



**Livradois-
Forez**

MAISON DU TOURISME

CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

MARDI 21 FEVRIER 2023

COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 23 février 2023

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

PARTICIPANTS

Membres de droit

- Bernard BÉRAUD – Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Frédéric CHONIER - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Guy GORBINET - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Bernard LORTON - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Alain MOLIMARD - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Corinne MONDIN - Parc naturel régional Livradois-Forez
- Patrick SAUZEDDE – Communauté de communes Thiers Dore et Montagne

Membres actifs

- François ANSEL - Village de vacances Les demeures du lac.
- Bernard AUROY - Randonnée en Livradois-Forez
- Nicole BOUCHERAT - Les Marguerites du Lotz
- Georges CHAMPAIN - Gîte des Erables
- Arnaud DE CADIER DE VEAUCE - Château des Martinanches
- Jean JALLAT - Les Champs d'Ail de Billom
- Christine MILLER - Moulin de la Passerelle
- Alain NÉRON - Domaine du Faux Martel
- Gilles VAYSSIÈRE - La clef des Puys

Autre participant

- Benoît BARRÈS – Maison du tourisme du Livradois-Forez

EXCUSÉS

- Céline AUGER - Communauté de communes Billom communauté
- Tony BERNARD - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Pierre CONTIE - Communauté de communes Thiers Dore et Montagne
- Nicole CHEVARIN - Gîtes du Mas de la Farge
- Michelle CIERGE - Communauté de communes Entre Dore et Allier
- Jean DELAUGERRE - Communauté de communes Billom communauté
- Daniel FORESTIER - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Annick FORESTIER - Communauté de communes Entre Dore et Allier
- Valérie GOBILLARD - Le Clos Goel

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- I - Adoption du compte de résultat et bilan 2022
- II - Budget prévisionnel 2023
- III - Plan marketing 2023-2027

Pôle accueil – information – relations locales

- IV - Outils numériques d'accueil et d'information
- V - Supports d'accueil et d'information
- VI - Balades nature et visites guidées
- VII - Programme de formation 2023 des prestataires touristiques
- VIII - Boutique des bureaux d'information touristique
- IX - Appui à l'association randonnée en Livradois-Forez
- X - Convention d'édition, de maintenance, de distribution et de diffusion des circuits de randonnée avec les communautés de communes membres de la Maison du tourisme.

Pôle marketing

- XI - Site internet Vacances Livradois-Forez et référencement
- XII - Salon du Randonneur 2023
- XIII – Campagnes « réseaux sociaux »
- XIV – Campagnes de communication numérique en partenariat avec Auvergne Rhône Alpes tourisme
- XV – Marque Livradois-Forez : réalisation d'un support promotionnel mis à la disposition des grands événements
- XVI – Logiciel de la gestion de la relation client.
- XVII – Relation presse 2023
- XVIII – Edition d'un magazine

Pôle relations clients et relations commerciales

- XIX - Design/commercialisation d'une offre "cyclotouristique" en Livradois-Forez en partenariat avec Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme
- XX - Opérations commerciales et catalogues commerciaux

Pôle administration

- XXI - Cotisations 2024 des membres actifs
- XXII - Règlement intérieur : modification d'un article
- XXIII - Comité social et économique : actions au bénéfice des salariés

B - INFORMATIONS

Pôle accueil – information – relations locales

- XXIV - Fréquentation des BIT vacances scolaires de Noël
- XXV - Aménagement des bureaux d'information touristique
- XXVI - Maintenance des itinéraires de randonnée : appel d'offre du conseil départemental du Puy-de-Dôme
- XXVII - Clermont-Ferrand / Massif central : candidature capitale européenne de la culture »

Pôle marketing

- XXVIII - Etude clientèles du Livradois-Forez

Pôle relations clients, relations commerciales

XXIX - Bilan du workshop avec les autocars Fraizy

Pôle administration

XXX - Documents mis en ligne sur l'espace pro du site internet

XXXI - Assemblée générale 2023

XXXII - Frais de déplacement des administrateurs de la Maison du tourisme

C - PIECES JOINTES AU COMPTE-RENDU

- Plan marketing 2023-2027
- Bilan de la mission de référencement du site internet 2022
- Compte de résultat 2022
- Budget prévisionnel 2023

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

I – ADOPTION DU COMPTE DE RÉSULTAT ET BILAN 2022

Élu référent : Jean JALLAT

Le compte de résultat et le bilan 2022 ont été présentés en séance par le cabinet Monnet et associés. Il est adjoint au présent compte-rendu (en annexe).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'arrêter ce bilan et ce compte de résultat ;**
- **de le transmettre au commissaire aux comptes ;**
- **de le présenter à la prochaine assemblée générale.**

II – BUDGET PRÉVISIONNEL 2023

Élu référent : Jean JALLAT

Le budget prévisionnel 2023 de la Maison du tourisme a été diffusé avec les pièces du rapport préparatoire. Il est adjoint au présent compte-rendu (en annexe).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité de présenter ce budget prévisionnel à la prochaine assemblée générale.

III – PLAN MARKETING 2023-2027

Élue référente : Alain NERON

Suite à l'élaboration de la stratégie de la Maison du tourisme du Livradois-Forez (2022-2027), la Maison du tourisme a élaboré en concertation avec les acteurs touristiques et les partenaires un plan marketing de la destination pour la période 2023-2027.

En résumé les grands principes de ce plan sont les suivants

Cadre général

- La destination : Livradois-Forez
- Le positionnement : l'Auvergne des nouvelles expériences avec un manifeste
- Une marque de destination : Livradois-Forez, parc naturel régional en Auvergne

6 principes stratégiques

- Une organisation de la communication autour de 3 univers : l'art de vivre, les activités de pleine nature, le tourisme durable
- Un ciblage de clientèles : les touristes (60 %), les excursionnistes (25%), les habitants et la clientèle d'affaire (15 %)
- 3 marchés géographiques :
 - o Démarches avec la marque Livradois-Forez : la proximité (moins de 3h : 50%), Grand ouest, Ile de France et sud (35 %)
 - o Démarches en partenariat avec des marques/structures supra-territoriales (Auvergne, Massif central) : le reste de la France (15%).
- Fidéliser et conquérir.
- Organiser la communication autour des saisons avec une priorité sur les ailes de saison (65%) dont 25% devant les ailes d'été, les vacances scolaires (20%) et le hors saison (15%)
- Privilégier des campagnes « affinitaires » en complément de campagnes de « notoriété »

5 défis à relever en 5 ans

- Jouer encore plus collectif pour développer la notoriété de la destination via la marque « Livradois-Forez »
- Valoriser et accompagner l'évolution de l'offre touristique vers de nouvelles expériences et des pratiques plus durables
- Poursuivre la structuration de l'univers numérique de communication autour du site internet vacances en Livradois-Forez (le média de la destination).
- Structurer la gestion de la relation client
- Poursuivre la structuration d'un système commercial territorial souple et multi-canal.

