



**Livradois-
Forez** PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE
MAISON DU TOURISME

COMPTE-RENDU
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE
MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
24 mars 2022
THIERS

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 31 mars 2022

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

PARTICIPANTS

Présents

Collège des présidents des collectivités membres

Tony BERNARD, président de la communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres de droit

Céline AUGER, Communauté de communes Billom Communauté
Bernard BERAUD, Communauté de communes Ambert Livradois Forez
Frédéric CHONIER, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Pierre CONTIE, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
Chantal FACY, Communauté de communes Ambert Livradois Forez
Annick FORESTIER, Communauté de communes Entre Dore et Allier
Bernard LORTON, Parc naturel régional Livradois-Forez
Corinne MONDIN, Parc naturel régional Livradois-Forez
Patrick SAUZEDDE, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres actifs

François ANSEL, Village Vacances Les Demeures du Lac
François-Xavier AUBERT LA FAYETTE, Château de Vollore
Bernard AUROY, Randonnée En Livradois-Forez
Tony BERNARD, maire de Chateldon, propriétaire des Gites de Chateldon
Lorene BONJEAN, Nuits Neuvilleises
Paulette GOUTARD, La Maison d'Annie
Nicole BOUCHERAT, Les Marguerites Aux Lotz
Gérard BROUSSEGOUTTE, Les Papillons
Dominique CHAMBRIARD, Coutellerie Chambriard
Georges CHAMPAIN, Gite des Erables
Frédéric CHONIER, Plan d'eau des Prades
Marie-Paule DAUPHIN, Association Route des Métiers et Verre d'Auzelles
Amaud DE CADIER DE VEAUCE, Château des Martinanches
Pierre FOUGÈRE, Alliance des Sens
Valérie GOBILLARD, Le clos Goëlle
Jean-Claude GRANGEON, Les Chemins de Traverse
Frédéric GRUDZIEN, Mus'Energie
Jean JALLAT, Les Champs d'ail de Billom
Gérard JEANTON, Atelier Ocre Rose
Gérard LECOQ, Ana'Chronique
Bernard LORTON, Les P'tites Rivières
Pascal MONTRAYNAUD, Espace VTT du Massif des Bois Noirs
Alain NERON, Domaine du Faux Martel
Pierre PERNET, Agrivap, les trains de la découverte
Mary RODARY, Chambres d'hôtes
Martine RONZIER, SAS le Domaine des deux Moulins - Le moulin de la Fortie
Helen SLIK, La paresse en douce
Gilles VAYSSIERE, La Clef des Puys

Partenaires

Méline CACHET-GAUJARD, Parc naturel régional Livradois-Forez

CM

Alexandra VIRLOGEUX, Conseil départemental
Michel BARTHELEMY, cabinet BTB
David PRULIERE, cabinet CEGEX

Equipe technique de la Maison du tourisme

Brigitte ARCIS
François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
Benoît BARRÈS
Maëva CASANOVA
Audrey CHASSAGNON
Christophe CHAVAROT
Sylviane ECHALIER-TRONCHON
Aubéri FOURNET FAYARD
Sébastien GIRAUD
Fabienne IGONIN
Frederic LE ROY
Muriel PAPILLON
Nicolas PINAUD
Clotilde PORTO
Sandrine ROCHAS
Pascale SAINT-JOANIS
Mégane SOCIER-MATHEY
Stéphanie VACHON

Excusés et/ou représentés

Collège des présidents des collectivités membres

Élisabeth BRUSSAT, présidente de la communauté de communes Entre Dore et Allier
Gérard GUILLAUME, président de la communauté de communes Billom Communauté

Membres de droits

Michelle CIERGE, Communauté de communes Entre Dore et Allier, pouvoir à Annick FORESTIER
Atlantique DE LAVERNAY, Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Frédéric CHONIER
Jean DELAUGERRE, Communauté de communes Billom Communauté, pouvoir à Céline AUGER
Guy GORBINET, Communauté de communes Ambert Livradois Forez, pouvoir à Corinne MONDIN

Membres actifs

Claude ARTAUD, Gîte l'Anthelie, pouvoir à François ANSEL
Bernard ARTHAUD, Les Vieilles Lames, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
Florent AUGAY, Gentian'air / La Source Chalmazel, pouvoir à François ANSEL
Marie-Josèphe BARRAS, Sci le Chastel, pouvoir à François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
Alain BEAUDOUX, Au Pont de Raffiny, pouvoir à François-Xavier AUBERT LA FAYETTE
Janine BELLARD, Gîte du château, pouvoir à Bernard AUROY
Alain BENOIT A LA GUILLAUME, La cité de l'abeille, pouvoir à Gérard JEANTON
Ariane BOILLOT, Gîte d'étape et de séjour de Rochemulet, pouvoir à Bernard AUROY
Sylvaine BONTEMPS, Le Clos du Saut du Loup, pouvoir à Lorene BONJEAN
Laurent CALVES, Le Chaudron du Fournioux, pouvoir à Amaud DE CADIER DE VEAUCE
Stéphane CARPIN, La Grande Maison, pouvoir à Lorene BONJEAN
Patricia CASTET, L'embellie, pouvoir à Gérard BROUSSEGOUTTE
Nicole CHELLE, Hotel restaurant LES COPAINS, pouvoir à Gérard BROUSSEGOUTTE
Nicole CHEVARIN, Le mas de la Farge, pouvoir à Dominique CHAMBRIARD
Christiane COLLAS, Au Bon Accueil, pouvoir à Dominique CHAMBRIARD
Camille CROUZET, Au Riolet, pouvoir à Georges CHAMPAIN

CM

Sébastien DRAPEAU, Le Relais de la Fontaine, pouvoir à Georges CHAMPAIN
 Roland DUCREUX, La ferme du Gamasson, pouvoir à Tony BERNARD
 Honoré DURAND, Coutellerie Arbalette Genès David, pouvoir à Tony BERNARD
 Blandine FAURE, Gîte de Lapière, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
 Daniel FAURE, Les lilas d'Auvergne, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
 Alain FAURE, Mairie de la Chaulme, pouvoir à Marie-Paule DAUPHIN
 Catherine FOURCADE, Rencontres d'Arioso ou Festival des Nuits classiques, pouvoir à Alain NERON
 Philippe HUGOT, Château de Mons, pouvoir à Frédéric CHONIER
 Frédéric JULIÉ, Brasserie Fornabera, pouvoir à Frédéric CHONIER
 Emmanuel KERBOURC'H, Richard de Bas, pouvoir à Pierre FOUGÈRE
 Didier LAMBERT, EFMA - Musée pompier, pouvoir à Frédéric GRUDZIEN
 Catherine MIALLET, Jardin pour la Terre, pouvoir à Pierre FOUGÈRE
 Mickael MICLET, A la pêche à la mouche, pouvoir non attribué
 Christine MILLER, Moulin de la Passerelle, pouvoir à Alain NERON
 Christian MIOLANE, Cyclo club Les Copains, pouvoir à Jean JALLAT
 Patrick PASCAL, Festival d'Ambert, pouvoir à Frédéric GRUDZIEN
 Marie PERRIER, Chez Marie et Didier, pouvoir à Gérard LECOQ
 Maryse et Gérard PERRIER, Les Mathieux, pouvoir à Gérard LECOQ
 Angélique PRIVAT, La clef des anges, pouvoir à Valérie GOBILLARD
 Joëlle QUINTON, Saviloisirs, pouvoir à Helen SLIK
 Françoise REMY, l'étape foreZen, pouvoir à Valérie GOBILLARD
 Romuald REY, Evasion Sauvage, pouvoir à Helen SLIK
 Eric RIEGERT, Gîte Pleine Nature mais pas que !, pouvoir à Gérard JEANTON
 Gwenaëlle RODARY, GAEC RODARY, pouvoir à Gilles VAYSSIERE
 Eliane ROMEUF, Chez Tiane, pouvoir à Gilles VAYSSIERE
 Françoise SAINTE LUCE BANCHELIN, au pied du géant d'Auvergne, pouvoir à Jean JALLAT
 Geneviève SAVINEL, La maison de Melie, pouvoir à Martine RONZIER
 Marianne STRACH, GAEC du Pré Fleuri, pouvoir à Martine RONZIER
 Florence TACHET, Gîte le Chataignière, pouvoir non attribué

Partenaires

Bertrand BARRAUD, Communauté d'agglomération "Agglo Pays d'Issoire"
 Christophe BAZILE, Communauté d'agglomération Loire Forez
 Pascale BRUN, Parc naturel régional Livradois-Forez
 André CHASSAIGNE, député
 Lionel CHAUVIN, Conseil départemental du Puy-de-Dôme et Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne
 Cédric CORRE, Office de tourisme Terra Volcana
 Cécile CUBIZOLLE, Association Marque Auvergne
 Eric DERSIGNY, Office de tourisme Terra Volcana
 Jean-Luc DOLLEANS, CCI Territoriale de Haute-Loire
 Lionel FLASSEUR, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
 Yann GARNACHE, Office de tourisme des Combrailles
 Corinne GONCALVES, Office de Tourisme de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
 Jean-Paul GRIMAUD, Office de Tourisme de la communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
 Judith HUSSON, Sous-Préfecture de Thiers
 Jérôme JOANNET, Office de tourisme Vichy Destinations
 Michel JOUBERT, Communauté d'agglomération du Puy-en-Velay
 Bruno LINARES, Office de tourisme des Combrailles
 Emmanuel MANDON, IPAMAC
 Fabrice PANNEKOUCKE, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
 Marie-Agnès PETIT, Conseil départemental de la Haute-Loire
 Brigitte RENAUD, Maison du tourisme de la Haute-Loire
 Chantal PILLAY-BARRY, CCI Territoriale de Haute-Loire
 Daniel VINCENT, Maison du tourisme de la Haute-Loire

ACCUEIL

Corinne Mondin, présidente de la Maison du tourisme, ouvre la séance et accueille les participants. Elle les remercie de leur participation et fait part de la liste des excusés.

Elle présente ensuite l'ordre du jour :

- Rapport moral
- Rapport d'activité
- Bilan financier
- Budget prévisionnel
- Cotisations
- Election du conseil d'administration.

Elle rappelle que les membres du conseil d'administration se réuniront seuls, après l'assemblée générale, pour élire les membres du bureau et le/la président.e

Elle informe que le quorum est atteint et que l'Assemblée générale peut donc délibérer.

I – RAPPORT MORAL 2021

Corinne Mondin présente le rapport moral de l'association. Ce rapport est annexé au présent compte-rendu.

Résolution n°1: l'assemblée approuve le rapport moral 2021.

II – RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Chaque « élu référent » de la Maison du tourisme présente le rapport d'activité de l'année 2021 et les orientations 2022 de son pôle :

- Pôle « Accueil, territoire et relations locales » : Céline Auger et Bernard Auroy (pour la partie randonnée) ;
- Pôle « Marketing » : Alain Néron ;
- Pôle « Relations clients et relations commerciales » : Annick Forestier.

Le rapport d'activités 2021 est remis en séance et annexé au présent compte-rendu.

Résolution n°2 : l'assemblée approuve le rapport d'activité 2021.

III – RAPPORTS FINANCIERS 2021 ET AFFECTATION DU RESULTAT

1. Rapport financier 2021

Michel Barthélémy (cabinet BTB Conseils à Thiers), expert-comptable de la Maison du tourisme présente les principaux indicateurs financiers de la structure, le compte de résultat et le bilan de l'année 2021.

Compte de résultat :

- Produits d'exploitation : 1 540 K€
- Résultat de l'année : 52 112 €
- Fond propre : 254 K€
- Trésorerie : 329 K€

Bilan :

- Actif / passif : 859 834 €
- Fonds de roulement : 375 068 €

Une présentation synthétique du compte de résultat 2021 et du bilan 2021 est détaillée dans le document annexé au présent compte-rendu « Compte de résultat et bilan 2021 de la Maison du tourisme ».

David Prulière (cabinet CEGEX à Aubière), commissaire aux comptes de la Maison du tourisme présente le rôle du commissaire aux comptes et informe qu'il certifie les comptes 2021. Il fait noter à l'assemblée qu'aucun encaissement au titre des fonds Leader n'a été constaté en 2021 mais que le versement des subventions attendues est assuré dès lors que les dossiers sont déposés.

Résolution n°3 : l'assemblée approuve le compte de résultat 2021, le bilan au 31 décembre 2021 et le rapport du commissaire aux comptes.

2. Affectation du résultat 2021

Corinne Mondin propose que le résultat de l'année soit affecté au fond associatif.

Résolution n°4 : l'assemblée approuve l'affectation du résultat de 52 122 € au fond associatif.

IV – BUDGET PREVISIONNEL 2022

Le projet de budget prévisionnel 2022 est diffusé en séance et annexé au présent compte-rendu.

Jean Jallat, trésorier de l'association en fait une présentation synthétique.

Résolution n°5 : l'assemblée approuve le budget prévisionnel 2022 de la Maison du tourisme.

V – COTISATIONS 2023

Jean Jallat rappelle que le montant des cotisations est voté un an à l'avance (donc cette année pour 2023 et non pour 2022) car les packs partenaires (incluant le montant de la cotisation) ont déjà été pris pour 2022. Il présente la proposition du conseil d'administration de ne faire aucun changement, à savoir :

- o 20 euros pour les acteurs touristiques et les organisateurs d'événements majeurs
- o 50 euros pour les réseaux touristiques

Résolution n°6 : l'assemblée approuve à l'unanimité le maintien du montant des cotisations pour 2022 :

- 20 euros pour les prestataires touristiques et les organisateurs d'évènements majeurs,
- 50 euros pour les réseaux touristiques.

VI – ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES SOCIOPROFESSIONNELS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Corinne Mondin rappelle que :

- la composition du collège des membres de droit ne change pas ;
- les représentants des membres actifs sont quant à eux élus pour 3 ans et renouvelables par tiers tous les ans. L'ordre de renouvellement se fait pour les deux premières années par tirage au sort. Les administrateurs sortants sont rééligibles.

Le conseil d'administration du 20 février 2020 a désigné, par tirage au sort, la liste des sortants suivant le calendrier ci-dessous :

Sortants 2020	François ANSEL Valérie GOBILLARD Amaud DE CADIER DE VAUCE Gilles VAYSSIERES
Sortants 2021	Georges CHAMPAIN Jean JALLAT Gérard LECOQ Hélène SLICK
Sortants 2022	Nicole BOUCHERAT Alain NERON Christine MILLER Sylvain PERAUDEAU

Il y a 5 administrateurs à élire sachant que Sylvain PERAUDEAU et Gérard LECOQ ont démissionné du conseil d'administration en cours d'année.

Les membres actifs intéressés à candidater au conseil d'administration étaient invités à se présenter par courrier avant le jeudi 17 mars minuit. 5 candidats ont déposé leur candidature dans les délais (dont 3 candidats qui se représentent) :

- o Nicole BOUCHERAT – EDA
- o Alain NERON – TDM
- o Christine MILLER - ALF
- o Pierre DUBOST – Bar le Central à Thiers – TDM
- o Nicole CHEVARIN – Gîtes du mas de la Farge à Ambert – ALF

Corinne Mondin rappelle que seuls les membres actifs sont invités à voter la résolution à venir.

Le résultat des votes est le suivant :

	Nicole BOUCHERAT	Alain NERON	Christine MILLER	Pierre DUBOST	Nicole CHEVARIN
Pour	72	72	72	59	62
Contre	0	0	0	6	3
Abstention	0	0	0	7	7

Résolution n°7 : le collège des membres actifs de l'assemblée générale approuve la liste des nouveaux membres actifs au conseil d'administration à savoir : Nicole Boucherat, Alain Néron, Christine Miller, Pierre Dubost, Nicole Chevarin.

Corinne Mondin félicite les membres élus du conseil d'administration.

La nouvelle composition du conseil d'administration est la suivante (les nouveaux élus sont mentionnés en gras) :

Collège des membres actifs	Réseaux touristiques du Livradois-Forez	Bernard AUROY
		Marie-Paule DAUPHIN
	Secteur Thiers Dore et Montagne	François ANSEL
		Alain NERON
		Georges CHAMPAIN
	Secteur Billom communauté	Gilles VAYSSIERE
		Arnaud DE CADIER DE VEAUCE
	Secteur Entre Dore et Allier	Jean JALLAT
		Valérie GOBILLARD
	Secteur Ambert Livradois-Forez	Nicole BOUCHERAT
Nicole CHEVARIN		
Christine MILLER		
Pierre DUBOST (secteur TDM)		
Helen SLIK		
Collège des membres de droit	Ambert Livradois-Forez	Bernard BERAUD
		Chantal FACY
		Guy GORBINET
		Alain MOLIMARD
	Billom Communauté	Jean DELAUGERE
		Céline AUGER
	Entre Dore et Allier	Annick FORESTIER
		Michelle CIERGE
	Thiers Dore et Montagne	Patrick SAUZZEDE
		Frédéric CHONIER
		Atlantique DELAVERNAY
		Pierre CONTIE
	Parc naturel régional Livradois-Forez	Corinne MONDIN
		Bernard LORTON

VII – CONCLUSION

Corinne Mondin invite les membres du conseil d'administration à rester pour la réunion du conseil d'administration qui doit suivre, après une pause de 5 minutes.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE
24 mars 2022
RÉSOLUTIONS

CALCUL DU NOMBRE DE VOIX

A l'ouverture de la séance, l'assemblée générale ordinaire de la Maison du tourisme comprend :

- 4 membres du collège des présidents des collectivités (sans voix délibérative)
- 14 membres de droit ;
- 277 membres actifs.

Compte tenu des statuts :

- chaque membre actif présent ou représenté dispose d'1 voix ;
- chaque membre de droit présent ou représenté dispose de 19,79 voix (277 /14).

	Nb présents	Nb représentés	Nb total présents + représentés	Nb de voix/membre	Nb total de voix
Membres de droit	9	4	13	19,79	275,21
Membres actifs	29	43	72	1	72
TOTAL	38	47	85		329,21

QUORUM

Les statuts prévoient : « Pour délibérer valablement, au moins un quart des représentants doivent être présents ou représentés. ». **Le quorum est donc de 72,75 présents ou représentés. Avec un total de 85 votants, le quorum est atteint.** L'assemblée générale ordinaire peut donc délibérer.

1ere RÉSOLUTION : Rapport moral 2021

Pour	326,21
Contre	0
Abstention	3

CM

2^{ème} RÉOLUTION : Rapport d'activité 2021

Pour	326,21
Contre	0
Abstention	3

3^{ème} RÉOLUTION : Rapport financier 2021

Pour	329,21
Contre	0
Abstention	0

4^{ème} RÉOLUTION : Affectation du résultat 2021

Pour	329,21
Contre	0
Abstention	0

5^{ème} RÉOLUTION : Budget prévisionnel 2022

Pour	326,21
Contre	3
Abstention	0

6^{ème} RÉOLUTION : Cotisations 2023

Pour	329,21
Contre	0
Abstention	0

7^{ème} RÉOLUTION : Renouvellement du collège des membres actifs

Nb : seuls les membres du collège des membres actifs votent

	Nicole BOUCHERAT	Alain NERON	Christine MILLER	Pierre DUBOST	Nicole CHEVARIN
Pour	72	72	72	56	62
Contre	0	0	0	6	3
Abstention	0	0	0	7	7

CH

Rapport moral 2021



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

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale
24 mars 2022

Une nouvelle stratégie touristique 2022-2027

UN PÉRIMÈTRE STABILISÉ

- Périmètre de 4 communautés : Ambert Livradois-Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne.
- Quelques actions spécifiques en dehors de ces communautés de communes (périmètre Parc Livradois-Forez)

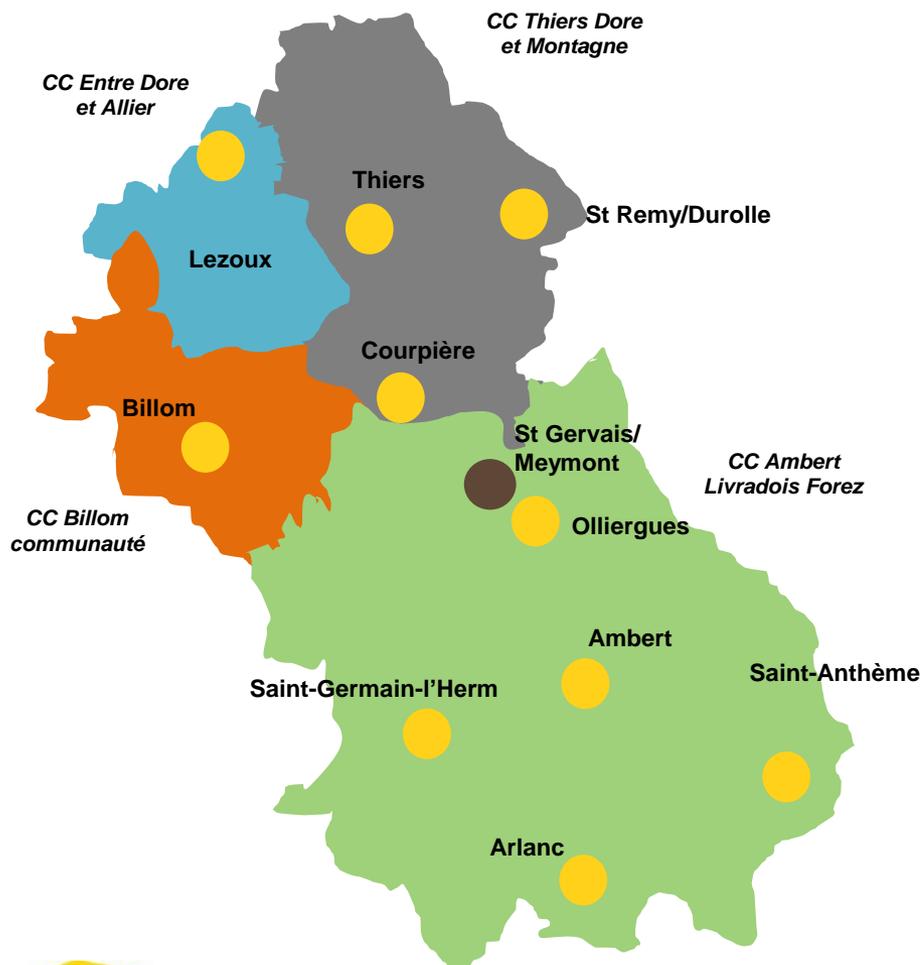
UNE NOUVELLE STRATÉGIE TOURISTIQUE

- Entente (représentant uniquement les collectivités) : définit le cadre stratégique. 3 réunions (janvier, septembre et décembre).
- Adoption de nouvelles orientations stratégiques (2022-2027) de la Maison du tourisme du Livradois-forez définie par l'entente intercommunautaire « politique touristique Livradois-Forez »

UNE STRUCTURE PARTENARIALE

- Délégation de compétence des collectivités locales dans le cadre de nouvelles conventions (2022-2024).
- Moyens apportés par les collectivités : 1,2 millions d'euros.
- Organisation statutaire : représentation à 50/50 entre les membres actifs (socio-professionnels), les membres de droits (collectivités). En 2021 : 1 AGO, 6 séances du conseil d'administration, 6 réunions du bureau
- Commissions de travail : marketing (2), accueil, territoire et relations locales (2), relations clients relations commerciales (2). Projet d'arrêt des commissions mais d'organiser des réunions en fonction des projets.
- Organisation de 8 rencontres avec les élus locaux : Cunlhat, Châteldon, Lezoux, Billom, Thiers, Courpière, Olliergues, Arlanc.

