



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

CONSEIL D'ADMINISTRATION

MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

MARDI 6 DECEMBRE 2022

COMPTE-RENDU

Fait à Saint-Gervais-sous-Meymont,
le 7 décembre 2022

La Présidente de la Maison du tourisme

Corinne MONDIN

PARTICIPANTS

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
- Chantal FACY - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Guy GORBINET - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Alain MOLIMARD - Communauté de communes Ambert Livradois Forez
- Corinne MONDIN - Parc naturel régional Livradois-Forez

Membres actifs

- Jean JALLAT - Les Champs d'Ail de Billom
- Christine MILLER - Le moulin de la Passerelle
- Alain NÉRON - Domaine du Faux Martel

EXCUSES AVEC POUVOIR

- Nicole CHEVARIN – Gite du Mas de la Farge, pouvoir à Christine MILLER
- Pierre CONTIE – Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Frédéric CHONIER
- Marie-Paule DAUPHIN – Verre d'Auzelles, route des Métiers, pouvoir à Jean JALLAT
- Arnaud DE CADIER DE VEAUCE – Château de Martinanche, pouvoir à Alain NERON
- Jean DELAUGERRE - Communauté de communes Billom communauté, pouvoir à Céline AUGER
- Valérie GOBILLARD – Le Clos Joel, pouvoir à Jean JALLAT
- Bernard LORTON – Parc naturel régional Livradois-Forez, pouvoir à Corinne MONDIN
- Patrick SAUZEDDE – Communauté de communes Thiers Dore et Montagne, pouvoir à Frédéric CHONIER
- Helen SLICK – La Paresse en Douce, pouvoir à Christine MILLER

ORDRE DU JOUR

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pôle marketing

- I - Salon du Randonneur (Lyon) 2023
- II - Réalisation d'un film sur l'ail rose de Billom

Pôle relations clients / relations commerciales

- III - Partenariat avec le CSE Michelin 2023
- IV - Partenariat avec l'agence de voyage "Aluna Voyages"

Pôle accueil – information – relations locales

- V - Aménagement des bureaux d'information : mobilier et plans d'aménagement
- VI – Achat de matériel numérique pour l'accueil dans les bureaux d'information touristique

Pôle administration

- VII - Avenant 2023 aux conventions triennales de partenariat avec la Maison du tourisme et les collectivités membres de droit.
- **Questions diverses**

B - INFORMATIONS

Pôle marketing

- VIII - Information sur les relations presse en cours
- IX - Bilan de la campagne « automne » en partenariat avec les Gîtes de France du Puy-de-Dôme
- X - Bilan du roc d'Azur

Pôle accueil – information – relations locales

- XI - Démarche qualité
- XII - 25e village des producteurs des sites remarquables du goût
- XIII - Bilan de la fréquentation des BIT lors des vacances d'Automne

Pôle relation client / relation commerciale

- XIV - Bilan du 1^{er} éductour « Poussez les portes du Livradois-Forez »
- XV - Flyer pour les comités d'entreprise

Pôle administration

- XVI - Stratégie touristique : édition d'une plaquette de présentation
- XVII - Lettre d'informations aux collectivités (BB)
- XVIII - Evolution du point d'indice
- XIX - Mouvements de personnel
- XX - Frais de déplacement des élus de la Maison du tourisme

C – DOCUMENTS ANNEXES

- Annexe n°1 : Production d'un film sur l'ail rose de Billom – proposition de l'agence Tournez s'il vous plait
- Annexe n°2 : Achat de matériel numérique pour l'accueil dans les BIT – proposition retenue
- Annexe n°3 : Aménagement des bureaux d'information touristique : mobilier et plan d'aménagement.
- Annexe n°4 : Lettre d'information aux communes « Comment renforcer l'activité touristique de votre commune avec la Maison du tourisme ? »
- Annexe n°5 : Stratégie de la Maison du tourisme du Livradois-Forez 2022-2027 (plaquette de présentation)
- Annexe n°6 : Dépliant spécial Comité d'entreprise

A – AFFAIRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Corinne MONDIN accueille les participants et propose de rajouter une question à l'ordre du jour : versement de la prime de valeur (voir affaire VIII).

I - SALON DU RANDONNEUR (LYON) 2023

Elu référent : Alain Néron

Dans la continuité de sa stratégie de communication "partenariale", la Maison du tourisme pourrait participer à l'édition 2023 du salon du Randonneur, à Lyon (les 24-25-26 mars), avec "Auvergne Destination".

Comme en 2022, ce partenariat auvergnat renforcerait sa notoriété de destination, en promouvant la randonnée sous toutes ses formes, auprès d'un public régional déjà "captif".