Un projet partenarial

- avec les opérateurs touristiques
- avec les collectivités locales
- avec les comités départementaux du tourisme et Auvergne-Rhône-Alpes tourisme
- avec les réseaux des Parcs (Auvergne-Rhône-Alpes, Massif central, France)
- avec les marques dont notamment les Gîtes de France.

Le plan marketing a été diffusé avec les pièces du rapport préparatoire. Il est adjoint au présent compte-rendu (en annexe). Alain Néron en fait une présentation synthétique en séance.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'adopter ce plan marketing (2023-2027).

IV - OUTILS NUMÉRIQUES D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Élue référente : Céline AUGER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

La Maison du tourisme s'est équipée d'un ensemble d'outils numériques pour améliorer / développer la qualité de l'accueil sur le territoire et les relations avec les prestataires touristiques. Ces outils nécessitent des engagements financiers annuels comprenant :

- l'utilisation, la mise à jour et le suivi de la qualité de la base de données des offres touristiques du territoire comprenant la contribution annuelle à la SCIC APIDAE et l'hébergement d'un outil de suivi interne de la mise à jour des fiches APIDAE et de la souscription des packs partenaires;
- le développement de l'accueil numérique sur le territoire, comprenant : les abonnements Wifi pour certains BIT ; les abonnements nécessaires pour le fonctionnement de la borne numérique en centre-ville de Thiers ;
- le développement annuel et la maintenance de la plateforme d'inscription en ligne des packs partenaires ;
- les abonnements et coûts de maintenance du logiciel de ventes des produits boutique et de la billetterie.

Budget prévisionnel :

- Base de données offre touristique : adhésion annuelle à la coopérative APIDAE : 3 500 €
- Logiciel de gestion interne du suivi des packs et des mises à jour QUALIDAE (hébergement et maintenance) : 584 €
- Logiciel de mise à jour des offres touristiques par les prestataires touristiques : 950 €
- Wifi dans les BIT (abonnement) : 430 euros
- Borne numérique de Thiers (abonnement) : 2 220 €
- Plateforme d'inscription au pack partenaire : 1 446 €
- Logiciel boutique et billetterie : 1 050 €
- Total : 10 180 €

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager les dépenses liées au développement et à l'utilisation de ces outils d'accueil numérique pour un montant prévisionnel de 10 180 euros HT.**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

V - SUPPORTS D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Élue référente : Céline AUGER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

La Maison du tourisme réalise tous les ans des éditions pour assurer la qualité de l'accueil sur le territoire. Cette programmation comprend :

1. - L'édition de guides des animations

La Maison du tourisme édite tous les ans des guides *Festivités et animations* pour chaque petites vacances scolaires (soit 4 numéros/an). Depuis 2022, ils sont simplement édités à la demande dans les bureaux d'information touristique et diffusés en version numérique à l'ensemble des prestataires et collectivités du territoire. Ils sont également téléchargeables sur le site internet www.vacances-livradois-forez.com

Les guides recensent les animations à vocation touristique sur le périmètre des 4 communautés de communes membres et celles proposées par des prestataires appartenant à un réseau soutenu par le Parc naturel régional Livradois-Forez dès lors que l'animation est saisie par l'organisateur via le formulaire en ligne.

Voir l'exemplaire du guide des vacances d'hiver 2023 : [Agenda Vacances D'hiver 2023 \(calameo.com\)](#)

2. - Le guide balade nature et patrimoine

La réalisation de cette édition s'inscrit dans le cadre de la convention de partenariat avec le syndicat mixte du PNR Livradois-Forez visant à organiser et promouvoir un programme de balades et visites guidées autour de la nature et des patrimoines. La MDT réalise ce guide grâce à des financements du PNR. Ce guide recense environ 300 rendez-vous qui ont lieu de juin à septembre et qui valorisent le patrimoine emblématique du Parc (bâti, naturel, savoir-faire...). Il est tiré à 6 000 exemplaires et est largement diffusé sur l'ensemble du territoire. Depuis 2022, le parc confie également à la MDT la coordination générale du programme.

Voir l'exemplaire du guide des Balades nature et patrimoine : [Bnp 2022 \(calameo.com\)](#)

3. Un guide d'hébergements publié à la demande

La Maison du tourisme réalise un guide d'hébergements numérique. Il se compose d'une couverture cartonnée et de fiches par type d'hébergement et par territoire. Il est ainsi possible de diffuser le guide dans son intégralité ou de manière partielle selon la demande. En 2023, les fiches par type d'hébergement seront imprimées à la demande dans chacun des bureaux. Il est téléchargeable sur le site internet.

Voir l'exemplaire du guide d'hébergements numérique : [Guide Hébergements 2021 \(calameo.com\)](#)

4. Les fiches suggestions

La Maison du tourisme a conçu 11 fiches suggestions pour aider les hébergeurs du territoire à personnaliser davantage les suggestions d'activités à faire à proximité de leur structure au profit de leurs clientèles.

Elles comprennent une liste de sites et d'activités incontournables à réaliser sur 3 jours (en précisant pour le jour 1 : les activités les plus proches, pour le jour 3 : les activités les plus éloignées).

Elles sont rédigées de façon plus « personnelle et expérientielle ».

Elles sont adaptées à chaque secteur géographique (Thiers, Ambert, montagne thiernoise, Lezoux, Billom, Courpière, Olliegues, Cunlhat, Haut-Livradois, Vallée de l'Ance, Arlanc).

Elles sont traduites en anglais, conformément aux attentes de la démarche qualité.

En 2023, les fiches ne seraient pas actualisées en termes de contenu (sauf celles des territoires où l'offre du territoire aurait changée). Elles restent disponibles sur l'espace pro du site internet : <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/les-services-aux-partenaires-de-la-maison-du-tourisme/fiches-suggestions/>.

Le stock restant serait diffusé à la demande des visiteurs et des partenaires.

5. Un guide du pack partenaire

La Maison du tourisme réalise un guide du pack partenaire qui présente l'ensemble des services proposés aux acteurs touristiques de la destination. Il est imprimé en 1 500 exemplaires et est diffusé lors de la campagne de démarchage des prestataires qui débute en octobre.

Budget prévisionnel :

- Guide des balades nature et patrimoine : 3 240 €
- Guide du pack partenaire : 530 €
- **Total : 3 770 €**

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- de réaliser l'ensemble des supports d'accueil et d'information comprenant 4 guides des festivités et animations locales, 1 guide des balades nature et patrimoine, 1 guide d'hébergements à la demande, un guide pack partenaire pour un montant prévisionnel de 3 770 € HT ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

VI - BALADES NATURE ET VISITES GUIDÉES

Élue référente : Céline AUGER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

1- La programmation

Le programme des Balades Nature et Patrimoine est un programme soutenu par le PNR Livradois-Forez dont la coordination et la promotion sont assurées par La Maison du tourisme. Plus de 200 balades sont proposées du 1er juin au 31 octobre pour découvrir la nature et les patrimoines du Parc, déclinées autour de 5 thématiques : nature et paysages, patrimoines et histoire, en famille, au crépuscule, balade autrement. Les balades sont encadrées par des accompagnateurs qualifiés : accompagnateur moyenne montagne, guide-conférencier, animateur nature diplômé...