Organisation territoriale : 10 bureaux d'information



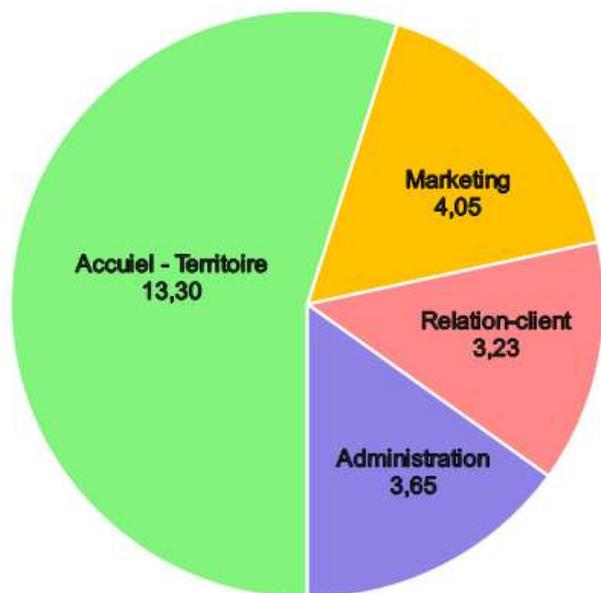
LOCALISATION

- Siège de la Maison du tourisme
- Bureaux d'information touristique (BIT)

- **Déménagements** : changement de localisation du BIT de Lezoux ; déplacement du service commercial de Courpière à Thiers (nouvel espace mis à disposition par la mairie de Thiers)
- **Aménagement des bureaux d'information touristique** : refonte des devantures en 2021 (en cours), projet d'évolution de l'intérieur en 2022.
- **Partenariat avec les maisons de services** de Cunlhat et Viverols où l'accueil touristique est géré par la communauté de communes Ambert Livradois Forez.

Équipe technique / ressources humaines

Nombre d'équivalents temps-plein (ETP) par pôle



29 AGENTS PERMANENTS

- 27 salariés, 2 agents mis à disposition
- 24,1 ETP contre 23 en 2020
- Recrutement de 10 saisonniers
- 3 stagiaires
- 967 heures d'absence pour maladie-maternité,
 - 1 congé parental 100% avec remplacement
 - 1 congé parental 10% sans remplacement (soit 104 h annuelles non remplacées)
 - 2 mi-temps thérapeutiques
 - 1 personne en chômage partiel « covid » 10 h hebdo en avril.

MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- Création de poste en CDI : 1 assistant gestion financière et comptable (24 h hebdo)
- Renouvellement de poste : chargée de production et commercialisation
- Une modification de poste : 1 webmarketer (35 h hebdo) en remplacement d'un guide conférencier/conseiller en séjour
- CDD : 1 personnel « volant » accueil (6 mois) ; 1 chargée de mission démarche qualité (18 mois) ; 1 technicien randonnée (3 mois)

12 LIEUX DE TRAVAIL

- 10 BIT, le siège, maison de service de Viverols
- Mise en place du télétravail (2 jours/semaine)



Avec l'appui d'une agence de coaching spécialisée en management des organisations (Chemin d'entreprise)

- Nouvelles modalités d'**implication de l'ensemble de l'équipe** dans l'élaboration de la nouvelle stratégie et des plans d'actions.
- **Un nouvel organigramme** : adaptation de certains postes, redéfinitions de certaines fonctions, refonte de l'ensemble des fiches de poste (diffusion prochainement).
- **Création d'un comité opérationnel (COMOP)** associant la direction et les responsables de service.
- Réorganisation des **liens fonctionnels et hiérarchiques** (entre un agent et N+1)
- Création de **temps collectifs entre administrateurs** (présidente, vice-présidents) et l'équipe technique.
- Mise en place d'une méthode de **gestion de projet**
- Ajustement des **plans de charge**
- **Évolution des temps de travail collectifs** entre l'équipe technique (ex : création tous les 15 jours d'un café-news de 3/4h en visio-conférence, etc.)

Impact de la crise sanitaire de la Covid-19

IMPACT FINANCIER	VARIATION 2019 / 2020		VARIATION 2020 / 2021	
	charges	produits	charges	produits
Baisse de la marge brute de production liée à l'activité commerciale		-15 750 €		527 €
Achats d'équipements	11 000 €			
Chômage partiel	- 420 €		393 €	
Exonérations de charges	- 32 538 €		-34 503 €	
Aide au paiement des cotisations		36 122€		29 003 €
Fonds de solidarité		20 000 €		6 985 €
Fiscalité - TVA	6 890 €		-3 578 €	
Fiscalité taxe sur les salaires	5 060 €		5 790 €	
TOTAL	- 10 008 €	40 372 €	- 31 898 €	36 515 €
IMPACT SUR LE RÉSULTAT	+ 50 380 €		+ 68 413 €	

ÉVOLUTION DES MISSIONS EN COURS D'ANNÉE

- Évolution des périodes d'ouverture (fermeture) des BIT en fonction des mesures gouvernementales (confinement, etc.)
- Gestion des annulations : accueil des groupes, billetterie
- Réorganisation de la production pour les petits groupes
- Adaptation des contenus des supports d'information (site internet, etc.) et non parution de certains supports (guide des animations, etc.)

MISE EN PLACE DES MESURES SANITAIRES

- Réorganisation de l'accueil (aménagement, procédures) dans les BIT
- Élaboration d'un protocole sanitaire (lieux de travail, BIT)
- Acquisition de matériel de protection (plaques plexis, masques, etc.) et de produits sanitaires (gel, produits d'entretien, etc.).

ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION TECHNIQUE

- Développement du télétravail
- Organisation des réunions en visio-conférence

ADN TOURISME

- Participation au Congrès nationale (Agen)
- Nombreux webinaires thématiques

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU PUY-DE-DÔME

- Auvergne Destination volcans
- Rencontre avec la vice-présidente en charge du tourisme

OFFICES DE TOURISME DE PROXIMITÉ

- Réseau des directeurs/rices des OT 63 (5 réunions)
- 2 conventions de partenariat commercial (OT Le Puy, OT Loire-Forez)
- Valorisation des autres territoires de proximité dans le magazine 2020.

PARCS NATURELS RÉGIONAUX

Voir les détails des actions dans le bilan des actions

- Fédération des Parcs : projet « Destination parc ».
- IPAMAC : projet de développement de la randonnée itinérante
- APARA (Association des Parcs Auvergne Rhône Alpes) : convention avec le CRT Auvergne-Rhône-Alpes (appui technique MDT pour formaliser un programme d'actions).

Bilan du programme d'actions 2021

et orientations 2022



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

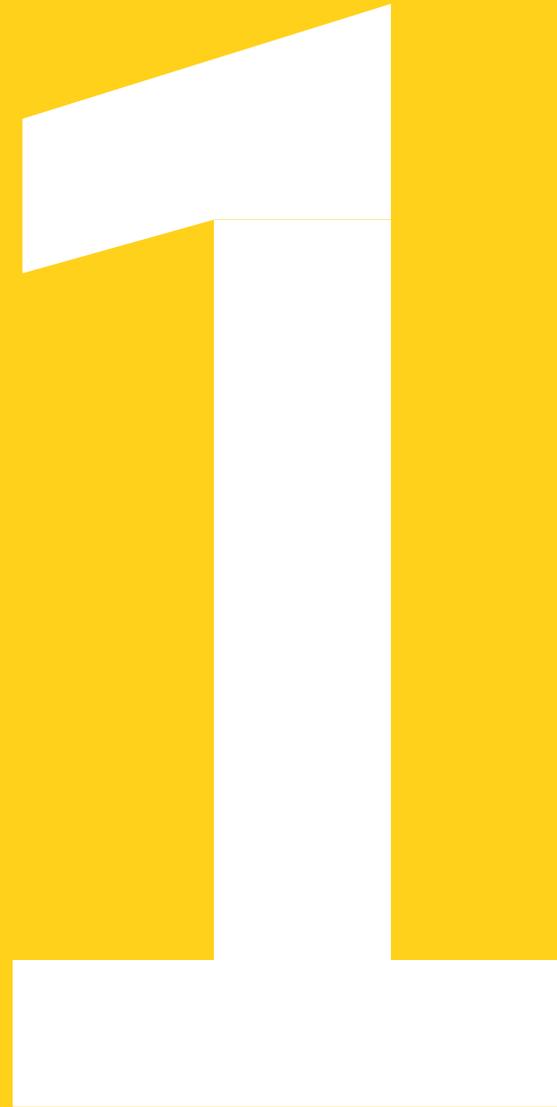
Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale
24 mars 2022

Le **Sommaire**

- 1. Accueil, territoire et relations locales** p. 1
- 2. Marketing** p. 24
- 3. Relations clients et relations commerciales** p. 36

— **Accueil,
territoire
et relations
locales**



Marque Qualité tourisme^{TR}

La marque Qualité Tourisme garantie
8 engagements aux visiteurs



Attentionné



Polyglotte



Pertinence



Personnalisation

© Arnaud Frich
© Denis Pourcher

L'AMÉLIORATION CONTINUE

2021 est l'année d'engagement de la Maison du tourisme dans une démarche qualité visant l'obtention de la marque Qualité Tourisme et le classement de l'OT en catégorie 1.

Objectif : vérifier la qualité des services de la MDT et garantir un niveau d'accueil aux visiteurs.

Moyen humain : création d'un poste d'une durée de 18 mois depuis le 1^{er} juin.

Les étapes de la mission :

- Présentation de la démarche à l'ensemble de l'équipe (Qualité tourisme et classement en catégorie 1).
- Réalisation d'un **état des lieux** sur la totalité des critères du référentiel (205 applicables)
- Élaboration d'un **plan d'actions** constitué de près de 80 actions correctives.
- Engagement du travail de **formalisation**, et de **communication interne** pour sensibiliser l'équipe aux attendus du référentiel.
- Première rencontre du **Groupe Qualité de Destination**, composé de représentants des collectivités et des prestataires le 9 novembre : présentation de la démarche, de l'état des lieux et des principales actions à engager.
- Planification d'un **audit blanc pour l'été 2022**.

Aménagement des bureaux d'information touristique



Devanture du BIT de Thiers

Dans son souhait **d'améliorer la qualité des services d'accueil** proposés aux clientèles touristiques et aux habitants, la MDT a engagé un programme d'aménagement de ses bureaux d'information touristique (BIT) en 2 phases.

NOUVELLES DEVANTURES

- Lancement de l'étude pour l'aménagement extérieur des BIT.
- Fabrication et pose des éléments pour les devantures : enseignes, point « i », vitrophanie, etc.

NB : Les aménagements seront terminés pour le printemps 2022.

ÉTUDE POUR LES AMÉNAGEMENTS INTÉRIEURS

- Lancement de l'étude pour le réaménagement intérieur des bureaux d'information touristique
- Présentation de l'état des lieux et des préconisations générales d'aménagement.
- Ateliers de réflexion sur l'office de tourisme du futur.



Devanture du BIT de Courpière

Packs partenaires et packs publicitaires

UNE OFFRE VARIÉE DE SERVICES PROPOSÉS AUX ACTEURS TOURISTIQUES



Couverture du guide des services 2021

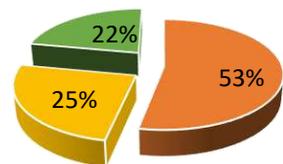


- **3 packs partenaires** qui regroupent un ensemble de prestations pour accompagner les prestataires dans la promotion, la commercialisation et le développement de leur activité :
 - **Pack prestataire**
 - **Pack réseau**
 - **Pack événement majeur**
- **1 pack publicitaire** qui propose des espaces publicitaires sur des supports papier et numériques de la MDT
- Nouveauté 2021 : 1 **pack shopping** avec la création d'une rubrique « acheter local » sur le site internet de la MDT pour les producteurs, artisans et commerçants qui ne proposent pas de visite.
- **Des services commerciaux** pour contribuer au développement de la vente des séjours/activités.
- **Des services ouverts à tous** les prestataires qu'ils soient ou non partenaires.

Packs partenaires

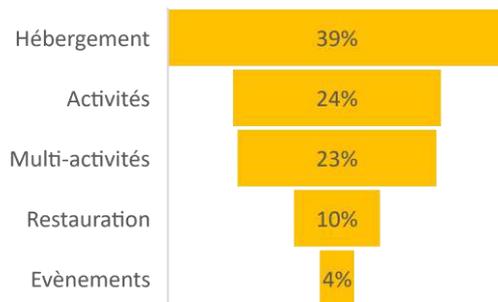
Répartition des « packs partenaires »
par territoire

AMBERT LIVRADOIS- FOREZ	Ambert	47
	Arlanc et la Haute-Loire	11
	Cunlhat	11
	Olliegues	17
	Saint-Germain	22
	Saint-Anthème et la Loire	34
BILLOM LEZOUX	Billom et région Issoire	38
	Lezoux	29
THIERS DORE ET MONTAGNE	Courpière	15
	Thiers	42
TOTAL	266	



- Ambert Livradois-Forez
- Billom/Lezoux
- Thiers Dore et Montagne

Répartition des « packs partenaires »
par typologie



266 PRESTATAIRES PARTENAIRES 423 OFFRES TOURISTIQUES (+ 2 %)

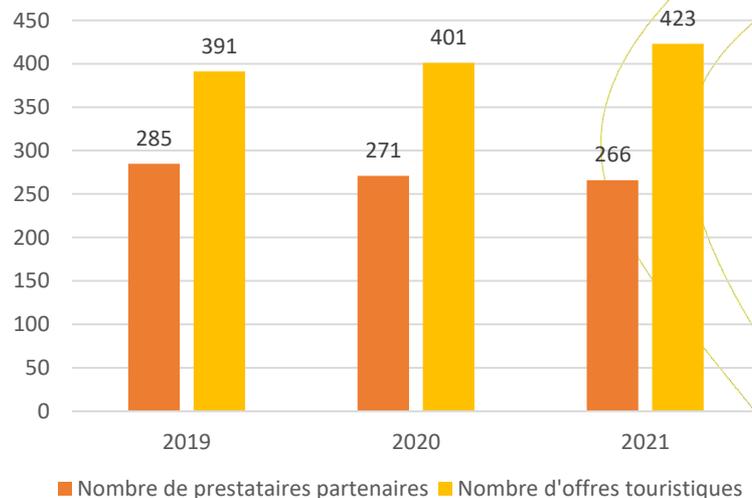
Dont 10 packs « événements majeurs »

Coutellia/Festival de La Chaise-Dieu/Concerts de Vollore
Cyclo des Copains/Fourmofolies/Nuits classiques de Thiers
Festival de Montpeloux/Foire à l'ail/Marché des Potiers
Village des producteurs des Sites remarquables du goût.

Et 3 packs « réseaux partenaires »

Route des Métiers
Sur les Pas de Gaspard
À pas de lynx.

Évolution du nombre de prestataires partenaires
et du nombre d'offres touristiques

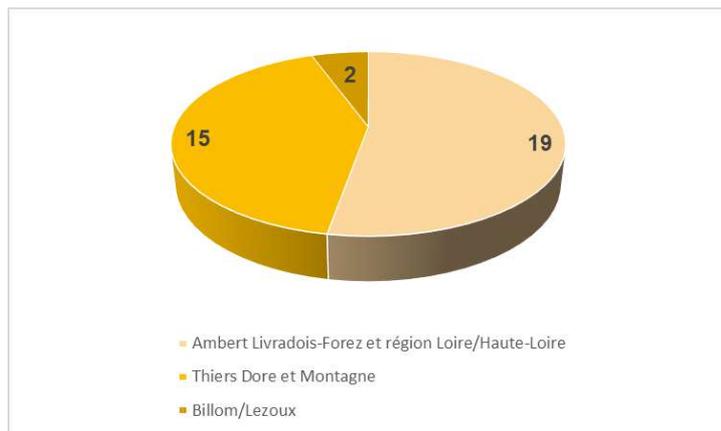


Packs publicitaires

Répartition des packs publicitaires par support

SUPPORTS	NOMBRE DE PACKS
MAGAZINE DONT 5 ÉCHANGES PUBLICITAIRES ET 3 RÉSEAUX	36
PUBLIREPORTAGE	3
TOTAL	39

Répartition des annonceurs par territoire

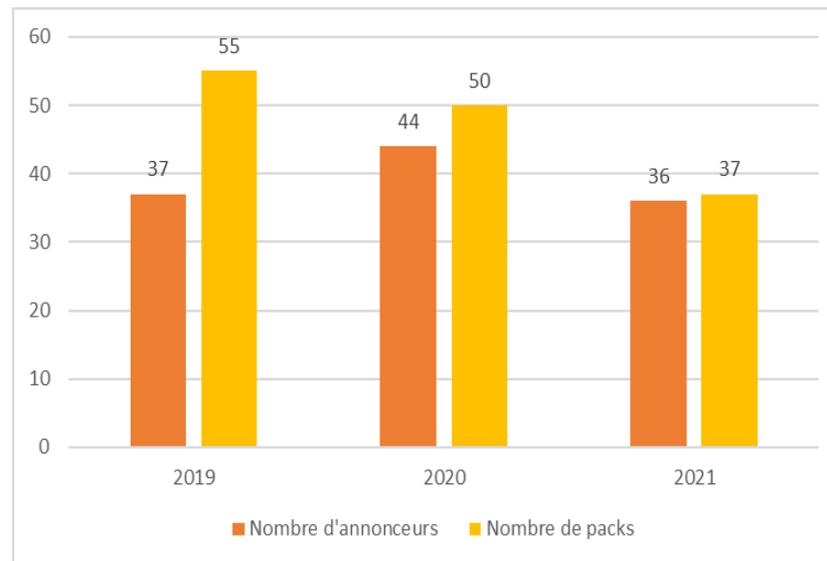


38 ANNONCEURS

39 PACKS PUBLICITAIRES

dont **3 packs « réseau »**
et **5 échanges de publicité pack « événements majeurs »**

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

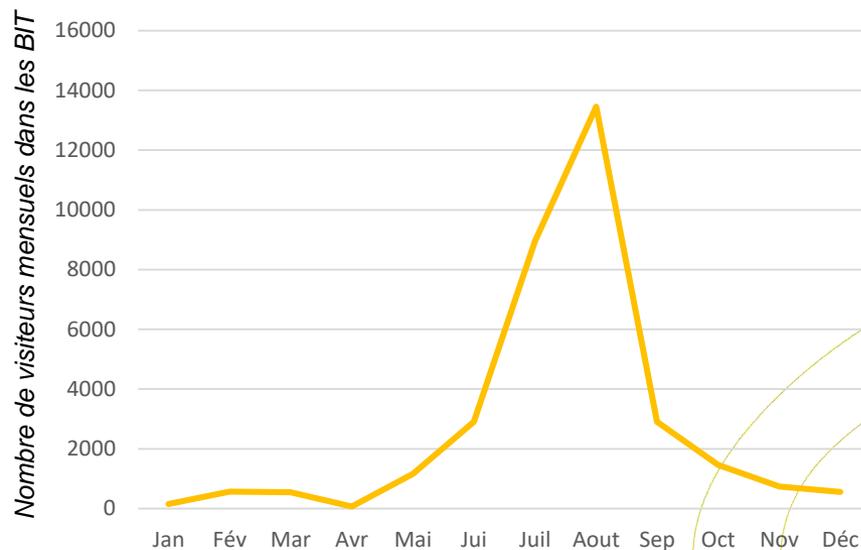


Accueil dans les bureaux d'information touristique

BIT	NB CONTACTS	RÉPARTITION (EN %)	ÉVOLUTION 2021/2020
THIERS	6 340	36 %	2 %
AMBERT	3 910	22 %	-2 %
BILLOM	2 698	15 %	18 %
ST-ANTHÈME	1 611	9 %	3 %
ARLANC	1 097	6 %	15 %
COURPIÈRE	646	4 %	-20 %
OLLIERGUES	587	3 %	8 %
ST-GERMAIN L'HERM	383	2 %	13 %
ST-RÉMY/DUROLLE	289	2 %	1 %
LEZOUX	46	0 %	-77 %
TOTAL	17 607	100 %	3 %

33 401 VISITEURS

soit 17 607 contacts qualifiés (+ 3 %)
dont 22 407 visiteurs accueillis en juillet/août
soit 11 471 contacts (- 6 %)



- 3 BIT font 78 % de la fréquentation.
- Plus de 40 % des visiteurs sont accueillis en août.
- 435 personnes/jour accueillies au mois d'août.

PLUS DE 3 500 ACCUEILS À DISTANCE

Dont 3 139 contacts téléphoniques.

Accueil hors les murs

POTS D'ACCUEIL DANS LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	NB DE PRÉSENTATIONS	NB DE PARTICIPANTS
Village vacances et camping Saint-Rémy-sur-Durolle	16	613
Villages vacances Saviloisirs	4	61
Campings Viverols et Saint-Clément-de-Valorgue	8	40
Camping de Billom	1	25
Camping d'Olliergues	5	161
TOTAL	34	900

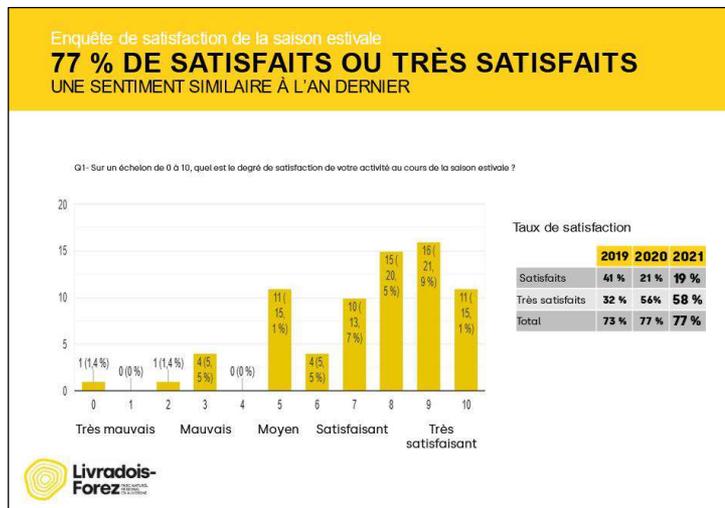
ACCUEIL HORS LES MURS SECTEUR DE LEZOUX	NB DE RENDEZ-VOUS	NB DE VISITEURS
Musée de la Céramique	7	47
Médiathèque Entre Dore et Allier	4	72
Camping de Pont-Astier	3	35
Marchés de Lezoux et Culhat (été) + journée nationale du commerce	7	191
TOTAL	21	345

3 000 VISITEURS RENSEIGNÉS « HORS LES MURS »

- Borne interactive de Thiers en centre-ville**
Près de 1 700 connexions
 Une borne interactive installée en centre-ville de Thiers en partenariat avec la mairie.
 Mise à jour des contenus des rubriques touristiques par la MDT.
 Un affichage des disponibilités d'hébergements.
 Borne hors service jusqu'en juin 2021 en raison des travaux de la médiathèque.
- Présentations du territoire lors des pots d'accueil**
 dans les structures **d'hébergements touristiques** de + de 100 lits (opération initiée en 2019 et annulée en 2020)
34 rendez-vous, 900 participants,
 soit une moyenne de 27 participants par pot d'accueil.
- Un accueil hors les murs réalisé sur le secteur de Lezoux.** Opération intensifiée en 2021 du fait de la localisation excentrée du nouveau BIT.
21 rendez-vous 345 participants (contre 9 rendez-vous et 140 visiteurs en 2020) : **+ 60 %.**

Base de données d'information touristique (APIDAE) et observation

Extrait du bilan estival enquête prestataires



Enquête visiteurs de juillet à décembre 2021
 10 questions pour vérifier la qualité de l'accueil en office de tourisme à partir du modèle fourni par la DGE.

BIT	THIERS SAINT-RÉMY-SUR- DUROLLE
NB D'AVIS COLLECTÉS	236
TAUX DE SATISFACTION	93 %

Point fort : le savoir-être du personnel d'accueil
Point qui reste à améliorer mais reste satisfaisant : confort et propreté du bureau



PRÈS DE 2 500 FICHES D'INFORMATION TOURISTIQUES MISES À JOUR

- La MDT utilise la base de données de l'offre touristique (APIDAE) commune à l'ensemble des offices de tourisme de la région.
- Le site internet de la MDT (comme les différents sites internet des structures institutionnelles relayant les offres du territoire) sont en lien avec cette base de données.
- La MDT coordonne la mise à jour de ces informations.
- Nouveauté 2021 : acquisition d'un logiciel pour permettre aux prestataires touristiques de modifier directement leurs informations dans cette base de données.**

DES OUTILS D'OBSERVATION TOURISTIQUE

- Mise en place d'un module de qualification et comptage des contacts clients (comptoir, tél, mail, etc.).
- Élaboration d'un bilan de fréquentation touristique estival et annuel.
- Participation à l'observation nationale d'ADN tourisme (réseau des offices de tourisme).

