



CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

JEUDI 03 OCTOBRE 2024

COMPTE-RENDU

Membre de droit

Frédéric CHONIER, Communauté de Communes Thiers Dore et Montagne,
Vice-président en charge des relations extérieures
Chantal FACY, Communauté de communes Ambert Livradois Forez
Annick FORESTIER, Communautés de Communes Entre Dore et Allier
Vice-présidente en charge du pôle relation client, relation commerciale de la MDT du Livradois-Forez
Guy GORBINET, Communauté de Communes Ambert Livradois Forez
Trésorier adjoint de la MDT du Livradois-Forez
Bernard LORTON, Parc naturel régional Livradois-Forez
Alain MOLIMARD, Communauté de Communes Ambert Livradois Forez
Corinne MONDIN, Parc naturel régional du Livradois-Forez
Présidente de la MDT du Livradois-Forez
Patrick SAUZEDDE, Communauté de Communes Thiers Dore et Montagne

Membres actifs

François ANSEL, VV Demeures du Lac
Bernard AUROY, Randonnée en Livradois-Forez
Vice-président en charge de la randonnée au sein de la MDT du Livradois-Forez
Nicole BOUCHERAT, Les Marguerites du Lotz
Michelle CIERGE, Communautés de Communes Entre Dore et Allier
Marie-Paule DAUPHIN, Association Routes des Métiers
Christine MILLER, Moulin de la Passerelle
Secrétaire de la MDT du Livradois-Forez

Présidents des collectivités membres

Tony BERNARD, Communauté de communes Thiers Dore et Montagnes

Autres participants

Benoît BARRÈS, directeur de la MDT du Livradois-Forez
Sandrine ROCHAS, responsable du pôle administratif de la MDT du Livradois-Forez

EXCUSÉS / ABSENTS

Avec pouvoir

Bernard BERAUD, Communauté de Communes Ambert Livradois Forez, pouvoir à Chantal FACY
Helen SLICK, La Paresse en Douce, pouvoir à François ANSEL

Sans pouvoir

Céline AUGER, Communauté de Communes Billom Communauté
Vice-présidente en charge du pôle territoire, information touristique et relations locales de la MDT du Livradois-Forez
Amaud DE CADIER DE VEAUCE, Château des Martinanches
Pierre CONTIE, Communauté de communes Thiers Dore et Montagnes
Jean DELAUGERRE, Communauté de Communes Billom Communauté
Christophe DURAND, Coutellerie Arbalète, pouvoir à Didier Lambert
Damien GATIGNOL, La Villa Dinette
Valérie GOBILLARD, Le Clos Goëlle
Membre du bureau de la MDT du Livradois-Forez
Jean JALLAT, Les champs d'Ail de Billom
Trésorier de la MDT du Livradois-Forez
Didier LAMBERT, Centre historique du monde des Sapeurs-Pompiers
Alain NERON, Domaine du Faux Martel
Vice-président en charge du pôle marketing de la MDT du Livradois-Forez
Pierre ROZE, Communauté de Communes Thiers Dore et Montagne

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I - Présentation du bilan de la saison touristique estivale

Pôle accueil – information – relations locales

II - Schéma d'accueil et de diffusion de l'information : délibération pour le programme Leader

III - Adhésion à la marque "Accueil vélo"

Pôle marketing

IV - Affichage urbain avec le SMTUT

V- Salon des Voyages (janvier 2025)

Pôle relations clients et relations commerciales

VI – Prestation d'accompagnement complémentaire à la vente en ligne des hébergements touristiques

VII - Convention de partenariat avec Clermont Auvergne Volcans

Pôle administration

VIII - Pôle "accueil, territoire et relations locales" : accompagnement en ressources humaines.

B – INFORMATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pôle accueil – information – relations locales

IX - Programme des Journées européennes du patrimoine

Pôle marketing

X – Bilan des relations presse en cours

XI - Salon Origine Auvergne

XII - Campagne digitale Facebook avec le conseil départemental du Puy-de-Dôme

Pôle relations clients et relations commerciales

XIII – CSE Michelin : bilan des ventes au printemps 2024

Pôle administration

XIV - Mouvements du personnel

XV – Remboursement des frais de déplacement des membres du conseil d'administration

C – QUESTIONS DIVERSES

D – DOCUMENTS ANNEXES

Annexe 1 – Bilan de la saison touristique

Annexe 2 – Exemple de diagnostic commercial pour les hébergements touristiques

Annexe 3 – Convention de partenariat avec l'OT de Clermont-Ferrand.

