

CONSEIL D'ADMINISTRATION
MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
MARDI 12 DECEMBRE 2023
COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 15 décembre 2023

La Présidente de la Maison du tourisme
Corinne MONDIN

PARTICIPANTS

Membres de droit

- Bernard BÉRAUD – Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Frédéric CHONIER - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Chantal FACY - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Annick FORESTIER - Communauté de communes Entre Dore et Allier
- Guy GORBINET - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Bernard LORTON - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Alain MOLIMARD - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Corinne MONDIN - Parc naturel régional Livradois-Forez
- Pierre ROZE - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres actifs

- François ANSEL - Village de vacances Les demeures du lac.
- Nicole BOUCHERAT - Les Marguerites du Lotz
- Georges CHAMPAIN - Gîte des Erables
- Jean JALLAT - Les Champs d'Ail de Billom
- Christine MILLER - Moulin de la Passerelle
- Alain NÉRON - Domaine du Faux Martel
- Hélène SLIK – La Paresse en douce

Autre participant

- Benoît BARRÈS – Maison du tourisme du Livradois-Forez
- Daniel FORESTIER - Communauté de communes Ambert Livradois Forez

EXCUSÉS / ABSENTS

- Céline AUGER - Communauté de communes Billom communauté, pouvoir à Corinne MONDIN
- Bernard AUROY - Randonnée en Livradois-Forez, pouvoir à Jean JALLAT
- Pierre CONTIE - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Frédéric CHONIER
- Patrick SAUZEDDE – Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Frédéric CHONIER

- Michelle CIERGE - Communauté de communes Entre Dore et Allier
- Marie-Paule DAUPHIN – Route des Métiers
- Arnaud DE CADIER DE VEAUUCE - Château des Martinanches
- Jean DELAUGERRE - Communauté de communes Billom communauté
- Pierre DUBOST - Café Le Central
- Valérie GOBILLARD - Le Clos Goëlle
- Cyril GUGLIELMO – Restaurant Le Gaspard des Montagnes
- Didier LAMBERT – Centre historique du monde des Sapeurs-Pompiers

ORDRE DU JOUR

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – Information sur le projet de Stratégie de développement touristique durable de la destination

Pôle accueil – territoire – relations locales

II – Évolution de la gestion des bureaux d'information touristique (2024) et projet de nouveaux horaires.

III – Pack grands événements : bilan 2023 et convention de partenariat 2024

Pôle marketing

IV – Présence de la Maison du tourisme lors des manifestations locales

V – Plan de promotion mutualisé 2024 avec les partenaires touristiques

VI – Mission de relations médias

VII – Magazine de destination 2024

VIII – Carte tourisme et patrimoine

IX – Campagnes de communication digitale en partenariat avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme

X – Adhésion 2024 à la Marque Auvergne (reconduction)

Pôle administration

XI – Convention avec la mairie de Thiers

B - INFORMATIONS

Pôle accueil – territoire– relations locales

XII – Démarche qualité

XIII – Bilan de la fréquentation des bureaux d'information touristique lors des vacances d'automne

XIV – Destination Grand air

Pôle marketing

XV – Information sur les relations presse en cours

XVI – Bilan des campagnes de communication des mois d'octobre et novembre

Pôle administration

XVII – Mouvements de personnels

XVIII – Frais de déplacement des membres du conseil d'administration de la Maison du tourisme

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I - INFORMATION SUR LE PROJET DE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE DE LA DESTINATION

Élue référente : Corinne Mondin

Afin de contribuer au développement de la destination, en lien avec le classement Parc naturel régional Livradois-Forez, les collectivités locales sont conscientes que la création de l'office de tourisme intercommunautaire n'est pas suffisante. Mutualiser des moyens pour développer l'accueil, l'information et la promotion de la destination ne peut être efficace qu'à la condition que soit élaboré, en amont, un projet collectif de DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE GLOBAL ET DURABLE DE LA DESTINATION, vecteur essentiel de développement économique, social et environnemental du territoire.

L'élaboration de ce Schéma de développement touristique global et durable de la destination Livradois-Forez débutera en 2024.

L'une de ses particularités est qu'il sera « multi-territorial » et intégrera des échelles différentes dont :

- la destination Livradois-Forez comprenant : le périmètre d'intervention de la MDT (4 EPCI) et les autres EPCI concernés en partie par le territoire du Parc naturel régional (communes du Parc dépendant d'un autre office de tourisme que la Maison du tourisme) ;
- chacune des 4 communautés de communes membres de la MDT ;

Il comprendra notamment :

- un diagnostic touristique de la destination ;
- un bilan des actions liées au tourisme des collectivités partenaires ;
- un éventuel enrichissement du positionnement marketing de la destination ;
- la définition des enjeux du développement touristique durable ;
- des orientations stratégiques ;
- **une déclinaison sous forme de plan d'actions avec des feuilles de route par communauté de communes ;**
- une méthode d'animation, de suivi et d'évaluation de l'ensemble du projet.