En outre, la mutualisation de ce type d'opération avec "Auvergne Destination" permettrait à la Maison du tourisme de réduire considérablement les coûts de présence.

Coût prévisionnel de l'opération :

- Frais d'inscription : 500 €

Les frais annexes liés au déplacement : hébergement, restauration, stationnement, etc. ne sont pas pris en compte. Les frais d'hébergement pourraient être mutualisés.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager la participation de la Maison du tourisme au salon du Randonneur 2023 pour un montant prévisionnel de 500 euros HT :**
- **de renouveler le partenariat avec Auvergne Destination pour cette opération ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

II - RÉALISATION D'UN FILM SUR L'AIL ROSE DE BILLOM

Elu référent : Alain Néron

L'ail fait partie des plantes cultivées les plus anciennes. L'ail d'Auvergne ou l' « or blanc de Billom » offre une véritable typicité liée à ses caractéristiques originelles et au terroir de Limagne où il est cultivé. Sa production est en régression depuis les années 1960. Les producteurs locaux s'efforcent néanmoins de le promouvoir, notamment à travers la confrérie des Grands Goussiers d'Auvergne et l'organisation d'une foire à l'ail annuelle à Billom en août.

Face à l'histoire et à la typicité de ce produit du territoire, un ensemble de partenaires souhaite réaliser un film de valorisation de l'ail rose de Billom qui a plusieurs vocations :

- Vocation documentaire : garder la mémoire de l'activité existante au sein de la filière de l'ail [cf. inscription au Patrimoine Culturel Immatériel (PCI) de la France]

- Vocation promotionnelle : valoriser le produit (pour donner envie de l'acheter) et la destination touristique (Billom et plus généralement le Livradois-Forez) pour donner envie de rencontrer les acteurs locaux sur place et les ambiances dans lesquelles ils travaillent (paysages, etc.)

Ce film serait projeté :

- dans des exploitations agricoles du territoire d'appellation de l'ail rose ;
- lors de manifestations : fêtes, salons, villages, foires et marchés des sites remarquables du goût, Foire à l'ail de Billom, manifestations organisées par la confrérie les Grands Goussiers d'Auvergne, la Maison du Tourisme du Livradois Forez, etc.
- via les outils numériques de l'ensemble des partenaires.

Le film serait coproduit par différents partenaires :

- des acteurs de la filière de l'ail
 - o L'Association du Site Remarquable du Goût "Les champs d'ail de Billom" (*)
 - o Les Grands Goussiers d'Auvergne, la confrérie de l'ail d'Auvergne.
 - o La Fédération de l'Ail d'Auvergne
- la Maison du tourisme du Livradois-Forez, office de tourisme intercommunautaire sur le territoire d'une bonne partie du PNR Livradois-Forez dont l'objectif est de profiter de la notoriété de l'ail et de la création de cette vidéo pour communiquer sur la destination touristique Livradois-Forez.

Il serait réalisé par la société de production Tournez s'il vous plait, ayant notamment réalisé des reportages pour Des racines et des ailes, RMC découverte, etc.

Le projet est estimé à 25 300€ HT.

Le plan de financement prévisionnel est le suivant :

Europe (Leader)	20 100 €
Autofinancement	5 200 €
TOTAL	25 300 €

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- de réaliser le film de valorisation de l'ail de Billom pour un montant prévisionnel de 25 300 € ;
- de solliciter le financement de l'opération via des crédits Leader pour un montant prévisionnel de 20 100 € ;
- de développer la diffusion sur le territoire du film en partenariat avec les écoles, les médiathèques, les cinémas locaux ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

III - PARTENARIAT 2023 AVEC LE CSE MICHELIN

Elue référente : Annick Forestier

Depuis 2 ans, la Maison du tourisme du Livradois-Forez produit et commercialise des courts-séjours sous forme d'expériences au CSE Michelin comprenant la pension complète, un hébergement en

chambre d'hôtes, gîte, petit hôtel, yourte ... et une activité dominante permettant de vivre une expérience authentique. En 2021, 2 partenaires, la Maison du tourisme et les villes d'eaux ont décidé de s'investir dans ce partenariat, rejoints en 2022 par l'office de tourisme et le Parc naturel régional du Pilat.

Quelques chiffres

En 2022, 500 séjours ont été réalisés par 750 adhérents du CSE, ce qui représente 1300 nuitées pour une valeurs de 180 000€. Les réservations ont doublé d'une année sur l'autre. L'offre de la « Route des Villes d'Eaux du Massif Central » représente 51 % des séjours et les réservations s'élèvent à 58 %, pour la Maison du tourisme du Livradois Forez 32 % des séjours et 23 % de réservations et pour l'office de tourisme du Pilat 17 % de l'offre et 19 % des réservations. Les réservations en fonction des thèmes des séjours sont présentées dans la rubrique "informations" du présent document.

