

Plan d'actions 2021

Commission « Accueil, territoire
et relations locales »



Livradois-
Forez PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

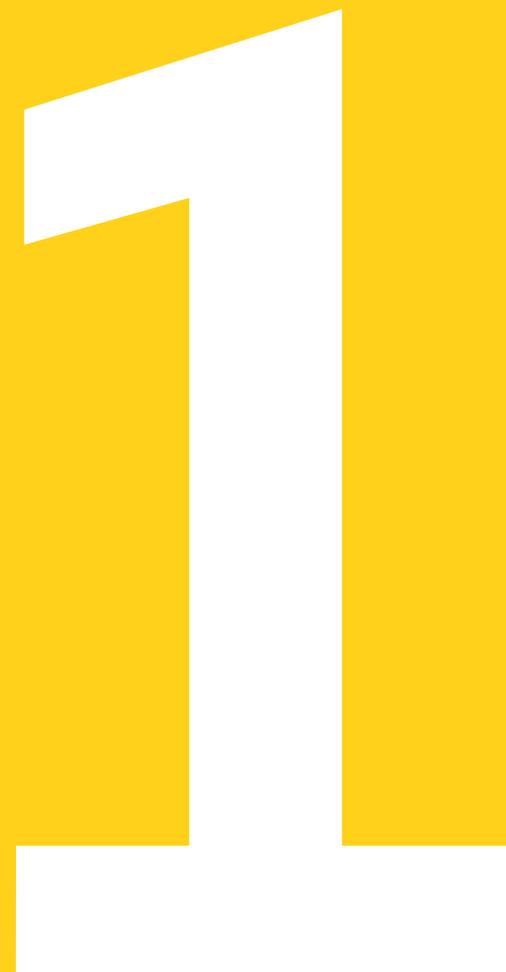
— **Présentation des participants**

Le **Sommaire**

- 1. Accueil, animation**
 - 2. Territoire**
 - 3. Relations prestataires**
- 

Accueil, animation

Plan d'actions 2021



Démarche qualité : réflexion et engagement



DÉMARCHE DE CLASSEMENT

- Classement de l'office de tourisme en catégorie II. Dépôt du dossier en septembre 2021 pour l'étude en commission préfectorale fin 2021.
- Mettre en perspective à moyen terme le classement de l'office de tourisme en catégorie I. Il est lié à l'obtention du label « Qualité Tourisme ».

DÉMARCHE QUALITÉ

- Étudier les modalités de la Démarche Qualité Tourisme côté accueil.
- Phasage du projet.

PROGRAMME D'AMÉNAGEMENT DES BIT

- Dossier financé par la région, une enveloppe de 60 000 €/an sur 2 ans financé à 80 % la première année et à 70 % la seconde.
- 2 phases :
 - Devanture, signalétique pour la saison 2021
 - Lancement de l'étude sur l'aménagement intérieur des BIT 2021/2022.

Mise en place d'une stratégie en matière de politique d'accueil des publics

SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION : le SADI

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



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

Les pratiques d'accueil



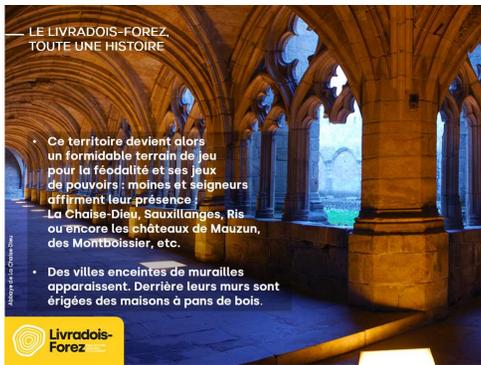
ACCUEIL DANS LES BIT : 48 000 visiteurs en 2019

- Les bureaux d'information touristique :
 - 3 bureaux principaux : Thiers, Ambert, Billom
 - 6 bureaux dits secondaires : Saint-Anthème, Arlanc, Courpière, Lezoux, Olliergues, Saint-Germain-l'Herm
 - 1 ou 2 points d'information saisonnier : Saint-Rémy-sur-Durolle, réflexion en cours pour de l'accueil au lac d'Aubusson.
- Des pratiques collectives définies à l'échelle du pôle qui sont gérées et coordonnées par territoire (ALF, TDM et Billom/Lezoux) :
 - Accueil physique
 - Accueil téléphonique : réflexion en cours pour un standard numérique.
- Des formations et séminaires qui préparent l'équipe (permanents et saisonniers) à l'accueil estival.