La maîtrise d'ouvrage est assurée par le syndicat mixte du Parc avec l'appui, en termes d'animation, de la Maison du tourisme.

La mission d'expertise sera confiée à un cabinet d'étude dont la sélection a eu lieu le 27 novembre.

Le PNR est encore en recherche de financement mais le conseil régional semble en voie d'accorder 50 % de financement et le conseil départemental du Puy de Dôme 30%. Il ne resterait que 20% à charge pour le PNR. La MDT ne contribue pas financièrement à l'étude mais apporte une contribution technique (conseil).

II – ÉVOLUTION DE LA GESTION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE DU SECTEUR AMBERT LIVRADOIS-FOREZ ET NOUVEAUX HORAIRES

Elue référente : Céline Auger

Dans le cadre du Schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique (SADI), la Maison du tourisme mène une réflexion particulière sur le secteur d'Ambert Livradois-Forez en concertation avec la communauté de communes notamment sur les horaires d'ouverture des 5 bureaux d'information touristique : Ambert, Saint-Anthème, Arlanc, Saint-Germain-l'Herm et Olliergues.

Concernant les bureaux principaux d'Ambert et de Saint-Anthème considérés comme bureaux principaux, et qui ont bénéficié du programme de réaménagement, les horaires d'ouverture sont maintenus. Une modification à la marge a été appliquée cet été sur le bureau d'Ambert en proposant une fermeture de 12h30 à 13h30 en semaine.

Concernant les bureaux dits secondaires, la communauté de communes ne souhaite pas investir dans le réaménagement des bureaux. Ce choix aura des incidences sur l'obtention de la marque Qualité tourisme. Plusieurs indicateurs, dont la fréquentation et les demandes exprimées, ont été observés pour proposer des horaires d'ouverture adaptés au flux des clientèles touristiques.

Le bureau d'Arlanc accueille une clientèle majoritairement locale qui exprime surtout des besoins en matière de transport (ligne de bus) et d'animations. Les horaires d'ouverture ont été modifiés pour la saison 2023. Pour le reste de l'année, il est proposé de maintenir l'accueil touristique le lundi matin jour de marché. Un travail est à poursuivre sur de la possibilité de proposer un accueil hors les murs sur le site du Jardin pour la terre et le déploiement du dispositif prévu au SADl avec les points d'information touristique (MSAP, prestataires touristiques) et relais d'informations touristiques (commerces et prestataires touristiques). La communauté de communes s'apprêterait à "rafraîchir" ce bureau.

Le bureau d'Olliergues affiche une faible fréquentation en dehors de la saison estivale. Toutefois, ce bureau, qui a été refait à neuf récemment, correspond au critère de la démarche qualité. De plus, ce bureau bénéficie d'une localisation centrale, sur l'axe de circulation entre Thiers/Courpière et Ambert (en l'absence également d'un point d'accueil à la Maison du Parc) avec du passage sur la D 906. Il accueille une typologie de clientèle différente des autres BIT : des visiteurs de passage, avec des demandes de dernière minute. Il est proposé de n'ouvrir le bureau d'Olliergues que pendant les vacances scolaires (hors juillet/août) le samedi de 10h à 12h30.

Le bureau de Saint-Germain-l'Herm devient un point d'information touristique estival. Installé dans les locaux de la nouvelle MSAP, il affiche une faible fréquentation ainsi que peu d'appels téléphoniques. Il est proposé de fermer ce point d'information touristique de septembre à juin. Les appels téléphoniques seront transférés sur le site d'Ambert. Le personnel de la MSAP recevra une formation pour assurer un minimum d'accueil touristique lors de la permanence le jeudi matin.

Suite à une rencontre avec la communauté de communes Ambert Livradois-Forez, il a été envisagé d'organiser un accueil "hors les murs" sur le site de la MSAP de Cunlhat, le mercredi matin jour de marché de 9h30 à 12h des vacances de Pâques à septembre.

Après concertation avec la communauté de communes Ambert Livradois-Forez, le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de réduire les horaires d'ouverture des bureaux dits secondaires en dehors de juillet/août :**
 - **Arlanc : le lundi matin de 10h à 12h30 ;**
 - **Olliergues : le samedi matin pendant les vacances scolaires ;**
 - **Saint-Germain-l'Herm : fermeture du bureau de septembre à juin.**
- **d'organiser un accueil "hors les murs" à la MSAP de Cunlhat le mercredi matin de 9h30 à 12h ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

PS : le détail des projets d'ouverture de l'ensemble des BIT est annexé au présent compte-rendu.