Une cinquantaine de balades sont proposées par la Maison du tourisme, dont les trois-quarts sont des visites conduites par les guides-conférenciers de la MDT. Le quart restant (15 balades) est commandé à des accompagnateurs extérieurs qualifiés.

Les visites conduites en interne sont les visites de ville d'Ambert, de Thiers (la médiévale et la Vallée des usines en nocturne), de Billom, d'Olliegues, de Châteldon, de Courpière, de Viverols, de Lezoux et de Puy-Guillaume.

Les balades achetées à des accompagnateurs extérieurs sont des balades nature encadrées par des accompagnateurs en montagne : les Hautes-Chaumes, la forêt du Haut-Livradois, les rivières Allier et Dore, ainsi que d'autres espaces naturels remarquables.

2- La promotion

En termes de communication et de promotion, une bonne partie des balades sont réservables en ligne et dans les bureaux d'information touristique. La brochure (diffusée en séance) est tirée à 6 000 exemplaires et est largement diffusée sur le territoire.

3- Evolution de la tarification à partir de 2024

Les partenaires de la Maison du tourisme peuvent bénéficier d'une visite gratuite de leur choix pour 2 personnes. Une réduction de 20 % est appliquée à tous les clients des prestataires d'hébergement partenaire qui réserveront en ligne une visite produite par la Maison du tourisme.

La Maison du tourisme applique une politique tarifaire familiale en accordant la gratuité aux enfants de moins de 12 ans et un tarif réduit aux moins de 18 ans, étudiants et demandeurs d'emploi.

La Maison du tourisme souhaite réévaluer le tarif plein appliqué aux visites et balades.

Type de visite	Tarifs 2022	Propositions 2023 appliquées au 1 ^{er} janvier 2024
Ville, site et villages d'une durée de 1 h 30		
Tarif plein	5,50 €	7 €
Tarif réduit (12/17 ans, étudiants, demandeurs d'emploi)	4 €	5 €
Balades nature d'une durée de 3h		
Tarif plein	7 €	9 €

Tarif réduit (12/17 ans, étudiants, demandeurs d'emploi)	4 €	5 €
--	-----	-----

Les visites programmées par la MDT sur le périmètre du pays d'art et d'histoire de Billom communauté font l'objet d'une coordination entre la MDT et la communauté de communes selon la convention triennale. Le programme 2023 annonçant les visites de Billom est déjà imprimé et en cours de diffusion. Les tarifs mentionnés dans le guide sont ceux habituellement appliqués.

Afin d'assurer une cohérence des tarifs sur l'ensemble (donc aussi avec le territoire de Billom), la proposition d'augmentation tarifaire ne s'appliquerait qu'en 2024 que pour les balades organisées par la Maison du tourisme et donc pas sur les balades du Pays d'art et d'histoire.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'acheter des prestations de balades nature accompagnées par des guides qualifiés pour un montant prévisionnel de 2 500 euros ;**
- **d'augmenter les tarifs suivant le tableau ci-dessus pour les balades organisées par la Maison du tourisme à partir du 1^{er} janvier 2024 ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

En complément une information plus détaillée sur le détail des balades proposées sera présentée [NB : ce programme intègre bien les balades organisées par la Catiche sur le secteur du lac d'Aubusson].

VII - PROGRAMME DE FORMATION 2023 DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Élue référente : Céline AUGER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

La Maison du tourisme propose tous les ans un programme de formations, d'échanges et de rencontres destinés aux acteurs touristiques : connaissance du territoire, amélioration des pratiques en matière de communication et de commercialisation.

Le programme 2023 comprendrait les journées suivantes.

1. Journées découverte

Ces journées sont organisées à l'échelle du territoire du Parc naturel régional Livradois-Forez. Elles sont ouvertes à tous les acteurs partenaires ou non et ont pour objectif de :

- visiter des structures touristiques phares ou exemplaires pour le territoire ;
- se rencontrer pour mieux se connaître ;
- faire connaître les prestations aux conseillers en séjours des 10 bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme.

En 2023, la Maison du tourisme proposerait 2 journées une en mai et une en octobre autour du secteur de Billom, val d'Allier et du secteur d'Ambert.

Des rencontres locales thématiques seraient proposées sur 4 demi-journées autour des démarches qualité, labels et classements.

2. Les Web TV

La Maison du tourisme du Livradois-Forez souhaite créer du lien entre ses partenaires, apporter des conseils techniques et pratiques sur les services qu'elle propose et permettre l'identification des attentes de ses partenaires. La MDT a donc décidé de reconduire sa « WebTV », un mardi tous les 2 mois de 9 h à 10 h (mois pair).

Le principe de cette WebTV ? Un temps d'échange entre les techniciens de la MDT qui vous expliquent leurs missions et des partages d'expériences (partenaires de la MDT) ou encore des conseils

techniques pour améliorer votre visibilité, référencement... Et bien sûr un temps d'échange et de présentation des nouveautés de chacun (pour ceux qui le souhaitent).

Les liens des replays seront consultables sur la chaîne YouTube de la MDT et l'espace pro et relayés sur le groupe pro Facebook et sur les lettres d'informations.

Le programme prévisionnel :

- 07/02/2023 : Taxe de séjour
- 04/04/2023 : Partir ici : nouveauté pour les hébergements
- 06/06/2023 : Présentation outils d'accueil (Magazine : rubriques, carnets d'idées ; cartes touristiques ; images connectées) et programme des Balades nature et patrimoine
- 03/10/2023 : Présentation du pack partenaire
- 05/12/2023 : Présentation Gîte de France

3. Ateliers de formation (collectifs et individuels)

La Maison du tourisme souhaite accompagner les prestataires touristiques dans le développement de leur offre touristique, leur communication et leur commercialisation.

Elle propose des « ateliers de formation » autour de 3 grands thèmes

Production	Je mets en place des écogestes au sein de ma structure
	J'accepte les chèques vacances et découvre la plateforme professionnelle
Promotion	Je crée mon livret d'accueil
	Je rédige mon descriptif grâce au storytelling
	Comment et où être visible sur internet ?
	Comment utiliser les réseaux sociaux dans ma stratégie de communication
	Je découvre les règles fondamentales pour faire des clichés vendeurs
	La Manufacture des Ambassadeurs : demande de la marque et utilisation
Commercialisation	Je mets en place sur mon site des widgets agenda, hébergements ou activités
	J'apprends à rédiger une newsletter efficace
	Je détermine les tarifs de mon offre
	J'analyse les actions mises en place en 2023
	Je participe/découvre le Club des utilisateurs de la vente en ligne en Livradois-Forez
	Je découvre le logiciel de commercialisation en ligne Open Pro
Je découvre le logiciel de vente de billets (activité) Addock	

Ces « ateliers de formation » seront organisés sous 3 formes différentes :

- des conférences ou ateliers (niveau débutant ou avancé) donnés par des experts pour expliquer les bases de la thématique abordée.
- à la suite de la conférence, des ateliers collectifs et participatifs pour mettre en application les conseils des experts ou des sessions de questions/réponses collectives.
- des ateliers individuels d'une durée d'une heure.