1 ENQUÊTE PRESTATAIRE « ESTIVALE »

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

1 ENQUÊTE SATISFACTION DES VISITEURS

- Diffusion d'une enquête de satisfaction aux visiteurs sur les sites de Thiers et Saint-Rémy-sur-Durolle.

Quelle est la clientèle des BIT du Livradois-Forez ?

Analyse sur la base des 17 607 contacts renseignés dans les BIT en 2021

Typologie

- 32 % : clientèle de passage
- 26 % : court-séjour et semaine
- 34 % : famille
- 37 % : couple

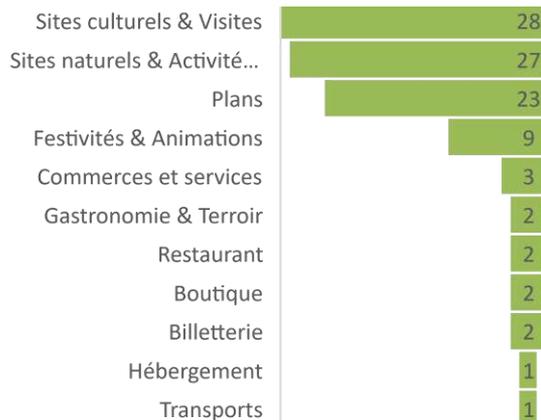
Origines géographiques

- 96 % : clientèle française
- 53 % : provenance d'Auvergne Rhône-Alpes
- 32 % : puydômois

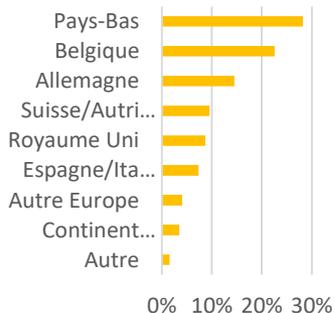
Centres d'intérêt

- Une forte demande de « culture » et « nature »
- Une recherche d'informations pratiques

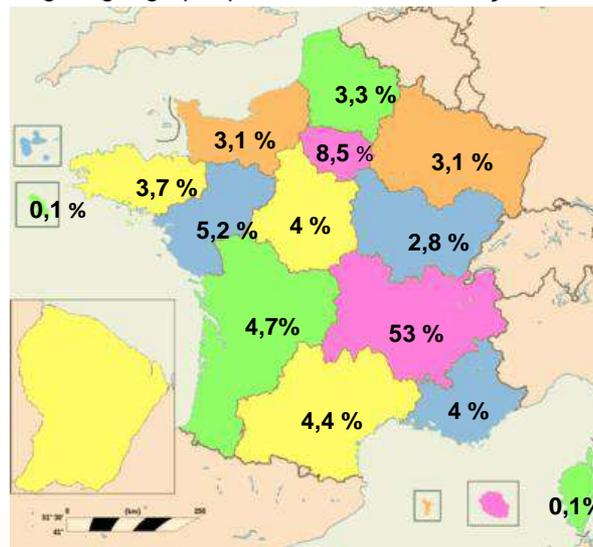
Les centres d'intérêt exprimés (en %)



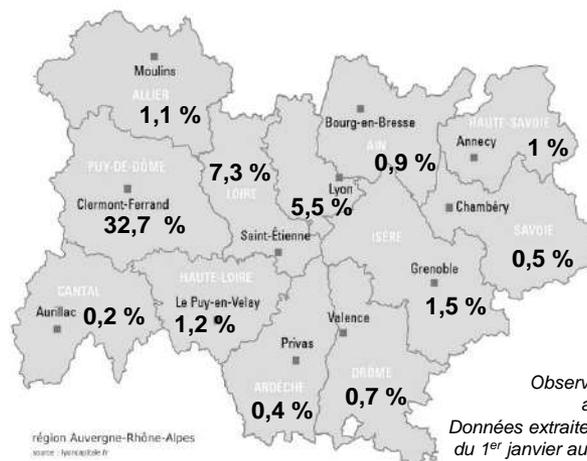
Origine géographique des clientèles étrangères (en %)



Origine géographique de la clientèle française



Origine géographique de la clientèle française des départements « auralpins »

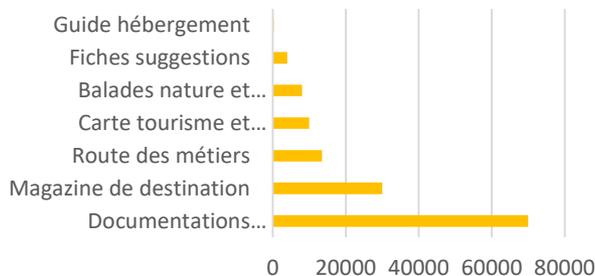


Observation des clientèles au comptoir des BIT
Données extraites du logiciel Koezio
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

Diffusion de la documentation touristique

Diffusion des documents lors des bourses aux documents

DOCUMENTATIONS	PUY-DE-DÔME	ALLIER	HAUTE-LOIRE
MAGAZINE	986	91	481
CARTE TOURISME ET PATRIMOINE	1 033	206	331
ROUTE DES MÉTIERS	1 723	152	592
PRESTATAIRES secteur AMBERT LIVRADOIS-FOREZ	7 665	616	1 871
PRESTATAIRES secteur BILLOM/LEZOUX	3 885	556	89
PRESTATAIRES secteur THIERS DORE ET MONTAGNE	1 819	1 027	170
S/TOTAL	17 111	2 648	3 534
TOTAL	23 293		



PLUS DE 130 000 DOCUMENTS DIFFUSÉS

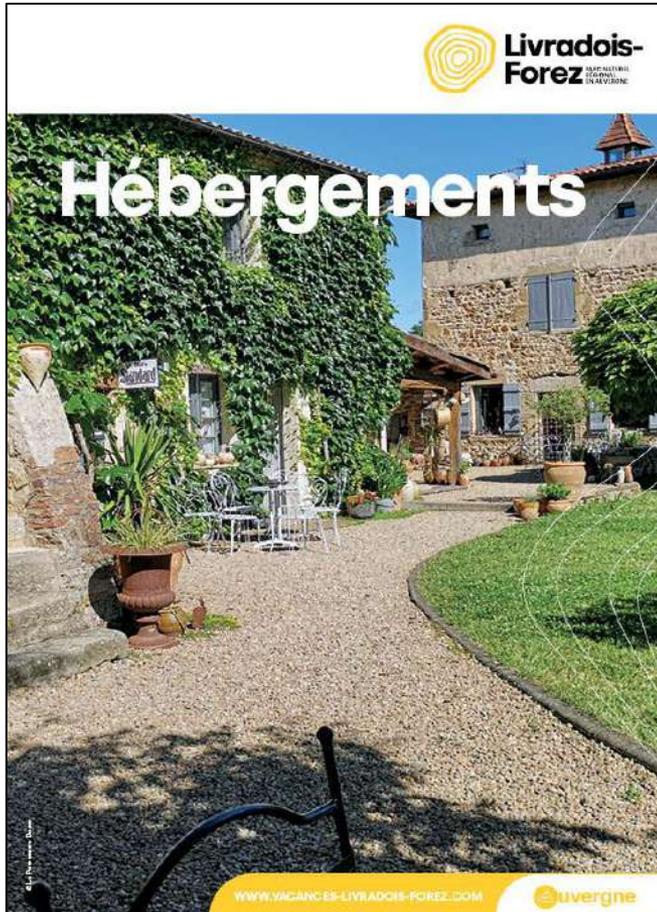
de la MDT et des partenaires

- Diffusion des documents aux visiteurs dans les BIT et chez les prestataires touristiques.
- Participation à 3 bourses aux documents départementales (63, 03 et 43) : plus de **23 000** documents diffusés.
- Nouveauté 2021 : livraison de **8 000 magazines dans les commerces locaux et les mairies** du Livradois-Forez (contacts préalables par téléphone pour les quantités à diffuser, 3 tournées).
- Plateforme d'envoi de documents commune aux BIT (près de 400 envois contre 144 en 2020).

PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT dans les bureaux d'information touristique. *En raison de la crise sanitaire, les documents étaient présentés mais pas en accès libre comme habituellement.*
- Création d'espaces spécifiques et harmonisés pour chaque catégorie de dépliants.

Informations spécifiques aux hébergements



Guide des hébergements imprimé à la demande

INFORMATION SUR LES DISPONIBILITÉS DES HÉBERGEMENTS

- Affichage sur les vitrines des BIT des disponibilités des hébergements touristiques « à la nuitée » de leur secteur géographique de proximité.

Offre réservée aux hébergements partenaires volontaires et informant de leur disponibilité via les différents outils proposés.

GUIDE DES HÉBERGEMENTS « IMPRIMÉ À LA DEMANDE »

- Les hébergements partenaires sont présentés par typologie d'hébergement et par territoire.
- Impressions réalisées à la demande du client (type d'hébergement, localisation).
- Présentation dans une pochette cartonnée.
- Consultable et téléchargeable dans son intégralité sur le site internet.

Informations spécifiques aux activités



Exemple de fiches suggestions

11 FICHES SUGGESTIONS 1, 2 et 3 JOURS

11 fiches suggestions adaptées à chaque secteur géographique pour aider les hébergeurs à personnaliser davantage les suggestions d'activités à faire à proximité de leur structure aux profits de leurs clientèles.

- Liste de sites et d'activités incontournables à réaliser sur 3 jours (des activités les plus proches aux plus éloignées).
- Rédaction plus « personnelle et expérientielle ».
- Traduction en anglais.
- Diffusion : partenaires MDT.

DIAPORAMA DE PRÉSENTATION DU TERRITOIRE

Contenu : patrimoines naturels et bâtis, savoir-faire et festivals ; suggestions de visites ; services proposés par la MDT aux visiteurs.

- Diffusion : partenaires MDT.
- Présenté par un agent de la MDT lors des pots d'accueil organisés par les structures d'hébergement de + de 100 lits touristiques.



Exemple d'une page du diaporama de présentation du territoire



Service billetterie

- **Les évènements** : Coutellia, Concerts de Vollore, Festival Montpeloux, Les Nuits classiques de Thiers, salle Espace, Saisons culturelles Thiers Dore et Montagne et Billom Communauté...
- **Les activités et sites de visite** : Aéroclub d'Ambert, quad 63, carte de pêche, Agrivap, Pass musée ambertois, Jardin pour la terre, Trottinettes électrique du lac d'Aubusson, montage de couteau, musée de la dentelle, Mus'énergie, Volcan de Lemptégy...
- **Les balades nature et patrimoine** : la Catiche TDM et les animations du PAH de Billom Communauté.

BILLETTERIE EN LIGNE EN LIVRAUDOIS-FOREZ	NB DE PRESTATAIRES	NB DE BILLETS VENDUS	CHIFFRE D'AFFAIRES
Billetterie vendue directement par la MDT (comptoir + en ligne)	25	5 165	45 742 €
Billetterie vendue par les prestataires grâce à des outils fournis par la MDT (Addock + Open billet)	15	13 526	138 513 €
TOTAL	40	18 691	184 255 €

	NB DE BILLETS VENDUS DIRECTEMENT PAR LA MDT				CHIFFRE D'AFFAIRES			
	2019	2020	2021	VARIATION	2019	2020	2021	VARIATION
ÉVÈNEMENTS	3 610	897	3 655	+ 407 %	54 665 €	5 852 €	29 294 €	+ 500 %
ACTIVITÉS SITES DE VISITE	683	618	344	+ 15 %	14 503 €	15 146 €	10 595 €	- 9 %
BNP (1)	486	543	798	+ 47 %	1 881 €	2 208 €	2 634 €	+ 19 %
TOTAL	4 779	2 058	5 165	+ 51 %	71 049 €	23 206 €	45 742 €	+ 97 %

(1) Hors visites et balades MDT

57 % de la billetterie assurée par la MDT est réservée en ligne.



185 000 € DE BILLETTERIE

Vendue grâce aux outils de vente fournie aux opérateurs locaux par La MDT.

45 742 € DE VENTES ASSURÉES DIRECTEMENT PAR LA MDT : + 97 %

40 PARTENAIRES "BILLETTERIE"

Un service de réservation d'évènements et d'activités pour le public

La MDT propose un service de billetterie au comptoir des BIT pour les habitants et les touristes. Cette billetterie est aussi accessible en ligne sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com, ainsi que sur les sites internet des prestataires.

Un appui aux organisateurs d'évènements et prestataires d'activités

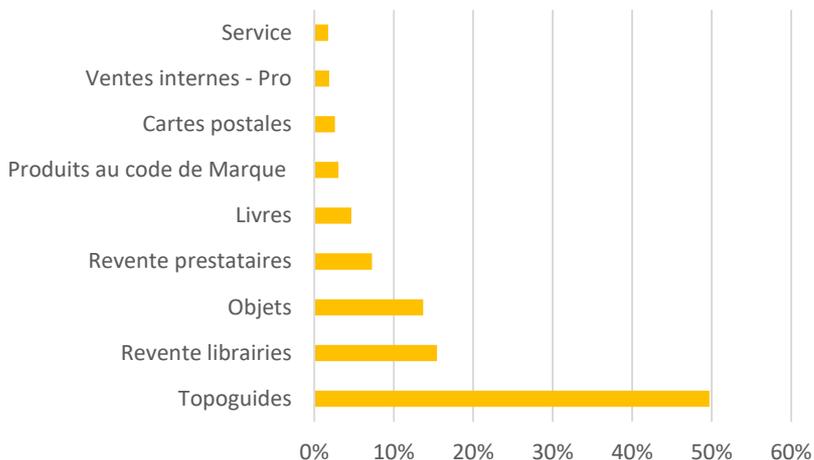
La Maison du tourisme accompagne les organisateurs d'évènements, les sites de visite et les prestataires d'activités à développer la vente de leur produit au comptoir des BIT et/ou en ligne.

Le service billetterie

- Programme les animations et activités réservables.
- Accompagne les prestataires à l'installation et à l'utilisation de l'outil.
- Assure le suivi administratif de la mission : rédaction de conventions et des conditions générales de vente, gestion des réclamations et remboursements, formation des agents d'accueil aux différents outils de réservation, facturation.

Boutique

Répartition du chiffre d'affaires boutique 2021



VENTES BOUTIQUE : 10 715 € (+ 12 %)

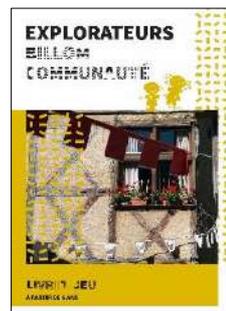
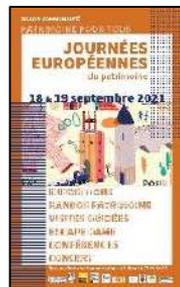
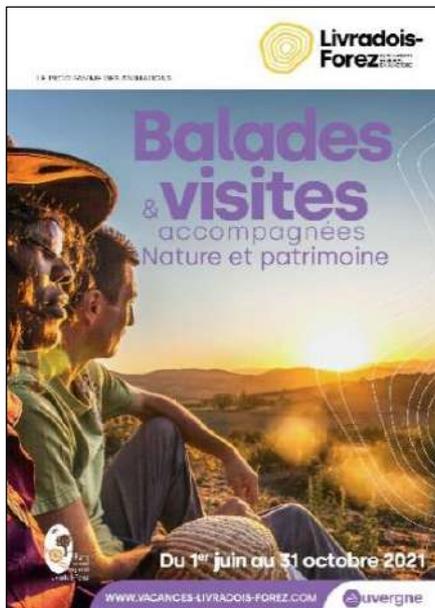
Définition d'une stratégie

- Élaboration et mise à jour d'une politique boutique en lien avec la démarche qualité.

Nouveautés 2021

- Art de la table : après la création d'un coffret de couteaux « Le Thiers - Livradois-Forez » (en 2020), 3 nouveaux produits ont été créés (mettant en valeur la marque) : tabliers, planches à découper/dessous de plat, torchons.
- Des réductions pour les prestataires partenaires et les collectivités (bon de commande spécifique).

Programme d'animations



486 PARTICIPANTS AUX BALADES NATURE ET PATRIMOINE

- Démarche coordonnée par le syndicat mixte du PNR Livradois-Forez
- Programmation spécifique à la MDT :
 - 34 visites de villes et de villages
 - 12 balades nature
 - 10 visites animées et/ou nocturnes
- Un guide des « Balades nature et patrimoine » accompagnées dans le Parc naturel régional Livradois-Forez de juin à octobre (8 000 exemplaires).

UNE PROGRAMMATION JOURNÉES DU PATRIMOINE

- 42 participants.
- Participation à l'événement national en proposant des visites de Thiers.
- Réalisation d'un programme des animations organisées pour les Journées du patrimoine en Livradois-Forez.

RENDEZ-VOUS DE BILLOM COMMUNAUTÉ

- Réalisation du livret de la programmation annuelle du Pays d'Art et d'Histoire de Billom communauté.
- Réalisation de livrets pour le jeune public, focus et supports de communication pour les journées du patrimoine du Pays d'art et d'histoire de Billom communauté (juin et septembre).

	NB BALADES PRÉVUES	NB BALADES RÉALISÉES	NB PARTICIP.	CHIFFRE D'AFFAIRES
2021	73	56	486	2 308 €
2020	71	49	489	2 430 €
2019	75	49	646	3 124 €
Var.		+ 14 %	0 %	- 5 %

Valorisation des animations



DES GUIDES D'ANIMATIONS

- 2 guides *Festivités et animations petites vacances scolaires* (Toussaint et Noël).
- **Des éditions thématiques** : journées européennes du patrimoine, marchés de Noël.
- **Des agendas locaux mensuels et hebdomadaires** (en juillet/août) pour le secteur Billom/Lezoux, Thiers Dore et Montagne et Ambert Livradois-Forez, impression à la demande, **soit 48 guides**.

Guides consultables et téléchargeables sur le site internet et diffusés par e-mailing.

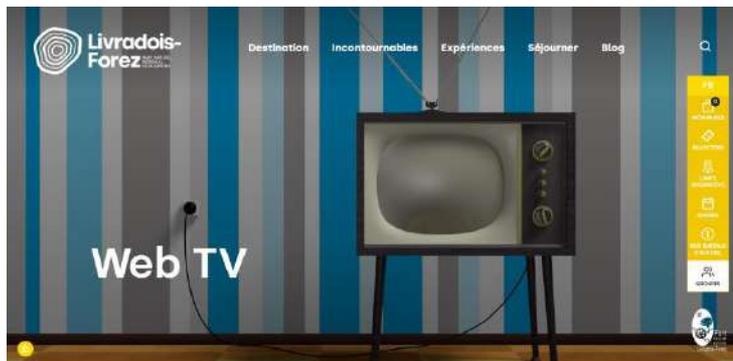
AUTRES SUPPORTS DE COMMUNICATION

- Rubrique agenda du site internet : 15 558 vues.
- Réseaux sociaux : relais des animations et de l'actualité du territoire sur la page Facebook **Maison du tourisme du Livradois-Forez « Informations locales » : 2974 « j'aime » (+ 54 %)**.
- Transmission régulière des animations pour 3 médias : La Gazette Thiers-Ambert, La Montagne, Le Semeur-Hebdo.

UNE MÉTHODE DE RECENSEMENT

- Recensement de toutes les animations touristiques situées sur les communautés de communes membres ou organisées par une structure engagée dans un réseau soutenu par le PNR.
- Une **inscription en ligne** de l'animation sur www.vacances-livradois-forez.com (espace pro).

Programme de formation et de rencontres pour les prestataires touristiques



9 SESSIONS DE FORMATION

- **106 participants**
- **Les sessions**
 - 6/04 : marque Livradois-Forez
 - 11/05 et 6/11 : Google My Business
 - 18/05 : législation des meublés
 - 25/05 et 19/10 : Facebook et/ou LinkedIn
 - 19/10 : Canva
 - 18/11 : Storytelling
 - Toute l'année : Open pro (débutant, confirmé, développement) et Addock.

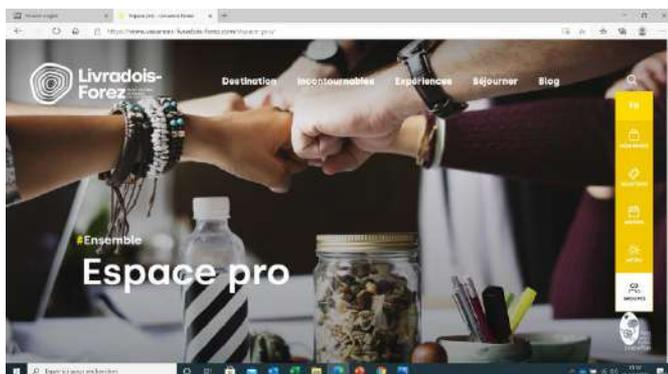
8 WEB TV (nouveau 2021)

- **8 rendez-vous « en visio-conférence »** disponibles en replay sur la chaîne YouTube de la Maison du tourisme
- **37 participants et 126 vues**
- **Objectifs** : présenter en 1 heure un service précis proposé par la Maison du tourisme (site internet, randonnée, Open system, etc.), créer du lien entre les prestataires et les agents de la MDT et apporter des réponses et conseils techniques.

SOIRÉE DÉCOUVERTE THIernoISE

- Visite des forges Mondière et du Paquebot organisée par la ville de Thiers. **15 participants**

Outils de communication pour les prestataires



L'ESPACE PRO

www.vacances-livradois-forez.com

- Cet espace du site internet présente un ensemble d'informations pour les prestataires touristiques. Il est remis à jour régulièrement.

LE FACEBOOK PRO

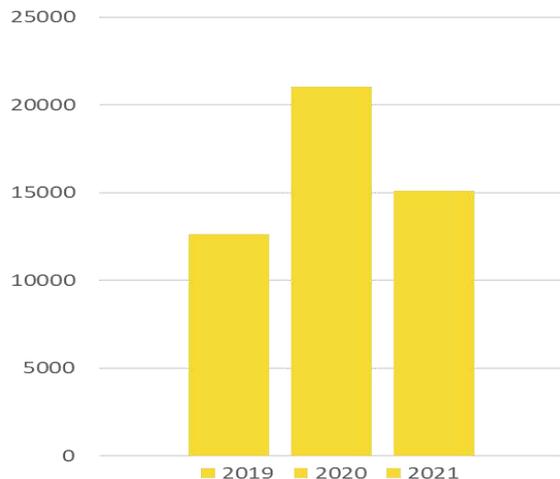
Maison du tourisme Livradois-Forez – Professionnels

- Nombre de membres : 222 (177 en 2020) : **+ 20 %**
- 400 nouvelles publications en 2021.
- Contenu : formations, rappel de rdv, articles, partage d'informations de la part des partenaires, etc.

8 LETTRES D'INFORMATION

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

Le développement de la randonnée 1/3



Fréquentation des Hautes-Chaumes du Forez du 1^{er} avril 2021 au 31 août 2021

Évolution de la fréquentation des sentiers de randonnée à partir de l'analyse des 3 éco-compteurs mis en place par le PNR sur les Hautes-Chaumes du Forez.

FRÉQUENTATION HAUTES-CHAUMES	2019	2020	2021
TOTAL DES 3 ÉCO-COMPTEURS	12 643	21 060	15 130

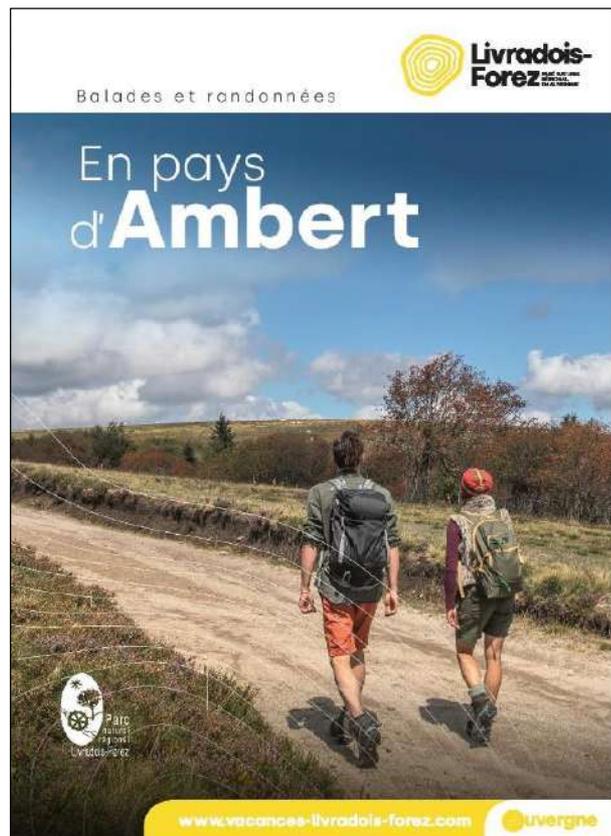
COORDINATION DU BALISAGE ET DE LA MAINTENANCE POUR LES CIRCUITS DE RANDONNÉES PÉDESTRES + LE TOUR VTT

- Balisage de :
 - 192 PR + 27 sentiers à thèmes.
 - Tour de Pays et circuits de WE.
 - Le Tour VTT en Livradois-Forez.
- Balisage du Tour VTT en Livradois-Forez.
- Mise en place et formations de référents territoires concernant le balisage des randonnées pédestres.
- Établissement de préconisations sur le balisage des sentiers de découverte en Livradois-Forez à finir en 2022.