III - PACK GRANDS ÉVÈNEMENTS : BILAN 2023 ET CONVENTION DE PARTENARIAT 2024

Élue référente : Céline Auger

La Maison du tourisme du Livradois-Forez a créé un pack spécifique pour les « événements majeurs » du territoire visant à mutualiser collectivement des moyens pour mieux faire connaître conjointement

l'événement et la destination Livradois-Forez et ainsi proposer un principe de partenariat plutôt que d'un simple pack de service.

Le partenariat comprend 2 volets :

- 1 cadre commun identique à chacune des conventions entre la Maison du tourisme et les événements majeurs partenaires ;
- 1 cadre de partenariat spécifique à chacun des événements identifiant les collaborations en termes de communication complémentaires au cadre commun via des services à la carte.

Compte-tenu des nombreuses demandes d'événements pour bénéficier de ce pack, il vous est proposé de bien clarifier les conditions de partenariat.

Classification

Seraient considérés comme événements majeurs du Livradois-Forez, les événements remplissant les conditions suivantes :

	Évènements majeurs à portée RÉGIONALE	Évènements majeurs à portée NATIONALE
Critères communs	Budget de communication Présence sur le Web Intérêt de l'évènement pour les clientèles touristiques Ancrage de la manifestation dans le territoire Livradois-Forez	
Critères spécifiques	. Visiteurs à dominante locale . Reconnaissance / notoriété au moins départementale.	. Visiteurs à dominante régionale voir nationale . Plus de 2 000 visiteurs . Plus de 10 000 € de budget de communication . Reconnaissance au-delà de l'Auvergne.

Services proposés par la Maison du tourisme

Les services proposés par la Maison du tourisme comprennent des services communs à tous les événements et quelques services spécifiques pour les événements à portée nationale (en complément de ceux proposés à tous les organisateurs d'événements).

	Évènements majeurs à portée REGIONALE	Évènements majeurs à portée NATIONALE
Services communs	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion des plaquettes et affiches dans les bureaux d'information touristique • Valorisation spécifique sur le site internet : page d'accueil ; rubrique « Incontournables/festifs » ; mots-clés. • Valorisation spécifique au sein du magazine (1/4 de page), via les réseaux sociaux, la newsletter professionnelle, la newsletter saisonnière, dans le dossier de presse annuel de la destination • Création d'un temps de présentation de l'évènement à l'ensemble de l'équipe de la Maison du tourisme en visio-conférence. • Mise à disposition d'outils de promotion, prêt ou don de matériel via la plateforme de la marque : https://marque.livradois-forez.com/boite-a-outils-tourisme/ • Fourniture d'une animation visuelle spéciale "grands évènements". 	
Services spécifiques		1 page de présentation de l'évènement dans le magazine contre 1 page de présentation du Livradois-Forez dans le support de communication de l'évènement à condition qu'il soit tiré à plus de 4 000 exemplaires.

Engagement des évènements

Les évènements s'engagent prioritairement à la valorisation de la destination "Livradois-Forez" en mettant en avant la marque « Livradois-Forez » et sa signature « parc naturel régional en Auvergne » et en respectant sa charte d'utilisation. D'autres engagements sont mentionnés dans la convention cadre.

Partenaires

Les partenaires 2023 étaient les suivants :

Évènements majeurs à portée REGIONALE	Évènements majeurs à portée NATIONALE
<ul style="list-style-type: none"> . Rencontres Arioso . Concerts de Vodable . Festival de Montpeloux . Foire à l'ail . Marché des potiers . Village des producteurs des sites remarquables du goût. 	<ul style="list-style-type: none"> . Festival de la Chaise-Dieu . Cyclo les Copains . Pamparina . World Festival Ambert . Les Fourmofolies . Coutellia.

Un bilan de l'opération est réalisé chaque année à l'automne : [cpte-rendu Bilan evenements 2023 \[Enregistrement automatique\].pptx](#)

Fin novembre, début décembre, des rencontres individualisées sont organisées avec chacun des évènements pour présenter les évolutions du pack évènement majeur 2024. ([Pack évènements 2024 version 1.docx](#))

La Maison du tourisme a adopté le tarif et les principes du pack évènements majeurs lors du conseil d'administration du 13 juin dernier.

En complément, le conseil d'administration adopte à l'unanimité :

- les principes de partenariat ci-dessus ;
- le principe de limiter le nombre d'évènements majeurs pouvant bénéficier du pack grands évènements à 12 maximum (et à 6 seulement de portée nationale) et ce pour 2024 ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

En complément :

- il est prévu de se laisser une marge de liberté pour répondre aux éventuelles demandes complémentaires pour 2025 ;
- Bernard Lorton prend contact avec l'organisateur du Trail d'Auvergne pour le mettre en relation avec la Maison du tourisme.