Le contenu des formations et le compte-rendu de chaque journée est rendu public sur l'espace pro du site internet.

4. Les forums et temps collectifs

2 forums collectifs seraient organisés au printemps et à l'automne.

Un programme détaillé sera transmis à tous les acteurs dès que le planning sera finalisé. L'objectif est d'organiser des webinaires pendant la période de crise sanitaire avant la saison touristique.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'organiser ce programme de formation, d'échanges et de rencontres et d'imprimer un calendrier récapitulatif pour un montant prévisionnel de 2 500 € HT ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

En complément et suite à une remarque de Gilles Vayssière, il est proposé d'étudier la création de dates plus diversifiées pour les WebTV (et plus seulement les mardis).

VIII - BOUTIQUE DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Élue référente : Céline AUGER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

La Maison du tourisme propose un certain nombre de produits dans les boutiques des BIT : des topoguides de randonnée (locaux ou à l'échelle du Livradois-Forez, à pied, à vélo...), des produits d'éditions (livres, cartes postales...), des objets (couteaux, tire-bouchon, crayons, magnets, Eco cups...). Ces produits sont achetés de manière ferme (prix négocié plus intéressant) ou avec une convention de dépôt-vente (prix négocié moins intéressant mais retour des invendus possibles).

La Maison du tourisme achète chaque année des topoguides pour un montant d'environ 5 000 euros. Le reste de l'enveloppe est dédié aux autres produits (édition, objets etc.). De nouveaux produits valorisant les savoir-faire locaux compléteront les nouvelles boutiques prévues notamment pour les BIT qui vont faire l'objet cette année de nouveaux aménagements intérieurs.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'acheter des produits boutique pour un montant prévisionnel de 10 000 euros ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

IX - APPUI A L'ASSOCIATION RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ

Élu référent : Bernard AUROY

Des conventions de partenariat entre le Parc naturel régional Livradois-Forez, Randonnée en Livradois-Forez (RELF) et la Maison du tourisme du Livradois-Forez sont signées pour une période de 3 ans depuis 2014 pour organiser le développement de la randonnée en Livradois-Forez.

L'un des aspects de la convention concerne le financement de l'association Randonnée en Livradois-Forez.

En effet, suite à l'intégration du personnel anciennement de RELF à la Maison du tourisme et au transfert de ses financements publics liés au fonctionnement (contribution des communautés de communes, financement du Conseil général), RELF ne bénéficie plus d'aucun financement pour assurer un minimum de vie associative (que lui permettait le fonctionnement précédent).

La Maison du tourisme s'était donc engagée à aider financièrement RELF à assurer ses missions d'autant que c'est elle qui répond à l'appel d'offre du conseil départemental (voir par ailleurs) pour l'entretien des sentiers de randonnée et qu'elle s'appuie pour cela sur le savoir-faire de RELF :

- assurer le suivi de l'état, le balisage et l'entretien léger des sentiers sur le territoire pour l'ensemble des sentiers de promenade et de randonnée qu'ils soient inscrits ou non au PDIPR ; les sentiers à thème ; le tour de Pays ; les circuits de WE.
- affecter un bénévole pour chaque itinéraire qui assure une vérification de terrain avant le 31 mai et transmet une fiche d'intervention pour permettre aux collectivités de faire les travaux nécessaires si besoin.
- animer le réseau des bénévoles, maillon indispensable pour le maintien de la qualité des itinéraires sur le Parc naturel régional.

La Maison du tourisme s'était jusqu'à présent engagée par convention à attribuer une aide financière pour contribuer au fonctionnement de l'association RELF d'un montant de 2 000 € / an.

Il vous est proposé de renouveler la convention pour la période 2023-2026 et de soutenir l'association Randonnée en Livradois-Forez pour un montant annuel de 2 000 €.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de renouveler la convention de partenariat Maison du tourisme, Parc naturel régional Livradois-Forez et Randonnée en Livradois-Forez ;**
- **d'engager les dépenses liées au soutien de l'association RELF pour un montant prévisionnel de 2 000 euros.**

Bernard BÉRAUD fait part de quelques dysfonctionnements rapportés par des bénévoles de RELF, du système de géolocalisation de la plateforme randonnée en Livradois-Forez [NB : Il s'avère que la nouvelle version de la plateforme - par ailleurs commune à de nombreux territoires français -, connaît effectivement quelques difficultés de fonctionnement dont l'aspect géolocalisation pour certains téléphones type Iphone. La société mandatée travaille actuellement à les gérer.]

En complément, Corinne MONDIN et les membres du conseil d'administration en profitent pour féliciter et remercier le travail de l'association REFL et de ses bénévoles.

X - CONVENTION D'ÉDITION, DE MAINTENANCE, DE DISTRIBUTION ET DE DIFFUSION DES CIRCUITS DE RANDONNÉES PEDESTRES AVEC LES COMMUNAUTÉS DE COMMUNES MEMBRES DE LA MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

Élu référent : Bernard AUROY

La Maison du tourisme signe une convention avec les communautés de communes membres qui balaie les actions liées au développement et à la promotion de la randonnée. Cette convention est réactualisée pour la période 2023-2027. Elle réaffirme les modalités de collaboration avec les collectivités autour de

4 axes :

- Préciser le rôle de chacun dans l'édition des topoguides en détaillant les engagements de la communauté de commune (article 1.1) et les engagements de la Maison du tourisme (article 1.2) afin de faciliter les futures rééditions (ex : prévenir d'une réédition 1 an l'avance, respect de la charte graphique, financement des topos par les collectivités, les textes et les photos à fournir, etc.).
- Réaffirmer le rôle de la MDT dans l'entretien des sentiers PDIPR et non PDIPR.
- Égaliser les prix d'achat des topoguides : un seul prix d'achat que ce soit pour la vente des topoguides en bureau, aux prestataires touristiques, aux librairies pour simplifier la gestion des stocks. La communauté de communes s'engage aussi à reprendre les anciens topoguides achetés mais non revendus contre des exemplaires de la nouvelle édition.
- Encadrer la diffusion de l'offre randonnée par les outils utilisés par la Maison du tourisme (engagement de la MDT à promouvoir tous les circuits et autorisation de la communauté de commune à diffuser tous les circuits).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'autoriser la présidente à signer les conventions d'édition, de maintenance, de distribution et de diffusion des circuits de randonnées pédestres en Livradois-Forez pour la période 2023/2027 avec les communautés de communes.

XI - SITE INTERNET VACANCES LIVRADOIS-FOREZ ET RÉFÉRENCIEMENT

Élu référent : Alain NÉRON

1 – Fonctionnement du site internet

Le site internet est dorénavant amorti. Il engendre cependant tous les ans des coûts de fonctionnement (hébergement, maintenance, etc.).

2 – Référencement du site internet.