ACCUEIL HORS LES MURS : plus de 5 000 visiteurs renseignés en 2019

- Pots d'accueil dans les structures d'hébergement de plus de 100 lits pendant l'été.
- Stand MDT lors de manifestation d'envergure nationale ou régionale dont les organisateurs ont souscrit un pack événement majeur.
- Présence de la MDT dans des sites touristiques et culturels : musée de la céramique, médiathèque de Lezoux.

Les outils d'accueil



MISE À JOUR DES OFFRES TOURISTIQUES :

- Base de données professionnelles Apidae : réflexion sur l'achat d'un outil permettant aux prestataires de mettre à jour leurs offres en direct.
- Syndication de la base de données à notre site internet et celui d'Auvergne Destination Volcans et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme.

OBSERVATION TOURISTIQUE

- Logiciel de Gestion de la Relation Client (GRC).
- Qualification des visiteurs : profil, origine géographique, durée de séjour, centre d'intérêt.
- Élaboration de fichiers clients.

SUPPORTS D'INFORMATION

- Guide hébergement numérique.
- Fiches « suggestions ».
- Diaporama de présentation du territoire.
- Affichage des disponibilités.
- Sac en papier.

Animation



RECENSEMENT DES ANIMATIONS

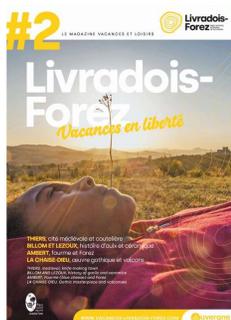
- Base de données professionnelles Apidae.
- Formulaire de saisie en ligne des animations.

LA VALORISATION DES ANIMATIONS

- Guide des animations locales : mensuel, hebdomadaire en été par territoire.
- 4 guides 'Festivités et animations' pour les petites vacances scolaires.
- Le guide des « Balades nature et patrimoine ».
- Agenda sur le site internet.
- Page Facebook Informations locales.
- Relation presse.

Diffusion de la documentation touristique

Plus de 170 000 documents diffusés en 2019



BOURSES D'ÉCHANGES DÉPARTEMENTALES

- Service proposé dans le pack partenaire pour les prestataires d'activités
- Participation aux 4 rdv départementaux en mars avril : Loire, Puy-de-Dôme, Haute-Loire et Loire.
- Système de précommande.

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

- Service proposé à tous les prestataires partenaires.
- Mise à disposition des documentations dans les présentoirs des BIT.
- Organisation de la logistique pour livraison avant les vacances de Pâques et en juin.

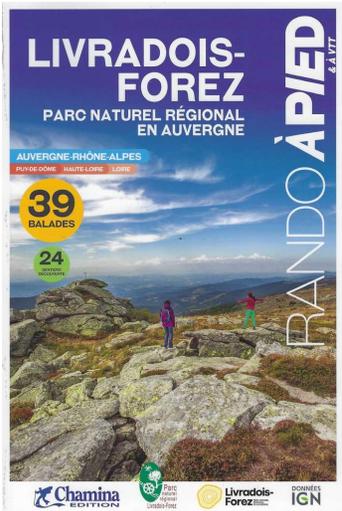


PRESTATAIRES ET COMMERCES DU LIVRADOIS-FOREZ

- Service proposé à tous les prestataires du Livradois-Forez.
- Bon de commande en mars pour une livraison avant les vacances de Pâques.
- Tournées de diffusion du magazine dans les commerces du Livradois-Forez en mars et en juin.