IV – PRÉSENCE DE LA MAISON DU TOURISME LORS DES MANIFESTATIONS LOCALES

Élu référent : Alain Néron

La MDT Livradois-Forez est de plus en plus présente lors d'évènements avec un stand et du personnel pour présenter l'offre touristique de la destination (en complément de sa présence dans les bureaux d'information touristique). Le tableau ci-dessous en fait la synthèse.

	Type d'opérations	Exemples	Public
Vocation promotion	Salons touristiques	Salon du randonneur (Lyon) Roc d'Azur (Fréjus), Salon de la Haute-Loire, Origine Auvergne, etc.	Touristes
Vocation d'information locale	Evènements majeurs (ayant souscrit un pack spécifique)	Coutellia, Montpeloux, Marché des potiers, SRDG, Cyclo, Fourmofolies	1/ Touristes 2/ Population locale
	Les manifestations nationales ayant pour terrain de chute le LF	Coupe de France de rallye	Population locale
	Les évènements locaux	Fête des Plantes (Billom), Fête de la Rando (RELF), Bois Noirs oxygène (Espace VTT des Bois Noirs), Forum des Associations (ville de Puy-Guillaume), Marche de la Montagne	1/ Populations locale en grande majorité 2/ Touristes (un peu, des fois)
	L'accueil hors les murs (marché, musée), les pots d'accueil dans les structures de plus de 100 lits, etc.	Entre 6 à 10 hébergements, entre 2 et 4 marchés, 2 sites.	1/ Touristes uniquement (pour les pots d'accueil) 2/ Population locale sur les marchés surtout
	Les nouveaux arrivants	En partenariat avec le PNR	

La Maison du tourisme n'a aujourd'hui pas les moyens d'assurer une si forte présence :

- le personnel est déjà fortement mobilisé les WE pendant les vacances scolaires et ne peut se mobiliser davantage les WE hors saison. Exemple : Marie-Elise Chossonery a été mobilisée 25 WE dans l'année.
- l'impact sur certaines opérations n'est pas suffisant.
- l'objectif prioritaire de la MDT est de pouvoir d'abord renseigner les touristes.
- les demandes de présence sont parfois tardives et compliquent la gestion des ressources humaines avec les contraintes existantes pour maintenir notamment ouvert les BIT.

Des solutions complémentaires et alternatives doivent être trouvées. Il vous est proposé la nouvelle organisation suivante :

OPERATIONS	PROPOSITION D'ORGANISATION
Salons	Comme le prévoit le plan marketing, la stratégie marketing de la MDT est de développer la communication via les réseaux et de limiter la présence sur les salons. Proposition : limiter la participation de la MDT à 3 salons maximum par an.
Evènements majeurs	Maintenir le dispositif actuel pour les évènements qui ont permis plus de 100 contacts/jour.
Les manifestations nationales ayant pour terrain de chute le LF	Prévoir la remise d'un kit de présentation du territoire (comprenant sacs en papier et magazines) pour les participants et organisateurs d'évènements
Accueil hors les murs	Maintien du dispositif actuel.
Evènements locaux	L'objectif est de limiter la présence physique de la MDT. <ul style="list-style-type: none">- Si présence du PNR : pas de présence de la MDT- Si manifestation de moins de 2000 personnes : fourniture d'un kit de présentation du territoire- Ouverture du BIT local en fonction de l'intérêt de la manifestation.- Toute demande devra être faite 1 mois à l'avance. (NB : Etudier dans le cadre du SADI : la création de présentoirs de documentation extérieure)
Nouveaux arrivants	Fourniture de documents (magazine, carte, etc.) pour alimenter le pack d'accueil des villes volontaires.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'adopter ce nouveau mode opératoire ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

V – PLAN DE PROMOTION MUTUALISÉ 2024 AVEC LES PARTENAIRES TOURISTIQUES

Élu référent : Alain NÉRON

Afin d'accroître la promotion du Livradois-Forez, et de diversifier ses actions, la Maison du tourisme s'est engagée, dans le cadre du plan marketing 2023-2027, à proposer aux prestataires partenaires une série d'opérations promotionnelles. Ces opérations spéciales feraient l'objet d'un plan de promotion mutualisé.

Ces actions comprendraient des campagnes digitales (jeu-concours, Posts sponsorisés, campagnes digitales ciblées etc.), des opérations de communication (affichage urbain, accueil de bloggeurs, radio, etc.), des salons grand public, etc.