Depuis 2019, la Maison du tourisme a investi dans le référencement naturel du site internet, ce qui a permis d'augmenter significativement sa part d'audience. Le bilan de l'année 2022 est présenté en annexe. Grâce en partie à ce travail, **le site internet a connu un trafic en forte expansion et a passé la barre des 300 000 visiteurs uniques.**

A titre indicatif, la mission de référencement a permis une augmentation de la fréquentation « naturelle » du site (en 2019 : 73 134 visiteurs uniques provenant des moteurs de recherche pour 129 624 visiteurs uniques en 2022) hors autre mode de trafic (réseaux sociaux, liens, trafic direct). Voir bilan complet en « annexe ».

Les mots clés travaillés dans les contenus du site internet permettent de le faire remonter dans les listes de résultats de l'ensemble des moteurs de recherche.

Un travail a été engagé depuis l'automne afin de poursuivre le référencement « national », « local et régional » (ex : Hôtels à Thiers), « thématique » (ex : VTT), nominatifs avec les « spots » touristiques de la destination (ex : moulin Richard-de-Bas) et l'adapter à des expressions « complexes » (ex : séjours en famille en Auvergne) et ceci en fonction de nos trois univers de consommation (Pleine nature, Art de Vivre, Tourisme eco-responsable).

Il est prévu de poursuivre la mission de référencement toujours avec l'agence Cybercité.

3 - Montant prévisionnel

- Frais de fonctionnement : 3 671 €
- Mission de référencement : 6 800 € HT
- **Total : 10 471 €**

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager les frais de fonctionnement nécessaires pour le site internet (sans lui apporter de modifications majeures en 2023) et de poursuivre la mission de référencement du site internet pour un montant prévisionnel de 10 471 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

XII - SALON DU RANDONNEUR 2023

Élu référent : Alain NÉRON

Il vous est proposé que la Maison du tourisme renouvelle sa participation habituelle au salon du Randonneur, à Lyon, qui se déroulera du 24 au 26 mars. Un comptoir serait mis à disposition sur le stand de « Auvergne Destination ».

Coût prévisionnel (hors frais annexes) : 600 € HT.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager la participation de la MDT au salon du randonneur pour un montant prévisionnel de 600 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

XIII - CAMPAGNES « RÉSEAUX SOCIAUX »

Élu référent : Alain NÉRON

Dans le cadre de la stratégie de communication touristique, la MDT met l'accent sur le développement de la communication digitale notamment via les réseaux sociaux (Facebook et Instagram).

Cette stratégie digitale permet de capter l'attention de nouvelles clientèles, en lien avec le plan marketing et les offres à valoriser. Il permet d'adresser « le bon message/ la bonne offre » à la « bonne personne » en tenant compte de : la zone géographique d'identification (IP), la géolocalisation sur le territoire (itinérance), les tranches d'âge, les centres d'intérêt, etc.

Ces campagnes ont plusieurs objectifs : montrer, faire désirer, acheter ... et créer du trafic par retour sur le site internet. Ces interactions entre les réseaux sociaux et le site internet seront renforcées ensuite par l'outil de « gestion relation client » qui permettra de qualifier un contact, de l'engager en vue de le fidéliser.

Pour ce faire il est prévu des campagnes publicitaires, des posts boostés et des campagnes de recrutement de fans.

Il est notamment prévu des campagnes thématiques tous les mois.

Coût prévisionnel : 13 000 € HT.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager des campagnes publicitaires sur les réseaux sociaux pour un montant prévisionnel de 13 000 euros HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

Le jeu concours annuel de la Maison du tourisme n'était pas renouvelé (notamment pour des raisons budgétaires) François ANSEL propose, pour poursuivre son organisation, d'offrir gracieusement un séjour dans le village de vacances des Demeures du lac. Corinne MONDIN le remercie de cette contribution.

XIV - CAMPAGNES DE COMMUNICATION NUMÉRIQUE EN PARTENARIAT AVEC AUVERGNE RHÔNE-ALPES TOURISME

Élu référent : Alain NÉRON

Depuis 3 ans, la Maison du tourisme co-finance une campagne de communication sur la page Facebook Auvergne tourisme. Cette opération de 5000 € HT est co-financée entre la MDT et l'ART.

En 2022, 4 ensembles publicitaires réalisés, répondant à 3 univers de consommation (ciblage 'famille/couples'), avaient notamment permis 166 827 " clics " et interactions vers le site internet de la Maison du tourisme (sur la base de 2 172 593 personnes atteintes).

Ce partenariat permet de capter une audience qualitative intéressée par l'Auvergne, et de la "re-diriger" vers le site internet de la destination Livradois-Forez.

Il est proposé de renouveler cette opération en organisant 4 nouvelles campagnes publicitaires en priorité en ailes de saison. Sur la page Facebook Auvergne.

L'opération est estimée à 10 000 €. L'agence régionale du tourisme prendrait en charge 50 % du coût. La Maison du tourisme financerait 5 000 €.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'organiser en partenariat avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme une campagne de communication mutualisée pour un montant prévisionnel de 5 000 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer tout devis afférent**

XV - MARQUE LIVRADOIS-FOREZ : RÉALISATION D'UN SUPPORT PROMOTIONNEL MIS À LA DISPOSITION DES GRANDS ÉVÈNEMENTS

Élu référent : Alain NÉRON

Dans le cadre de la convention annuelle proposée aux « grands évènements », la MDT s'était engagée à mettre à disposition un support de promotion de la marque. Dans ce cadre, il est proposé de réaliser une « bache publicitaire » (avec nouettes, pour habillage de barrières de type « Vauban »).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de réaliser une bache de promotion de la marque Livradois-Forez pour un montant prévisionnel de 350 € HT ;**
- **de prévoir, en fonction de son utilisation, d'en faire une deuxième pour 2024 ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

[NB : Suite à une demande formulée en réunion, la taille de la bache est standard (215 x 73 cm) pour "habiller" les barrières dites "Vauban".]

CM

XVI – LOGICIEL DE LA GESTION RELATION CLIENT

Élu référent : Alain NÉRON

Le projet de plan d'action marketing de la destination met l'accent sur le développement de la gestion de la relation client.

La Maison du tourisme s'est équipée d'un logiciel de la gestion relation client (Koezio) qui contient à ce jour plus de 21 000 contacts. Ce logiciel permet :

- de centraliser l'ensemble des données clients et prospects ;
- de proposer des offres via des opérations de marketing.

Le coût de fonctionnement annuel du logiciel est estimé à 2000 € (licence, maintenance).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'engager les frais de licence et de maintenance du logiciel de relation client pour un montant prévisionnel de 2000 € HT.

XVII - RELATION PRESSE 2023

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme a développé, depuis 2019, un partenariat avec l'Agence de relation presse-médias « Qui Plus Est » (basée à Chamalières) pour développer la présence du Livradois-Forez dans différents médias.

Le travail a permis de nombreuses retombées médiatiques (TV, reportages et articles dans les magazines thématiques, accueils de journalistes).

Le budget presse moyen de ces dernières années était d'environ 15 000 € HT dont 10 000 € consacrés à l'agence de presse (hors frais d'impressions de documents).

Compte-tenu des orientations budgétaires, qu'il faut revoir à la baisse, et de la carence de ressources internes dédiées à cette mission, il est proposé de poursuivre cette mission mais de la réduire.