SOUTIEN À L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

- Aide de 4 000 € à l'association RELF pour le balisage des chemins de randonnées pédestres édités dans les topoguides locaux.





Couverture du topoguide « Balades et randonnées en pays d'Ambert »

SOUTIEN À LA CRÉATION DE TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE

- Édition du topoguide local « Balades et Randonnées en pays d'Ambert ».
- Diffusion-commercialisation des topoguides locaux (librairies, grandes surfaces...).

POSE D'UN NOUVEL ÉCO-COMPTEUR

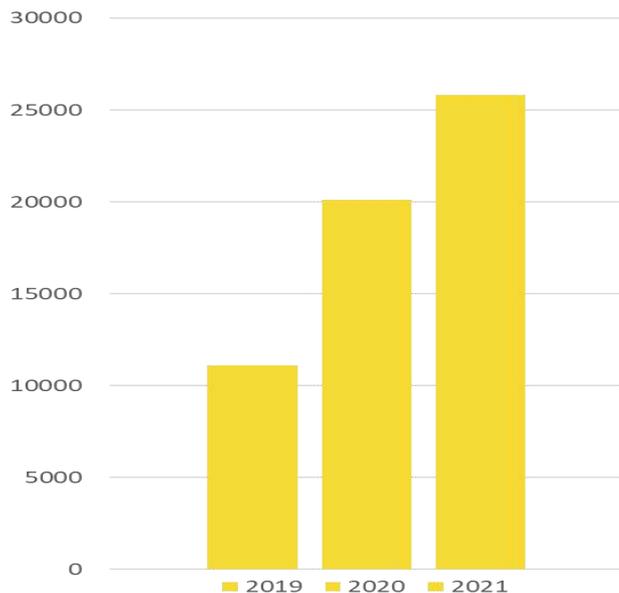
- Pose d'un nouvel éco-compteur sur le circuit « Le chemin des Papetiers » à Ambert.

DEVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉES SUR LES HAUTES-CHAUMES DU FOREZ

- Élaboration d'un plan « randonneurs » sur les Hautes-Chaumes du Forez en lien avec les acteurs locaux (communes, PNRLF, propriétaires agricoles...).
- Signature de conventions pour le passage des randonneurs.

Le développement de la randonnée 3/3

Nombre d'utilisateurs de la plateforme randonnée **www.livradois-forez-rando.fr**



2019	2020	2021
11 089	20 103	25 821

25 821 UTILISATEURS UNIQUES DU SITE WWW.LIVRADOIS-FOREZ-RANDO.FR (+ 28 %)

- Mise en ligne de circuits de randonnée VTT des prestataires du territoire (Centre VTT Ambert, centre VTT des Bois Noirs, centre nature des 4 vents, centre VTT n°1 au Vernet-Chaméane).
- Gestion de la plate-forme numérique et des contenus.

25 000 OUVERTURES DE L'APPLICATION LIVRADOIS-FOREZ RANDO 4 100 téléchargements

Nouvelle version téléchargeable depuis juillet 2020 avec des nouveautés (version 3.3.4) :

- Possibilité de randonnée en mode « hors ligne » sans avoir besoin de réseau mobile ni d'internet (à condition d'avoir téléchargé le parcours).
- Possibilité de géolocalisation permanente.
- Nouveau design et application plus intuitive.
- Rapidité de l'application.



Nouvelles actions 2022 en prévision

L'accueil

- Démarche « Qualité Tourisme » : audit blanc été 2022.
- Réalisation d'un schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI).
- Aménagement des bureaux d'information touristique : finalisation vitrine et phasage travaux d'aménagement intérieur.
- Optimiser l'accueil à distance : mise en place de la téléphonie numérique et du chatbot sur les réseaux sociaux.
- Mise en place de l'écoute-client : gestion globale de la satisfaction et de la réclamation.
- Développement des outils d'information pour les clientèles étrangères.
- Développement des outils de vente en ligne pour les activités (Addock).
- Diffusion du magazine de destination dans les commerces du Livradois-Forez et autres sites (avec présentoir).
- Étoffement des produits « boutique », installation de TPE dans 2 autres BIT.

La randonnée

- Réédition des topoguides « Balades et Randonnée » : Entre Dore et Allier, Haut-Livradois, Olliergues, Billom.
- Rédaction d'une lettre d'information « spécial randonnée » à destination des élus, prestataires, collectivités...
- Préconisations et réaménagements des sentiers de découverte (balisage, ...).
- Participation aux comités techniques pour le développement et la promotion du VTT via Destination Grand Air, soutien au CD63 pour la réalisation de livrets valorisant l'itinérance à pied et à vélo.
- Développement de plateforme Livradois-Forez randonnée (en partenariat avec le PNR Livradois-Forez) : intégration des circuits cyclotouristiques et projet de développement de la réservation en ligne pour organiser des séjours itinérants.

Les relations locales

- Évolution du programme de formation et de rencontres pour les prestataires.
- Développement des outils de communication/information favorisant les échanges entre les prestataires et la MDT.

Marketing





MARQUE « LIVRADOIS-FOREZ »

- Nom de la marque : Livradois-Forez
- Signature : Parc naturel régional en Auvergne

107 PARTENAIRES UTILISATEURS DE LA MARQUE

- 83 prestataires touristiques
- 10 organisateurs d'événements avec le pack événements
- 5 membres fondateurs
- 7 collectivités locales
- 2 réseaux touristiques

UNE BOÎTE À OUTILS ENRICHIE

- Kit de communication (affiche, cover Facebook, clips vidéo, visuel Web, bannière Web, vidéo)
- Kit pour les grands événements (différents modèles graphiques d'affiches pour mieux insérer le logo)
- Photothèque (10 photos mise à disposition)

DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

- Création/acquisition de mobilier de salon
- Création d'oriflammes pour les bureaux d'information touristique du territoire
- Création/diffusion de sacs en papier dans les boutiques des bureaux d'information
- Création de nouveaux produits boutique (*voir par ailleurs*)

Site internet vacances-livradois-forez



NOMBRE MOTS CLÉS POSITIONNÉS EN TOP 10 SUR GOOGLE			ÉVOL.
2019	2020	2021	
348	439	500	+ 14 %

266 700 UTILISATEURS UNIQUES (+ 24 %)

UNE STRATÉGIE DE RÉFÉRENCIEMENT ET UNE VISIBILITÉ NATIONALE

ÉVOLUTION DES CONTENUS

- Rédaction de nouveaux articles, mise en place de pages spécifiques aux campagnes thématiques (relayées via Facebook), intégration de vidéos et de nouvelles photographies.

MISE EN PLACE D'INDICATEURS

CANAUX D'ARRIVÉES SUR LE SITE	NOMBRE UTILISATEURS UNIQUES			ÉVOL.
	2019	2020	2021	
MOTEURS DE RECHERCHE	73 134	108 526	125 548	+ 15 %
RÉSEAUX SOCIAUX (gratuit)	2 527	44 345	10 431	- 76 %
RÉSEAUX SOCIAUX (campagnes payantes)	0	20 445	106 002	+ 418 %
DIRECT	26 348	34 433	18 646	- 46 %
LIENS	12 124	10 461	11 187	+ 7 %
TOTAL	104 818	215 031	266 700	+ 24 %

Réseaux sociaux



5 CAMPAGNES SPONSORISÉES FACEBOOK 1,6 MILLIONS DE PERSONNES TOUCHÉES

CAMPAGNE	BUDGET MDT	PERSONNES TOUCHÉES
CAMPAGNE Page Facebook	3 500 €	730 000
CAMPAGNE VTT	1 500 €	200 000
CAMPAGNE AUTOMNE	2 000 €	240 000
CAMPAGNE HIVER	3 000 €	430 000
TOTAL	10 000 €	1 600 000

12 339 ABONNÉS AUX RÉSEAUX SOCIAUX (+ 163 %)

RÉSEAUX SOCIAUX	INDICATEURS	2021	2020	ÉVOL.
FACEBOOK PAGE DESTINATION	Abonnés	8 084	2 465	+ 228 %
FACEBOOK PAGE ANIMATIONS	Abonnés	2 974	1 723	+ 73 %
INSTAGRAM	Abonnés	1 281	491	+ 161 %
YOUTUBE	Vidéos vues	4 600	7 614	- 40 %

Salons et présence lors des « grands évènements »

PEU DE PRÉSENCE DE LA MDT CETTE ANNÉE LORS DES ÉVÈNEMENTS LOCAUX



- **6 annulations d'évènements** lors desquels la MDT devait avoir un stand
- **2 participations** de la MDT à des évènements locaux (Fourmofolies et Tour de France)
- **224 visiteurs accueillis** sur le stand MDT
- **236 contacts qualifiés**

	DATES	NB VISITEURS RENSEIGNÉS	NB CONTACTS QUALIFIÉS
FOURMOFOLIES (Ambert)	4 samedis du 25/7 au 15/8	204	236
TOUR DE FRANCE (Col du Béal)	12 septembre	20	0
TOTAL		224	236



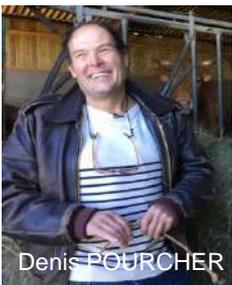
40 000 MAGAZINES DE DESTINATION

- Contenu
 - 1 partie sous forme magazine
 - 1 partie carnet d'idées : présentation des partenaires de la MDT (prestataires d'activités, restaurateurs)
 - Grand reportage : patrimoine architectural
 - Langue : français / anglais
- Diffusion
 - 25 000 ex. localement
 - 15 000 ex. hors territoire dont 7 000 ex. diffusés en kiosque avec Le Mag2Lyon (juin 2021) et Tout Clermont (juillet-août 2021).

30 000 CARTES TOURISME ET PATRIMOINE

- Conception d'une nouvelle carte avec des photos connectées et des contenus enrichis à consulter et à télécharger pour découvrir la destination Livradois-Forez
 - Recto : carte / Verso : 6 plans de villes
 - Partenaire : PNR Livradois-Forez

Campagnes photographiques



UNE NOUVELLE CAMPAGNE PHOTOGRAPHIE

CRÉATION D'UNE PHOTOTHÈQUE



— Relations-médias : TV/ magazines/radios/contributions etc.

4 SUJETS POUR 15 MIN 50

12,5 MILLIONS DE TÉLÉSPECTATEURS



TF1- JT 13h Week-End : Améthyste, la perle de l'Auvergne. Tournage avril 2021, diffusion janvier 2022



MISSION DE RELATION PRESSE

avec l'agence « Qui Plus Est »

- 100 médias sélectionnés dont 10 prioritaires.
- Création et diffusion d'un dossier de presse.
- Création et diffusion de 2 communiqués (été, hiver).
- Démarchage individuel des médias.

5 REPORTAGES TV

- **France 2 Télématin** : « Améthyste, mine de Pégut ». Diffusion le 02/04/2021
- **TF1 JT 13h** : « Thiers, capitale coutelière ». Diffusion le 27/05/2021
- **TF1 JT 20h** : « Les Hautes-Chaumes ». Diffusion le 18/08/2021
- **TF1 (14/04 au 16/04) - JT13h WE** : « Améthyste, la perle de l'Auvergne ». Diffusion le 16/01/2022
- **France 3 Auvergne-Rhône-Alpes** : « Le coin de paradis de Julien Caron ». Diffusion le 29/07/2021

6 ARTICLES DE PRESSE ÉCRITE

2 227 000 LECTEURS

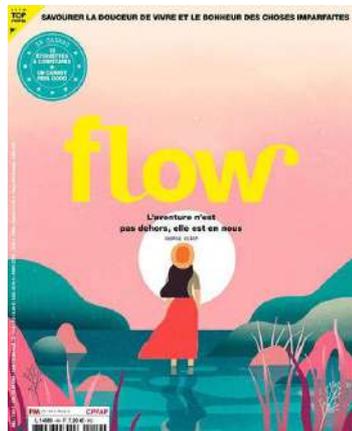
56 000 € ÉQUIVALENT PUBLICITÉ

- **Régál Mai-Juin** : Ail de Billom
1 page
- **Massif Central - Été 2021** : Les Copains et Prabouré
2 pages + 1/9
- **La Tribune AURA** – 2 août : Destination Slow Tourisme
1/2 page
- **Elle Rhône-Alpes** – 20 août – Jasserie du Coq Noir
1/8 de page
- **Flow** – septembre : Améthyste
1/4 de page
- **Les échos Week-End** – 22 octobre
Coutellerie Robert David – 1/6 de page

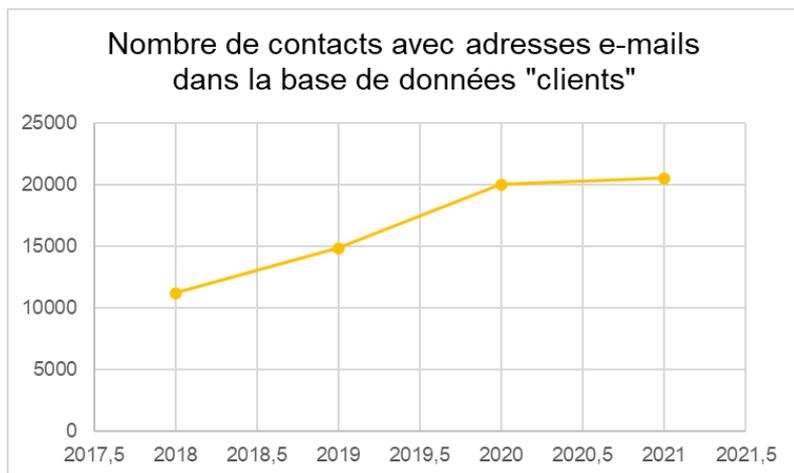
Et apport de contenus (textes, photos) pour différents médias : **Le Chasseur français** (coutellerie thiernoise), **Femme actuelle Senior** (idées séjours), etc.

PARTENARIAT AVEC FRANCE BLEU PAYS D'Auvergne

- 20 « agendas enregistrés
- 2 émissions enregistrées en Livradois-Forez
16/07: Petit Baladeur à Ambert
30/11 : Présentation site remarquable du Goût à Billom.



Gestion de la relation client



	2018	2019	2020	2021
NOMBRE DE CONTACTS DANS LA BASE DE DONNÉES	11 221	14 859	20 039	20 546

**BASE DE DONNÉES CLIENTS :
20 546 CONTACTS (+ 2,5%)**

Objectifs de la gestion de la relation client

- Centralisation/collecte des données clients (mail, centre d'intérêt),
- Diffusion d'information en fonction des centres d'intérêt des visiteurs.
- Diffusion de lettres d'informations à nos contacts en fonction des thématiques du mois.

**DIFFUSION DE 2 LETTRES
D'INFORMATION GRAND PUBLIC**

Nouvelles actions 2022 en prévision

Notoriété de la destination

- Développement de la marque Livradois-Forez auprès des acteurs touristiques (sensibilisation, accompagnement).
- Constitution d'un réseau « d'éclaireurs, émerveilleurs, ambassadeurs » pour faire amplifier la notoriété la destination.
- Développement de partenariats avec les opérateurs touristiques, les collectivités « fondatrices », les structures assurant la promotion de la région, les OT de proximité.
- Édition du magazine de destination #4

Communication autour des 3 Univers emblématiques de la destination

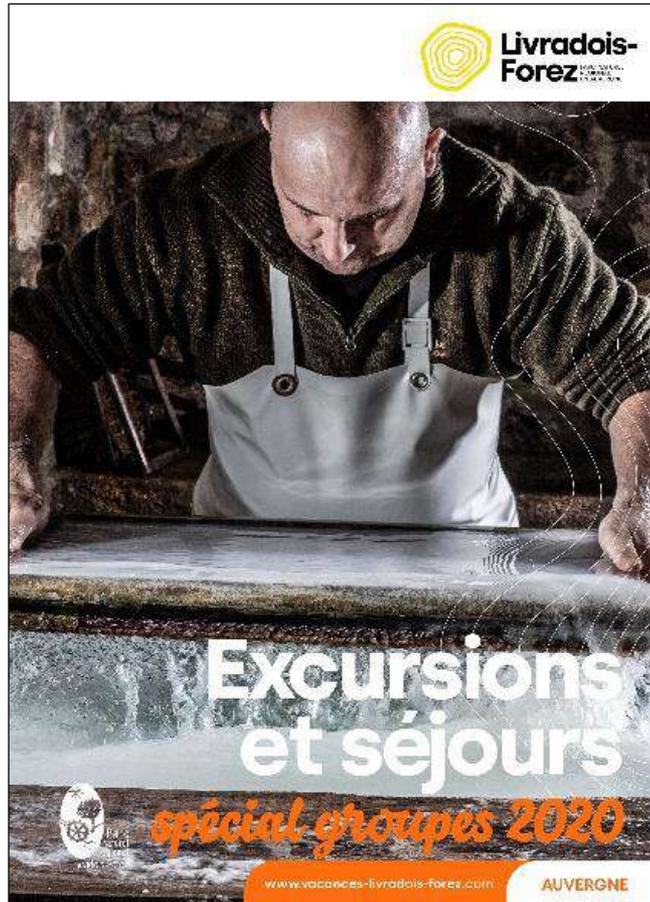
- Évolution du site internet pour le rendre plus ergonomique en lien avec la stratégie de communication.
- Sortie d'une vidéo de promotion de la destination et préparation de 5 autres petits films thématiques.
- Structuration des campagnes de communication suivant trois « univers » emblématiques de la destination : « activités pleine nature », « art de vivre » (gastronomie, patrimoine, festivités, etc.) et «slow tourisme» (bien-être, ressourcement, déconnexion, etc.) notamment avant chaque période de vacances scolaires.
- Campagne de communication via les réseaux sociaux.
- Animation d'une démarche collaborative avec les opérateurs touristiques autour d'univers emblématiques de la destination ; mise en place d'actions spécifiques (campagnes digitales, micro-aventures, relations médias, co-branding, accueil de blogueurs, salons, etc.).
- Valorisation des offres durables des prestataires touristiques.

Communication et développement de liens spécifiques auprès de voyageurs bien identifiés

- Mise en place d'une enquête-clients (en partenariat avec Clermont Auvergne Métropole) et d'un outil de suivi de la e-réputation de la destination (via un outil mutualisé avec d'autres offices de tourisme : Fairquest).
- Diffusion d'une lettre d'information thématique numérique par mois auprès de clients et prospects.

Relations clients et relations commerciales

Groupes : production



2 CATALOGUES « GROUPE »

En raison de la crise sanitaire et de l'incertitude de la consommation des groupes en 2021, le catalogue groupes n'a pas été réédité.

Pour s'adapter aux nouveaux besoins de « nature » et de « consommer » local, des petits séjours (3 jours/2 nuits) ont été mis en place.

Le dépliant « Séjours nature, spécial petits groupes »

- Objectif : adapter l'offre « groupes » suite à la crise sanitaire
- Cibles : petits groupes
- Contenu : 2 séjours pour des petits groupes de 10 à 25 personnes, plus jeunes et pratiquant un peu de sport (randonnée dans un club, VAE...), slow tourisme.

Le catalogue « destination groupes »

- Cibles : associations de seniors, autocaristes, agences de voyages.
- Catalogue 2021 : reprise du catalogue 2020

Le site internet

- Mise à jour de l'ensemble des offres touristiques sur le site internet



UNE LÉGÈRE REPRISE DES SORTIES ET VOYAGES DE GROUPES

Des départs réalisés post 3^e confinement :

- Chiffre d'affaires en augmentation par rapport à 2020 mais bien en deçà de celui réalisé en 2019.
- Pas de voyage en mai à cause du confinement.
- Quelques demandes en sortie de crise pour des excursions.
- Traitement des reports.
- Demandes de devis pour l'automne 2021 et 2022.

Actions commerciales :

- Enquête auprès des autocaristes, consommateurs de la destination Livradois-Foréz, afin d'étudier la tendance de consommation post Covid.
- Participation à la fête de l'amitié de génération mouvement de la Loire.

	2018	2019	2020	2021	TENDANCE (N/N-1)
VISITES À LA CARTE	3 574 €	4 001 €	811 €	602 €	- 26 %
JOURNÉES ET SÉJOURS	68 018 €	79 602 €	4 573 €	21 307 €	+ 366 %
TOTAL	71 592 €	83 603 €	5 384 €	21 909 €	+ 307 %

Séjours individuels 1/3



🕒 1 nuit 🧑 10 pers.

Séjour transformez-vous en Davy Crockett le temps d'un week-end trappeur
Saint-Gervais-Sous-Meymont



🕒 1 nuit 🧑 2 pers.

Séjour une douce parenthèse romantique
Saint-Gervais-Sous-Meymont



🕒 6 nuits 🧑 2 pers.

Séjour randonnée reconnexion nature en Auvergne

Saint-Gervais-Sous-Meymont



CRÉATION DE 10 SÉJOURS RÉPONDANT AU POSITIONNEMENT « L'AUVERGNE DES NOUVELLES EXPÉRIENCE »

Objectif

Identifier (ou créer) et « designer » des offres touristiques permettant de faire vivre des expériences originales.

Ces offres sont axées autour de l'une des 3 idées clés :

- (ré)apprendre par des « nouveaux apprentissages »,
- (re)prendre son temps,
- (re)donner du sens à ses vacances.

Mise en avant des expériences

- Page dédiée du site internet de la MDT,
- Site internet Auvergne destination volcans,
- Auprès de comités d'entreprises.

Ces expériences tentent de favoriser l'émotion (en lien avec l'un des 5 sens), l'innovation, l'originalité, l'authenticité et si possible le lien avec le contemporain.

Séjours individuels 2/3 : partenariat avec le CSE Michelin

CRÉATION ET VENTES DE SÉJOURS :

49 434 €

Projet du CSE Michelin

- Diversifier sa gamme de séjours touristiques en proposant des courts séjours thématiques de proximité déclinés sous forme d'expériences et valorisant un tourisme plus engagé et raisonné.

Séjours proposés

- 18 séjours touristiques packagés réalisés sur le territoire du Livradois-Forez.
- Contenu : hébergements qualifiés durables (surtout marque Accueil du Parc / CETD) et activités.
- Durée : 2 jours/1 nuit (sauf exception).
- Dates de validité : tous les week-ends de mai, juin, septembre, octobre 2021.
- Un partenariat établi avec plus de 40 prestataires touristiques.



*Magalogue
réalisé
par le CSE
Michelin*



Séjours individuels 3/3 : cyclotourisme/Cyclo des Copains

**APPUI À LA PRODUCTION/VENTE DE
SÉJOURS CYCLOTOURISTIQUES :
47 759 € de chiffre d'affaires (+ 13%)**

Objectif

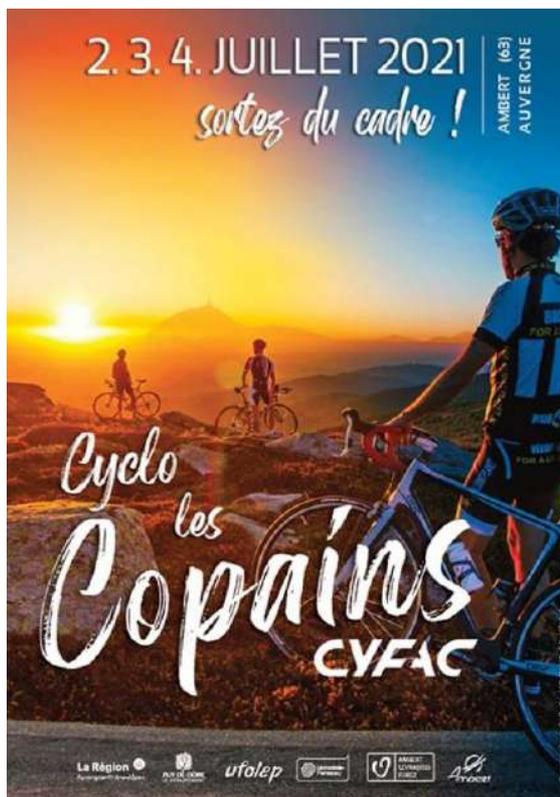
- Assurer la commercialisation des séjours cyclotouristiques packagés 2 et 3 jours en Livradois-Forez organisés en amont de la Cyclo les Copains.