Ces opérations seraient ouvertes, en fonction des cas, à certains prestataires avec des conditions très spécifiques. **Dans tous les cas, les opérateurs devront tous être souscripteurs à la marque Livradois-Forez.**

Les partenaires potentiellement concernés par ce plan de promotion seraient :

- les incontournables du Livradois-Forez : les trains de la découverte (Agrivap), le musée de la Céramique de Lezoux, La Fourme d'Ambert (Sifam), le moulin Richard-de-Bas, la station de Prabouré, le château d'Aulteribe, l'abbaye de La Chaise-Dieu (OT de LCD), le musée de la Coutellerie et la vallée des rouets (Ville de Thiers) ;
- les réseaux touristiques : la Route des Métiers, la Toscane d'Auvergne (c'est un réseau non partenaire en 2023) ;
- les 12 événements majeurs ;
- les hébergements touristiques de grosse capacité ;
- d'éventuels autres sites en fonction des opérations.

La participation financière à ces opérations sera mutualisée.

Un plan de promotion détaillé est en cours d'élaboration.

Le plan détaillé avec son plan de financement sera présenté lors du prochain conseil d'administration.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de valider les principes de ce plan de promotion mutualisé ;**
- **de diffuser ce projet de plan à l'ensemble des prestataires répondant aux conditions mentionnées pour identifier les possibilités de partenariat ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

VI – MISSION DE RELATIONS MÉDIAS

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme a développé, depuis 2019, un partenariat avec l'Agence de relation médias Qui Plus Est pour développer la présence du Livradois-Forez.

Le travail a permis de nombreuses retombées médiatiques en 2022 (TV ; reportages et articles dans les magazines thématiques, accueils de journalistes), et un reportage paru cette année dans le magazine "Esprit d'Ici", celui-ci faisant suite à un accueil réalisé en 2022.

La mission annuelle commandée par la Maison du tourisme a été réduite en 2023 et engagée pour un montant de 7 200 € HT (Cf : CA du 21/02/2023).

Pour 2024, il vous est proposé de renouveler le partenariat.

Estimation budget prévisionnel :

- Mission d'une agence de presse : 5 000 € HT
- Frais annexes (impressions, envois postaux) : 700 € HT
- Frais d'accueil des journalistes : 1 500 € HT
- Total : 7 200 € HT

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de maintenir le partenariat avec l'agence « Qui Plus Est » ;**
- **d'engager les dépenses de relation médias pour un montant prévisionnel de 7200 € ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

VII – MAGAZINE DE DESTINATION 2024

Élu référent : Alain NÉRON

Le magazine de destination 2024 est en cours de finalisation. Les textes, articles et interviews ont été rédigés par l'agence Le Connecteur.

Le rubricage a été intégralement revu pour ses parties "magazine" et "carnet d'idées" avec l'objectif de réduire le nombre de pages.

Le chemin de fer est disponible à la consultation ([CHEMIN DE FER #6_V08-11-2023.docx](#)). Sur la base de la réalisation 2023, le nombre de pages a été réduit, à priori 24 pages de moins.

Par ailleurs, et pour financer une partie de cette réalisation, il avait été adopté lors d'un dernier conseil d'administration de proposer aux grands sites régionaux, de souscrire une page de publicité.

Dépenses prévisionnelles

- Photographies, mise en page, impression : 39 000 € HT

Le montant ne comprend pas la prestation de rédaction, déjà adoptée.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager les dépenses complémentaires nécessaires à la réalisation de la sixième édition du magazine de destination pour un montant prévisionnel de 39 000 HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

VIII – CARTE TOURISME ET PATRIMOINE

Élu référent : Alain NÉRON

Dans le cadre du projet d'aménagement des nouveaux bureaux d'information, l'ensemble des contenus des cartes tourisme de la Maison du tourisme ont été revus. 4 cartes différentes ont été imaginées :

- une « carte découverte » affichée au mur (dans les bureaux d'information touristique réaménagés)
- une carte « activités pleine nature » affichée au mur (dans les bureaux d'information touristique réaménagés)
- une carte « générale » (devant ou sur la devanture de certains bureaux d'information touristique)
- le maintien de la carte « tourisme et patrimoine » (en version papier) avec quelques adaptations.

Afin de s'assurer de leur cohérence graphique, leur conception a été confiée à une seule agence.

Concernant la carte tourisme et patrimoine, objet de la présente délibération, son contenu a légèrement été modifié, à savoir :

- au recto : reprise des éléments de la « carte découverte » (présentée dans les BIT) ;
- au verso : remplacement des actuels plans de ville par la carte « activités pleine nature » (présentée dans les BIT).
- avec une meilleure mise en avant notamment des axes routiers.

L'impression de ce support est prévue pour 2 ans.