Le bilan 2022 est le suivant :

Séjours	CA Printemps	CA Automne	CA total
Améliorer votre bien-être intérieur et ressourcez-vous dans un bain de forêt	Pas de date	2457€	2457€
Captez les couleurs du printemps lors d'un stage photographique en altitude	Pas de réservation	Pas de date	0€
Amusez-vous en famille dans un parc d'aventures et dormez dans une yourte	2630€	5215€	7845€
Façonnez un bijou	2278€	1832€	4110€
Marchez sur les traces des couteliers Thiernois et fabriquez votre couteau	2730€	5280€	8010€
Profitez d'un séjour romantique	4090€	2970€	7060€
Réalisez votre rêve, offrez-vous un vol découverte en avion	3582€	3582€	7164€
Naviguez en canoë et pratiquez l'orpaillage	Pas de réservation	710€	710€
Sautez en parachute en tandem et dépassez vos limites !	2352€	4410€	6762€
Transformez-vous en Davy Crockett le temps d'un week-end trappeur	Pas de réservation	Pas de réservation	0€
Voyagez en montgolfière, un rêve accessible à tous	3915€	2876€	6791€
	21577€	29332€	50 909€

Il est à noter que la MDT prend une modeste commission sur les prix des activités (6%) et des hébergements (10%)

L'avenir

Le CSE Michelin souhaite maintenir le partenariat avec la Maison du tourisme du Livradois-Forez et l'étendre à d'autres parcs naturels de proximité, par l'intermédiaire des offices de tourisme ou réceptifs locaux.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **de renouveler le partenariat avec le CSE Michelin ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

IV - PARTENARIAT AVEC L'AGENCE DE VOYAGE « ALUNA VOYAGE »

Elue référente : Annick Forestier

La Maison du tourisme a été sollicitée par l'agence "Aluna Voyages" afin de réfléchir à un partenariat de revente mutuelle des séjours réalisés en Livradois-Forez avec un système de commissionnement pour l'apporteur d'affaires. 3 séjours sont concernés : 2 conçus par Aluna Voyages et 1 par l'agence et la Maison du tourisme.

Séjours Aluna Voyages :

- Les plantes comestibles et médicinales « Le bien être dans l'assiette »
- Séjour cueillette des champignons,

Séjours en commun :

- Sylvothérapie avec l'association "A pas de Lynx" et "la ferme du Garnasson".

Ce système de revente va permettre d'atteindre plus facilement le nombre minimal de personnes nécessaire au déroulement du séjour.

Le tarif de la Maison du tourisme va être harmonisé avec celui de l'agence de Voyage.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'engager un partenariat de revente avec l'agence de voyage Aluna Voyage ;**
- **d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.**

V - AMENAGEMENT DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Elue référente : Céline Auger

La Maison du tourisme élabore en concertation avec les collectivités locales un projet d'aménagement de 6 bureaux d'information touristiques, à savoir :

- CC Ambert Livradois-Forez : Ambert, Saint-Anthème.
- CC Thiers Dore et Montagne : Thiers, Courpière et Saint-Rémy-sur-Durolle
- CC Billom communauté : Billom

Les plans d'aménagement des BIT concernés et les mobiliers sont présentés en annexe.

Les principes et le plan de financement du projet d'aménagement des bureaux d'information touristique est détaillé à l'affaire « Avenant 2023 aux conventions de partenariat 2022-2024 entre la Maison du tourisme et les collectivités membres de droit ».

Le conseil d'administration valide à l'unanimité :

- **les mobiliers prévus ;**
- **les plans d'aménagement des bureaux d'information touristique ;**
- **le lancement d'une consultation auprès d'entreprises sur la base des éléments présentés.**

En complément, il propose de consulter les entreprises locales pour la réalisation du nouveau mobilier des BIT et de laisser la possibilité que ce soit plusieurs entreprises de proximité qui les réalisent.

VI - ACHAT DE MATERIEL NUMÉRIQUE POUR L'ACCUEIL TOURISTIQUE DANS LES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Elue référente : Céline Auger

La Maison du tourisme accueille 48 000 visiteurs par an dans ses 6 bureaux d'information touristique (BIT). Elle regroupe environ 30 agents permanents (salariés ou mis à disposition) et plusieurs saisonniers.