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – BILAN DE LA SAISON TOURISTIQUE

Élue référente : Corinne MONDIN

Benoît Barrès présente le bilan de la saison touristique. Il est consultable ici : https://www.auvergne-livradois-forez.com/app/uploads/livradois/2024/09/Bilan-de-la-saison-touristique-2024_MDTLV.pdf

Les retours des prestataires présents confirment le début d'été frileux, et le rattrapage en août. Les profils des visiteurs varient selon les types de structures.

II – SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE : DEMANDE DE FINANCEMENT LEADER

Élue référente : Céline AUGER

Le dernier conseil d'administration de la Maison du tourisme du Livradois-Forez a adopté un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI). Cette nouvelle démarche devrait permettre d'améliorer l'accueil des visiteurs sur l'ensemble de la destination : l'accueil dans les stations de transport (gare, aire d'autoroute, etc.), dans les sites touristiques et les sites naturels, l'accueil numérique, l'accueil chez les prestataires touristiques, etc.

La première phase a permis la définition des orientations du SADI.

Cette démarche est innovante à plusieurs titres :

- elle élabore une stratégie d'accueil des visiteurs à l'échelle d'une destination touristique en lien avec un positionnement marketing et un schéma de développement touristique (logique de cohérence des politiques touristiques) ;
- elle associe 4 communautés de communes (Thiers Dore et Montagne, Ambert Livradois-Forez, Entre Dore et Allier, Billom communauté) et le syndicat mixte du PNR Livradois-Forez ;
- elle a été élaborée en concertation avec les acteurs touristiques de la destination ;
- elle favorise des passerelles avec les territoires voisins ;
- elle tient compte des forts enjeux de développement durable pour inciter les visiteurs à respecter les milieux et pratiquer des activités douces ;
- elle tient compte de la diversité des spécificités, des attentes et des besoins des populations accueillantes et des populations accueillies ;
- elle va permettre de tester de nouvelles modalités d'accueil grâce à de nouveaux outils comme un roadbook numérique.

Le conseil d'administration a déjà adopté le SADI avec un plan d'action à 3 ans.

Il vous est aujourd'hui proposé de déposer au financement Leader pour les actions suivantes :

- **Création d'un guide d'accueil numérique.** La Maison du Tourisme souhaiterait créer, comme à l'île de Ré, un roadbook numérique permettant aux visiteurs de repartir des BIT ou de chez un prestataire avec des données touristiques personnalisées en fonction de leurs demandes.

Une sorte de carnet de voyage numérique personnalisé, dont les données sont mises à jour automatiquement.

- **Mise en place des Points d'information touristique et Relais d'information touristique.** En complément du réseau de bureaux d'information touristique, pour consolider l'accès à l'information, la Maison du tourisme pourrait créer un réseau de Points d'information touristique (PIT) et de Relais d'information touristique (RIT). Les PIT seraient équipés d'écrans numériques dynamiques valorisant la destination et de présentoirs en bois sur pied. Les RIT seraient équipés de façon plus légère. Ce maillage permettrait de mieux diffuser l'information.
- **Equipements pédagogiques innovants pour les hébergements touristiques.** Les hébergeurs sont les premiers prescripteurs d'activité. Les vacanciers aiment disposer d'outils de découverte sur leur lieu de vacances. L'objectif serait d'équiper les hébergements avec de nouveaux outils innovants de découverte du territoire (outils d'observation et de connaissance de la nature, des objets fabriqués localement, des jeux pour les enfants en lien avec le territoire...).
- **Nouveau plan de formation des acteurs touristiques.** Au cours des 3 prochaines années il est prévu de consolider la formation des prestataires touristiques en matière de développement durable et de numérique. Cette dynamique s'appuiera sur un cycle de formation et sur l'organisation annuelle d'un colloque "tourisme de demain" pour inciter élus et acteurs locaux à mieux prendre en compte les logiques de développement durable.
- **Développement d'un pass découverte numérique.** A partir de 2025, il est proposé de créer un pass accessible grâce à une application numérique. Celui-ci permettra la vente en ligne, une meilleure analyse des flux, et le développement de la gestion de la relation client des sites partenaires de l'opération (au nombre de 7 pour la première année).
- **Création d'une collection de visuels « Livradois-Forez ».** Afin de développer le sentiment d'appartenance au Livradois-Forez, il est proposé de créer une collection de 5 visuels valorisant la destination qui seront diffusés sur l'ensemble des sites touristiques du territoire (un support par communauté de communes, un support valorisant le manifeste de la destination).
- **De nouveaux circuits culturels.** La Maison du tourisme pourrait revaloriser les circuits culturels en modernisant grâce à une meilleure formalisation en termes de parcours et de contenu culturel des circuits tels que les visites de bourgs, les circuits d'art roman, les circuits Paysage d'écrivains, la route des métiers, la route des fromages, les circuits des PAH, les circuits livret-famille du secteur ALF, les circuits du Gallimard, les circuits du Guide vert, la route des châteaux d'Auvergne (7 en Livradois-Forez), etc.
- **Traduction des supports pour les clientèles étrangères.** La Maison du tourisme souhaite créer des outils d'information destinés aux clientèles étrangères. Il est prévu des prestations de traduction de l'ensemble des supports.

