[espace presse](#).

## **#4. Le site internet de la Maison du tourisme, un outil en perpétuelle évolution**

Toujours dans une démarche d'amélioration continue, le site internet a besoin de quelques évolutions courant 2022 afin de répondre aux évolutions sociétales mais

également pour être conforme à la démarche qualité engagée depuis 2021. Pour cela, un nouveau module de traduction, plus performant, va être mis en place (qui permettra le référencement également), le respect des RGPD, l'optimisation de la version mobile du site et la possibilité d'avoir les avis clients de plusieurs plateformes.

#### **#5. L'accueil en anglais, un défi de 2022**

L'ensemble des agents d'accueil seront formés (approfondissement et perfectionnement) sur l'accueil de la clientèle anglophone. Une partie des agents a été formée fin 2021, la seconde moitié le sera au printemps. Cette formation est proposée suite à l'état des lieux du référentiel de la démarche qualité, qui implique que les agents d'accueil puissent accueillir au comptoir, mail ou téléphone en deux langues minimums (l'anglais ayant été reconnu comme la 1ère langue étrangère à maîtriser).

La MDT propose également à ses partenaires deux sessions de formations pour revoir les bases, les formules clés, réaliser des cours de conversation (sur inscription, nombre de place limité).

#### **#6. Le SADI : rebattre les cartes de la diffusion de l'information**

Comment organiser la diffusion de l'information auprès des visiteurs (lieux, forme, contenus, etc.) ? C'est l'objet du SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique).

En France, 10 % des touristes fréquenteraient les bureaux d'information touristique. Nous devons positionner l'information sur les lieux stratégiques.

Pour que cette organisation soit la plus pertinente possible, le schéma s'appuie sur le parcours client, les attentes et usages des visiteurs et la stratégie de la MDT.

Dans cet objectif, nous analysons les données existantes, les observations et attentes des professionnels du tourisme de la destination pour définir et prioriser les actions.

Le SADI est un outil co-construit, au profit de l'ensemble des acteurs du tourisme de la destination.

#### **#7. Jeu concours 2022 – Partenariat avec Le Petit futé**

Comme chaque année, la MDT propose un jeu concours afin de gagner un séjour en Livradois-Forez. Ce jeu est présent sur le Magazine, le site internet et des bulletins papier sont à remplir dans les bureaux d'accueil. Cette année, la MDT a décidé de s'associer avec Le Petit Futé, par le biais d'actions de promotion sur les multiples réseaux sociaux de ce dernier. Ce partenariat à plusieurs objectifs : promouvoir la destination à une échelle nationale (grâce à la notoriété de Petit Futé), faire découvrir le Livradois-Forez à de nouvelles clientèles sur les ailes de saison et collecter de la donnée client (email, centres d'intérêts, etc.)

## **#8. Nouveau prestataire VTT sur Ambert Livradois-Forez – Granit Bike**

C'est désormais la société Granit Bike qui sera chargée de proposer la location et des randonnées accompagnées en VTT sur le secteur d'Ambert Livradois-Forez. Chez GRANIT BIKE, les moniteurs VTT vous guident sur les Monts du Forez avec leurs VTT à assistance électrique pour une randonnée typique chargée en sensations (1/2 journée ou journée). Ils proposent aussi des VTT à la location pour ceux qui désirent explorer les environs par eux-mêmes ! Activité également possible sur la neige !

## **#9. Nouvel aménagement durable sur Ambert : projet La Prairie**

Pour pérenniser le [Festival Ambert](#) et améliorer l'accueil des festivaliers, les organisateurs portent un projet d'aménagement passif, local & durable du site du festival : La Prairie (composé de plusieurs espaces avec des constructions temporaires et permanentes).

Plusieurs grandes étapes vont avoir lieu, à commencer par le lancement d'une belle campagne de crowdfunding avec le soutien d'ENGIE sur la plateforme [Ulule](#) !

## **#10. On parle du Livradois-Forez ! Revue d'articles et accueil presse**

Programmation complète du Word Festival d'Ambert - La Montagne 02/02 - <https://bit.ly/335ghhF>

Programmation d'exposition au Musée de la Céramique de Lezoux – La Montagne février - <https://bit.ly/3uHzbGG>

Les grands rendez-vous sportifs de 2022 – La Montagne, 12/01 - <https://bit.ly/3uvPRRH>

# **INFORMATIONS SPÉCIFIQUES AUX PRESTATAIRES TOURISTIQUES PARTENAIRES DE LA MDT**

## **#11. L'espace pro du site internet de la Maison du tourisme**

Comme vous le savez, le site de la MDT possède un espace réservé aux pro du tourisme, très complet dans lequel vous pouvez retrouver tous les supports de formations, les newsletters, les informations sur l'office, etc. Voici un [tuto](#) pour vous décrypter les informations qu'on y trouve et le [top 3](#) des menus de cet espace ! Il est alimenté très régulièrement, n'hésitez pas à y jeter un œil de temps en temps.