Les frais d'agence et d'accueil de journaliste sont estimés en 2023 à 7 000 € HT.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de développer les relations presse (mission d'une agence, accueil de journalistes) pour un budget prévisionnel de 7 000 € HT.**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

Il est proposé, en complément, d'essayer de mutualiser les actions presse avec d'autres partenaires.

**XVIII - ÉDITION D'UN MAGAZINE
POUR RENFORCER LA RECONNAISSANCE DES SPECIFICITÉS DU LIVRADOIS-FOREZ (2023)**

Élu référent : Alain NÉRON

La Maison du tourisme souhaite éditer le magazine « Vacances et loisirs » pour la saison touristique 2023.

L'objectif du magazine est multiple :

- renforcer la reconnaissance des spécificités du Livradois-Forez ;
- donner une image attractive de la destination en développant un « côté séduction » pour que le magazine puisse être conservé, montré à des amis au retour des vacances ;
- aider les visiteurs à organiser leurs vacances une fois sur place ;
- proposer une qualité d'information (hiérarchiser les offres touristiques présentées)
- valoriser davantage le territoire et ses spécificités dans son ensemble et pas uniquement une juxtaposition d'offres touristiques.
- développer le relationnel entre les visiteurs et la destination pour leur donner un autre regard, leur apporter du contenu (et les inviter pourquoi pas à venir y vivre ou installer leur activité).

Les évolutions par rapport à l'an dernier sont les suivantes

- Sur le fond : le magazine est organisé en plusieurs parties mettant en valeur les univers de communication de la Maison du tourisme : art de vivre ; activités de pleine nature ; tourisme durable.
- Sur la forme : le magazine propose une plus grande variété de rubriques (interviews, dessins, rubriques plus courtes, etc.)
- En termes de diffusion : le magazine sera tiré à 30 000 exemplaires au lieu de 40 000 pour des raisons d'économie avec un plan de diffusion plus resserré.

La consultation a été lancée pour 40 000 exemplaires. Considérant que la Maison du tourisme doit faire des économies de charges, le contrat a été renégocié pour un tirage à 30 000 exemplaires (par conséquent le plan de diffusion sera réadapté).

Le budget est le suivant :

- Impression : 42 000 €
- Mise en page, illustrations, traduction : 4 273 €
- **Total : 46 273 € HT**

Plan de financement prévisionnel

- Leader (75%) : 34 705 €
- Autofinancement : 11 568 €
- **Total : 46 273 € HT**

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'éditer la cinquième édition du magazine de destination et d'assurer sa diffusion pour un montant prévisionnel de 46 273 € HT ;**
- **de solliciter les fonds européennes Leader pour un montant prévisionnel de 34 705 € ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

CM

XIX - DESIGN/COMMERCIALISATION D'UNE OFFRE "CYCLOTOURISTIQUE" EN LIVRADOIS-FOREZ EN PARTENARAIT AVEC AUVERGNE-RHÔNE-ALPES TOURISME

Elue référente : Annick FORESTIER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme (ART) a identifié 10 territoires majeurs en termes d'activités de pleine nature et leur propose un accompagnement personnalisé et collectif, avec l'appui d'un cabinet d'études spécialisé, sur diverses thématiques : animation de réseau, développement et design de l'offre, marketing et promotion/commercialisation.

Le territoire du Parc naturel régional a été retenu du fait de l'existence du PNR, de la collaboration engagée entre l'ART avec la Maison du tourisme et qu'Ambert Livradois-Forez ait été lauréat de l'appel à projet « Territoires Montagne Été/Hiver ».

La proposition est de consacrer cet accompagnement sur le thème du cyclotourisme considérant :

- que le territoire a un fort potentiel sur cette thématique (FFCT à Aubusson d'Auvergne, La Cyclo les Copains, V70, etc.) mais qu'il n'existe pas à ce jour d'offres de séjour commercialisés
- qu'un travail de structure est en cours ou a eu lieu sur les autres filières : VTT (dans le cadre du projet Destination Grand air) ; randonnée à pied (création d'un séjour randonnée entre les 2 versants de la Loire, avec l'appui de l'association des PNR du Massif central).

L'ensemble de la démarche est prise en charge financièrement par Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'inscrire la Maison du tourisme du Livradois-Forez dans le cadre de cette mission d'accompagnement de l'Agence régionale sur la thématique du cyclotourisme.

En complément, il est proposé de se rapprocher du conseil départemental du Puy-de-Dôme pour voir comment le Livradois-Forez pourrait profiter du passage du Tour de France dans le département du Puy-de-Dôme.

XX - OPÉRATIONS COMMERCIALES ET CATALOGUES COMMERCIAUX

Elue référente : Annick FORESTIER (présentation en séance par Corinne MONDIN)

La Maison du tourisme réalise/participe à des opérations touristiques pour augmenter le nombre de visiteurs sur la destination et élabore l'ensemble de ses supports commerciaux. Ces actions nécessitent des engagements financiers détaillés ci-dessous :

Opérations commerciales

La Maison du tourisme a le projet de participer à des salons et opérations commerciales. Il est notamment prévu une journée de rencontres avec les clients des voyages VIZET : accueil d'une centaine de responsables de clubs, clients des voyages VIZET, ayant pour but de leur faire vivre une journée présentée dans le catalogue groupes et de les inciter à revenir avec leur association. La journée sélectionnée : Glissez-vous dans les coulisses d'un cabaret (visite, repas-spectacle du moulin bleu à Thiers). Le coût de cette opération commerciale est mutualisé entre les voyages VIZET, les clients, le moulin bleu et la Maison du tourisme.

Supports commerciaux

La Maison du tourisme a besoin de rééditer ses supports commerciaux dont le catalogue groupes pour une parution en septembre 2023. Les évolutions préconisées :

- des sites touristiques présentés une seule fois dans le catalogue,
- une offre variée mais moins dense pour faciliter la lecture et le choix des clients,

- des excursions ou des séjours présentés sans tarif permettant d'anticiper les changements tarifaires des prestataires, voire de réaliser une impression tous les 2 ans,
- une présentation sous forme de fiches pour les professionnels.

Les tarifs seront insérés sur une feuille indépendante du catalogue et fournis à la demande. Ils seront proposés en fonction de la cible de clientèle en faisant apparaître la remise commerciale pour les professionnels.

Logiciel commercial

Afin de mieux gérer l'ensemble des ventes directes, la Maison du tourisme utilise un logiciel commercial adapté (Aloa) qui engendre des coûts annuels d'abonnement

Budget prévisionnel

- Opérations commerciales : 1 350 € HT ;
- Edition de catalogues commerciaux groupes : 2 565 € HT.
- Logiciel gestion des groupes : 1 760 € HT

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager des opérations commerciales et d'éditer des catalogues commerciaux pour un montant prévisionnel de 5 675 € HT ;**
- **d'autoriser la Présidente à signer toute convention afférente.**

XXI - COTISATIONS 2024 DES MEMBRES ACTIFS

Elue référente : Corinne MONDIN

Les cotisations actuelles à la Maison sont de 20 €/membre actif. Il est proposé de passer cette cotisation à 30 €.