Les services « boutique et billetterie »



BOUTIQUE 11 000 € de chiffres d'affaires en 2019

- Une campagne d'achat : réassort et identification de nouveaux produits (code de marque) ex : ligne de couteaux, sac en coton... .
- Outil de vente en ligne à étudier pour intégration sur site internet.
- Des réductions pour les partenaires : topoguides et couteaux.



Billetterie

Organiser ses sorties

La Maison du tourisme vous permet de réserver vos activités pendant votre séjour grâce à son service billetterie.

Visites et promenades

- Pass musées ambertois
- Visitez les 4 musées d'Ambert :
- Maison de la Fourme d'Ambert
- Mus'Énergie, Moulin à papier
- Richard de Blas, École 1900
- Mus'Énergie (Ambert)
- Trains de la Découverte (Ambert)
- Pass Jardin pour la Terre et Musée de la Dentelle (Ariano)
- Le Jardin pour la Terre (Ariano)
- Le Musée de la dentelle (Ariano)
- Visites de ville (Ambert, Lezoux, Thiers...) et visites guidées du Pays d'art et d'histoire de Billem...
- Balades et visites, nature et patrimoine accompagnées (voir programme complet dans le guide « Balades et visites accompagnées »)

Initiations expérimentales et autres loisirs

- Journées Famille
- Découvrez le savoir-faire du coutelier thierrois
- Prises de l'altitude, savourez la fourme d'Ambert
- Fabrication d'un couteau Le Thiers avec la Coutellerie Robert David
- Vol de découverte proposé par l'aéroclub du Livradois-Forez à Ambert
- Location VTT électrique
- Cartes de pêche

Concerts et spectacles

- Festival du volcan de Montpeloux
- Festival les Nuits Classiques de Thiers
- Concerts de Villone
- Festival d'Ambert

www.livradois-forez.com 

BILLETTERIE 65 000 € de chiffres d'affaires en 2019

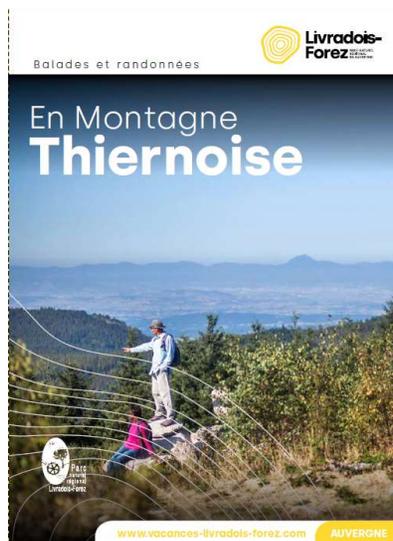
- Développement de l'offre en billetterie réservable en ligne et au comptoir des BIT : concerts, festivals, activités sportives, bons cadeaux, entrées musée, visites guidées et balades accompagnées... .
- Partenariat avec des grands sites régionaux : vente en comptoir.
- Accompagnement des prestataires pour faciliter la réservation de la billetterie en ligne (Open billet ou Addock).

Territoire

Plan d'actions 2021



Le service randonnée



DÉVELOPPEMENT DE L'APPLICATION LIVRADOIS FOREZ RANDO

- Près de 200 circuits consultables, imprimables et téléchargeables gratuitement.
- Mode hors ligne.
- Intégration des circuits VTT en 2021.

SOUTIEN À L'ÉDITION DE TOPOGUIDES

Topoguides « Entre Dore et Allier », Ambert et Haut-Livradois pour 2021.

ITINÉRANCE

- Appui à la randonnée itinérante : GR89 « Chemin de Montaigne », V70, GR3.
- Itinérance multi-activités sur les Hautes-Chaumes de Noirétable au col des Pradeaux (randonnée pédestre, rando VTT, chiens de traîneau).

SUIVI ET MAINTENANCE DES SENTIERS DE RANDONNÉE

- Partenariat avec RELF.
- Saisonnier mission randonnée.