En concertation avec les collectivités locales, elle a décidé d'améliorer la qualité des services d'accueil proposés aux clientèles touristiques et aux habitants au sein des bureaux d'information. Cette évolution était devenue nécessaire compte tenu des éléments suivants :

- certains BIT n'ont pas fait l'objet d'aménagement, d'adaptation depuis de nombreuses années ;
- le nouveau fonctionnement de la MDT a mis en évidence la disparité des équipements et des fonctionnements entre les BIT ;
- la Maison du tourisme n'a pas pris le virage numérique au sein des BIT ;
- les devantures sont toutes anciennes et présentent de précédentes appellations sans mettre en valeur le nouveau nom de l'office de tourisme ni le nouveau nom de la destination et son code de marque ;
- les pratiques touristiques évoluent fortement. Les attentes des touristes vis-à-vis des bureaux d'information vont encore énormément varier dans les années à venir. Un regard prospectif est devenu nécessaire.

Les orientations de ces projets d'aménagement sont les suivants :

- faire « ressentir » l'esprit de la destination.
- créer un espace de découverte de la destination.
- jouer la complémentarité entre supports papier et numérique.
- cocooner les visiteurs en réorganisant les espaces d'accueil.
- diversifier les services aux visiteurs.
- développer les boutiques.
- mettre davantage en évidence le service de billetterie.
- faire des BIT des lieux de valorisation et d'échange avec les acteurs locaux et la population locale.
- prévoir l'évolution (dans le temps) et la mobilité des outils accueils.

Le projet comprend des lots différents :

- les aménagements intérieurs (travaux réalisés par les collectivités locales) ;
- les aménagements extérieurs (vitrines) avec une agence spécialisée Stut ;
- une nouvelle gamme de mobiliers réalisée par l'équipe d'architecte Mazuel / Ménard.

Même si le projet de rénovation des bureaux d'information touristique a été conçu pour favoriser l'échange humain, quelques équipements numériques sont nécessaires. Ils seront moins nombreux que prévu initialement pour tenter de limiter les consommations et l'impact environnemental et adaptés pour des usages souples et multiples

Lot 1 : Fourniture de matériel informatique

- 5 ordinateurs portables

Ces ordinateurs ont pour objectif de permettre aux agents d'accueil de mieux renseigner les visiteurs : consultation de la base de données de l'offre touristique, utilisation du système de caisse (boutique et billetterie), réponse aux demandes d'information via les outils numériques (tchatbot, réseaux sociaux, etc.)

- 14 tablettes tactiles et leurs accessoires

Ces tablettes permettraient aux agents d'accueil d'accompagner le visiteur avec un moyen numérique. Elles seraient essentiellement utilisées pour faire une démonstration des différents sites internet et applications de la destination dont celle spécifique à la randonnée. Elles pourraient également servir aux enquêtes de satisfaction, par exemple.

- 6 imprimantes multifonction

Ces imprimantes permettraient d'imprimer et scanner des documents pour les visiteurs, via un matériel léger à poser sur le comptoir d'accueil.

Lot 2 : Fourniture d'écrans d'affichage dynamique

Afin de valoriser son offre de découverte (visites guidées nature et patrimoine) et d'évènements de la destination (festivals, concerts, animations, etc.), la Maison du tourisme souhaite s'équiper d'un affichage dynamique au sein des bureaux.

- 6 écrans dynamiques avec fixations murales ;
- 1 logiciel permettant de gérer un affichage harmonisé simultané dans chaque BIT ou pouvant être personnalisé par BIT à partir de différentes clés de tri.

Plan de financement prévisionnel

DEPENSES HT		RECETTES HT	
LOT 1	17 553,76 €	LEADER (80%)	28 143,00 €
LOT 2	17 625,00 €	Autofinancement (20%)	7 035,76 €
TOTAL	35 178,76 €	TOTAL	35 178,76 €

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- de réaliser l'achat de matériel numérique pour l'accueil touristique dans les bureaux d'information touristique tel que détaillé ci-dessus
- de solliciter les fonds Leader pour financer ce programme d'actions ;
- d'autoriser la prise en charge systématique par l'autofinancement en cas de financement LEADER inférieur au plan de financement ;
- d'autoriser la présidente à signer toute convention afférente.

VII - AVENANT 2023 AUX CONVENTIONS DE PARTENARIAT 2022-2024 ENTRE LA MAISON DU TOURISME ET LES COLLECTIVITES MEMBRES DE DROIT

Elue référente : Céline Auger

Comme tous les ans, un avenant annuel vient compléter les conventions de partenariat triennales entre la Maison du tourisme et les collectivités membres de droit.