L'animation du programme nécessiterait la réaffectation d'un poste dédié à cette mission pour une période de 3 ans.

Le coût prévisionnel du programme pour la période 2025-2027 est détaillé dans le tableau ci-dessous :

ACTION	COÛT OPERATION
Création d'un guide d'accueil numérique	14 944 €
Mise en place de Points d'information touristique (PIT) et de Relais d'information touristique (RIT)	39 217 €
Equipements pédagogiques innovants pour les hébergements touristiques	20 200 €
Nouveau plan de formation des acteurs touristiques	21 806 €
Développement d'un pass découverte numérique	15 100 €
Création d'une collection d'illustrations "Livradois-Forez" (5 en 1000 exemplaires chacune)	7 035 €
De nouveaux circuits culturels	2 975 €
Traduction des supports pour les clientèles étrangères	2 500 €
Animation du programme SADI	197 772 €

TOTAL	321 549 €
--------------	------------------

Le plan de financement prévisionnel HT pour la période 2025-2027 est le suivant :

- Programme Leader : 246 564 €
- Autofinancement : 74 985 €
- Total : 321 549 €

Le Conseil d'administration décide à l'unanimité

- de solliciter les financements du programme européen Leader dédié au Schéma d'accueil et de diffusion de l'information pour un montant prévisionnel de 246 564 € ;
- de réorganiser les services de la Maison du tourisme pour dédier un poste à l'animation de ce schéma d'accueil et de diffusion de l'information ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente ;
- d'autoriser la responsable du pôle administratif et financier à déposer la demande de subvention Leader sur la plateforme dédiée.

III – ADHÉSION A LA MARQUE “ACCUEIL VÉLO”

Élu référent : Céline AUGER

Depuis le début de l'année, le Conseil départemental du Puy-de-Dôme et la SPL Clermont Auvergne Tourisme se sont engagés dans le déploiement de la marque nationale “Accueil Vélo”. Pour l'année 2024, le déploiement se fera en priorité sur les 2 itinéraires suivants : la Grande traversée du Massif central (GTMC) et la via Allier. Après la labellisation de l'OT de Clermont-Ferrand, la Maison du tourisme du Livradois-Forez est invitée à rejoindre le réseau d'ici fin 2024. Pour information, la labellisation concerne les bureaux d'information touristique situés dans un périmètre de 5 kms des 2 itinéraires cités ci-dessus, à savoir le bureau de Billom.

France Vélo Tourisme en charge du déploiement de la marque Accueil Vélo a mis en place une cotisation obligatoire de 200 € pour 3 ans à régler à la SPL Clermont Auvergne Tourisme. La cotisation correspond au coût d'audit, à la remise d'un kit de labellisation, aux actions de promotion et de communication.

Le Conseil d'administration décide à l'unanimité

- de cotiser à la marque “Accueil Vélo” pour un montant de 200 € pour 3 ans ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

IV – AFFICHAGE URBAIN AVEC LE SMTUT

Élu référent : Alain NÉRON

Le SMTUT (Syndicat Mixte des Transports urbains thiemois) a mis en place du mobilier urbain ; il souhaite ouvrir des campagnes de communication à destination des habitants qui empruntent les transports en commun via les équipements existants :

- 35 abris bus du SMTUT (23 à Thiers, 2 à Lezoux, 5 à Peschadoires, 1 à Châteldon, 3 à Puy- Guillaume, 1 à Courpière). L'affichage est au format 120*176 en recto/verso.
- 205 poteaux / totem (horaires). Sur le recto, il y a les horaires. La partie verso est libre pour d'éventuels affichages.