La programmation d'une offre de découverte des patrimoines



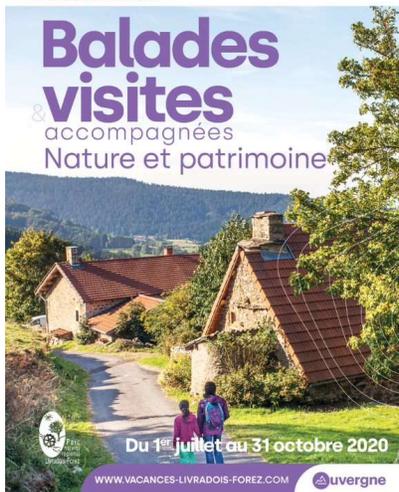
VISITES GUIDÉES

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

- Visites de bourg de caractères : Thiers, Billom, Ambert, Châteldon, Courpière, Olliergues
- Visites animées, en nocturne
- Visites de sites ou de villages.



LE PROGRAMME DES ANIMATIONS



BALADES NATURE ET PATRIMOINE

- Participation au programme des Balades nature et patrimoine soutenu par le Parc naturel régional Livradois-Forez.
- Programmation de balades accompagnées sur des sites naturels reconnus avec des intervenants extérieurs qualifiés (AEM).

Relations locales

Plan d'actions 2021



Les packs partenaires

Une offre variée de services proposés aux acteurs touristiques
<https://partenaires.vacances-livradois-forez.com>



PACK PRESTATAIRE : 209 prestataire 334 offres

Un ensemble de prestations pour accompagner les prestataires dans la promotion, la commercialisation et le développement de leurs activités.

PACK PUBLICITAIRE : 22

Achat d'espaces sur des supports papier et numérique de la MDT.

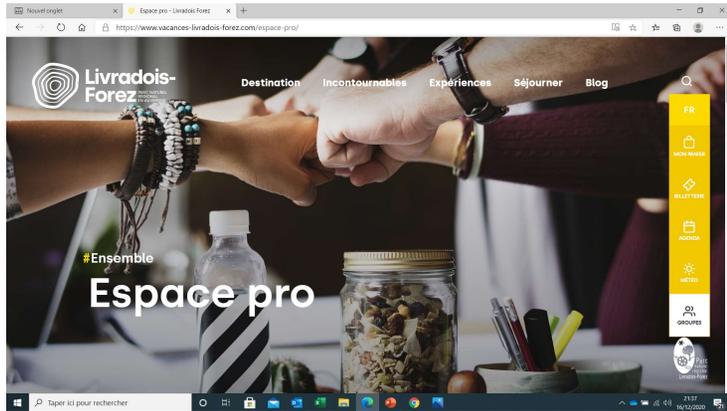
PACK ÉVÉNEMENT MAJEUR : 11

Pour les organisateurs d'événement d'envergure nationale et régionale, actions de communication de grande ampleur visant à faire connaître l'événement et le territoire.

PACK RÉSEAU : 4

Un ensemble de service pour la promotion, communication et commercialisation des réseaux d'acteurs touristiques,

Les outils de communication interne



L'ESPACE PRO

www.vacances-livradois-forez.com

Base de données professionnelles Apidae : réflexion sur l'achat d'un outil qui permettra aux prestataires de mettre à jour leurs offres en direct.

LES ENQUÊTES

Enquête de conjoncture, de crise, bilan de saison estivale... .

LE FACEBOOK PRO

Maison du tourisme Livradois-Forez – Professionnels

LA LETTRE D'INFORMATION

Tous les deux mois une lettre d'information est envoyée à nos partenaires, à retrouver sur l'espace pro.



Le programme de formations



LES RENDEZ-VOUS DU TOURISME

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

LES JOURNÉES DE DÉCOUVERTE

3 journées thématiques de découverte du territoire permettant également l'échange entre prestataires touristiques.



LES FORMATIONS THÉMATIQUES

- Organisation de formation sous forme de conférences ou d'atelier.
- Thématique : réservation en ligne, solution de paiement en ligne, stratégie de communication, élaborer un dépliant touristique... .
- Résumé des formation sur l'Espace Pro.
- Replay sur la chaîne youtube de la MDT.

Merci pour votre attention
Bonnes fêtes de fin d'année

