

COMMISSION ACCUEIL TERRITOIRE ET RELATIONS LOCALES

12 MAI 2020 14H30

Ordre du jour et déroulé

Organisation de l'accueil pour la saison 2020

Intervention Muriel Papillon, responsable du pôle

Accueil physique : réouverture des BIT

- 15 juin pour les BIT de Thiers, Ambert et Billom
- 4 juillet pour les BIT de Lezoux, Courpière, Arlanc, Olliergues, Saint-Anthème, Saint-Germain-l'Herm, Saint-Rémy-sur-Durolle
- Mise en place du protocole sanitaires, aménagement des BIT, gestion des flux des visiteurs (marquage au sol, sens de circulation, agent volant du 13/07 au 15/08). Réajustement des horaires des BIT selon les cas.

Accueil téléphonique

- Maintien de la permanence téléphonique jusqu'au 15 juin du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h au 06 30 40 32 27.
- Accueil téléphonique assuré par les 3 BIT dès le 15/06 puis par tous les BIT le 4/07.

Accueil à distance

- Veille de l'ensemble de l'activité mail par les bureaux à distance jusqu'à réouverture des bureaux.
- Création d'un dispositif de réponse en permanence sur les 2 pages Facebook (vacances / animations locales) en lien avec Messenger.
Création d'un Messenger sur chacun des 2 comptes Facebook.
Du lundi au samedi : 10h-12h30 / 14h-18h00
- Site internet : mise à jour régulière de notre base de données Apidae qui permet de faire remonter l'information actualisée de l'ensemble des offres touristiques et animations

Formation des personnels

- Formation de l'ensemble des agents au protocole sanitaire
- Formation des personnels saisonniers (

Diffusion de la documentation touristique

Diffusion de la documentation entre le 25 mai et le 6 juin par l'équipe de la MDT auprès des prestataires touristiques qui l'ont commandée et ainsi que du magazine dans les tiers lieux et commerces du territoire.

Diffusion de la documentation des prestataires qui ont souscrit le service dans les BIT et dans les offices de tourisme et sites touristiques de proximité (d'ici le 15 juin)

La documentation touristique ne sera pas en libre-service dans les BIT. Des sacs de documentation seront préparés en amont par les agents et complétés selon les demandes des visiteurs.

Les documentations seront visibles dans les BIT mais protégées. Une réflexion est en cours pour proposer un affichage des documentations avec un système de QR code pour que les visiteurs les consultent de manière numérique et les garde sur leur téléphone.

Outils d'accueil pour la saison 2020

Les **documentations disponibles** (elles sont ou seront téléchargeables sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com)

- Carte tourisme et patrimoine
- Magazine de destination n°2
- Guide des Balades nature et patrimoine
- Guide numérique des hébergements
- Un guide hebdomadaire des animations locales
- Fiches suggestions (11 fiches réactualisées disponible dans les hébergements partenaires)

La **pratique de la randonnée** (intervention Sébastien Giraud, chargé de la randonnée)

- Les **11 topo-guides locaux** sur le périmètre de la MDT (2 nouveautés : Pays de Thiers et Montagne thiernoise) en vente dans les BIT et dans 9 autres structures (librairies et sites touristiques)
- Le **portail web Livradois-Forez RANDO** est propice à l'itinérance et facilite ainsi la préparation d'une randonnée dans les meilleures conditions : conseils, textes descriptifs, illustrations, topoguides, parcours en 3D...
<https://www.livradois-forez-rando.fr/>
Une application est également téléchargeable gratuitement sur Apple Store et Google Play
- **Tour de Pays en Livradois-Forez** <https://www.livradois-forez-rando.fr/pedestre/tour-de-pays-en-livradois-forez/>
Une carte IGN spéciale "Tour de Pays en Livradois-Forez" est disponible dans tous les BIT (Bureaux d'Information Touristique) de la Maison du Tourisme Livradois-Forez.
- **Circuit de week-end Egliseneuve-Près-Billom - Saint-Jean-des-Ollières**
<https://www.livradois-forez-rando.fr/pedestre/circuit-week-end-egliseneuve-pres-billom-saint-jean-des-ollieres/>
<https://www.livradois-forez-rando.fr/pedestre/circuit-week-end-saint-jean-des-ollieres-egliseneuve-pres-billom/>
- GR89 (**GR de Montaigne**) Plus de renseignements : <https://chemin-de-montaigne.jimdo.com/>
- **GR3 Monts du Forez** pour cheminer quelques jours sur les Monts du Forez, premier chemin de grande randonnée balisé en France ! Plus de renseignements :

<https://www.mongr.fr/trouver-prochainerandonnee/parcours/gr-3-de-chabreloche-a-retournac>

Le topoguide "GR3 Monts du Forez" est disponible dans tous les BIT (Bureaux d'Information Touristique) de la Maison du Tourisme Livradois-Forez.

- **Chemin de Sainte-Agathe** pour randonner cinq jours au cœur des paysages du Parc naturel régional Livradois-Forez.

Plus de renseignements : www.lechemindesainteagathe.fr

Les visites guidées

Maintien du programme à partir du 1er juillet à adapter en fonction des préconisations.

Mise en place des mesures de sécurité.

- Prise des inscriptions systématiquement par mail et/ou téléphone au préalable avec doubles coordonnées (mail et tél).
- Les visites seront limitées à 10 personnes en été (évolution possible en fonction de l'évolution de la réglementation).
- Protocole des visites valorisés sur le site internet et transmis aux visiteurs systématiquement avant par mail
- Les guides porteront des masques et éventuellement, en fonction des cas, des visières.
- Intégration dans la convention avec les guides indépendants de l'aspect sanitaire.

Cas particuliers des « nocturnes à Billom » organisées par la MDT en partenariat avec une troupe d'acteurs (15). 30-40 visiteurs généralement par visite. En l'état actuel, il paraît compliqué de maintenir avec l'esprit de la manifestation. Ajustement éventuellement à faire en fonction de l'évolution de la réglementation jusqu'au dernier moment, la troupe d'acteurs restant disponible (même en dernière minute).

Le service billetterie

Intervention de Lucile Grimaud, chargée de la billetterie

Mise en ligne des réservations pour toutes les activités et animations autorisées

Accompagnement des prestataires au nouveau logiciel de réservation en ligne Addock

Relations prestataires

Intervention de Mégane Socier, chargée de la relation prestataires

- Espace pro sur le site internet : <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/>
- Lettres d'information pro
- Création d'un groupe Facebook pro : <https://www.facebook.com/groups/869036140263870/>
- Enquêtes aux prestataires : présentation détaillée dans le document annexe dédié