## **#12. Le programme de formations partenaires**

Voici le programme complet ([programme détaillé](#) ou [calendrier récapitulatif](#)) des formations proposées pour 2022 ! Les agents de la MDT espèrent que vous trouverez des thématiques qui vous intéressent et que vous participerez à ces nombreux rendez-vous !

### ***Un nouveau format : les demi-journées de découverte, thématiques !***

Cette année, la “Démarche Qualité” fait l’objet de plusieurs formations et sera le sujet thématique de ces premières demi-journées de découverte ! L’objectif est simple : partir à la découverte de plusieurs prestataires déjà entrés dans une démarche de qualité, visiter leurs structures et surtout recueillir leurs témoignages sur le pourquoi ils ont décidé de prendre part à tel ou tel label/marque/classement, quelles sont les démarches, les avantages/inconvénients. Les prestataires pourront ainsi échanger entre eux sur les démarches mises en place ou sur leur projet, demander conseils.

Pour compléter ces demi-journées de découverte thématiques, la MDT vous proposera également un cycle de formation sur la démarche Qualité, de manière générale, d’autres témoignages et enfin la présentation des labels/classement/marque par les techniciens en charge de cela (Valeurs Parc, Nattitude et Clé verte). Cycle de 3 sessions d’1 h/ 1 h 30, le 4, 11 et 18 octobre (en visio).

### **#13. Marque Livradois-Forez, nouvelle marque territoriale**

La marque touristique se développe pour devenir une marque territoriale au service de tous.

Ainsi, le Parc naturel régional Livradois-Forez souhaite fédérer tous les acteurs du territoire grâce à la nouvelle marque territoriale, pour accroître l’attractivité de la région. Chaque acteur du territoire, quel que soit son secteur d’activité, pourra utiliser cette marque afin de faire rayonner l’image du Livradois-Forez.

L’objectif est de rendre le Livradois-Forez plus lisible à l’extérieur, tout en renforçant le sentiment d’appartenance à ce territoire, en affichant cette marque territoriale au plus grand nombre.

- La marque permet un discours commun pour « parler d’une même voix »,
- La marque apporte de la cohérence dans la communication du territoire,
- La marque fédère et regroupe les efforts de promotion,
- La marque accroît l’efficacité collective de la communication.

La marque est également un moyen de mettre en avant les qualités du territoire et d’affirmer les valeurs véhiculées : liberté, authenticité, solidarité, transmission, respect de l’environnement

Aujourd’hui, plus de 28 structures se sont engagées à communiquer avec la marque collective Livradois-Forez. Autant de structures, que d’ambassadeurs du territoire, réunis dans une aventure collective au bénéfice de l’ensemble du territoire, de ses habitants et de ses visiteurs.

Si vous êtes un acteur touristique, en devenant partenaire de la Maison du tourisme et en faisant la demande d'utilisation de la marque territoriale via ce lien, vous bénéficiez des outils de communication touristique mis à votre disposition :

<https://marque.livradois-forez.com/demander-la-marque/>

Vous voulez en savoir plus, alors cliquez sur ce lien et nous vous disons tout :



Votre contact : Anna-Maria Veyret Chargée du déploiement de la marque territoriale

## Dates à retenir

- Club utilisateurs de la vente en ligne en Livradois-Forez : mardi 15 mars et mardi 12 avril (14 h à 16 h), en visio
- Assemblée Générale le jeudi 24 mars à 18h30 à Saint-Gervais-sous-Meymont
- Comment créer une publicité sur Facebook : mardi 29 mars (9 h à 12 h) à St-Gervais-sous-Meymont
- Rédiger ses conditions générales de vente : jeudi 31 mars (9 h 30 à 10 h 30), en visio
- WebTV n°2 : mardi 5 avril (9 h à 10 h), Partir Ici et site Auvergne destination Volcans
- Découvrir Instagram, créer un post (fonctionnalités, retouches) : mardi 5 avril (14 h à 17 h) à St-Gervais-sous-Meymont
- Découvrir Safebooking : jeudi 14 avril (14 h à 15 h), en visio