Le mobilier appartient au syndicat. Le contenu visuel et textuel de l'affichage est décidé par les communes. Le SMTUT ne souhaite pas de publicité commerciale.

Le SMTUT propose à la Maison du tourisme de participer à cette campagne d'affichage :

- sur chaque mobilier de type "abribus" côté intérieur avec un visuel unique pour une période d'environ 8 mois considérant que les 4 autres mois seraient réservés à la communication de Thiers Dore et Montagne.
- sur le verso de 205 totems (format 3 A4 en vertical) avec une information pour informer les habitants sur les activités de loisirs de la destination et les offres de service de la Maison du tourisme (site internet, billetterie, programme de balades, application randonnée, etc.).

La méthode de pose des affiches serait à mettre en place en concertation avec les collectivités concernées.

Chantal Facy suggère de solliciter la Région pour connaître les conditions d'affichage afin de diffuser des informations touristiques. Et d'autres structures pour diffuser plus largement les affiches élaborées dans ce cadre.

Le Conseil d'administration décide à 14 voix pour et 2 abstentions :

- **d'engager la participation de la MDT à la campagne d'affichage SMTUT pour une participation prévisionnelle de 3500 € HT (conception et impression) ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

V – SALON DES VOYAGES

Élu référent : Alain NÉRON

En janvier 2024, un nouveau salon régional s'est ouvert à Clermont-Ferrand (les 20 et 21 janvier, à Polydôme) : le salon des Voyages.

Deux parties sont proposées dans ce salon : une partie "voyages/ Week-ends et bons plans séjours" et une partie de "mise en relation avec des bloggeurs et influenceurs" reconnus dans l'univers du voyage et des séjours. Cette partie permet aux exposants et aux bloggeurs de se rencontrer en vue de partenariats commerciaux.

Cet évènement a réuni l'an dernier 237 exposants : agences de voyage, offices de tourisme régionaux et étrangers, hébergeurs, équipementiers, transporteurs, accessoiristes et autres services dédiés au voyage (transport de bagages, etc.), et un public ciblé 30-50 ans familial. Cette première édition a connu une fréquentation intéressante, un visitorat rajeuni et féminin (47 % des actifs de 29/49 ans représentés) sur un bassin d'hyper-proximité clermontois.

La Maison du tourisme souhaiterait y participer afin de promouvoir un tourisme "de proximité" et de faire connaître la destination Livradois-Forez. A ce jour, le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme et la Région AuRA n'ont pas fait part de leur souhait d'y participer.

La participation comprendrait :

- un espace/stand ;
- des campagnes digitales auprès des communautés "suiveuses" de l'évènement ;

Cette participation pourrait être mutualisée avec un ou plusieurs opérateurs touristiques intéressés.

Le Conseil d'administration décide à 12 voix pour, 3 abstentions et 1 voix contre, de tester cette année l'opération à condition qu'il y ait au moins un prestataire et de :

- **réserver deux stands de deux banques chacune au salon des Voyages pour un montant prévisionnel de 2050 € HT ;**
- **réserver une des quatre banques à une présentation de la Maison du tourisme et de proposer les 3 autres banques à 3 structures d'activités majeures du Livradois-Forez**

parmi celles participant au plan de promotion mutualisé pour un montant prévisionnel de 450 € HT / banque ;

- en cas de non-participation de partenaires, de réserver un espace au moins pour la Maison du tourisme pour un montant de 1025 HT ;
- autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.

VI – PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT COMPLEMENTAIRE A LA VENTE EN LIGNE DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

Élue référente : Annick FORESTIER

Comme convenu lors d'un dernier conseil d'administration, la Maison du tourisme a testé la mise en place d'une méthode d'accompagnement des hébergements pour développer leur vente en ligne.

L'objectif est double :

- accompagner les prestataires pour les aider à développer la vente en ligne ;
- permettre à la Maison du tourisme de proposer un nouveau service aux hébergements partenaires.

L'accompagnement à la vente en ligne étant un nouveau métier pour l'équipe technique de la Maison du tourisme, il a été proposé :

- dans un premier temps, de mettre en place et de tester une méthodologie d'accompagnement auprès de seulement 5 prestataires "pilotes" volontaires.
- dans un deuxième temps, après un bilan des services proposés, de développer et faire évoluer ce dispositif à d'éventuels autres hébergements partenaires.