Le projet de contenu est présenté ci-dessous. Il est présenté tel qu'il a été validé en Conférence de l'Entente réunie le jeudi 10 novembre dernier.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité :

- **d'adopter le projet d'avenant 2023 aux conventions de partenariat 2022-2024 entre la Maison du tourisme et les collectivités membres de droit ;**
- **d'autoriser la présidente à signer l'avenant.**

En complément de la convention d'objectifs et de moyens 2022-2024 entre la communauté de communes et la Maison du tourisme du Livradois-Forez, il est convenu spécifiquement pour l'année 2023 ce qui suit :

ARTICLE 1 : AMENAGEMENT DES BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

Il a été décidé d'harmoniser et aménager les bureaux d'information touristique (BIT) de la Maison du tourisme en deux tranches.

1 – Première tranche (devanture et études)

La première tranche, démarrée en 2021, a compris :

- l'aménagement des devantures des BIT ;
- une étude pour l'aménagement intérieur et extérieur des BIT.

Contenu	Coût prévisionnel (HT)
Lot 1 : devanture – prestation de conseil	8 000 €
Lot 1 : devanture – aménagement	38 000 €
Lot 2 : étude aménagement intérieur	14 000 €
TOTAL	60 000 €

Cette tranche a été financée de la façon suivante :

Contributeurs	Montant
Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes (Contrat Parc Livradois-Forez)	48 000 €
CC Ambert Livradois Forez	6 000 €
CC Thiers Dore et Montagne	3 600 €
CC Billom communauté	1 200 €
CC Entre Dore et Allier	1 200 €
TOTAL	60 000 €

Les collectivités ont délibéré et payé les contributions correspondantes. En date du 30/09/2022 reste simplement à aménager la vitrine du BIT d'Ambert qui est en cours d'aménagement.

2 – Deuxième tranche : aménagement intérieur

La deuxième tranche va consister à réaliser les investissements suite aux préconisations de la tranche 1 concernant l'aménagement intérieur.

L'aménagement intérieur ne concernera que 6 bureaux d'information touristiques, à savoir :

- CC Ambert Livradois-Forez : Ambert, Saint-Anthème.
- CC Thiers Dore et Montagne : Thiers, Courpière et Saint-Rémy-sur-Durolle
- CC Billom communauté : Billom

Les plans d'aménagement de chaque BIT sont annexés à la présente convention. Ces plans ont fait l'objet d'une concertation collective entre les mairies concernées, les communautés de communes et la Maison du tourisme. La signature du présent avenant vaut validation des plans d'aménagement.

Le budget prévisionnel actuel de l'opération (au 30/09/2022, chiffré par les agences Ménard/Mazuel) avant consultation des entreprises est le suivant (en HT)

CM

	ALF		TDM			BILLOM CO	TOTAL
	AMBERT	ST ANTHÈME	COURPIÈRE	ST REMY	THIERS	BILLOM	
FABRICATION MOBILIER BOIS SUR MESURE	21 467 €	16 714 €	15 593 €	10 573 €	22 748 €	18 797 €	105 892 €
ACHAT MOBILIER DE BUREAU (STANDARD)	2 563 €	1 388 €	1 068 €	641 €	2 563 €	1 709 €	9 932 €
IMPRESSION	1 442 €	1 282 €	1 335 €	1 228 €	1 442 €	1 335 €	8 064 €
GRAPHISME	1 282 €	1 202 €	1 228 €	1 175 €	1 282 €	1 228 €	7 397 €
NUMÉRIQUE (tablettes, écrans, logiciels)	6 408 €	4 272 €	4 272 €	4 272 €	6 408 €	6 408 €	32 040 €
TOTAL / BIT	33 162 € 20,0%	24 858 € 15,2%	23 496 € 14,4%	17 889 € 10,9%	34 443 € 21,0%	29 477 € 18,0%	163 325 € 100,0%
TOTAL/ COMMUNAUTE DE COMMUNES	58 023 € 35,5%		75 828 € 46,4%			29 477 € 18,0%	100,0%

Cette deuxième tranche bénéficiera du financement du Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes au titre du Contrat de Parc Livradois-Forez (arrêté pris en 2022) et devrait bénéficier du programme Leader "Parc Livradois-Forez" sur les aspects numérique (instruction début 2023).

Le plan de financement prévisionnel HT est le suivant :

Conseil régional	95 000 €	58%
Leader	31 549 €	19%
Ambert Livradois Forez	12 236 €	23%
Thiers Dore et Montagne	15 992 €	
Billom communauté	6 216 €	
TOTAL	163 324 €	100%

La communauté de commune s'engage à :

- assurer la coordination/réalisation des travaux d'aménagement (éclairage, peinture, cloisons, etc.) pour les BIT qui la concernent ;
- contribuer au financement de cette tranche à hauteur des montants mentionnés dans le tableau ci-dessus.