Dépenses prévisionnelles d'impression (hors conception, financée dans le cadre du projet d'aménagement des bureaux d'information touristique) : 8000 € HT

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- l'impression de cette nouvelle carte pour 2024 pour un montant prévisionnel de 8000 € HT qui seront lissés sur deux exercices comptables annuels 2024 et 2025, à hauteur de 4000 € en 2024 et de 4 000 € en 2025.
- d'autoriser la Présidente à signer tout devis afférent sous réserve de l'adoption du budget prévisionnel de l'année 2024.

IX – CAMPAGNES DE COMMUNICATION DIGITALE EN PARTENARIAT AVEC AUVERGNE RHÔNE-ALPES TOURISME

Élu référent : Alain NÉRON

En 2023, deux campagnes de communication digitale ont été organisées en partenariat avec AuRA Tourisme sur la page Facebook Auvergne. Montant : 5 000 € par partenaire. Ce partenariat a permis de capter une audience captive et qualitative intéressée par l'Auvergne et de la "re-diriger" vers le site internet de la destination Livradois-Forez.

Ces campagnes ont été mises en place pour développer les "ailes de saison" (du 06/04 au 12/05 et du 29/08 au 30/09) afin d'encourager les réservations de séjours, non seulement en amont de la saison estivale par la promotion des "ponts de mai", mais aussi, après la saison estivale de manière à la prolonger.

A cette occasion, plusieurs ensembles publicitaires ont été créés (ciblage 'famille/couples' 25/64 ans / zone géographique : France entière). Les campagnes ont très bien fonctionné : 57 376 "clics" et 1 112 165 personnes atteintes pour la campagne "ponts de mai" et 34 002 "clics" et 880 022 personnes atteintes pour celle de l'automne.

Il vous est proposé de renouveler ce partenariat en 2024 avec de nouvelles campagnes sur les ailes de saison et un co-financement à 50/50 soit :

- contribution de la Maison du tourisme du Livradois-Forez : 5 000 € HT ;
- contribution d'Auvergne Rhône Alpes tourisme : 5 000 € HT.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de mettre en place des campagnes de communication digitale en partenariat avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme sur la page Facebook Auvergne pour un montant prévisionnel de 5 000 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

X – ADHÉSION 2024 À LA MARQUE AUVERGNE-RECONDUCTION

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme du Livradois-Forez souhaite poursuivre son partenariat avec la marque Auvergne.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de renouveler l'adhésion de la Maison du tourisme à la marque Auvergne pour un montant prévisionnel de 200 € HT**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

XI – CONVENTION AVEC LA MAIRIE DE THIERS

Élue référente : Corinne MONDIN

L'affaire est ajournée.

B – INFORMATIONS

XII – DÉMARCHE QUALITÉ

Élue référente : Céline Auger

La Maison du tourisme est engagée dans la démarche "Qualité Tourisme". L'année 2024 est l'année des audits : audit blanc et audit d'adhésion dont le calendrier est décrit ci-dessous. L'audit blanc est mené par le cabinet "So Touristique".

- À partir du 4 décembre 2023 et ce jusqu'à fin mars 2024 : 12 tests à distance
 - o Appels téléphoniques (sauf Billom pendant la période de fermeture pour travaux) dont 2 en anglais
 - o Demandes via les réseaux sociaux
 - o Demandes via le formulaire contact du site internet
 - o Demandes par mail
- 15 et 16/02 : 2 jours d'audit avec le cabinet en présentiel
 - o Présentation de la démarche
 - o Audit "Stratégie et ressources documentaires" tous les services hors accueil (mais incluant la boutique et la billetterie)
 - o Restitution
 - o Co construction plan d'actions
- 8 et 9/04 : 2 jours d'audit avec le cabinet en présentiel
 - o Point sur le plan d'actions
 - o Visites des BIT
 - o Rendu des tests à distance et des visites mystères
 - o Co construction du plan d'actions

Les dates de l'audit final dit d'adhésion ne sont pas encore déterminées. Il devrait avoir lieu la dernière quinzaine d'août en ce qui concerne les visites mystères et appels à distance, suivi de l'audit complet 3 mois après.

XIII – BILAN DE LA FRÉQUENTATION DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUES LORS DES VACANCES D'AUTOMNE

Élue référente : Céline Auger

La fréquentation des bureaux d'information touristique durant les vacances d'automne est en baisse par rapport à l'an passé en nombre de contacts guichet et téléphone. 753 visiteurs se sont rendus dans un bureau d'information contre 863 en 2022. Les bureaux de Thiers, Ambert et Billom accueillent 87 % des visiteurs.