La première partie du test a été réalisé auprès de 5 structures "pilotes" prêtes à jouer le jeu : Camping le colombier à Billom, Village pour la terre à Arianc, Château de Montsablé à Lezoux, Saviloisirs à St Amant-Roche-Savine, camping des Chelles à Olliergues.

Pour chacune d'entre elle un diagnostic à la vente en ligne a été réalisé sur la base du modèle suivant (cf : [Annexe 3 - Diagnostic commercial d un hebergement.pdf](#) ou voir Annexe 3).

Cette première partie d'accompagnement a permis d'identifier pour chacun des hébergements des pistes d'améliorations, dont la nécessité de bénéficier de photos et de textes plus attractifs.

C'est pourquoi, il est proposé de réaliser, toujours en guise de test, pour chacune des 5 structures :

- des prises de vue ;
- la rédaction de textes de présentation mieux désignés et plus en lien avec le positionnement expérientiel de la destination.

Le Conseil d'administration décide à l'unanimité :

- de poursuivre la phase de test d'accompagnement à la vente en ligne par une prestation de prise de vue et de rédaction pour les 5 hébergements "pilotes" pour un montant prévisionnel de 1620 € HT ;
- de présenter lors d'un prochain conseil d'administration, le bilan de cette première phase de test avec des propositions de développement et/ou d'adaptation à d'autres hébergements touristiques volontaires.
- d'autoriser la présidente à signer la convention afférente.

VII – CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC CLERMONT AUVERGNE VOLCANS

Élue référente : Annick FORESTIER

La Maison du tourisme du Livradois-Forez et l'office de tourisme de Clermont Auvergne Volcans (Territoires de Clermont Métropole et Mond'Arverne Communauté) sont prêts à proposer des produits groupes s'étendant sur les deux territoires et notamment :

- Une journée comédie et cabaret : journée hors du temps entre Clermont et Thiers, prix 91.00€ TTC/pers.
- Un journée plein les papilles : de Clermont à la montagne Thiemoise, prix 73.00€TTC/pers .

Ces journées seraient insérées dans les catalogues groupes des deux offices de tourisme. Il n'y aurait pas de commission entre les parties.

Le projet de convention entre les partenaires est consultable ici : [CONVENTION LIVRADOIS FOREZ.pdf](#) ou voir annexe 2.

Le Conseil d'administration décide à l'unanimité d'autoriser la Présidente à signer la convention afférente.

VIII - PÔLE "ACCUEIL, TERRITOIRE ET RELATIONS LOCALES" : ACCOMPAGNEMENT EN RESSOURCES HUMAINES

Elue référente : Corinne MONDIN

Le pôle « accueil, territoire et relations locales » est le pôle de la Maison du tourisme le plus important en termes de personnel. Après plusieurs années de fonctionnement, il est proposé de lui apporter certaines évolutions.

Objectifs

- Tirer profit de l'expérience de l'organisation de ces dernières années pour gagner en efficacité et en confort de travail des agents.
- Faire évoluer le pôle vers un fonctionnement en missions, et non plus en fonction des territoires (ça c'était l'histoire). Pour rappel, le pôle est structuré en 3 services « territoire Thiers Dore et Montage / territoire Billom-Lezoux / territoire Ambert Livradois-Forez »
- Limiter le « saucissonnage territorial ». Faire en sorte que les agents aient de plus en plus de missions à l'échelle du Livradois-Forez (et non en local). Par exemple à ce jour : 3 agents assurent la mise à jour d'APIDAE, 3 autres assurent la relation avec les prestataires touristiques. L'objectif serait de limiter le nombre d'intermédiaires pour une même tâche.
- Faire évoluer les missions de certains agents en fonction de leurs compétences.
- Limiter les missions d'accueil pour les managers et les chefs de projet. Leur dégager des temps d'accueil pour leur permettre de consacrer de l'énergie à des projets plus structurants.
- Faire en sorte que chaque agent ait, si possible, un référent hiérarchique et fonctionnel unique.
- Mettre davantage l'accent sur l'accompagnement des opérateurs touristiques
- Assurer une meilleure continuité de services (ex : APIDAE, billetterie, écoute client, etc.).
- Adapter l'organisation aux moyens financiers actuels (pas de hausse du nombre d'ETP)