Bien que conscient que la hausse proposée est de 50 %, le conseil d'administration décide à l'unanimité de présenter à l'assemblée générale une hausse des cotisations à 30 € pour 2024. Il est également proposé d'envisager dans les années à venir des augmentations de cotisations plus progressives.

XXII - RÉGLEMENT INTÉRIEUR : MODIFICATION D'UN ARTICLE

Elue référente : Corinne MONDIN

Il est proposé de rajouter à l'article 1 du règlement intérieur, mentionnant les modalités de fonctionnement de l'association en complément des statuts, la précision suivante :

« Pour être élu au conseil d'administration, tout candidat au collège des membres actifs, devra être présent le jour de l'assemblée générale où s'effectuera l'élection, sauf cas de force majeure. »

Le conseil d'administration décide à l'unanimité de rajouter cette mention au règlement intérieur de l'association Maison du tourisme du Livradois-Forez.

XXIII - COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE : ACTIONS AU BÉNÉFICE DES SALARIÉS

Elue référente : Corinne MONDIN

La Maison du tourisme fait bénéficier à ses agents de chèques déjeuner.

En concertation entre la direction et le comité économique et social, il est proposé, en complément, de favoriser des actions collectives (au bénéfice des salariés) qui auraient été proposées par le comité économique et social (sorties, bons cadeaux, etc.).

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'allouer un budget de 1 000 euros HT à des actions collectives proposées par le comité économique et social, au bénéfice des salariés de la Maison du tourisme.

B – INFORMATION

XXIV - FRÉQUENTATION DANS LES BIT PENDANT LES VACANCES DE NOËL

Élue référente : Cécile AUGER

Nombre de visiteurs aux guichets

Bureau	Nb visiteurs 2022	Nb visiteurs 2021	Évolution 2022/2021
Ambert	105	67	+ 57%
Arlanc	7	10	- 30%
Billom	55	19	+ 189%
Courpière	13	24	- 46%
Olliergues	4	15	- 73%
Saint-Anthème	28	53	- 47%
Thiers	176	95	+ 85%
Total général	388	283	+ 37%

Nombre de contacts téléphone et guichet

Bureau	2022	2021	Évolution 2022/2021
Ambert	75	50	+ 50%
Arlanc	8	7	+ 14%
Billom	42	24	+ 75%
Courpière	14	15	-7%
Olliergues	4	8	-50%
Saint-Anthème	27	41	-34%
Thiers	52	45	+16%
Total général	222	190	+ 17%

XXV - AMÉNAGEMENT DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Élue référente : Céline AUGER

L'aménagement de 6 bureaux d'information touristique est prévu, en 2 phases :

- Été 2023 : Ambert, Saint-Anthème et Saint-Rémy.
- Été 2024 : Billom, Courpière et Thiers.

En complément, le principe d'aménagement d'un espace d'information dans le musée de la céramique à Lezoux a été acté par le conseil départemental du Puy-de-Dôme.

Plusieurs opérations sont en cours

- Aménagement. Les collectivités ont la charge de rafraîchir les différents sites. A titre d'exemple, les travaux du bureau d'Ambert sont en cours. Ceux de Saint-Anthème débutent le 21 février. Ils devraient s'achever fin mai pour ces deux bureaux.
- Mobilier. 3 entreprises auvergnates ont répondu à l'appel d'offre pour la fabrication et pose de mobilier en bois. Les propositions respectent l'enveloppe et le calendrier prévus.
- Vitrites. Un complément d'aménagement des vitrines est prévu pour les BIT qui n'en avaient pas ou qui font l'objet de quelques modifications
- Informatique. Les équipements numériques viennent d'être livrés. Le développement d'un logiciel spécifique pour les écrans valorisant les festivités et animations locales est en cours.

A priori le calendrier d'aménagement des 3 BIT pour Ambert, Saint-Anthème et St-Rémy est pour l'instant respecté. Ces 3 BIT devraient pouvoir être inaugurés avant l'été.

XXVI - MAINTENANCE DES ITINÉRAIRES DE RANDONNÉE : APPEL D'OFFRE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU PUY-DE-DÔME

Élu référent : Bernard AUROY

En collaboration avec l'association RELF (Randonnée en Livradois-Forez), la Maison du tourisme s'efforce de garantir une offre de randonnée pédestre de qualité à travers le balisage, l'entretien et la maintenance des sentiers en Livradois-Forez.

La Maison du tourisme répond chaque année à l'appel d'offres lancé par le Conseil départemental du Puy-de-Dôme pour la maintenance des chemins inscrits au PDIPR (Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnée) pour la Petite Randonnée (PR).

La MDT a obtenu le marché « Maintenance des chemins inscrits au PDIPR » pour la période 2021/2024. Cette année, le montant du marché est de 20 598 € TTC (17 165 € HT).

XXVII - CLERMONT-FERRAND / MASSIF CENTRAL : CANDIDATURE CAPITALE EUROPEENNE DE LA CULTURE

Élu référent : Frédéric CHONIER

La ville de Clermont-Ferrand est candidate pour être capitale européenne de la culture en 2028.

Elle passe ses premières auditions début mars pour continuer ou non l'aventure. Si elle passe toutes les étapes, la réponse officielle devrait avoir lieu en décembre. En France, une petite dizaine de villes candidates.

Le projet est présenté sur le site internet dédié : <https://clermontferrandmassifcentral2028.eu/>

Le dossier de candidature est consultable à l'adresse suivante :

https://clermont2028-my.sharepoint.com/personal/contact_cf-mc2028_eu/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcontact%5Fcf%2Dmc2028%5Feu%2FDocuments%2Ffichiers%5Fpartage%5Fcfmc2028%2FCFMC2028%2DDossierCandidature%2DFR%2D20220111%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcontact%5Fcf%2Dmc2028%5Feu%2FDocuments%2Ffichiers%5Fpartage%5Fcfmc2028&ga=1

Comme le projet s'étend sur le Massif central, le Livradois-Forez, proche de Clermont est évidemment concerné.

Les organisateurs ont des velléités de partenariat avec des sites du Livradois-Forez

- Des sites culturels : creux de l'Enfer, Moulin Richard de Bas
- Des sites pour organiser d'éventuels bals : col du Béal avec fête de la myrtille
- des itinérances : ex les trains.

L'OT de Clermont va animer le réseau des offices de tourisme de proximité pour élaborer d'éventuelles collaborations. Des réunions par territoire devraient avoir lieu au printemps si la ville passe les premières étapes d'audition.

XXVIII - ÉTUDE CLIENTÈLES DU LIVRADOIS-FOREZ

Elu référent : Alain NÉRON

Clermont Auvergne Métropole a permis à la Maison du tourisme du Livradois-Forez de participer à une enquête clientèle. Clermont Auvergne Métropole s'est chargé de coordonner le projet à l'échelle de la métropole. La Maison du tourisme diffuse les questionnaires dans ses bureaux d'information touristique.