Rôle de la MDT

- Conventions de partenariat entre les prestataires d'hébergements, la Cyclo et la MDT,
- Recherche de nouveaux hébergements pouvant être partenaire
- Gestion des factures et des versements conformément à la loi du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

DATES	NB SÉJOURS VENDUS	CHIFFRE D'AFFAIRES
2018	264	44 387 €
2019	251	42 193 €
2020*	-	-
2021	339 (3 jours) 159 (2 jours)	47 759 €

*Manifestation annulée cause Covid



Réservation en ligne

	CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA VENTE EN LIGNE VIA OPEN SYSTEM (2021)
VIA LES SITES INTERNET DES PRESTATAIRES	164 764 €
VIA LE SITE INTERNET DE LA MDT	18 749 €
TOTAL	183 513 €

	NB PRESTATAIRES	
	RÉSERVABLES EN LIGNE	SENSIBILISÉS À LA RÉSERVATION AU COURS DE L'ANNÉE*
CENTRES D'ACCUEIL	0	0
HÉBERGEMENTS LOCATIFS	159	12
HÔTELLERIE	11	0
HÔTELLERIE DE PLEIN AIR	7	0
TOTAL	177	12

* Sensibilisés : 7 open ouverts et 5 prestataires informés

177 PRESTATAIRES ASSURANT LA RÉSERVATION EN LIGNE VIA L'OUTIL PROPOSÉ PAR LA MDT (+ 30 %)

Objectifs

- Permettre aux prestataires touristiques d'hébergement de proposer la réservation en ligne,
- Augmenter le nombre d'offres touristiques sur la place de marché et faciliter la visibilité de l'offre,
- Faciliter le passage au numérique,
- Booster les ventes.

Actions mises en place

- Aides à l'installation d'un système de réservation en ligne (Open System) sur les sites internet des prestataires partenaires.
- Des formations : module numérique de vente en ligne, Channel manager, solution de paiement en ligne.

183 513 € DE RÉSERVATION EN LIGNE

Ce chiffre correspond aux réservations réalisées sur le site internet de la destination Livradois-Forez et chez les prestataires touristiques utilisant l'outil « open pro ».

Destination Parcs



APPUI À LA CRÉATION DE LA PLATEFORME DES PARCS NATURELS RÉGIONAUX DE FRANCE

« Destination Parcs »

Principe

Commercialiser des offres touristiques originales et représentatives des valeurs portées par les Parcs par l'intermédiaire de l'agence de voyage Odysway, qui propose des voyages responsables.

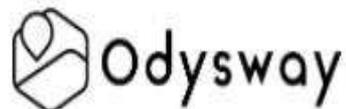
Positionnement commun aux parcs naturels

« l'utopie rurale » (rencontre des acteurs du changement, caractère local, caractère slow, caractère social, caractère design).

Action de la Maison du tourisme : création d'un séjour touristique.

Séjour intitulé « sur les traces des couteliers »

Contenu : immersion dans la vie Coutelière d'autrefois



 Notre démarche responsable

Nouvelles actions 2022 en prévision

Appui à la vente directe entre visiteurs et prestataires

- Création d'un guide de sensibilisation à la vente en ligne vers les OTAs.
- Développement d'un plan de formation à la vente en ligne.

Production et vente intermédiée via la MDT (individuels)

- Création de 6 offres touristiques (en priorité couples et familles) autour des 3 univers du plan marketing (pleine nature/art de vivre/détox).
- Appui à l'évolution du design des offres d'hébergements secs vendus en ligne.
- Placement d'offres d'hébergement et séjours packagés sur des plateformes de réservation en ligne et en priorité vers des plateformes éco-responsables.
- Production/ventes de séjours pour le comité d'entreprise Michelin et prospection d'autres comités d'entreprises (dans un rayon de 3 h).
- Partenariats avec des « revendeurs locaux » (Gîtes de France, Auvergne destination).
- Développement de la réservation en ligne de circuits itinérants.
- Appui au développement de la plateforme « Destination Parcs » pour la vente en ligne de séjours dans les PNR.

Production et vente intermédiée via la MDT (groupe) en B to B

- Mise à jour du catalogue groupes et développement d'un réseau de « bénévoles passionnés » pour accueillir les groupes en cas de surcharge.
- Démarchage des revendeurs groupes (autocaristes, agences de voyage, fédérations de groupes et d'associations de camping-caristes) dans un rayon de 3h.
- Renouvellement des partenariats de réciprocité commerciale avec les Offices de tourisme de proximité.

	NATURE DES INDICATEURS	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	ÉVOLUTION 2020/2021
MARKETING	Nb de visiteurs uniques sur le site vacances	33 884	49 129	47 660	65 473	104 818	215 031	266 700	+ 24 %
	Nb de visiteurs uniques sur le site randonnée	-	-	-	2 400	11 089	20 400	25 861	+ 26 %
	Nb de clients/prospects dans la base de données	NC	NC	NC	11 221	14 859	20 039	20 544	+ 2 %
VENTES COMMERCIALES	Nb de prestataires vente en ligne (via Open)	NC	58	71	115	163	170	177	+ 4%
	CA vente en ligne hébergements (via Open)	NC	NC	NC	NC	NC	NC	183 513€	-
	CA du service commercial	19 670 €	43 904 €	66 590 €	115 979 €	125 796 €	5 384 €	121 995€	+ 2 165 %
ACCUEIL TERRITOIRE RELATIONS LOCALES	Nb de contacts dans les BIT en été	-	-	-	-	11 866	12 173	11 471	- 6 %
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	24 600	29 626	27 118	44 959	47 998	33 600	33 401	- 1 %
	Nb de participants aux visites de la MDT	389	478	540	662	646	489	486	-
	CA MDT billetterie	21 243 €	33 397 €	56 812 €	69 399 €	71 049 €	23 206	45 742	+ 97 %
	CA boutique	2 531 €	3 212 €	4 955 €	7 241 €	10 149	9 526	10 715	+ 12 %
	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	2 514	2 514	2514	2 514	2 514	-
GOVERNANCE	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	279	286	276	315	285	293	266	- 9 %
	Nb de packs partenaires souscrits	315	350	334	374	391	416	423	+ 2 %



Livradois- Forez

PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

MAISON DU TOURISME

Maison du Parc
63880 SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT
Tél. 04 73 80 64 48 - contact@vacances-livradois-forez.com
WWW.VACANCES-LIVRADOIS-FOREZ.COM

Marie-Pierre BARTHELEMY
Expert-Comptable
Commissaire aux Comptes

Arnaud TRASSOUDAIN
Expert-Comptable
Commissaire aux Comptes

Michel BARTHELEMY
Expert-Comptable
Commissaire aux Comptes



ASSOCIATION MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

LE BOURG

63880 SAINT GERVAIS SOUS MEYMONT

COMPTES ANNUELS

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

B.T.B. CONSEILS

Site de THIERS - 49 rue des Docteurs Dumas - 63 300 THIERS - Tél : 04.73.80.12.76

Site de LA MONNERIE - 4 rue du 19 Mars 1962 - 63 650 LA MONNERIE LE MONTEL - Tél : 04.73.51.49.49

Site de ROMAGNAT - 15 rue Cugnot - 63 540 ROMAGNAT - Tél : 04.73.35.32.50

Site de PONT DU CHATEAU - 14 rue de l'Abeille - 63 430 PONT DU CHATEAU - Tél : 04.43.55.05.13

Mail : contact@btbassocies.fr

Société à Responsabilité Limitée au Capital de 613 800 € - SIREN 330 076 282 - APE 6920Z

Inscrite au tableau de l'Ordre des Experts-Comptables de la région Auvergne

COMPTES ANNUELS du 01/01/2021 au 31/12/2021

	Pages
- <i>Rapport de présentation</i>	1
 COMPTES ANNUELS	
- <i>Soldes intermédiaires de gestion</i>	2
- <i>Compte de résultat</i>	3 et 4
- <i>Détail Compte de résultat</i>	5 à 9
- <i>Bilan actif-passif</i>	10 et 11
- <i>Détail bilan</i>	12 à 15
- <i>Evaluation des contributions volontaires</i>	16
- <i>Annexe</i>	17 à 24
 DOSSIER DE GESTION	
- <i>Equilibre financier</i>	25
- <i>Tableau de financement</i>	26 et 27
- <i>Du résultat à la trésorerie</i>	28

B.T.B. CONSEILS

49 RUE DES DOCTEURS DUMAS

63300 THIERS

04.73.80.12.76

RAPPORT DE PRESENTATION DES COMPTES ANNUELS

En notre qualité d'expert-comptable, nous avons effectué une mission de présentation des comptes annuels de l'entreprise

**ASSOCIATION MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ
LE BOURG
63880 SAINT GERVAIS SOUS MEYMONT**

relatifs à l'exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021.

Nos diligences ont été réalisées conformément à la norme professionnelle de l'Ordre des experts-comptables applicable à la mission de présentation des comptes qui ne constitue ni un audit ni un examen limité.

Les comptes annuels ci-joints, qui comportent 28 pages, se caractérisent par les données suivantes :

- Total du bilan,	893 544.80 Euros
- Chiffre d'affaires HT,	200 189.39 Euros
- Résultat net comptable,	52 112.47 Euros

Fait à THIERS
Le 22/03/2022

Michel BARTHELEMY
Expert-Comptable

ASSOCIATION MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

LE BOURG

63880 SAINT GERVAIS SOUS MEYMONT

COMPTES ANNUELS

B.T.B. CONSEILS
49 RUE DES DOCTEURS DUMAS

63300 THIERS
04.73.80.12.76

SOLDES INTERMEDIAIRES DE GESTION

	Exercice N 31/12/2021 12	% CA	Exercice N-1 31/12/2020 12	% CA	Exercice N-2 31/12/2019 12	% CA
CHIFFRE D'AFFAIRES	200 189	100.00	95 011	100.00	254 466	100.00
+ Ventes de marchandises	9 143	100.00	9 081	100.00	10 147	100.00
- Coût d'achat des marchandises vendues	3 840	42.00	6 031	66.42	4 433	43.69
MARGE COMMERCIALE	5 303	58.00	3 050	33.58	5 714	56.31
+ Production vendue	191 046	100.00	85 929	100.00	244 318	100.00
+ Production stockée ou déstockage						
+ Production immobilisée						
PRODUCTION DE L'EXERCICE	191 046	100.00	85 929	100.00	244 318	100.00
- Matières premières, approvisionnements consommés						
- Sous traitance directe	127 568	66.77	21 175	24.64	166 957	68.34
MARGE BRUTE DE PRODUCTION	63 478	33.23	64 754	75.36	77 362	31.66
VENTES DE MARCHANDISES + PRODUCTION	200 189	100.00	95 011	100.00	254 466	100.00
MARGE BRUTE GLOBALE	68 781	34.36	67 804	71.36	83 075	32.65
- Autres achats + charges externes	510 493	255.00	554 651	583.78	435 097	170.98
VALEUR AJOUTEE	441 711	220.65	486 847	512.41	352 022	138.34
+ Subventions d'exploitation	215 263	107.53	170 678	179.64	96 684	37.99
- Impôts, taxes et versements assimilés	64 399	32.17	55 700	58.63	43 261	17.00
- Salaires personnel	649 833	324.61	596 976	628.33	618 267	242.97
- Charges sociales personnel	101 743	50.82	131 128	138.01	167 936	66.00
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 042 423	520.72	1 099 973	NS	1 084 801	426.31
+ Autres produits de gestion courante	1 122 348	560.64	1 139 217	NS	1 115 244	438.27
- Autres charges de gestion courante	374	0.19	284	0.30	282	0.11
+ Reprises amortissements provisions, transferts de charges	2 213	1.11	12 540	13.20	7 083	2.78
- Dotations aux amortissements	27 825	13.90	23 751	25.00	14 656	5.76
- Dotations aux provisions	19 827	9.90			3 921	1.54
RESULTAT D'EXPLOITATION	34 111	17.04	27 750	29.21	18 668	7.34
+ Quotes parts de résultat sur opérations en commun						
+ Produits financiers	412	0.21	452	0.48	664	0.26
- Charges financières	16	0.01	3			
RESULTAT COURANT	34 507	17.24	28 199	29.68	19 331	7.60
+ Produits exceptionnels	22 634	11.31	21 266	22.38	13 843	5.44
- Charges exceptionnelles	5 028	2.51	4 759	5.01		
RESULTAT EXCEPTIONNEL	17 606	8.79	16 507	17.37	13 843	5.44
- Impôt sur les bénéfices						
- Participation des salariés						
RESULTAT NET	52 112	26.03	44 706	47.05	33 174	13.04

COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
Produits d'exploitation (1)						
Ventes de marchandises	9 143		9 081		62	0.68
Production vendue de Biens et Services	191 046		85 929		105 117	122.33
Production stockée						
Production immobilisée						
Subventions d'exploitation	215 263		170 678		44 585	26.12
Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges	2 213		12 540		10 327	82.35
Collectes						
Cotisations	1 121 276		1 137 438		16 162	1.42
Autres produits	1 072		1 780		707	39.75
Total I	1 540 013		1 417 446		122 567	8.65
Charges d'exploitation (2)						
Achats de marchandises	5 569		6 732		1 163	17.27
Variation de stock (marchandises)	1 729		700		1 029	146.91
Achats de matières premières et autres approvisionnements						
Variation de stock (matières premières et autres approvisionnements)						
Autres achats et charges externes	638 061		575 826		62 235	10.81
Impôts, taxes et versements assimilés	64 399		55 700		8 699	15.62
Salaires et traitements	649 833		596 976		52 857	8.85
Charges sociales	101 743		131 128		29 385	22.41
Dotations aux amortissements et aux provisions						
Sur immobilisations : dotations aux amortissements	27 825		23 751		4 074	17.15
Sur immobilisations : dotations aux provisions						
Sur actif circulant : dotations aux provisions	4 950				4 950	
Pour risques et charges : dotations aux provisions	14 877				14 877	
Subventions accordées par l'association						
Autres charges (2)	374		284		91	32.03
Total II	1 505 902		1 389 696		116 206	8.36
1 - Résultat d'exploitation (I-II)	34 111		27 750		6 361	22.92
Quotes-parts de Résultat sur opération faites en commun						
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)						
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)						

(1) Dont produits afférents à des exercices antérieurs

(2) Dont charges afférentes à des exercices antérieurs

COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N 31/12/2021	12	Exercice N-1 31/12/2020	12	Ecart N / N-1	
					Euros	%
Produits financiers						
Produits financiers de participations						
Produits des autres valeurs mobilières et créances d'actif immobilier						
Autres intérêts et produits assimilés	412		452		40	8.91
Reprises sur provisions et transferts de charges						
Différences positives de change						
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement						
Total V	412		452		40	8.91
Charges financières						
Dotations aux amortissements et aux provisions						
Intérêts et charges assimilées	16		3		13	415.96
Différences négatives de change						
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement						
Total VI	16		3		13	415.96
2. Résultat financier (V-VI)	396		449		53	11.81
3. Résultat courant avant impôts (I-II+III-IV+V-VI)	34 507		28 199		6 308	22.37
Produits exceptionnels						
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	353				353	
Produits exceptionnels sur opérations en capital	22 281		21 266		1 015	4.77
Reprises sur provisions et transferts de charges						
Total VII	22 634		21 266		1 368	6.43
Charges exceptionnelles						
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	5 028		4 759		269	5.66
Charges exceptionnelles sur opérations en capital						
Dotations exceptionnelles aux amortissements et aux provisions						
Total VIII	5 028		4 759		269	5.66
4. Résultat exceptionnel (VII-VIII)	17 606		16 507		1 098	6.65
Impôts sur les bénéfices (IX)						
Total des produits (I+III+V+VII)	1 563 058		1 439 164		123 895	8.61
Total des charges (II+IV+VI+VIII+IX)	1 510 946		1 394 458		116 488	8.35
Solde intermédiaire	52 112		44 706		7 406	16.57
+ Report des ressources non utilisées des exercices antérieurs						
- Engagements à réaliser sur ressources affectées						
5. EXCEDENTS OU DEFICITS	52 112		44 706		7 406	16.57

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
VENTES DE MARCHANDISES	9 143		9 081		62	0.68
70710000 CARTES POSTALES	221		173		49	28.13
70711000 CARTES POSTALES HT	37		65		28	42.80
70720000 TOPOGUIDES ANCIENSTOCK	44		68		24	35.10
70721000 TOPOGUIDES NOUVSTOCK	6 571		6 303		268	4.25
70730000 LIVRES	586		519		66	12.73
70731000 LIVRES HT	26				26	
70740000 OBJETS BOUTIQUE	939		739		200	27.05
70741000 OBJETS HT	708		1 214		506	41.66
70770000 DIVERS BOUTIQUE	10				10	
PRODUCTION VENDUE DE BIENS ET SERVICES	191 046		85 929		105 117	122.33
70400000 SEJOURS EXCURSIONS	62 592		9 932		52 661	530.24
70402000 COMMISSION SEJOURS EXCURSIONS	67				67	
70403000 VENTES SEJOURS CYCLO	33 290				33 290	
70410000 BILLETTERIE	44 391		17 665		26 726	151.29
70420000 COMMISSION BILLETTERIE	572		58		514	887.53
70430000 CARTE PÊCHE	71		71		142	200.00
70510000 VISITES GUIDEES	3 382		2 480		902	36.38
70511000 Visite guidée individuelle	514				514	
70520000 VISITES PAH	724		553		171	30.92
70630000 APPEL D'OFFRE CD63	16 265		22 900		6 635	28.97
70652000 PROMO HT	28 769		29 867		1 098	3.68
70653000 DIVERS PRESTATIONS HT	450		450			
70660000 LOCATION DE COSTUMES	43		3		40	NS
70670000 OFFRES LOCATION	38		50		13	25.00
70680000 Service Copie	63		30		33	113.41
70810000 FRAIS DE PORT	16		15		1	5.70
70880000 PROD ACTIVITES ANN NON SOUMIS	115		1 716		1 831	106.70
70881000 PROD ACTIVITES SOUMIS A TVA	58		140		83	58.93
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	215 263		170 678		44 585	26.12
74000000 SUBVENTIONS AIDES COVID 19	65 126		36 122		29 004	80.29
74300000 PARC LIVRADOIS-FOREZ	23 330		22 958		372	1.62
74320000 SUB CC BILLOM	9 155		9 155			
74340000 SUB CC ENTRE DORE ET ALLIER	13 142		12 030		1 112	9.24
74390000 SUB CC AMBERT LIVRADOIS FOREZ	28 780		28 780			
74391000 SUB CC TDM	25 782		25 782			
74500000 UNION EUROPEENE	22 963		15 851		7 112	44.87
74600000 SUBVENTIONS SARS COV 2	26 985		20 000		6 985	34.92
REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS, TRANSFERTS DE CHARGES	2 213		12 540		10 327	82.35
79100000 TRANSFERT DE CHARGES D'EXPLOIT	1 163		12 120		10 957	90.41
79116000 REMBOURSEMENT FORMATIONS	1 050				1 050	
79140000 REMB ACTIVITE PARIELLE			420		420	100.00
COTISATIONS	1 121 276		1 137 438		16 162	1.42
75610000 ADHESIONS	1 116 116		1 129 442		13 326	1.18
75611000 Cotisations membres actifs	5 160		6 320		1 160	18.35
75630000 CONTRIBUTIONS COLL. ASSOCIEES			1 676		1 676	100.00
AUTRES PRODUITS	1 072		1 780		707	39.75
75800000 PRODUITS DIVERS DE GESTION COU	1 072		1 780		707	39.75

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N	Exercice N-1	Ecart N / N-1	
	31/12/2021 12	31/12/2020 12	Euros	%
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	1 540 013	1 417 446	122 567	8.65
ACHATS DE MARCHANDISES	5 569	6 732	1 163	17.27
60720000 ACHAT BOUTIQUE	5 569	6 732	1 163	17.27
VARIATION DE STOCK (MARCHANDISES)	1 729	700	1 029	146.91
60370000 VAR STOCK MARCHANDISES	1 729	700	1 029	146.91
AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	638 061	575 826	62 235	10.81
60400000 PRESTATIONS SEJOURS	27 842	4 363	23 479	538.11
60410000 BILLETTERIE ORGANISATEURS	29 519	14 567	14 952	102.64
60420000 PRESTA PAH HORS TVA		2 245	2 245	100.00
60430000 ACHATS SEJOURS CYCLO	32 940		32 940	
60440000 Achats séjour CSE Michelin	37 268		37 268	
60630000 PRODUITS ENTRETIEN	93	156	62	40.07
60640000 FOURNITURES ADMINISTRATIVES	8 376	12 204	3 828	31.37
60641000 AMENAGEMENT ACCUEIL	37	4 388	4 351	99.16
60642000 DOCUMENTATION PROMOTION	85		85	
60650000 MATERIEL	3 099	6 699	3 600	53.74
60651000 MATERIEL PROMOTION	2 970	1 626	1 343	82.60
60680000 ALIMENTATION BIT	88	150	62	41.33
60682000 FRAIS VISITES GUIDÉES	2 794		2 794	
61300000 LOCATIONS MAD	79 255	79 063	192	0.24
61310000 MAD VEHICULE	4 070	3 494	576	16.49
61321000 MAD CC MATERIELS BUREAU	660	660		
61330000 MAD SERVICES	20 000	20 000		
61340000 LOCATION MATERIEL	4 531	4 187	343	8.20
61350000 Location immobilière	540		540	
61510000 MAINTENANCE	21 219	8 551	12 667	148.14
61600000 PRIMES D'ASSURANCE	6 022	6 688	666	9.95
62100000 PERSONNEL EXTÉRIEUR À L'ENTREP	116 760	122 522	5 762	4.70
62110000 PERSONNEL EXTERIEUR REDACTEUR	1 931	1 931	3 863	200.00
62220000 COMMISSION ANCV	390	354	36	10.06
62250000 ETUDES	4 533	14 684	10 152	69.13
62260000 HONORAIRES	16 939	15 230	1 709	11.22
62270000 FORMATIONS	4 876	12 173	7 297	59.94
62271000 FORMATION PRESTATATAIRE	3 340	1 813	1 528	84.28
62280000 ANIMATEURS INTERVENANTS EXT		3 180	3 180	100.00
62281000 Traduction	1 165		1 165	
62300000 PUBLICITÉ, PUBLICATIONS, RELAT	4 639	6 356	1 717	27.01
62320000 Fournitures Promotion		2 737	2 737	100.00
62340000 INTERNET	11 483	19 227	7 743	40.27
62350000 SALONS	1 808		1 808	
62351000 PARTICIPATION PROMO REGION	7 000	5 000	2 000	40.00
62360000 RELATIONS PRESSE	12 000	16 808	4 808	28.60
62361000 Publicité presse		141	141	100.00
62370000 PUBLICATIONS	47 133	66 945	19 812	29.59
62373000 PUBLICATION ACC-ANIMATION		572	572	100.00
62374000 PUBLICATION DIVERS	1 840	552	1 288	233.33
62380000 VIDEOS	22 275		22 275	
62390000 PHOTOGRAPHE	6 932	4 273	2 659	62.24
62391000 PUB CAMPAGNES INTERNET	11 749	54 436	42 687	78.42
62400000 LOTS JEU-CONCOURS	488	355	133	37.51
62410000 TRANSPORT SUR ACHATS		386	386	100.00
62500000 DÉPLACEMENTS, MISSIONS ET RÉCE	2 651	702	1 949	277.70