Nb de contacts (guichet + téléphone)

BIT	2023	2022	Évolution 2023/2022
Ambert	133	130	+ 2%
Arlanc	12	30	- 60%
Billom	113	114	- 1%
Courpière	16	33	- 52%
Olliergues	1	15	- 93%

Saint-Anthème	31	58	- 47%
Thiers	124	143	- 13%
Total	430	525	- 18%

Nb de visiteurs "guichet"

BIT	2023	2022	Évolution 2023/2022
Ambert	196	194	+ 1%
Arlanc	22	42	- 48%
Billom	167	119	+ 40%
Courpière	21	35	- 40%
Olliergues	1	28	- 96%
Saint-Anthème	50	62	- 19%
Thiers	296	373	- 21%
Total	753	863	- 13%

XIV – DESTINATION GRAND AIR

Élu référent : Bernard Auroy

Destination Grand Air est le plus grand espace VTT de France avec plus de 3 900 km de circuits balisés. Il est le fruit d'une collaboration entre plusieurs territoires, départements, communautés de communes et agglomérations qui se sont associés pour regrouper les 4 espaces VTT que sont l'espace des Bois Noirs, l'espace Ambert Crêtes du Forez, l'espace Vichy Montagne Bourbonnaise et l'espace Montagne et Plaine en Roannais.

Afin de faire connaître plus largement cet espace remarquable, une étude est en cours pour définir les axes de développement à privilégier dans les 3 années à venir afin de faire émerger cette destination vététiste et de la promouvoir auprès de visiteurs nationaux, voire internationaux.

Le cabinet Atemia a été retenu.

15 acteurs du développement touristiques local ont été interviewés.

Une enquête a été diffusée aux prestataires concernés par l'espace.

2 ateliers de travail ont été organisés à Saint-Rémy.

Deux comités techniques ont été organisés. Un comité de pilotage est prévu mi-décembre.

L'objectif est d'identifier les améliorations à apporter en termes d'offres touristiques (nouveaux circuits ? harmonisation de la signalétique), de promotion (un nouveau nom ? un positionnement, un plan d'action) et de trouver de nouvelles modalités d'organisation (une nouvelle gouvernance ?).

2 collectivités locales sont concernées en Livradois-Forez : Ambert Livradois-Forez et Thiers Dore et Montagne.

XV - INFORMATION SUR LES RELATIONS PRESSE EN COURS

Élu référent : Alain NÉRON

- **Chroniques d'en Haut (France 3 / Région)** en partenariat financier avec la MDDT 43. Tournage du 07 au 10/11 en Livradois-Forez. Sortie prévue le 3 décembre 2023. Thème : découverte du Livradois-Forez par des interviews (autour de la filière "bois", des Hautes-Chaumes du Forez et de la Fourme d'Ambert, la cueillette des champignons, la visite de l'abbaye de LCD et la découverte du Trésor (tapisseries). Documentaire de 35 min.



- **Invitation au voyage (ARTE / National)**. Tournage du 15/07 au 18/07 sur le secteur de Thiers. Thème : coutellerie (entre Laguiole et Thiers). L'émission consiste à raconter l'héritage d'un élément culturel à travers les lieux emblématiques de son histoire. Histoire de couteaux, entre Laguiole et Thiers. Documentaire de 14 min.



XVI - BILAN DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION

Élu référent : Alain NÉRON

Bilan des campagnes de communication des mois d'octobre, de novembre et de décembre à consulter : <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/office-de-tourisme-2/planification-editoriale/>

XVII – MOUVEMENTS DE PERSONNELS

Élue référente : Corinne MONDIN

Brigitte ARCIS, responsable administrative en poste depuis la création de la Maison du tourisme, a fait valoir ses droits à la retraite à partir du 1er janvier 2024. Elle solde ses congés à partir du 24 novembre 2023.

Sandrine ROCHAS a pris les fonctions de responsable du pôle administration et organisation interne - référent qualité et classement depuis le 1er octobre 2023. Sandrine avait intégré la Maison du tourisme le 1er juin 2021 pour mettre en place la démarche qualité et le SADI.

Une période de tuilage de 2 mois a été mise en place pour permettre une bonne passation des dossiers.

XVIII – REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Élue référente : Corinne MONDIN

Aucune demande de remboursement de frais de déplacement n'a été présentée depuis le dernier conseil d'administration.

CONSEIL D'ADMINISTRATION
12 décembre 2023
RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 18
Nombre de votants présents : 16
Nombre de voix (présents et représentés) : 20
Le quorum d'1/2 de 28 (14) est atteint.