Calendrier et méthode

- 1 – Clarifier le fonctionnement de la mission d'accueil en comptoir dans les bureaux d'information. En cours.
- 2 – Elaboration d'un projet d'organigramme fonctionnel. En cours
- 3 – Elaboration avec l'équipe de l'organigramme opérationnel. Octobre/Novembre
- 4 – Formalisation d'un nouvel organigramme. Novembre/décembre
- 5 – Mise en œuvre de la nouvelle organisation. 1er janvier 2025
- 6 - Mise en œuvre des mesures d'accompagnement. Année 2025

Un premier travail est en cours sur les besoins fonctionnels. La Maison du tourisme souhaite solliciter une intervention extérieure d'accompagnement en ressources humaines pour finaliser cette réorganisation et la rendre opérationnelle au 1er janvier 2025. Cet accompagnement s'articulerait autour de temps collectifs et individuels, sur la base du volontariat, pour faire un état complet des compétences et appétences des membres du pôle de manière à ce que la réorganisation positionne chacun dans les missions les plus adaptées. Le coût de cet accompagnement s'élèverait au maximum à 4000 euros HT

Le Conseil d'administration décide à l'unanimité :

- de solliciter une intervention extérieure d'accompagnement en ressources humaines pour finaliser l'optimisation du pôle accueil, territoire et relations pour une dépense de 4 000 € HT ;
- d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.

B – INFORMATIONS

IX – PROGRAMME DES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE

Élue référente : Céline Auger

À l'occasion des Journées européennes du patrimoine, la Maison du tourisme a proposé des visites thématiques gratuites en partenariat avec la Communauté de communes Entre Dore et Allier et la ville de Thiers : une visite le samedi 21 septembre à 15h au départ du musée de la Céramique à Lezoux pour une déambulation ponctuée de pauses historiques et sportives et deux visites autour du réseau des sites clunisiens le dimanche 22 septembre à 15h et 17h dans le quartier du Moutier à Thiers. Renseignement et inscription au bureau d'information touristique de Thiers et sur www.auvergne-livradois-forez.com.

De plus, la Maison du tourisme a réalisé un guide des animations "spécial journées européennes du patrimoine" pour le week-end des 21 et 22 septembre. Il est imprimé à la demande dans les bureaux d'information touristique, et diffusé à l'ensemble des acteurs touristiques du Livradois-Forez ; il est téléchargeable sur le site internet.

X – RELATIONS PRESSE EN COURS : TV, MAGAZINES ET RADIOS

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme a coordonné deux accueils TV :

- **"Chroniques d'en Haut" (France 3)** tournage du 9 au 12 septembre (secteur d'Ambert). Deux reportages étaient prévus autour du papier : celui de Madame Patricia Bardot au Moulin Richard de Bas, et une interview de M. Etienne Gouttefarde (autour de la possibilité de fabriquer du papier sans moulin). Ce repérage intervient dans le cadre d'un démarchage "RP-médias" réalisé par la MDDT de la Haute-Loire, autour de la thématique des "moulins".
- **"Echappées secrètes Vélo Vert" et Velo vert magazine** (repérage le 10 septembre, tournage le 19 septembre). Dans le cadre du plan d'actions promotionnel de "Destination Grand R". Seront mis à l'honneur : l'activité d'enduro de "Down Hill" (VTT de descente) ; accompagnement VTT et location de VTTAE (par Aurélien Thizy, Granit Bike) ; le "Bike & rail" activité "familiale" "Vintage" différenciante pour DG'R (départ d'Ambert en train touristique avec transport des VTT à destination de La Chaise-Dieu, et retour à VTT) ; parenthèse "coutellerie" à Thiers à la coutellerie Chambriard + Confrérie du Couteau le Thiers ; et promotion du circuit "noir" réservé aux initiés (Circuits VTT n° 13 et n° 6) mettant en valeur les cols des Supeyres et des Pradeaux et leurs diversités paysagères et de pratique du VTT.
La parution du magazine et le lancement de la vidéo seraient prévus en avril 2025.
- **Le Figaro Magazine** : la Maison du tourisme a été sollicitée sur le même sujet : "Thiers et la coutellerie", par deux journalistes du magazine. Un pour la rédaction d'un article pour le Figaroscope, et un autre, pour la proposition d'un programme d'interview autour de l'univers du couteau à Thiers et de ses hommes et femmes les plus emblématiques.
- **Esprit d'ici (numéro à paraître cet automne)** : mise à l'honneur de la maison d'Hôtes "La Paresse en douce" suite à la venue des journalistes Patricia Marini et Marie Jarry en 2022.
- **Partenariat avec France Bleu Pays d'Auvergne** : 6 émissions thématiques ont été réservées tout au long de l'été à la destination "Livradois-Forez" autour d'"expériences à vivre" (3 interviews programmées par émission) mettant en valeur les programmations culturelles liées