La Maison du tourisme s'engage à soumettre à validation des communautés de communes les commandes aux différents fournisseurs après consultation des entreprises (lots agencement, mobilier, graphisme/impression et numérique).

ARTICLE 2 : DEMARCHE DE CLASSEMENT, DEMARCHE QUALITE ET SCHEMA D'ACCUEIL ET D'INFORMATION TOURISTIQUE

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'information touristique sur le territoire, a été engagé un ensemble de démarches de façon logique et intégrée regroupant à la fois :

- une démarche qualité permettant de solidifier la qualité des services proposés aux visiteurs (mais aussi aux prestataires touristiques, salariés et collectivités locales)

- la création d'un schéma d'accueil et d'information touristique pour apporter de la cohérence à l'ensemble de la démarche d'accueil concernant l'ensemble des acteurs de la destination (MDT, prestataires, collectivités locales)
- le classement de l'office de tourisme.

Pour réaliser l'ensemble de ces missions, il a été décidé de recruter une chargée de mission pour une période de 18 mois dont la contribution des communautés de communes (sur les exercices 2021 et/ou 2022) a été la suivante.

CC Ambert Livradois Forez	40 %	4 800 €
CC Billom communauté	15 %	1 800 €
CC Entre Dore et Allier	12,1%	1 440 €
CC Thiers Dore et Montagne	32,9%	3 960 €

En complément, la Maison du tourisme a décidé de prolonger d'un an le contrat de la chargée de mission (de novembre 2022 à octobre 2023) sans contrepartie complémentaire des communautés de communes.

ARTICLE III - TAXE DE SEJOUR

Après concertation au sein de la conférence de l'Entente « politique touristique du Livradois-Forez » réunie à trois reprises en 2021, les 4 communautés de communes membres de droit de la Maison du tourisme du Livradois-Forez (Ambert Livradois-Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne) ont délibéré sur une harmonisation des tarifs de la taxe de séjour.

Sur la base de la fréquentation touristique 2019, le surplus du produit de la taxe de séjour a été estimé en 2023 à 74 794 € réparti de la façon suivante :

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

Il a également été convenu collectivement de faire évoluer l'affectation du produit de la taxe de séjour en attribuant chaque année le surplus de ce produit à la Maison du tourisme du Livradois-Forez, sur la base des montants estimés ci-dessus pour les années 2023 et 2024.

La communauté de commune s'engage à effectuer à la Maison du tourisme le versement d'une partie de la taxe de séjour correspondant au montant identifié dans le tableau ci-dessus.

ARTICLE IV – ELABORATION DU SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DURABLE DE LA DESTINATION LIVRADOIS-FOREZ

Afin de contribuer au développement de la destination, en lien avec le classement Parc naturel régional Livradois-Forez, les collectivités locales sont conscientes que la création de l'office de tourisme intercommunautaire, avancée notable pour le territoire, n'est cependant pas suffisante. Mutualiser des moyens pour développer l'accueil, l'information et la promotion de la destination ne peut être efficace qu'à la condition que soit élaboré, en amont, un projet collectif de DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE GLOBAL ET DURABLE DE LA DESTINATION, vecteur essentiel de **développement économique, social et environnemental du territoire.**

Comme prévu dans la stratégie de la Maison du tourisme 2022-20227, il est donc prévu d'engager collectivement en 2023 l'élaboration d'un Schéma de développement touristique global et durable de la destination Livradois-Forez.

Pourquoi un projet de schéma ?

- Parce qu'il ne peut y avoir de développement touristique d'une destination sans amélioration de son offre touristique d'hébergements, de restauration, d'activités de loisirs et de pleine nature, de transports, de services, etc.
- Parce que certains sites emblématiques majeurs (locomotives de la destination) n'ont plus la force d'attraction qu'ils avaient il y a plusieurs années.

- Parce qu'une connexion plus forte entre une stratégie d'offre et une stratégie promotionnelle est indispensable.
- Parce que le tourisme, dans le droit des collectivités, est une compétence partagée, agir en coopération est devenu indispensable.
- Parce que les modèles de développement (du futur) n'ont pas encore assez pris le pas sur les modèles anciens.