Les résultats de l'enquête sont disponibles à l'adresses suivante :

<https://s1.sphinxonline.net/tiny/v/zLIZcdXBHG>

Il en ressort notamment les aspects suivants :

- le fort impact du label PNR ;
- les déplacements hors territoire Livradois-Forez très importants (visite du Puy de Dôme, de Lemptégy, etc.) ;
- le % élevé de réservation en direct chez les propriétaires ou site propriétaire/ plateformes
- l'avis positif global sur la destination.
- l'impact de la MDT pour un réseau comme la Route des métiers.

XXIX - BILAN DU WORKSHOP AVEC LES AUTOCARS FRAIZY

Elue référente : Annick FORESTIER

La Maison du tourisme a participé au workshop des autocars FRAIZY le 26 janvier à Phitiviers, département du Loiret dont l'objectif était double : faire connaître la destination Livradois-Forez aux visiteurs et faciliter la mise en marché et la commercialisation des séjours auprès du voyageur.

Cette action commerciale a drainé plus de 60 exposants touristiques dont 3 pour le département du Puy-de-Dôme : Vulcania, le Puy de Lemptégy, la Maison du tourisme du Livradois-Forez, et a comptabilisé environ 1000 visiteurs. Un partenariat a été établi avec la coutellerie l'Arbalète qui a joué pleinement son rôle d'ambassadeur du territoire, de l'histoire de Thiers et des ateliers de montage du couteau jusqu'aux savoir-faire en Livradois-Forez avec une dégustation de Fourme d'Ambert.

Des programmations d'excursions en Livradois-Forez devraient être programmées dans les mois à venir.

XXX – DOCUMENTS MIS EN LIGNE SUR L'ESPACE PRO DU SITE INTERNET

Elue référente : Corinne MONDIN

Depuis le dernier conseil d'administration, de nouveaux documents ont été mis en ligne sur l'espace pro du site internet de la Maison du tourisme :

Planification éditoriale.

Tous les mois la Maison du tourisme présente ces actions du numérique du mois à venir, et le bilan du mois passé. Ces bilans sont consultables à cette adresse :

<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/office-de-tourisme-2/planification-editoriale/>

Formation des prestataires touristiques

La Maison du tourisme organise régulièrement des formations pour les prestataires touristiques. Certaines sont disponibles en replay. Elles sont consultables à cette adresse :

<https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-pro/les-services-aux-partenaires-de-la-maison-du-tourisme/support-datelier-et-formation/web-tv/>

XXXI – ORGANISATION DE L'ASSEMBLEE GENERALE

Elue référente : Corinne MONDIN

1 – Ordre du jour prévisionnel de l'assemblée générale

L'ordre du jour de l'assemblée générale serait le suivant :

I - Rapport moral, rapport d'activité 2022 et orientations 2023 :

- rapport moral ;
- rapport d'activité 2022 ;
- orientations 2023.

II – Rapport financier 2022 et budget prévisionnel 2023

- rapport financier 2022 ;

- cotisations 2024 ;
- budget prévisionnel 2023.

III - Élection du conseil d'administration

IV - Questions diverses.

Un CA suivra l'AG pour l'élection du / de la président.e de la Maison du tourisme

2. Modalités du renouvellement du collège des membres actifs du conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de 28 administrateurs maximum, issus des représentants à l'Assemblée Générale, à raison de :

- 14 représentants des membres de droit ;
- 14 représentants des membres actifs.

Seul le collège des 14 représentants des membres actifs est renouvelable tous les ans.

Les représentants des membres actifs sont 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.

MEMBRES SORTANTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (COLLEGE DES MEMBRES ACTIFS)

Les statuts prévoient un renouvellement par tiers tous les ans des membres actifs. Les 4 membres sortants sont :

- Arnaud DE CADIER DE VEAUCE
- François ANSEL
- Valérie GOBILLARD
- Gilles VAYSSIERE

4 POSTES A POURVOIR

Nom - Prénom	Structure	Catégorie	Communauté de communes
CHEVARIN Nicole	Gîtes du Mas de la Farge	HR	Ambert Livradois Forez
MILLER Christine	Moulin de la Passerelle	HR	
SLIK Helen	La Paresse en Douce	HR	
JALLAT Jean	Les Champs d'Ail de Billom	ACT	Billom communauté
CHAMPAIN Georges	Chalet et Gîte les Erables	HR	Thiers Dore et Montagne
NERON Alain	Domaine du Faux Martel	HR	
DUBOST Pierre	Bar le Central	HR	
BOUCHERAT Nicole	Les Marguerites aux Lotz	HR	Entre Dore et Allier

- 1 sur le secteur Billom Communauté
- 1 sur le secteur Thiers Dore et Montagne
- 1 sur le secteur Entre Dore et Allier
- 1 sur le secteur Ambert Livradois Forez

XXXII - FRAIS DE DÉPLACEMENT DES ADMINISTRATEURS DE LA MAISON DU TOURISME

Élue référente : Corinne MONDIN

Depuis le dernier conseil d'administration, aucun administrateur n'a sollicité de remboursements de frais de déplacement.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

21 février 2023

RÉSOLUTIONS

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

1^{ère} RÉSOLUTION / Affaire I : Adoption du compte de résultat et bilan 2022

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

2^{ème} RÉSOLUTION / Affaire II : Budget prévisionnel 2023

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

3^{ème} RÉSOLUTION / Affaire III : Plan marketing 2023-2027

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

4^{ème} RÉSOLUTION / Affaire IV : Outils numériques d'accueil et d'information

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

5^{ème} RÉSOLUTION / Affaire V : Supports d'accueil et d'information

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

6^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VI : Balades nature et visites guidées

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

7^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VII – Programme de formation 2023 des prestataires touristiques

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

8^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VIII – Boutique des bureaux d'information touristique

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

9^{ème} RÉSOLUTION / Affaire IX : Appui à l'association randonnée en Livradois-Forez

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

10^{ème} RÉSOLUTION / Affaire X : Convention d'édition, de maintenance, de distribution et de diffusion des circuits de randonnée avec les communautés de communes membres de la Maison du tourisme

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

11^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XI : Site internet Vacances Livradois-Forez et référencement

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

12^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XII : Salon du randonneur 2023

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

13^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XIII : Campagnes "réseaux sociaux"

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

14^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XIV : Campagne de communication numérique en partenariat avec Auvergne Rhône Alpes tourisme

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

15^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XV : Marque Livradois-Forez

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

16^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XVI – Logiciel de la gestion de la relation client

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

17^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XVII : Relation presse 2023

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

18^{ème} RÉSOLUTION / Affaire XVIII : Edition d'un magazine

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

19^{ème} RÉOLUTION / Affaire XIX : Design/commercialisation

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

20^{ème} RÉOLUTION / Affaire XX : Opérations commerciales

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

21^{ème} RÉOLUTION / Affaire XXI : Cotisations

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

22^{ème} RÉOLUTION / Affaire XXII : Règlement intérieur

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

23^{ème} RÉOLUTION / Affaire XXIII – Comité social et économique

Pour	16
Contre	0
Abstention	0

CM