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
62510000 DEPLACEMENT FONCTIONNEMENT	4 886		939		3 947	420.15
62511000 DEPLACEMENT COMMERCIALISATION	2 767		253		2 514	993.55
62512000 DEPLACEMENT PROMOTION	2 923		1 795		1 127	62.80
62513000 DEPLACEMENT ACCUEIL ANIMATION	17 111		10 514		6 597	62.75
62514000 DEPLACEMENT DEVELOPPEMENT	930		246		685	278.99
62515000 DEPLACEMENTS FORMATION	319		1 420		1 101	77.56
62520000 RECEPTION	824		1 354		530	39.13
62530000 FORUM - JOURNEE DECOUVERTE	104		137		33	23.85
62540000 CONTRIBUTION RANDONNEE	4 000		4 000			
62600000 FRAIS POSTAUX ET FRAIS DE TÉLÉ	18 046		11 805		6 241	52.86
62611000 TELEPHONE BILLOM	605		667		62	9.28
62612000 TELEPHONE OLLIERGUES	1 350		1 426		76	5.35
62613000 TELEPHONE COURPIERE	638		647		9	1.37
62614000 TELEPHONE SERVICE RECEPTIF	453		555		102	18.36
62615000 TELEPHONE THIERS	2 643		2 597		46	1.76
62616000 Telephone Viverols	120		120			
62617000 TEL ARLANC	1 083		1 083		0	0.03
62618000 Tél SAINT-GERMAIN-I'HERM	1 301		1 087		214	19.66
62619000 TELEPHONE AMBERT	3 550		4 174		624	14.94
62619100 TelephoneSaint-Anthème	730		1 083		353	32.61
62620000 E.MAILLING	421		122		300	246.15
62621000 FRAIS DIFFUSION PROMO	3 000		3 000			
62630000 TeleBureautique	3 782		2 968		814	27.41
62631000 WIFI ACC	9		99		90	90.72
62645100 BORNE INFO THIERS	644		608		36	5.90
62645200 4G	240		140		100	71.43
62700000 SERVICES BANCAIRES ET ASSIMILE	1 549		951		598	62.86
62710000 COMMISSION VENTE EN LIGNE	279		162		118	72.82
62800000 ADHESIONS	2 578		350		2 228	636.64
62810000 ATOUT FRANCE	3 700		2 108		1 592	75.50
IMPOTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	64 399		55 700		8 699	15.62
63110000 TAXE SUR LES SALAIRES	32 967		27 177		5 790	21.31
63330000 FPC	4 845		6 050		1 206	19.93
63380000 CONTRIBUTION OETH	5 760				5 760	
63500000 CFE	5 278		4 223		1 055	24.98
63520000 TVA NON RECUPERABLE	15 549		18 250		2 701	14.80
SALAIRES ET TRAITEMENTS	649 833		596 976		52 857	8.85
64110000 SALAIRES	620 075		565 663		54 412	9.62
64111000 GRATIFICATIONS STAGIAIRES			50		50	100.00
64112000 PRIMES ET GRATIFICATIONS			200		200	100.00
64120000 CONGÉS PAYES	5 571		753		4 818	639.53
64125000 PROV HS REPOS COMPENSATEUR	5 321		15 585		10 264	65.86
64140000 ABONNEMENT TRANSPORT	124		372		248	66.60
64140100 QP PATRONALE CQ DEJEUNERS	15 484		14 152		1 332	9.41
64140200 Indemnités act. partielle	393				393	
64140300 Alloc. Forfait télétravail	2 865				2 865	
64143000 INDEMNITES ET AVANTAGES DIVERS			200		200	100.00
CHARGES SOCIALES	101 743		131 128		29 385	22.41
64510000 COTISATIONS À L'URSSAF	48 086		78 170		30 084	38.49
64530000 COTISATIONS AUX CAISSES DE RET	25 809		25 512		297	1.16
64531000 CHARGES PATRONALES PREV	15 481		13 914		1 567	11.26
64532000 COTISATIONS SANTÉ	5 324		4 377		946	21.61

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
64532100 COTIS PREV CADRE	1 229		799		430	53.81
64550000 CS SUR PROV CP	1 889		1 427		3 316	232.45
64555000 PROV CS HS RC	546		7 335		6 789	92.55
64560000 COTISATIONS AGESEA SS AUTEURS			369		369	100.00
64750000 MEDECINE DU TRAVAIL	2 630		2 079		552	26.53
64810000 Cadeau aux salarié	749				749	
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS SUR IMMOBILISATIONS	27 825		23 751		4 074	17.15
68111000 DOT AMTS IMMO INCORPORELLES	19 230		19 861		631	3.18
68112000 DOT AMTS IMMO CORPORELLES	8 595		3 890		4 705	120.96
DOTATIONS AUX PROVISIONS SUR ACTIF CIRCULANT	4 950				4 950	
68174000 DOT PROV CLIENTS	4 950				4 950	
DOTATIONS AUX PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	14 877				14 877	
68150000 DOTATION PROVISIONS EXPLOITATI	14 877				14 877	
AUTRES CHARGES	374		284		91	32.03
65800000 AUTRES CHARGES DE GESTION COUR	374		284		91	32.03
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	1 505 902		1 389 696		116 206	8.36
RESULTAT D'EXPLOITATION	34 111		27 750		6 361	22.92
AUTRES INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	412		452		40	8.91
76800000 INTERETS CSL	412		452		40	8.91
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS	412		452		40	8.91
INTERETS ET CHARGES ASSIMILEES	16		3		13	415.96
66110000 INTERETS EMPRUNTS ET DETTES	16		3		13	415.96
TOTAL DES CHARGES FINANCIERES	16		3		13	415.96
RESULTAT FINANCIER	396		449		53	11.81
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	34 507		28 199		6 308	22.37
PRODUITS EXCEPTIONNELS SUR OPERATIONS DE GESTION	353				353	
77200000 PROD EXERCICES ANTERIEURS	353				353	
PRODUITS EXCEPTIONNELS SUR OPERATIONS EN CAPITAL	22 281		21 266		1 015	4.77
77700000 QP SI RAMENEE AU RESULTAT	22 281		21 266		1 015	4.77
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS	22 634		21 266		1 368	6.43
CHARGES EXCEPTIONNELLES SUR OPERATIONS DE GESTION	5 028		4 759		269	5.66
67200000 CHARGES SUR EXERCICES ANTEREUR	5 028		4 759		269	5.66
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES	5 028		4 759		269	5.66
RESULTAT EXCEPTIONNEL	17 606		16 507		1 098	6.65

BILAN ACTIF

ACTIF		Exercice N 31/12/2021 12			Exercice N-1 31/12/2020 12	Ecart N / N-1	
		Brut	Amortissements et Provisions	Net	Net	Euros	%
ACTIF IMMOBILISE	Immobilisations incorporelles						
	Frais d'établissement						
	Frais de recherche et de développement						
	Concessions, Brevets et droits similaires	91 734	84 688	7 046	26 276	19 230	73.18
	Fonds commercial (1)						
	Autres immobilisations incorporelles						
	Avances et acomptes						
	Immobilisations corporelles						
	Terrains						
	Constructions						
	Installations techniques Matériel et outillage						
	Autres immobilisations corporelles	33 516	13 899	19 617	13 059	6 557	50.21
	Immobilisations en cours	21 730		21 730		21 730	
Avances et acomptes							
Immobilisations financières (2)							
Participations mises en équivalence							
Autres participations							
Créances rattachées à des participations							
Autres titres immobilisés	1 000		1 000	1 000			
Prêts							
Autres immobilisations financières							
Total I	147 979	98 587	49 393	40 335	9 057	22.46	
Comptes de liaison							
Total II							
ACTIF CIRCULANT	Stocks et en cours						
	Matières premières, approvisionnements						
	En-cours de production de biens						
	En-cours de production de services						
	Produits intermédiaires et finis						
	Marchandises	9 639	932	8 707	6 978	1 729	24.78
	Avances et acomptes versés sur commandes				91 573	91 573	100.00
	Créances (3)						
	Créances usagers et comptes rattachés	186 318	8 871	177 447	137 572	39 875	28.98
	Autres créances	320 285		320 285	205 521	114 764	55.84
Valeurs mobilières de placement							
Instruments de trésorerie							
Disponibilités	329 518		329 518	344 159	14 642	4.25	
Charges constatées d'avance (3)	8 196		8 196	7 402	794	10.73	
Total III	853 955	9 803	844 152	793 205	50 947	6.42	
Comptes de Régularisation	Charges à répartir sur plusieurs exercices (IV)						
	Primes de remboursement des obligations (V)						
	Ecart de conversion actif (VI)						
TOTAL GÉNÉRAL (I+II+III+IV+V+VI)	1 001 934	108 390	893 545	833 540	60 005	7.20	

(1) Dont droit au bail

(2) Dont à moins d'un an

(3) Dont à plus d'un an

BILAN PASSIF

PASSIF		Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
		31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
FONDS ASSOCIATIFS	Fonds propres						
	Fonds associatifs sans droit de reprise						
	Ecarts de réévaluation						
	Réserves :						
	Réserves statutaires ou contractuelles						
	Réserves réglementées						
	Autres réserves	135 147		240 214		105 067	43.74
	Report à nouveau						
	Résultat de l'exercice (Excédents ou Déficits)	52 112		44 706		7 406	16.57
	Autres fonds associatifs						
Fonds associatifs avec droit de reprise :							
Apports							
Legs et donations							
Résultats sous contrôle de tiers financeurs							
Ecarts de réévaluation							
Subventions d'investissement sur biens non renouvelables	66 433		28 714		37 719	131.36	
Provisions réglementées							
Droit des propriétaires							
Total I	253 693		313 634		59 942	19.11	
	Total II						
PROVISIONS ET FONDS DÉDIÉS	Comptes de liaison						
	Provisions pour risques						
	Provisions pour charges	164 650				164 650	
	Fonds dédiés sur subventions de fonctionnement						
	Fonds dédiés sur autres ressources						
	Total III	164 650				164 650	
DETTES (1)	Emprunts obligataires						
	Emprunts et dettes auprès d'établissements de crédit (2)	6 198		9 446		3 248	34.38
	Emprunts et dettes financières divers						
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			143 436		143 436	100.00
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	216 500		183 062		33 438	18.27
	Dettes fiscales et sociales	189 766		154 804		34 962	22.58
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés						
	Autres dettes	1 027		440		586	133.13
	Instruments de trésorerie						
Comptes de Régularisation	Produits constatés d'avance	61 711		28 718		32 993	114.88
	Total IV	475 202		519 906		44 704	8.60
	Ecarts de conversion passif (V)						
	TOTAL GENERAL (I+II+III+IV+V)	893 545		833 540		60 005	7.20

(1) Dont à plus d'un an
Dont à moins d'un an

413 491 491 188

(2) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs de banques

DETAIL BILAN ACTIF

ACTIF	Exercice N	Exercice N-1	Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12 31/12/2020	Euros	%
CONCESSIONS, BREVETS ET DROITS SIMILAIRES	7 046	26 276	19 230	73.18
20500000 SITE INTERNET MDT	62 391	62 391		
20510000 LICENCES LOGICIELS	29 343	29 343		
28050000 AMTS SITE INTERNET	56 896	47 228	9 668	20.47
28051000 AMTS LICENCES LOGICIELS	27 792	18 230	9 562	52.45
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	19 617	13 059	6 557	50.21
21830000 MATERIEL INFORMATIQUE	33 516	18 363	15 153	82.52
28183000 AMTS MATERIEL INFORMATIQUE	13 899	5 304	8 595	162.05
IMMOBILISATIONS EN COURS	21 730		21 730	
23100000 IMMOBILISATIONS CORPORELLES EN	21 730		21 730	
AUTRES TITRES IMMOBILISES	1 000	1 000		
27100000 APIDAE	1 000	1 000		
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	49 393	40 335	9 057	22.46
MARCHANDISES	8 707	6 978	1 729	24.78
37000000 STOCKS MARCHANDISES	9 639	7 910	1 729	21.86
39700000 PROV DEP STOCK MARCHANDISES	932	932		
AVANCES ET ACOMPTE VERSES SUR COMMANDES		91 573	91 573	100.00
40910000 AVANCE FOURNISSEURS		91 573	91 573	100.00
CREANCES USAGERS ET COMPTES RATTACHES	177 447	137 572	39 875	28.98
41100000 CLIENTS	174 405	110 934	63 471	57.21
41810000 CLIENTS FAE	11 913	30 559	18 646	61.02
49100000 PROV DEP CLIENTS	8 871	3 921	4 950	126.25
AUTRES CREANCES	320 285	205 521	114 764	55.84
40100000 FOURNISSEURS	33 358	1 124	32 234	NS
40980000 FOURNISSEURS AAR	2 558	3 095	538	17.37
42870100 PRODUITS A RECEVOIR		295	295	100.00
43780000 STOCK CQ DEJEUNER	3 832	400	3 432	858.00
43870000 PRODUITS A RECEVOIR	3 721	9 539	5 818	60.99
44020000 LEADER +	207 311	158 681	48 630	30.65
44100000 CONSEIL REGIONAL AUVERGNE	57 675	15 675	42 000	267.94
44560000 TVA DEDUCTIBLE 20%	1 049	4 032	2 983	73.98
44561000 TVA DEDUCTIBLE MIXTE	2 565	1 855	711	38.31
44565500 TVA DEDUCTIBLE 5.5%	306	497	191	38.37
44567000 CREDIT DE TVA A REPORTER	1 370		1 370	
44583000 DEMANDE DE RBT DE CREDIT TVA		2 891	2 891	100.00
44586000 TVA REGUL ACTIF	6 538	7 436	898	12.08
DISPONIBILITES	329 518	344 159	14 642	4.25
51211000 LIVRET A	78 741	78 349	392	0.50
51212000 CREDIT AGRICOLE	198 733	213 740	15 007	7.02
51212100 Compte Sur Livret Asso	50 159	50 139	20	0.04
53000000 CAISSE SIEGE	544	231	314	135.91
53010000 CAISSE BILLOM	252	91	161	176.24
53020000 CAISSE COURPIERE	74	62	12	20.07
53040000 CAISSE LEZOUX	70	446	377	84.40
53050000 CAISSE OLLIERGUES	52	477	425	89.17
53080000 CAISSE AMBERT	278	127	150	117.96

DETAIL BILAN ACTIF

ACTIF	Exercice N	Exercice N-1	Ecart N / N-1	
	31/12/2021 12	31/12/2020 12	Euros	%
53090000 CAISSE THIERS	249	247	3	1.10
53100000 CAISSE ARLANC	72	56	17	29.73
53110000 CAISSE SAINT-ANTHEME	173	82	91	111.58
58100000 VIR. REMISES CHEQUES		82	82	100.00
58110000 CHQ VACANCES A ENCAISSER	120	30	90	300.00
CHARGES CONSTATEES D'AVANCE	8 196	7 402	794	10.73
48600000 CHARGES CONSTATÉES D'AVANCE	8 196	7 402	794	10.73
TOTAL ACTIF CIRCULANT	844 152	793 205	50 947	6.42
TOTAL GENERAL	893 545	833 540	60 005	7.20

DETAIL BILAN PASSIF

PASSIF	Exercice N	Exercice N-1	Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12
			Euros	%
AUTRES RESERVES	135 147		240 214	105 067- 43.74-
10610000 FONDS ASSOCIATIFS	135 147		240 214	105 067- 43.74-
RESULTAT DE L'EXERCICE (EXCEDENTS OU DEFICITS)	52 112		44 706	7 406 16.57
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT SUR BIENS NON RENOUEVABLES	66 433		28 714	37 719 131.36
13100000 SUBVENTION INVESTISSEMENT	123 823		63 823	60 000 94.01
13900000 SUB INV INSCRITES COMPTE RES	57 390		35 109	22 281- 63.46-
TOTAL FONDS ASSOCIATIFS	253 693		313 634	59 942- 19.11-
PROVISIONS POUR CHARGES	164 650			164 650
15300000 PROVISION POUR PENSION	164 650			164 650
TOTAL PROVISIONS ET FONDS DEDIES	164 650			164 650
EMPRUNTS ET DETTES AUPRES D'ETABLISSEMENTS DE CREDIT	6 198		9 446	3 248- 34.38-
16400000 EMPRUNTS ETABLISSEMENT CREDIT	6 118		9 446	3 328- 35.23-
58200000 VIR. REMISES CB	80			80
AVANCES ET ACOMPTE RECUS SUR COMMANDES EN COURS			143 436	143 436- 100.00-
41910000 CLIENTS AVANCES ET ACOMPTE			143 436	143 436- 100.00-
DETTE FOURNISSEURS ET COMPTES RATTACHES	216 500		183 062	33 438 18.27
40100000 FOURNISSEURS	109 446		111 173	1 727- 1.55-
40800000 FOURNISSEURS - FACTURES NON PA	107 055		71 889	35 166 48.92
DETTE FISCALES ET SOCIALES	189 766		154 804	34 962 22.58
42100000 PERSONNEL - REMUNERATIONS DUES	505		185	320 172.34
42820000 PROV CP	62 721		57 150	5 571 9.75
42825000 PROV HS RC A PAYER	20 906		15 585	5 321 34.14
43100000 SECURITE SOCIALE	14 349		3 345	11 004 328.94
43120000 SS AUTEURS AGESEA	377		256	120 46.94
43710000 RETRAITE PREMALLIANCE	5 580		5 648	68- 1.20-
43720000 PREVOYANCE AG2R	3 910		3 481	430 12.34
43731000 FRAIS SANTE HARMONIE MUTUELLE	3 100		2 016	1 083 53.72
43772000 PREVOYANCE ALLIANZ	277		253	24 9.49
43820000 PROV CS SUR CP	23 694		21 805	1 889 8.66
43825000 PROV HS RC A PAYER	7 881		7 335	546 7.45
44210000 Prélèvement à la source	519		375	144 38.44
44571000 TVA COLLECTEE 20%	1 844		1 662	182 10.97
44575500 TVA COLLECTEE 5.5%	28		20	8 42.56
44587000 TVA REGUL PASSIF	617		151	465 307.33
44860000 ETAT CFE A PAYER	1 308		2 308	1 000- 43.33-
44861000 ETAT TAXE SUR LES SAL A PAYER	32 967		27 177	5 790 21.31
44863000 ETAT CF SUR SALAIRES A PAYER	9 181		6 050	3 131 51.75
AUTRES DETTES	1 027		440	586 133.13
41100000 CLIENTS	353			353
41980000 AAE	673		440	233 52.90
PRODUITS CONSTATES D'AVANCE	61 711		28 718	32 993 114.88
48700000 PRODUITS CONSTATES D'AVANCE	61 711		28 718	32 993 114.88

EVALUATION DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE						
Dons en nature						
Prestations en nature						
Bénévolat						
TOTAL						
CHARGES DES CONTRIBUTIONS VOLONTAIRES EN NATURE						
Secours en nature						
Mise à disposition gratuite de biens						
Prestations en nature						
Personnel bénévole						
TOTAL						

ANNEXE DU 01/01/2021 AU 31/12/2021

B.T.B. CONSEILS

49 RUE DES DOCTEURS DUMAS

63300 THIERS

04.73.80.12.76

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Annexe au bilan avant répartition de l'exercice, dont le total est de 893 545 Euros et au compte de résultat de l'exercice présenté sous forme de liste, dont les produits d'exploitation sont de 1 540 013 Euros et dégageant un excédent de 52 112 Euros.

L'exercice a une durée de 12 mois, couvrant la période du 01/01/2021 au 31/12/2021.

Les notes et les tableaux présentés ci-après, font partie intégrante des comptes annuels.

FAITS CARACTERISTIQUES DE L'EXERCICE

- L'association a, en 2021, encore été significativement impactée par les contraintes inhérentes à la crise sanitaire. Elle a continué à bénéficier des mesures de soutien mises en place par les autorités.

Conséquences de l'événement Covid-19 : IMPACT SIGNIFICATIF

L'événement Covid-19 est susceptible d'avoir des impacts significatifs sur le patrimoine, la situation financière et les résultats des entreprises. Une information comptable pertinente sur ces impacts constitue un élément clé des comptes de la période concernée.

Pour cela, l'entreprise a retenu une approche ciblée pour exprimer les principaux impacts pertinents sur la performance de l'exercice et sur sa situation financière. Cette approche est recommandée par l'Autorité des Normes Comptables dans la note du 18 mai 2020 pour fournir les informations concernant les effets de l'événement Covid-19 sur ses comptes.

Conditions particulières d'activité pendant la période

L'association a continué de bénéficier des mesures de soutien de l'exécutif, ce compte tenu des contraintes fortes subies par le secteur touristique.

Les incertitudes

L'événement Covid-19 étant toujours en cours à la date d'établissement des comptes annuels, l'entreprise est en incapacité d'en évaluer les conséquences précises sur les exercices à venir.

EVENEMENTS SIGNIFICATIFS POSTERIEURS A LA CLOTURE

- Néant.

- REGLES ET METHODES COMPTABLES -

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Principes et conventions générales

Les comptes de l'exercice clos ont été élaborés et présentés conformément aux règles comptables dans le respect des principes prévus par les articles 121-1 à 121-5 et suivants du Plan Comptable Général.

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base : continuité de l'exploitation, permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre, indépendance des exercices, conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Les conventions comptables ont été appliquées en conformité avec les dispositions du code de commerce, du décret comptable du 29/11/83 ainsi que du règlement ANC 2018-06 relatifs à la réécriture du plan comptable général applicable à la clôture de l'exercice.

Changement de méthode

Un changement de méthode de présentation est survenu au cours de l'exercice : l'association a en effet décidé de constituer dans ses comptes une provision visant pour départ à la retraite. L'impact du calcul au jour d'ouverture de l'exercice a été constaté via les fonds associatifs, l'accroissement lié à l'exercice 2021 étant lui passé par le résultat.

Il en découle un total de provision de 164 650 euros, dont 14 877 liés à l'exercice 2021.

- COMPLEMENT D'INFORMATIONS RELATIF AU BILAN -

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Etat des immobilisations

	Valeur brute début d'exercice	Augmentations	
		Réévaluations	Acquisitions
Autres postes d'immobilisations incorporelles	91 734		
Matériel de bureau et informatique, Mobilier	18 363		15 153
Immobilisations corporelles en cours			21 730
TOTAL	18 363		36 883
Autres titres immobilisés	1 000		
TOTAL	1 000		
TOTAL GENERAL	111 097		36 883

	Diminutions		Valeur brute en fin d'exercice	Réévaluation Valeur d'origine fin exercice
	Poste à Poste	Cessions		
Autres immobilisations incorporelles			91 734	91 734
Matériel de bureau et informatique, Mobilier			33 516	33 516
Immobilisations corporelles en cours			21 730	21 730
TOTAL			55 246	55 246
Autres titres immobilisés			1 000	1 000
TOTAL			1 000	1 000
TOTAL GENERAL			147 979	147 979

Etat des amortissements

Situations et mouvements de l'exercice	Montant début d'exercice	Dotations de l'exercice	Diminutions Reprises	Montant fin d'exercice
Autres immobilisations incorporelles	65 458	19 230		84 688
Matériel de bureau et informatique, Mobilier	5 304	8 595		13 899
TOTAL	5 304	8 595		13 899
TOTAL GENERAL	70 762	27 825		98 587

Ventilation des dotations de l'exercice	Amortissements linéaires	Amortissements dégressifs	Amortissements exceptionnels	Amortissements dérogatoires	
				Dotations	Reprises
Autres immob.incorporelles	19 230				
Matériel de bureau informatique mobilier	8 595				
TOTAL	8 595				
TOTAL GENERAL	27 825				

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Etat des échéances des créances et des dettes

Etat des créances	Montant brut	A 1 an au plus	A plus d'1 an
Autres créances clients	186 318	186 318	
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	7 553	7 553	
Taxe sur la valeur ajoutée	11 829	11 829	
Divers état et autres collectivités publiques	264 987	264 987	
Débiteurs divers	35 916	35 916	
Charges constatées d'avance	8 196	8 196	
TOTAL	514 799	514 799	

Etat des dettes	Montant brut	A 1 an au plus	De 1 à 5 ans	A plus de 5 ans
Emprunts et dettes ets crédit à 1 an maximum à l'origine	80	80		
Emprunts et dettes ets crédit à plus de 1 an à l'origine	6 118	6 118		
Fournisseurs et comptes rattachés	216 500	216 500		
Personnel et comptes rattachés	84 132	84 132		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	59 170	59 170		
Taxe sur la valeur ajoutée	2 489	2 489		
Autres impôts taxes et assimilés	43 976	43 976		
Autres dettes	1 027	1 027		
Produits constatés d'avance	61 711	61 711		
TOTAL	475 202	475 202		
Emprunts remboursés en cours d'exercice	3 328			

Variation des fonds propres

- Affectation du résultat 2020 en fonds associatifs : +44 706 euros ;
- imputation sur les fonds associatifs du montant du passif social à l'ouverture = - 149 773 euros.