L'une des particularités de ce schéma est qu'il puisse être « multi-territorial » et donc intégrer des échelles différentes dont :

- la destination Livradois-Forez comprenant : le périmètre d'intervention de la MDT (4 EPCI) et les autres EPCI concernés en partie par le territoire du Parc naturel régional (communes du Parc dépendant d'un autre office de tourisme que la Maison du tourisme) ;
- chacune des 4 communautés de communes membres de la MdT ;
- des villes pôles touristiques volontaires

Ce schéma comprendra notamment :

- Un diagnostic touristique de la destination
- Un bilan des actions liées au tourisme des collectivités partenaires
- Un éventuel enrichissement du positionnement marketing de la destination
- La définition des enjeux du développement touristique durable
- Des orientations stratégiques
- Une déclinaison sous forme de plan d'actions
- Une méthode d'animation, de suivi et d'évaluation de l'ensemble du projet.

Pour conduire ce travail, une mission d'expertise sera confiée à un cabinet d'étude, dont la **maîtrise d'ouvrage sera assurée par le syndicat mixte du Parc**, dans le cadre de l'Entente « politique touristique du Livradois-Forez » et au titre du présent avenant de la convention d'objectifs et de moyens. **La démarche globale sera animée par la Maison du tourisme.**

1) Coût prévisionnel de l'opération (TTC)

Mission bureau d'étude	60 000 €
Organisation des temps collectifs (séminaire, ateliers, réunions de travail)	1 000 €
Edition de supports de communication : impression de la stratégie en version papier, lettre spéciale d'information pour les élus et prestataires	4 000 €
TOTAL	65 000 €

2) Plan prévisionnel de financement

Financement de Conseil départemental 63 (40 % sur l'étude)	24 000 €
Autre financement public à 40 % sur l'étude (restant à trouver)	24 000 €
Autofinancement	17 000 €
TOTAL	65 000 €

Le syndicat mixte du Parc naturel régional et la Maison du tourisme financeront à parité le reste à charge du coût de ce schéma (autofinancement estimé entre 17 000 € et 41 000 € selon les financements obtenus).

La communauté de communes s'engage à prendre une délibération de principe pour l'élaboration du schéma de développement touristique durable de la destination Livradois-Forez avec une déclinaison à l'échelle de son territoire d'intervention.

ARTICLE V - RECAPITULAIF DE LA CONTRIBUTION 2023 DES COLLECTIVITES

La convention triennale précise dans l'article 7 et son annexe les montants des contributions annuelles des collectivités. Le tableau était le suivant :

CM

	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 €

Pour 2023, la contribution des collectivités est déterminée dans le tableau ci-dessous agrège les contributions relatives au programme d'aménagement des bureaux d'information touristique (article 1 de cet avenant) et à la taxe de séjour (article 3 de cet avenant).

Contributeurs	Contribution annuelle (2023)	Reversement d'une partie de la taxe de séjour	S/total 1	Programme aménagement des BIT	TOTAL
Ambert Livradois Forez	421 860 €	32 679 €	454 539 €	12 236 €	466 775 €
Thiers Dore et Montagne	436 053 €	33 582 €	469 635 €	15 992 €	485 627 €
Billom communauté	117 024 €	3 229 €	120 253 €	6 216 €	126 469 €
Entre Dore et Allier	69 045 €	5 304 €	74 349 €	0 €	74 349 €
S/total 1	1 043 982 €	74 794 €	1 118 776 €	34 444 €	1 153 220 €
PNR Livradois-Forez	38 170 €	0 €	38 170 €	0	38 170 €
TOTAL	1 082 152 €	74 794 €	1 156 946 €	34 444 €	1 191 390 €

Les versements à la Maison du tourisme se font :

- pour la contribution annuelle, comme convenu à l'article 7 de la convention triennale en 3 versements (30 % avant fin janvier ; 40 % avant fin avril ; 30 % avant fin septembre)
- pour le reversement de la taxe de séjour en totalité avant fin avril ;
- pour le programme d'aménagement des BITs après livraison de l'ensemble des matériels soit à priori au plus tard d'ici la fin de l'année 2023.

La communauté de communes s'engage à verser sa contribution 2023 à la Maison du tourisme du Livradois-Forez dont le montant et l'échéancier sont identifiés dans le tableau ci-dessus.

CM

VIII – VERSEMENT DE LA PRIME DE PARTAGE DE LA VALEUR

Elue référente : Corinne MONDIN

La loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat crée la prime de partage de la valeur (PPV). La PPV remplace la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (Pepa). Reprenant le principe de la Pepa, la prime de partage de la valeur est un dispositif incitant les employeurs à verser une somme annuelle complémentaire à leurs employés d'un montant maximum de 3 000 euros.

La prime est exonérée de cotisations sociales.