à l'actualité (programmation autour des Jeux Olympiques au musée de la Céramique), ou toute autre initiative insolite, poétique et remarquable ("L'apéritif des étoiles filantes", "Promenons-nous dans les bois en canikart", "A la découverte des mini-animaux de la ferme").

- **Partenariat avec Radio Arverne** : mise en place d'un programme de 27 interviews qui se sont déroulées "sur site", en août, avec l'animateur Thomas Loret. D'autres interviews sont prévues cet automne. Ce partenariat intervient dans le cadre d'un partenariat entre Radio Arverne et la MDT prévue jusqu'en août 2025.

XI – SALON ORIGINE AUVERGNE

Élu référent : Alain NÉRON

Pour la 2^e édition du salon "Origine Auvergne", le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme va mettre à la disposition des offices de tourisme un espace de promotion de leur destination.

La participation à l'organisation de ce salon est gratuite.

La Maison du tourisme y participera.

XII – CAMPAGNE DIGITALE EN PARTENARIAT AVEC LE COMITÉ DEPARTEMENTAL DU TOURISME DU PUY-DE-DÔME

Élu référent : Alain NÉRON

Le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme a proposé aux 7 offices de tourisme du département, une campagne promotionnelle Facebook fin juin, afin de promouvoir l'Auvergne auprès des vacanciers encore indécis dans le choix de leur destination estivale.

Cette campagne proposait un carrousel d'images de chaque "destination touristique". Chaque image étant "cliquable" renvoyait sur une page dédiée du site internet de la Maison du tourisme.

L'impact de cette campagne a été très positive :

- la destination "Auvergne Livradois-Forez" arrive en 2^e position avec 367 564 vues (derrière la destination "Massif du Sancy" qui cumule 473 526 vues).
- le "coût par mille" (CPM), meilleur score de la campagne, est de 0,48 € pour 1000 impressions / (NB : le taux le moins performant est celui de la destination "Clermont Auvergne volcans" pour 1,03 €/ 1000 impressions).*
- En matière de "conversion", le "coût par clic" (CPC), est très favorable : 0,09 €/ clic.
- 5723 "clics" sur les éléments de la campagne du L-F (visuels, liens et lien de la page du site internet).

XIII – PARTENARIAT AVEC LE CSE MICHELIN : BILAN DES VENTES DE PRINTEMPS

Élue référente : Annick FORESTIER

DATES	CA printemps (2 mois)
2021	18 030.00€

2022	21 577.00€
2023	26 575.00€
2024	32 189.00€

Augmentation des ventes de 21 % en 2024.

Des ventes qui s'analysent comme suit :

- 3 séjours se détachent largement des autres avec un CA de :
 - . 6 080.00€ séjour "slow life" au "Bois de Luna"- cible couple
 - . 5 192.00€ séjour "Amusez-vous dans un parc d'aventures", Prabouré - cible famille,
 - . 6 636.00€ séjour "Montgolfière et hébergement en cabanes dans les arbres".

Des nouveaux séjours qui amorcent un bon démarrage :

- . 3 196.00€ séjour "enquêtez au château de Vollore", suivi du séjour "découvrez les animaux de la ferme".

Des séjours à renouveler ou à compléter car ils sont arrivés dans la phase de déclin d'un cycle de vie d'un produit.

XIV – MOUVEMENTS DE PERSONNELS

Élue référente : Corinne MONDIN

Pôle accueil

- Arrêt maladie de Pascale Saint-Joanis depuis le 11 décembre 2023 et au moins jusqu'au 4 novembre 2024.
- Le contrat de Jeanne Crégut est prolongé jusqu'au 4 novembre en remplacement de Pascale Saint-Joanis
- Embauche de Catherine VITRY au poste d'animatrice de destination pour le secteur de Thiers Dore et Montagne, à l'issue de son CDD (30 septembre 2024), en remplacement du poste occupée par Audrey Planat (35h/semaine). Le contrat de Catherine Vitry sera de 28h. L'écart permet l'achat de prestation de guidage externalisées.