Autres immobilisations incorporelles

Les brevets, concessions et autres valeurs incorporelles immobilisées ont été évalués à leur coût d'acquisition, mais à l'exclusion des frais engagés pour leur acquisition.

	Valeurs	Taux d'amortissement
SITE INTERNET	62 391	33.33
LOGICIELS	29 343	33.33

Evaluation des immobilisations corporelles

La valeur brute des éléments corporels de l'actif immobilisé correspond à la valeur d'entrée des biens dans le patrimoine compte tenu des frais nécessaires à la mise en état d'utilisation de ces biens, mais à l'exclusion des frais engagés pour leur acquisition.

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Evaluation des amortissements

Les méthodes et les durées d'amortissement retenues ont été les suivantes :

Catégorie	Mode	Durée
Site internet	Linéaire	3 ans
Matériel informatique	Linéaire	3 ans
Logiciels	Linéaire	3 ans

Evaluation des matières et marchandises

Les matières et marchandises ont été évaluées à leur coût d'acquisition selon la méthode du dernier prix d'achat connu. Cette méthode n'a concerné que la partie des stocks acquis par l'association elle même.

S'agissant des stocks repris auprès des autres offices de tourisme, ils l'ont été, par convention, pour une valeur nulle. Ils n'ont donc pas été valorisés au bilan de l'association. Aucune estimation fiable n'a été faite de ces stocks, dont la valeur peut néanmoins être estimée comme non significative.

Evaluation des créances et des dettes

Les créances et dettes ont été évaluées pour leur valeur nominale.

Disponibilités en Euros

Les liquidités disponibles en caisse ou en banque ont été évaluées pour leur valeur nominale.

Produits à recevoir

Montant des produits à recevoir inclus dans les postes suivants du bilan	Montant
Créances usagers et comptes rattachés	11 913
Autres créances	63 954
Total	75 867

Charges à payer

Montant des charges à payer incluses dans les postes suivants du bilan	Montant
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	107 055
Dettes fiscales et sociales	158 659
Autres dettes	673
Total	266 387

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

Charges et produits constatés d'avance

Charges constatées d'avance		Montant
Charges d'exploitation		8 196
Total		8 196
Produits constatés d'avance		Montant
Produits d'exploitation		61 711
Total		61 711

Subventions d'équipement

- L'association avait obtenu, jusqu'en 2020, des subventions d'investissement pour un total de 63 823 €. Ces financements sont, intégralement, destinés à l'équipement de l'association pour son site internet, différents logiciels métier et du matériel informatique;

- le taux de subventionnement atteint 89.54 %;

- les reprises au résultat se font au rythme des amortissements pratiqués sur les immobilisations financées, en l'occurrence, pour l'ensemble, sur 3 ans.

- L'association a par ailleurs initié une démarche visant à harmoniser et unifier sa communication visuelle, dont celle de ses différents lieux d'accueil. Des études ont été lancées en ce sens, suivies de travaux, débutés mais non livrés au 31/XII/2021. La société a obtenu, pour cette action, des financements de ses membres contributeurs publics, ainsi que de la région Auvergne Rhône-Alpes, à hauteur de 60 000 €. L'amortissement de cette subvention ne débutera qu'en 2022.

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

- COMPLEMENT D'INFORMATIONS RELATIF AU COMPTE DE RESULTAT -**Ventilation des subventions**

Répartition par secteur d'activité	Montant
SUBVENTION PNRLF	23 330
SUBVENTION CC BILLOM	9 155
SUBVENTION CC ENTRE DORE ET ALLIER	13 142
SUBVENTION CC AMBERT LIVRADOIS FOREZ	28 780
SUBVENTION CC THIERS DORE MONTAGNE	25 782
SUBVENTION LEADER	22 963
SUBVENTION COVID 1	26 985
SUBVENTION COVID 2	65 126
Total	215 263

Honoraires des commissaires aux comptes

Le montant total des honoraires des commissaires aux comptes figurant au compte de résultat de l'exercice est de 3 000 euros, décomposés de la manière suivante :

- honoraires facturés au titre du contrôle légal des comptes : 3 000 euros
- honoraires facturés au titre des conseils et prestations de services entrant dans les diligences directement liées à la mission de contrôle légal des comptes, telles qu'elles sont définies par les normes d'exercice professionnel mentionnées au II de l'article L. 822-11 : 0 euro.

- ENGAGEMENTS FINANCIERS ET AUTRES INFORMATIONS -**Engagement en matière de pensions et retraites**

La société n'a signé aucun accord particulier en matière d'engagements de retraite. Ces derniers se limitent donc à l'indemnité conventionnelle de départ à la retraite. Une provision pour charge a été comptabilisée au titre de cet exercice.

Indemnité de départ à la retraite

Tranches d'âges	Engagement à	Montant
65 ans	moins d'un an	
60 à 64 ans	1 à 5 ans	29 235
55 à 59 ans	6 à 10 ans	6 597
45 à 54 ans	11 à 20 ans	103 081
35 à 44 ans	21 à 30 ans	14 784
moins de 35 ans	plus de 30 ans	10 952
Engagement total		164 649

Hypothèses de calculs retenues

- départ à la retraite à l'âge de 65 ans
- profil de carrière à croissane de salaire de 1% par an
- taux de turnover faible
- table de mortalité TH / TF 00-02
- taux d'inflation 2%

ANNEXE

Exercice du 01/01/2021 au 31/12/2021

- taux d'actualisation 1.5%

	Dirigeants	Autres	Provisions
Indemnités de départ à la retraite et indemnités pour personnel en activité		164 649	

ANNEXE

SOMMAIRE

	page
Faits caractéristiques de l'exercice	17
Evènements significatifs postérieurs à la clôture	17
- REGLES ET METHODES COMPTABLES	
Principes et conventions générales	18
Permanence ou changement de méthodes	18
- COMPLEMENT D'INFORMATIONS RELATIF AU BILAN	
Etat des immobilisations	19
Etat des amortissements	19
Etat des échéances des créances et des dettes	20
Variation des fonds propres	20
Autres immobilisations incorporelles	20
Evaluation des immobilisations corporelles	20
Evaluation des amortissements	21
Evaluation des matières et marchandises	21
Evaluation des créances et des dettes	21
Disponibilités en Euros	21
Produits à recevoir	21
Charges à payer	21
Charges et produits constatés d'avance	22
Subventions d'équipement	22
- COMPLEMENT D'INFORMATIONS RELATIF AU COMPTE DE RESULTAT	
Ventilation des subventions	23
Honoraires des commissaires aux comptes	23
- ENGAGEMENTS FINANCIERS ET AUTRES INFORMATIONS	
Engagement en matière de pensions et retraites	23

NA = Non Applicable NS = Non significative

ASSOCIATION MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

LE BOURG

63880 SAINT GERVAIS SOUS MEYMONT

DOSSIER DE GESTION

B.T.B. CONSEILS
49 RUE DES DOCTEURS DUMAS

63300 THIERS
04.73.80.12.76

EQUILIBRE FINANCIER

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12 Nbj CA	31/12/2020	12 Nbj CA	Euros	%
FONDS DE ROULEMENT						
Fonds associatifs et réserves	135 147	243.03	240 214	910.18	105 067	43.74
Résultat de l'exercice	52 112	93.71	44 706	169.39	7 406	16.57
Provisions réglementées et subventions	66 433	119.47	28 714	108.80	37 719	131.36
FONDS PROPRES	253 693	456.21	313 634	NS	59 942	19.11
Provisions pour risques et charges	164 650	296.09			164 650	
Emprunts et dettes assimilées	6 118	11.00	9 446	35.79	3 328	35.23
Groupes et associés						
CAPITAUX PERMANENTS	424 461	763.31	323 080	NS	101 381	31.38
Actif net immobilisé	49 393	88.82	40 335	152.83	9 057	22.46
Charges à répartir sur plusieurs exercices						
FONDS DE ROULEMENT	375 068	674.48	282 745	NS	92 323	32.65
BESOINS EN FONDS DE ROULEMENT						
Stocks et en cours	8 707	15.66	6 978	26.44	1 729	24.78
Créances usagers et comptes rattachés	177 447	319.10	137 572	521.27	39 875	28.98
Autres créances	320 285	575.97	297 094	NS	23 191	7.81
Comptes de régularisation	8 196	14.74	7 402	28.05	794	10.73
ACTIF CIRCULANT	514 635	925.47	449 046	NS	65 589	14.61
Fournisseurs et comptes rattachés	216 500	389.33	183 062	693.63	33 438	18.27
Autres dettes	190 793	343.10	298 680	NS	107 887	36.12
Comptes de régularisation	61 711	110.98	28 718	108.82	32 993	114.88
DETTES D'EXPLOITATION	469 004	843.41	510 460	NS	41 456	8.12
BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT	45 630	82.06	61 414	232.70	107 045	174.30
Disponibilités	329 518	592.57	344 159	NS	14 642	4.25
Concours bancaires courants	80	0.14			80	
TRESORERIE NETTE	329 438	592.43	344 159	NS	14 722	4.28

**TABLEAU DE FINANCEMENT
CALCUL DE LA VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT**

	Exercice N 31/12/2021	Exercice N-1 31/12/2020
RESSOURCES DURABLES		
Résultat net comptable	52 112	44 706
Dotations aux amortissements et provisions	42 702	23 751
Reprises sur amortissements et provisions		
Plus ou moins-values sur cession d'actif		
Subventions d'investissements virées au résultat	22 281	21 266
CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	72 534	47 191
Prélèvements		
AUTOFINANCEMENT DISPONIBLE	72 534	47 191
Cessions d'immobilisations		
Augmentation des capitaux propres		
Augmentation des comptes courants d'associés		
Augmentation des dettes financières		10 000
Subventions reçues	60 000	
TOTAL DES RESSOURCES	132 534	57 191
EMPLOIS FIXES		
Acquisitions d'immobilisations	36 883	12 652
Charges à répartir sur plusieurs exercices		
Réduction des capitaux propres		
Dividendes		
Remboursements des comptes courants d'associés		
Remboursements des dettes financières	3 328	554
TOTAL DES EMPLOIS	40 210	13 206
VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT NET GLOBAL Ressource nette (+) ou emploi net (-)	92 323	43 985

**TABLEAU DE FINANCEMENT
UTILISATION DE LA VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT**

	Variations N - (N-1)		Variations (N-1) - (N-2)	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12
VARIATION DES ACTIFS CIRCULANTS				
Stocks et en cours	1 729		700	
Clients et comptes rattachés	39 875		41 652	
Autres créances	23 191		26 289	
Comptes de régularisation	794		7 402	
VARIATION	65 589		76 044	
VARIATION DES PASSIFS HORS TRESORERIE				
Fournisseurs et comptes rattachés	33 438		22 361	
Autres dettes	107 887		42 793	
Comptes de régularisation	32 993		20 315	
VARIATION	41 456		44 839	
BESOIN (-) ou DEGAGEMENT (+) de l'exercice	107 045		31 204	
VARIATION TRESORERIE				
Disponibilités	14 642		12 781	
Concours bancaires courants	80			
VARIATION	14 722		12 781	
UTILISATION DE LA VARIATION DU FONDS DE ROULEMENT Emploi net (-) ou Ressource nette (+)	92 323		43 985	

DU RESULTAT A LA TRESORERIE

	Exercice N 31/12/2021 12	Exercice N-1 31/12/2020 12
RESULTAT NET COMPTABLE	52 112	44 706
± Non flux d'exploitation		
Dotations aux amortissements et provisions	42 702	23 751
Reprises sur amortissements et provisions	20 421	2 485
Plus ou moins-values sur cession d'actif		
Subventions d'investissements virées au résultat	22 281	21 266
= Capacité d'autofinancement	72 534	47 191
- Prélèvements		
= Autofinancement disponible	72 534	47 191
+ Variation du B.F.R.	107 045	31 204
= Trésorerie d'exploitation	34 511	15 987
+ Ressources		
Cessions d'immobilisations		
Augmentation des capitaux propres		
Augmentations des comptes courants d'associés		
Augmentations des dettes financières	60 000	10 000
Subventions reçues	60 000	
- Emplois		
Acquisitions d'immobilisations	36 883	12 652
Charges à répartir sur plusieurs exercices		
Réduction des capitaux propres	40 210	13 206
Dividendes		
Remboursements des comptes courants d'associés		
Remboursements des dettes financières	3 328	554
= Variation de trésorerie	14 722	12 781
+ Trésorerie initiale	344 159	331 378
TRESORERIE FINALE	329 438	344 159



**MAISON DU TOURISME
DU LIVRADOIS-FOREZ**

BUDGET PRÉVISIONNEL 2022

Assemblée générale - 24 mars 2022

SOMMAIRE

I – PRÉAMBULE

II – CHARGES PRÉVISIONNELLES 2022

III – PRODUITS PRÉVISIONNELS 2022

IV - SYNTHÈSE

I - PRÉAMBULE

Le présent document présente le budget prévisionnel de la Maison du tourisme du Livradois-Forez pour l'année 2022. Il tient compte des nouvelles orientations stratégiques de la Maison du tourisme 2022-2027 adoptées par les collectivités membres de droit et de sa déclinaison plus opérationnelle (projet de plan d'action 2022-2024).

Les comparaisons avec l'année N-1 ont été réalisées à partir du compte de résultat 2021.

La plus grande différence par rapport au compte de résultat 2021 est que la Maison du tourisme a reçu en 2021 environ 160 000 € d'aides exceptionnelles liées à la crise sanitaire Covid-19 (subventions, allègement de charges sociales). Ces recettes ne seront pas renouvelées en 2022.

Ces orientations tiennent compte de l'imposition d'une partie de l'activité de la Maison du tourisme aux impôts commerciaux (TVA, contribution foncière des entreprises, impôt sur les sociétés) avec un système de sectorisation entre la partie commerciale et la partie non commerciale de l'activité.

L'assujettissement à la TVA se fait comme d'habitude :

- sur la marge dégagée pour les ventes des séjours et la billetterie ;
- en totalité sur le reste des actions liées à l'activité commerciale et aux actions de promotion ;

Compte tenu de l'activité particulière de la Maison du tourisme, il y a une partie de la TVA que la MDT ne peut pas récupérer. C'est ce que l'on appelle l'assujettissement mixte. Cette partie de TVA non récupérable est calculée sur le reste de l'activité non commerciale de la structure sur la base d'un taux de secteur mixte (lié au ratio chiffre d'affaires/recettes globales de la structure).

II – CHARGES PRÉVISIONNELLES 2022

CHARGES		Budget prévisionnel 2022	Compte résultat 2021	Ecart 2022/2021
ACTIVITÉ NON SOUMISE AUX IMPÔTS COMMERCIAUX				
FONCTIONNEMENT		1 300 358 €	1 193 574 €	106 784 €
	Frais de structure	34 096 €	33 823 €	273 €
	Charges de personnel	1 019 040 €	990 572 €	28 469 €
	Déduction Covid charges de personnel		- 67 041 €	67 041 €
	Valorisation de mise à disposition locaux, matériel	105 000 €	100 189 €	4 811 €
	Affranchissement, tél, internet	21 600 €	20 633 €	967 €
	Honoraires (Comptabilité-Avocat)	21 848 €	16 939 €	4 909 €
	Fournitures, matériels divers	6 825 €	6 343 €	482 €
	Frais de mission et déplacement	30 000 €	34 467 €	- 4 467 €
	Frais de formation	9 000 €	8 997 €	3 €
	Impôts et taxes	20 500 €	20 827 €	- 327 €
	Dotations amortissements	32 448 €	27 825 €	4 623 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES		14 060 €	10 041 €	4 019 €
	Randonnée	2 000 €	4 000 €	- 2 000 €
	Outils numériques d'accueil-information	7 560 €	5 544 €	2 016 €
	Petit équipement des BIT	1 000 €	498 €	502 €
	Démarche qualité	3 500 €	-	3 500 €
ORGANISATION ET COMMUNICATION INTERNE		1 500 €	4 532 €	- 3 032 €
	Outils de communication interne	1 500 €	-	1 500 €
	Mission de coaching et d'organisation interne	-	4 532 €	- 4 532 €
ACTIVITÉ SOUMISE AUX IMPÔTS COMMERCIAUX (HT)				- €
ACHAT DE PRESTATIONS POUR REVENTE		139 143 €	128 616 €	10 527 €
	Prestations groupes et individuels	82 000 €	86 110 €	- 4 110 €
	Billetterie (achat de prestation pour revente, commission vente)	57 143 €	42 507 €	14 636 €
MARKETING		126 565 €	128 555 €	- 1 990 €
	Partenariat ART / Marque Auvergne / Destination Volcans	8 250 €	7 000 €	1 250 €
	Marque Livradois-Forez	2 000 €	3 300 €	- 1 300 €
	Les outils de communication	-	-	-
	Site internet et référencement	17 255 €	7 981 €	9 274 €
	Editions	44 885 €	42 993 €	1 892 €
	Webmarketing	20 000 €	15 757 €	4 243 €
	Jeu concours	1 000 €	488 €	512 €
	Production de contenu (textes, photos, vidéos)	4 475 €	25 322 €	- 20 847 €
	Relation presse	14 600 €	15 125 €	- 525 €
	Routage / envoi de documentation	4 400 €	4 700 €	- 300 €
	Gestion de la relation client	1 700 €	2 550 €	- 850 €
	Opérations de communication spécifiques aux filières prioritaires	4 000 €	-	4 000 €
	Programme de formation des prestataires	4 000 €	3 340 €	660 €
RELATIONS CLIENTS - RELATIONS COMMERCIALES		7 150 €	1 650 €	5 500 €
	Opérations commerciales (workshop, salons, etc.)	1 000 €	-	1 000 €
	Outils commerciaux (catalogues)	1 800 €	-	1 800 €
	Développement de la vente en ligne	3 000 €	-	3 000 €
	Logiciel gestion des groupes	1 350 €	1 650 €	- 300 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES		22 840 €	13 999 €	8 841 €
	Achat boutique	7 000 €	3 850 €	3 150 €
	Editions Accueil (Guides des animations, BNP, Fiches suggestions)	10 770 €	6 606 €	4 164 €
	Balades nature et visites guidées (prestations accompagnées)	2 500 €	1 978 €	523 €
	Outils numériques d'accueil-information	2 570 €	1 566 €	1 004 €
TOTAL CHARGES		1 611 616 €	1 480 968 €	130 648 €
RESULTAT		0 €	52 112 €	

1. Les charges de structure non liées aux impôts commerciaux

1.1. Fonctionnement

Les charges de fonctionnement s'élèvent à 1,3 millions d'euros. Elles représentent 80 % du budget. Sans tenir compte des déductions Covid liées aux charges de personnels en 2021 et de la valorisation des mises à disposition de locaux **elles sont en hausse de 3,4 %** (l'inflation étant estimée sur les 12 derniers mois par l'INSEE à 3,6 %).

a) Frais de structure

Les frais de structure comprennent les assurances (responsabilité civile et garantie financière pour la commercialisation), les cotisations à divers organismes (Agence régionale de développement touristique, ADN - fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme, etc.), la maintenance des outils informatiques administratifs, les services bancaires, les frais d'entretien des bureaux d'information touristique, etc. Ils restent globalement stables.

b) Charges de personnel

La Maison du tourisme regroupe 29 agents permanents : 27 salariés et 2 agents mis à disposition par le syndicat mixte du Parc. Il est prévu, comme tous les ans, l'embauche de personnels saisonniers (soit 2 équivalents temps plein) pour assurer :

- d'une part, une mission d'entretien des sentiers de randonnée (3 mois au printemps) ;
- d'autre part, l'accueil dans les bureaux d'information touristique en saison estivale et ce à partir de la dernière semaine de juin, correspondant à environ 8-10 saisonniers.

Les charges de personnel sont en hausse de 3,4 % par rapport à 2021 :

- l'agent chargé de la qualité n'a été comptabilisé que sur 7 mois en 2021 (car embauché en juin) et le sera en totalité sur 2022 ;
- le poste de chargé des relations commerciales n'a pas été pourvu pendant 3 mois l'an dernier (3 mois supplémentaires sont donc comptés pour 2021) ;
- les charges de personnel augmentent tous les ans (« ancienneté »).

A noter qu'a été intégrée, suite à un changement de méthode élaborée en concertation avec la comptable, une provision d'indemnisation pour les retraites (dès 2021).

c) Déduction Covid charges de personnel

Une exonération de cotisations de charges de personnel avait été accordée en 2021 pour un montant de 67 041 €, en raison de la baisse importante du chiffre d'affaires liée à la crise sanitaire. Ces exonérations n'existeront plus en 2022.

d) Valorisation de la mise à disposition des locaux et matériel

Les collectivités membres de droit mettent à disposition gracieusement à la Maison du tourisme des locaux (1 siège, 10 bureaux d'information touristique) et du matériel. En complément, elles engagent elles-mêmes directement des charges (assurance, électricité, chauffage, etc.) qui sont valorisées en charge (et du coup également en produits). Dans le cadre des nouvelles conventions de partenariat 2022-2024, un réajustement (à la hausse) de ces mises à disposition a été effectué.

e) Affranchissement, téléphonie et internet

Ces frais, globalement stables, comprennent :

- des coûts d'abonnement téléphonique moins élevés en 2022 (environ – 2000 €) grâce à la mise en place d'un nouveau système de téléphonie (passage de l'analogique au numérique). Cette baisse est à mettre en regard : a) de l'investissement qui a été nécessaire (voir dotation aux amortissements) financé à 80% ; b) du coût de résiliation du contrat avec l'opérateur historique Orange estimé à 2000 € (2022).
- des frais d'envoi de documentation (environ 9 000 €) sachant que les autres frais d'envois de courriers sont totalement pris en charge par le syndicat mixte du PNR (comptabilisés dans le chapitre déjà évoqué : « valorisation de mise à disposition des locaux et matériel »).

f) Honoraires

En complément des prestations habituelles liées au comptable et aux commissaires au compte, il est prévu de s'attacher cette année des services d'un avocat pour accompagner la Maison du tourisme sur les aspects du droit du travail en lien notamment avec la refonte de l'organisation mise en place.

g) Fournitures et matériels divers

Ces frais devraient être quasiment similaires à l'an dernier avec : a) d'une part, une légère baisse des fournitures et matériels (qui avaient été en augmentation l'an dernier en raison de la crise sanitaire : achat de plaques de plexis notamment) ; b) d'autre part, la création de papier et enveloppe avec les entêtes de la Maison du tourisme.

h) Frais de mission et déplacement

Pas de changements majeurs pour 2022 si ce n'est une baisse des frais de déplacements pour les saisonniers. Une nouvelle organisation sera mise en place pour limiter leurs frais de déplacement.

i) Frais de formation

Le coût du programme de formation est similaire. Les formations en présentiel devraient, comme l'an dernier, être plus rares en raison de la crise sanitaire ; les webinaires, gratuits, sont par contre en plein développement.

j) Impôts et taxes

La Maison du tourisme paie les impôts et taxes dont la Cotisation Foncière des Entreprises (5 500 €) et la TVA non récupérable.

k) Dotation aux amortissements

La Maison du tourisme n'est propriétaire que de matériels informatiques, de logiciels et d'un site internet. Depuis 2018 la MDT a investi pour améliorer son organisation et sa performance. Il est prévu pour 2022 :

- le développement de certaines fonctionnalités du site internet ;
- la modernisation du système de téléphonie qui a été finalisé et mis en place en janvier 2022. L'amortissement ne démarre donc qu'à partir de janvier 2022.
- l'acquisition de nouveaux matériels informatiques ;
- le lancement des travaux de modernisation des bureaux d'information touristique. Sont compris ici l'aménagement des devantures et les missions de conseil pour les aménagements intérieurs.