1^{ère} RÉSOLUTION / Affaire II

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

2^{ème} RÉSOLUTION / Affaire III

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

3^{ème} RÉSOLUTION / Affaire IV

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

4^{ème} RÉSOLUTION / Affaire V

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

5^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VI

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

6^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VII

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

7^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VIII

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

8^{ème} RÉOLUTION / Affaire IX

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

9^{ème} RÉOLUTION / Affaire X

Pour	20
Contre	0
Abstention	0

**ANNEXE : LISTE ET PROJET DES HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX D'INFORMATION
TOURISTIQUE POUR 2024**

Secteur TDM		
BIT Thiers Hôtel du Pirou 04-73-80-65-65 - contact.thiers@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Du lundi au samedi : 9h30 – 13h- 14h- 18h Dimanche et jours fériés : 10h – 12h30
	1 ^{er} mai au 30 septembre	Du lundi au samedi : 9h30 - 12h30 et 14h - 17h (17h30 en juin et septembre) Modification prévue : fermeture à 17h, lundi ?
	Vacances Toussaint, Noël, Février, Pâques	Du lundi au samedi : 10h - 12h et 14h - 17h Fermeture du lundi ?
	Hors saison janvier, février, mars, avril, octobre, novembre, décembre	Du mardi au samedi : 10h - 12h30 et 14h - 17h
BIT Coupière pl. de la Cité-Administrative. 04-73-51-20-27 contact.courpiere@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Lundi vendredi : 9h30-12h30 Fermeture du lundi ? Accueil hors les murs prévu sur Vollore-Ville les lundis après-midis du 14/07 au 15/08
	Vacances scolaires zone A (Noël, février, Toussaint) et 1 ^{er} mai 30 septembre	Mardi : 9h30 – 13h00 Mercredi, jeudi, vendredi : 9h30 - 12h30
	Le reste de l'année	Mardi : 9h30 – 13h00
PIT Saint-Rémy-sur-Durolle Plan d'eau des Prades. 04-73-80-65-65 contact.thiers@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Du samedi au lundi : 10h - 12h30/ 13h30-17h Pot d'accueil : dimanche et lundi 11h30 Modification prévue: remplacement du samedi matin par le mardi matin
Secteur Billom Lezoux		
BIT Billom 13, rue Carnot – 04-73-68-39-85. - contact.billom@vacances- livradois-forez	Juillet et août	Du lundi au samedi : de 10h - 12h30 et 14h30 - 18h Jours fériés : 10h - 12h30
	Juin et septembre	Du lundi au samedi : de 10h - 12h30 et 14h30 - 17h
	Petites vacances scolaires zone A	Du lundi au vendredi : 10h - 12h30 et 14h30 - 17h
	Le reste de l'année	Lundi : 10h - 12h30 Mardi, mercredi et vendredi : 10h - 12h30 et 14h30 - 17h
Secteur Lezoux	Musée de la céramique	
	Juillet août	Jeudi 10h-13h – 14h-18h Vendredi 10h -13h
	Le reste de l'année	Jeudi 10h-12h30
	Marché de Lezoux : juillet-août	Samedi 9h30-12h30
	Médiathèque de Lezoux Les vendredis veilles de vacances scolaires Pâques, Toussaint et 3 vendredis en juillet août	Vendredi 16h-18h30

Secteur ALF		
BIT Ambert 4, pl. de l'Hôtel-de-Ville. – 04-73-82-61-90. - contact.ambert@vacances- livradois-forez	Juillet et août	Du lundi au samedi 9h30 – 12h30/ 13h30-18h Dimanche et jours fériés : 10h - 12h30
	Le reste de l'année	Lundi : 14h30 – 17h Mardi, mercredi vendredi : 10h - 12h30 et 14h30 - 17h Jeudi et samedi: 10h - 12h30
BIT Arlanc pl. Charles de Gaulle – 04-73-95-03-55 - contact.arlanc@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Du samedi au mercredi : 9h30 - 12h30
	Le reste de l'année	Lundi : 10h - 12h30
BIT Saint-Anthème 23 Place de l'Aubépin 04-73-95- 47-06 contact.saint- antheme@vacances-livradois- forez.fr	Juillet et août	Du lundi au samedi : 10h - 12h30 et 14h30 - 18h Dimanche et jours fériés : 10h - 12h30
	De mai à septembre et vacances scolaires	Du mardi au samedi : 10h - 12h30
	Le reste de l'année	Mardi : 10h - 12h30
BIT Olliergues pl. de la Mairie. – 04-73-95-56-49 - contact.olliergues@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Du mardi au samedi : 10h - 12h30 et 14h30 - 17h
	Vacances scolaires	Samedi : 10h - 12h30
	Le reste de l'année	Fermé
MSAP Saint-Germain l'Herm Route de La Chaise-Dieu - 04- 73-72-05-95 - contact.saint- germain-l'herm@vacances- livradois-forez.fr	Juillet et août	Du jeudi au lundi : 10h - 12h30
	Le reste de l'année	Fermé
MSAP Cunlhat	Pâques à fin septembre	Mercredi 9h30-12h