Pôle commercial

- Céline Roche, chargée de la commercialisation des groupes a demandé à passer à 90 %, à compter du 1er septembre 2024. Elle travaillera un mercredi sur deux.

Pôle marketing

- Embauche d'Emeline Artignan à compter du 30 septembre 2024, en qualité de gestionnaire de contenus, en remplacement de Cécile de Malleray qui a reconduit son congé parental pour une durée d'un an.
- L'embauche de Zo Marco Ratovonirina à compter du 30 septembre 2024, en qualité de webmarketeur, en remplacement de Clotilde Porto qui sera en congé maternité à partir du 1er novembre 2024, n'a pas pu aboutir pour des raisons administratives. Emeline Artignan a accepté un avenant à son contrat de 9h supplémentaires pendant 5 mois pour prendre en charge la stratégie liée aux réseaux sociaux. Ronan Blanchard, ancien candidat au poste de chargé du numérique, a accepté un CDD de 5 mois à 26h pour la coordination du site Internet.

XV - 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.

XVI – QUESTIONS DIVERSES

Démarche qualité

Bernard Lorton demande un point sur l'avancée de la démarche qualité.

Sandrine Rochas rapporte la synthèse des derniers événements :

- L'audit blanc, qui s'est déroulé en début d'année a donné un résultat à 73 % de conformité. (contre 85% attendus pour obtenir la marque). Les actions attendues pour atteindre le taux de 85% de conformité sont en cours.
- Le 1er mai, la marque "Qualité tourisme" a été absorbée par un nouveau label "Destination d'excellence". Le nouveau référentiel a été communiqué pendant l'été. Il compte 65 critères supplémentaires, essentiellement tournés vers le développement durable (environnement, économie, social).
- Les audits, gelés depuis le 1er mai ne sont toujours pas opérationnels. Le 1er septembre, ADN et Atout France ont communiqué sur de nouvelles modalités d'audit : la délivrance du label s'effectuerait sur la base d'un audit unique (contre deux précédemment). L'audit dit complet deviendrait optionnel.
- La MDT prévoit d'être audité dans le courant de l'année 2025.

Vente en ligne

Marie-Paule Dauphin demande un point au sujet de l'évolution de la vente en ligne vers le système Addock.

Benoît Barrès précise qu'une réunion technique interne est prévue la semaine prochaine à ce sujet pour développer le logiciel Addock sur la destination.

Communication aux membres du Conseil d'administration

Plusieurs membres du conseil d'administration ont demandé à être destinataires des communications liées au programme de formation des prestataires, lettres d'information, forums et journées découvertes.

Annick Forestier a demandé à recevoir le programme des animations, marchés de Noël et BNP spécifique à son territoire afin de les relayer.

Plusieurs membres ont signalé une erreur récurrente sur une adresse mail située en bas d'un envoi effectué par Mailjet.

Suite au compte-rendu de réunion :

L'adresse mail située en bas des envois Mailjet a été modifiée pour les envois à venir (il y a plusieurs sources d'envoi).

Une liste de diffusion regroupant les membres du CA va être ajoutée aux envois du programme de formation des prestataires, lettres d'information, forums et journées découvertes.

Le guide mensuel des animations va évoluer vers un nouveau document qui sera également adressé aux membres du CA.

Un widget est disponible, il permet de créer un lien à partir du site Internet de la Maison du tourisme vers un autre site Internet en appliquant des filtres au choix (ex : faire remonter toutes les animations situées sur un secteur géographique déterminé).

CONSEIL D'ADMINISTRATION

03 octobre 2024

RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 17
Nombre de votants présents : 14
Nombre de voix (présents et représentés) : 16
Le quorum d'1/2 de 28 (14) est atteint.

1^{ère} RÉSOLUTION /Affaire II :

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

2^{ème} RÉSOLUTION /Affaire III :

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

3^{ème} RÉSOLUTION /Affaire IV :

Pour	14
Contre	0
Abstention	2

4^{ème} RÉSOLUTION /Affaire V :

Pour	12
Contre	1
Abstention	3

5^{ème} RÉSOLUTION /Affaire VI :

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

6^{ème} RÉSOLUTION /Affaire VII :

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

7^{ème} RÉSOLUTION /Affaire VIII :

Pour	16
Contre	0
Abstention	0