Nouveaux investissements 2022

Objet	Montant HT	Date de mise en service	Durée amortissement	Amortissements 2022
Modernisation du site internet	10 618 €	1er juillet 2022	3 ans	1 784 €
Modernisation système de téléphonie	17 895 €	1er janvier 2022	3 ans	5 965 €
Matériel informatique	6 230 €	1er janvier 2022	3 ans	2 077 €
Programme d'aménagement des bureaux d'information touristique	60 000 €	1er Trim 2022	8 ans	5 973 €
TOTAL	103 601 €			15 799 €

En tenant compte des investissements réalisés les années précédentes (16 649 €), le montant total des amortissements 2022 est estimé à 32 448 €.

1.2. Programme d'action « non soumis aux impôts commerciaux »

Une partie du programme d'action liée aux missions de qualification de l'offre et d'accueil, d'information et d'animation n'est pas soumise aux impôts commerciaux.

a) Randonnée

Comme convenu au moment du transfert de certaines activités de Randonnée en Livradois-Forez (REL F) à la Maison du tourisme (en 2015), la MDT s'est engagée à soutenir l'association Randonnée en Livradois-Forez, qui a vu, compte-tenu de cette nouvelle organisation, ses recettes baisser. Cette contribution permet à REL F d'assurer une partie de la maintenance des sentiers de randonnée et l'animation de son réseau de bénévoles. En accord avec l'association REL F, et compte-tenu du budget contraint de la MDT, cette contribution serait divisée par deux cette année.

b) Outils numériques d'accueil et d'information

Le développement des outils numériques d'accueil et d'information (base de données de l'offre touristique, borne numérique de Thiers, logiciel boutique et billetterie, etc.) représente des dépenses régulières (abonnements et maintenance). A noter cette année la forte augmentation de l'adhésion à la coopérative APIDAE qui gère la base de données régionales d'information touristique (et dont sont membres les offices de tourisme de la région Auvergne Rhône-Alpes).

c) Petit équipement des bureaux d'information touristique

Il s'agit de l'achat de petit matériel nécessaire à l'accueil des visiteurs au sein des bureaux d'information touristique.

d) Démarche qualité

La Maison du tourisme s'est engagée dans la démarche Qualité tourisme. Un « audit blanc » du fonctionnement de la structure sera réalisé au cours de l'été. C'est le nécessaire préalable à l'obtention de cette marque (2023).

e) Outils de communication interne

Il est prévu l'impression de supports de « communication interne » : 2 lettres d'informations, un rapport d'activité, des cartes de vœux, etc.

2. Les charges d'activités liées aux impôts commerciaux

L'une des ambitions de l'année est de poursuivre le développement des opérations promotionnelles et commerciales de la Maison du tourisme débutées en 2018 dans le cadre de la stratégie marketing.

1.1. Achat de prestations pour revente

Ces charges sont en lien avec la stratégie de développement de l'activité commerciale. Elles correspondent au reversement aux prestataires touristiques du montant des produits touristiques que la MDT a vendu pour eux (déduction faite de la commission commerciale) :

- des prestations groupes et individuels.
- de l'ensemble de l'activité de billetterie.

Les explications de variations sont données au compte des « produits ».

1.2. Marketing

Le budget marketing opérationnel est estimé aux alentours de 130 000 € (hors investissement sur le site internet).

Pour mémoire, le plan marketing prévoit 4 orientations majeures :

- développer collectivement la visibilité de la destination ;
- organiser la destination autour d'expériences touristiques ;
- développer la gestion de la relation client ;
- développer la commercialisation du territoire (transformer les prospects en clients).

Les actions 2022 proposées sont directement déclinées de ce plan.

a) Partenariat avec l'agence régionale du tourisme Auvergne Rhône-Alpes

La Maison du tourisme souhaite développer de plus en plus de partenariats avec des structures supra-territoriales pouvant faire la promotion de la destination. Il est prévu pour 2022 :

- avec l'agence régionale de développement touristique Auvergne-Rhône-Alpes : une campagne de communication sur la page Facebook Auvergne co-financé à 50 /50 ; un plan de développement de la promotion des Parcs naturels de la région auprès de 2 clientèles françaises : les familles (aventure nature) et les pratiquants des activités de pleine nature (avec notamment la réalisation d'une campagne photographique).
- avec Auvergne Destination : participation à des salons touristiques grand public (randonnée et VTT).

b) Marque Livradois-Forez

La Maison du tourisme poursuivrait le déploiement de la marque auprès des acteurs touristiques volontaires, en partenariat avec le syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez qui développe cette marque pour d'autres activités que le tourisme. L'objectif en 2022 est de :

- développer la visibilité de la marque auprès des prestataires touristiques volontaires et en priorité les « acteurs ayant le plus de notoriété » ;
- concevoir des opérations de marketing en partenariat avec les grands événements majeurs qui « exportent » l'image de la destination ;
- mettre à disposition des prestataires touristiques des nouveaux outils pour mieux les sensibiliser et mieux valoriser cette marque.

c) Site internet

Média de la destination, le site internet fera l'objet de nouvelles évolutions pour améliorer encore sa performance. En complément des évolutions de structure (investissement / voir *chapitre dotation aux amortissements*), le développement de contenu sera poursuivi (ex : intégration et suivi des avis visiteurs). Le référencement du site internet serait renouvelé avec l'appui d'une agence spécialisée. **L'objectif est de rester sur la dynamique d'une progression d'environ 20 % pour franchir la barre des 300 000 visiteurs uniques d'ici la fin de l'année (et 400 000 visiteurs d'ici fin 2024).**

d) Editions

Deux supports papier sont devenus les incontournables pour faire connaître la destination et guider les visiteurs une fois sur place :

- le magazine de destination dans sa 4^{ème} version (40 000 ex) qui mettra notamment à l'honneur, cette année, la gastronomie et les produits du terroir.
- la carte tourisme et patrimoine (dont le stock réalisé en 2021 est suffisant pour 2022) et ne serait donc pas retirée.

L'augmentation des coûts est liée à la flambée des prix du papier.

e) Webmarketing

La stratégie de communication à l'extérieur s'appuie surtout sur des campagnes de communications via les réseaux sociaux. L'objectif est de poursuivre la dynamique en cours (pour rappel : 1, 5 millions de personnes touchées par les campagnes ; + 163 % d'abonnés aux réseaux sociaux). Les moyens seront amplifiés (+ 26%).

f) Jeu concours

Créé il y a 2 ans, le jeu concours visant à récupérer des données de prospects et visiteurs serait renouvelé. Il sera organisé cette année, en partenariat avec Auvergne Clermont Métropole, dans le cadre d'une enquête clientèles. Les dépenses correspondent à un lot (séjour) à faire gagner.

g) Production de contenus (textes, photos, vidéos)

Pour faire la promotion de la destination il est nécessaire de renouveler sans cesse textes, photographies et vidéos. En 2022, l'accent sera porté à la création de nouvelles vidéos, le territoire manquant de vidéos attractives. Le budget est en baisse, la vidéo de présentation du territoire ayant été réalisée en 2021 (présentation officielle lors de l'assemblée générale).

h) Relation presse

Le programme de relation presse avec l'accompagnement d'une agence de presse spécialisée, serait poursuivi. L'objectif est de présenter la destination dans des médias nationaux d'envergure. Un coffret cadeau pour les journalistes avec des produits de la destination sera créé. L'opération d'accueil du blogueur de voyage le plus influent de

France devrait avoir lieu cette année, après avoir été annulé l'an dernier en raison des contraintes sanitaires.

i) Routage / envoi de documentation

Une nouvelle opération de routage du magazine auprès des clients fidèles sera réalisée en complément d'une opération de partenariat avec le magazine de presse Mag 2 Lyon (mais plus avec Tout Clermont). Pour la première année, et à titre expérimental, une diffusion payante en kiosque est prévue (3 000 exemplaires).

j) Gestion de la relation client

Le logiciel de la « gestion de la relation client » permet de diffuser plusieurs lettres d'information par an aux visiteurs potentiels et clients du territoire en fonction de leurs différents centres d'intérêts.

k) Opérations spécifiques de communication

Un volant d'opérations de communication resterait à formaliser avec les opérateurs touristiques locaux en lien avec les thématiques suivantes : activités de pleine nature, art de vivre, slow tourisme.

l) Programme de formation des prestataires touristiques

Un programme de formation des prestataires touristiques ambitieux sera élaboré pour les aider à mieux valoriser et commercialiser leurs offres touristiques. Près de 40 dates sont prévues.

1.3. Relations clients / relations commerciales

Comme le précise la nouvelle stratégie, la Maison du tourisme va mettre l'accent sur :

- l'accompagnement des prestataires pour développer leur propre vente en ligne (via notamment la place de marché Open System) ;
- le développement de partenariats avec des plateformes de vente en ligne ;
- la production et la vente de prestations directement par la Maison du tourisme (groupes et individuels).

Pour 2022, 4 types de dépenses sont prévues :

a) Opérations de communication

La Maison d tourisme participerait à au moins un salon « professionnels » pour vendre notamment des excursions et séjours pour les groupes.

b) Outils commerciaux

Il s'agit de l'édition d'un catalogue « destination groupe » qui sera diffusé à des autocaristes, voyagistes et des responsables associatifs.

c) Développement de la vente en ligne

Il s'agit de la poursuite du déploiement de la place de marché Open System et de la réalisation d'un guide d'information sur la commercialisation en ligne pour les prestataires touristiques.

d) Logiciel groupe

La MDT est abonnée à un logiciel pour développer la commercialisation et la gestion de l'accueil des groupes.

1.4. Accueil, territoire et relations locales

En complément du projet de réaménagement des bureaux d'information touristique, les priorités en termes d'accueil pour l'année 2022 sont les suivantes :

- l'élaboration d'un schéma d'accueil et d'information touristique (SADI) qui devrait permettre d'identifier les leviers pour améliorer la qualité de l'accueil et de l'information sur le territoire : signalisation, accueil numérique, installation de bornes, lien avec la population locale, accueil chez les prestataires touristiques, etc. Ce travail sera à réaliser avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités, prestataires, etc.).
- la poursuite de la démarche qualité en vue du classement de l'office de tourisme en catégorie 1.
- le renouvellement des packs partenaires (prestataires, réseaux, événements majeurs, etc.)
- le développement de « l'accueil hors les murs » avec notamment la présentation du territoire par des agents de la MDT lors des pots d'accueil des structures touristiques partenaires, de plus de 100 lits.

Les projets ci-dessus n'ont pas d'impact financier spécifique (en dehors des frais de fonctionnement généraux). Ont, par contre, comme tous les ans, un impact budgétaire, les actions suivantes :

a) Achat boutique

La Maison du tourisme réapprovisionne tous les ans le stock de produits boutique (topo-guides, cartes postales, etc.) pour une vente dans les bureaux d'information touristique.

b) Editions d'accueil

La Maison du tourisme édite plusieurs supports pour l'information des vacanciers : le guide balade nature et patrimoine, les agendas locaux, les guides des festivités, les fiches suggestions, des sacs en papier, etc. Cette année seraient réalisés, en complément, des présentoirs du magazine de destination diffusés dans les mairies et commerces de proximité.

c) Balades nature et visites guidées

La Maison du tourisme va coordonner un programme de balades nature et patrimoine en lien avec les spécificités du territoire qui comprend, en complément des visites organisées par les guides conférenciers de la MDT, des prestations d'accompagnement assurées par des guides « extérieurs » donc non-salariés de la MDT.

d) Outils numériques d'accueil

Ce sont des frais liés à l'hébergement et la maintenance de logiciels (billetterie/boutique notamment).

III – TABLEAU DES PRODUITS PRÉVISIONNELS 2022

PRODUITS		Budget prévisionnel 2022	Compte résultat 2021	Ecart 2022/2021
ACTIVITÉ NON SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX				- €
CONTRIBUTION DES MEMBRES		1 098 435 €	1 114 962 €	- 16 527 €
	CC Ambert Livradois Forez	405 479 €	405 479 €	- €
	CC Billom communauté	114 730 €	112 480 €	2 250 €
	CC Entre Dore et Allier	67 691 €	66 364 €	1 327 €
	CC Thiers Dore Montagne	427 503 €	419 121 €	8 382 €
	PNR Livradois-Forez	83 032 €	111 518 €	- 28 486 €
Autres contributions des collectivités		114 930 €	99 164 €	15 766 €
	Mise à disposition locaux, matériel	105 000 €	100 189 €	4 811 €
	Contributions complémentaires des collectivités	9 930 €	1 025 €	10 955 €
COONTRIBUTION DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES		5 300 €	5 300 €	- €
	Adhésion et participation aux rencontres MDT	5 300 €	5 300 €	- €
SUBVENTION D'EXPLOITATION ET AUTRES PRODUITS		104 095 €	130 657 €	- 26 561 €
	Subventions Covid 19	- €	92 111 €	- 92 111 €
	Subventions hors investissement (Europe, État, ...)	76 192 €	22 281 €	53 911 €
	Subventions d'investissement (Europe, État, ...)	11 293 €		11 293 €
	Conseil départemental du Puy-de-Dôme	16 610 €	16 265 €	345 €
TRANSFERT DE CHARGES		25 500 €	4 111 €	21 389 €
	Remboursement Arrêts maladie	24 000 €	1 163 €	22 837 €
	Remboursement Formation professionnelle	- €	1 050 €	- 1 050 €
	Produits divers de gestion	1 500 €	1 898 €	- 398 €
PRODUITS FINANCIERS			- €	- €
ACTIVITÉ SOUMISE AUX IMPOTS COMMERCIAUX (HT)				- €
VENTE DE PRESTATIONS		150 000 €	141 199 €	8 801 €
	Vente excursions/séjours	90 000 €	96 153 €	- 6 153 €
	Billetterie	60 000 €	45 046 €	14 954 €
ACCUEIL - TERRITOIRE - RELATIONS LOCALES		44 250 €	37 689 €	6 561 €
	Pack partenaire / pack publicitaire	28 000 €	23 679 €	4 321 €
	Vente boutique	12 000 €	9 225 €	2 775 €
	Balades nature et visite guidée	3 800 €	4 335 €	- 535 €
	Service d'accueil et d'information	450 €	450 €	- €
REPRISE DE FONDS PROPRES		69 106 €	- €	69 106 €
TOTAL PRODUITS		1 611 616 €	1 533 080 €	78 536 €

1) Les produits (non liés à l'activité commerciale)

1.1. Les contributions des collectivités membres

La contribution des collectivités membres regroupe ce que l'on dénommait auparavant :

- une part forfaitaire qui correspondait aux moyens attribués précédemment par les communautés de communes pour le fonctionnement des anciens offices de tourisme communautaires ;
- une part variable liée au nombre d'habitants/communauté de communes, qui n'a pas bougé depuis 2017 soit 1,14 €.

Dans le cadre des nouvelles conventions de partenariat 2022-2024, et suite à différentes Conférence de l'Entente « politique touristique du Livradois-Forez », le principe d'une augmentation de 2% des contributions des collectivités locales a été adopté. Il existe cependant 2 exceptions :

- Compte-tenu de difficultés financières, la communauté de communes Ambert Livradois-Forez n'apportera pas ces 2 % complémentaires cette année (8 110 € compensés à titre exceptionnel par le syndicat mixte du PNR) ;
- Considérant qu'il a aidé la Maison du tourisme à son lancement (mais qu'il n'a pas, au contraire des communautés de communes, la compétence « office de tourisme »), le syndicat mixte du PNR a fait part d'une baisse de financement à échéance 2023 de 75 000 €, répartie par moitié en 2022 puis 2023. La baisse imputée en 2022 intègre, comme explicité ci-dessus, la compensation d'Ambert Livradois-Forez.

Les contributions prévisionnelles des collectivités membres de la MDT (hors financement de programmes spécifiques complémentaires) seront donc en baisse de 1,3 %.

1.2. Autres contributions des collectivités

a) Mise à disposition de locaux et matériels

Le montant des mises à dispositions de locaux et matériels par les collectivités correspond à celui indiqué dans le tableau des charges.

b) Contributions complémentaires des collectivités

En complément de leurs contributions annuelles, les communautés de communes participent au co-financement de programmes spécifiques. En 2022, deux opérations ont été identifiées :

- la mise en place de la démarche qualité et l'élaboration du schéma d'accueil et d'information touristique (prise en charge à hauteur de 20 % du programme) ;
- l'aménagement des bureaux d'information touristique : ingénierie, aménagement des façades, achat de mobilier intérieur (prise en charge à hauteur de 20 % du programme). Ces montants sont identifiés dans les reprises de subvention d'investissement.

La Maison du tourisme propose à des collectivités non-membres certains services dans le cadre d'une convention de partenariat. Des contacts seront repris avec l'agglomération du Puy-en-Velay pour formaliser un éventuel partenariat.

1.3. Contribution des prestataires touristiques

Tout prestataire adhérent à la Maison du tourisme s'acquitte d'une cotisation de 20 euros. Les réseaux touristiques peuvent également le faire (50 euros). Ces cotisations sont dans la plupart des cas intégrées au pack partenaire. Mais elles peuvent être également payées isolément (sans souscrire à un pack). Il est prévu une stabilisation des recettes.

1.4. Subventions d'exploitation et autres produits

a) Subvention Covid

Aucune subvention n'est prévue et estimée cette année.

b) Subvention hors investissement

Objet	Montant opération (2022)	Montant prévisionnel subvention	Financeurs
Démarche Qualité	33 000 €	33 000 €	Leader / communautés de communes
Magazine (diffusion et présentoirs)	53 990 €	43 192 €	Leader
Total	86 990 €	76 192 €	

c) Reprise de subvention d'investissement

La reprise des subventions d'investissements correspond aux financements publics liés aux investissements de la Maison du tourisme grâce à des financements européens, régionaux et des communautés de communes.

Objet	Montant opération (2022)	Montant prévisionnel Subvention HT	Amortissement de la subvention sur exercice 2022	Financeurs
Création système téléphonie centralisé	26 753 €	15 960 €	5 320 €	Leader
Aménagement des bureaux d'information touristique	60 000 €	60 000 €	5 973 €	Conseil régional Communautés de communes
Total	86 753 €	75 960 €	11 293 €	

d) Conseil départemental du Puy-de-Dôme

Le Conseil départemental du Puy-de-Dôme est un partenaire important. En 2021, il a attribué pour 3 ans, à la Maison du tourisme, un marché pour l'entretien, la maintenance et la valorisation des sentiers de randonnée inscrits au Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et Randonnée.

1.5. Transfert de charges

Ces transferts de charges comprennent le remboursement avec retard d'arrêts maladie des années 2018 à 2021.

2. Les produits liés l'activité commerciale

2.1. Vente de prestations

L'activité commerciale de la Maison du tourisme était, jusqu'en 2019, en plein développement. Mais, en raison de la crise sanitaire, elle a subi une baisse (catastrophique en 2020, un peu moindre en 2021).

L'évolution de la crise sanitaire aura certainement encore un impact sur l'activité commerciale 2022. Aussi, avec toutes les précautions d'usage, la Maison du tourisme prévoit tout de même une activité de vente de séjours à peu près similaire à l'an dernier malgré *a priori* la non-commercialisation en 2022 de séjours cyclotouristiques organisés avec la Cyclo Les Copains (qui aurait décidé de s'organiser seul pour le faire).

2.2. Accueil, territoire et relations locales

a) Packs partenaires

Les contributions des prestataires touristiques au pack partenaires permettent de financer environ 20 % des actions marketing. Elles sont estimées en légère augmentation par rapport à l'an dernier compte tenu d'une augmentation des prix du pack partenaire et au non-recouvrement (en 2021) des packs partenaires antérieurs à 2019.

b) Vente boutique

Voir le chapitre correspondant en charges.

c) Balades nature et visites guidées

Voir le chapitre correspondant en charges.

d) Services d'accueil et d'information

La Maison du tourisme assure une prestation de réservation téléphonique pour la jasserie du Coq noir.

IV – SYNTHÈSE

1 - Impact financier de la Crise COVID 19

2020 et 2021 ont été des années particulières. La crise sanitaire COVID a impacté l'activité de la Maison du tourisme : baisse de l'activité commerciale, adaptation du programme d'actions et des modes opératoires, charges supplémentaires (acquisition de matériel notamment), etc. Mais, *a contrario*, d'un point de vue comptable, l'association a reçu près de 280 000 € de subventions ou d'exonérations de charges (120 000 € en 2020, 160 000 € en 2021) qui ont plus que compensé les pertes financières engendrées par la crise.

Grâce à ces aides, les résultats d'exercice ont été positifs (+ 45 000 € en 2021 ; + 57 872 € en 2022). **Sans ces aides, les résultats auraient été fortement déficitaires.**

Ces hausses ont été cependant (en partie) anticipées et ont permis :

- d'engager quelques actions complémentaires (notamment sur l'aspect marketing) ;
- de prévoir des réserves complémentaires compte-tenu des baisses prévisionnelles des contributions des membres en 2022.

2 – Baisse des contributions des collectivités membres de droit

Globalement, les contributions des collectivités membres de droit sont, cette année, en baisse de plus de 16 000 €.

Des ajustements ont été nécessaires :

- recherche de financements exceptionnels ;
- recherche et maîtrise rigoureuse des coûts de fonctionnement (exemple : baisse des abonnements téléphoniques, baisse des frais de déplacements, etc.) ;

3 - Equilibre budgétaire 2022

L'équilibre budgétaire proposé est possible grâce une reprise de fonds propres (environ 69 000 €) considérant que des recettes et subventions non prévues en 2020 (liées à la crise sanitaire) ont vocation à être « réinvesties » et que les résultats des 2 années précédentes le permettent (57 872 € en 2021).

4 – Perspectives à partir de 2023

Un effet ciseau se fait ressentir davantage chaque année car indubitablement, les charges de structure augmentent tous les ans : augmentation régulière de la masse salariale, évolution de l'organisation managériale, suivi et maintenance des nouveaux équipements qui étaient devenus nécessaires (réseau informatique collectif, logiciels, etc.).

Malgré l'adoption d'un principe de 2% d'augmentation/an des contributions des collectivités, compte-tenu des annonces du syndicat mixte du PNR, les perspectives de financement seraient en baisse.

	Contribution Forfaitaire (2021)	Contributions prévisionnelles		
		2022	2023	2024
Ambert Livradois-Forez	405 479 €	405 479 €	421 860 € (*)	430 297 € (*)
Billom communauté	112 480 €	114 730 €	117 024 €	119 365 €
Entre Dore et Allier	66 364 €	67 691 €	69 045 €	70 426 €
Thiers Dore et Montagne	419 121 €	427 503 €	436 053 €	444 775 €
Parc Livradois-Forez	111 518 €	83 032 €	38 170 €	38 934 €
TOTAL	1 114 962 €	1 098 435 €	1 082 153 €	1 103 796 €
Variation/2021		- 16 527 €	- 32 809 €	- 11 166 €

(*) Sous réserve

Cependant les communautés de communes réfléchissent à la récolte de nouvelles recettes, notamment via la taxe de séjour. Si le projet est adopté par les collectivités, une contribution complémentaire de 74 794 €/an serait apportée par les 4 communautés de communes à la Maison du tourisme suivant le tableau prévisionnel ci-dessous :

Ambert Livradois-Forez	+ 32 679 €
Billom communauté	+ 3 229 €
Entre Dore et Allier	+ 5 304 €
Thiers Dore et Montagne	+ 33 582 €
TOTAL	+ 74 794 €

Les projections seraient alors les suivantes :

	Contribution Forfaitaire (2021)	Contributions prévisionnelles		
		2022	2023	2024
Ambert Livradois-Forez	405 479 €	405 479 €	421 860 € (*)	430 297 € (*)
Billom communauté	112 480 €	114 730 €	117 024 €	119 365 €
Entre Dore et Allier	66 364 €	67 691 €	69 045 €	70 426 €
Thiers Dore et Montagne	419 121 €	427 503 €	436 053 €	444 775 €
Parc Livradois-Forez	111 518 €	83 032 €	38 170 €	38 934 €
Complément éventuel de recettes (via taxe de séjour)			74 794 €	74 794 €
TOTAL	1 114 962 €	1 098 435 €	1 156 947 €	1 178 590 €
Variation/2021		-16 527 €	+ 41 985 €	+ 63 628 €

(*) Sous réserve