Pour pallier aux évolutions de l'inflation (et en profiter pour remercier le travail de l'équipe technique), il est proposé de verser cette prime à l'ensemble des salariés :

- dans une limite de 500 €/agent (pour les agents salariés et mis à disposition) ;
- versée au prorata du temps de travail hebdomadaire.

Le coût de la prime est estimé à 14 000 euros.

Le conseil d'administration décide à l'unanimité d'attribuer la prime de la valeur aux agents de la Maison du tourisme suivant les modalités ci-dessous pour un montant estimé à 14 000 euros.

QUESTIONS DIVERSES

Vidéos

Il est proposé de développer des partenariats locaux pour développer la diffusion des films réalisés par la Maison du tourisme (écoles, médiathèques, cinémas, etc.).

Sites remarquables du goût

Le site remarquable du goût de la fourme d'Ambert ne participe pas traditionnellement au salon des sites remarquables du goût de Billom. Il est proposé de se rapprocher des différents partenaires dont le SIFAM pour pouvoir les inciter à y participer.

B – INFORMATIONS

IX - INFORMATIONS SUR LES RELATIONS PRESSE EN COURS

Promotion de l'Espace VTT grand air

En partenariat avec l'agence régionale de tourisme et l'OT Loire Forez, la Maison du tourisme a contribué au financement et à l'organisation d'un reportage de Michel Cymes sur les hautes-chaumes du Forez (Opération "Docteur Good").

Le reportage était en cours de finalisation fin novembre (incrustation titraillie et textes)

La Maison du tourisme et l'OT Loire-Forez diffuseront l'émission sur les réseaux sociaux respectifs entre le 27/03/2023 et le 03/04/2023.

"ID pratiques"

Le dernier CA a adopté le principe d'un partenariat avec « ID Pratiques ». Le premier RDV avec l'équipe s'est déroulé le 17/11. L'article sera conçu autour de 3 axes :

- Approche de connaissance générale du Livradois-Forez, Parc naturel régional en Auvergne et de ses valeurs
- Activités liées au tourisme et "rencontres humaines" à forte valeur ajoutée éco-responsable
- Offres de séjours et sélection d'hébergements proposant des innovations en matière de tourisme "responsable" ou qui abordent des thèmes de séjours en lien

Esprit d'ici

La Maison du tourisme a accueilli deux journalistes pour le magazine "Esprit d'ici" (du 09/10 au 13/10) : accueil sur cinq jours. Un programme dense axé sur les "rencontres" (Fabienne Gâteau/ musée de la Céramique ; Véronique Vernat/ Le Manoir de la Manantie ; Ludivine Bourdige/ La Toscane d'Auvergne ; Jean Jallat / Confrérie des Grands Goussiers ; Sébastien Bourletias/ l'Ail rose de Billom AOP ; Laurent Girard/ l'ail noir de Billom ; Marie Cornée / patrimoine billomois ; Philippe Dubus / La Route des Châteaux d'Auvergne & château de Montmorin ; Céline Madayre / Gaec des beaucerons & Glaces Pis'Lait ; Emmanuel Kerderrien / La Ferme de la Framboise ; Helen & Henk Slik/ La Paresse en Douce ; Antoine de Boismenu/ Fourme d'Ambert AOP ; Jean-Claude Corbel/ faune et flore du PNRL-F ; Agnès Moilier: patrimoine ambertois ; Thierry Chelle/ recettes Fourme d'Ambert ; Gwenaëlle Rodary/ Gaec Rodary ; Maud Colombie/ Le Moulin de Nouara.

Emission de France TV "En vadrouille" (France 3)

La Maison du tourisme a accueilli l'équipe animée par Loïc Ballet le 14 novembre à Ambert. Une première diffusion de l'émission "En Vadrouille" sur France 3-Auvergne-Rhône-Alpes est prévue le vendredi 09/12 à 9h30. Une rediffusion serait également prévue dans la chronique "C'est au programme" sur (France 2).

Opération « box des journalistes »

La Maison du tourisme a conçu une box « les Trésors du Livradois-Forez ».

- Contenu de la boîte : couteau Le Thiers, une améthyste d'Auvergne, une bière artisanale locale, un dé à jouer en terre cuite, guimauves à l'ail noir, carnet en papier "à la main" Richard-de-Bas, etc.
- Envoi au top 10 "médias" après contacts préalables de l'agence Qui Plus Est auprès des rédactions.



Communiqué de presse "Automne-hiver" (novembre)

- Thématique abordée : un territoire révélateur de passions (mise en avant de l'artisanat, de La Route des Métiers, de l'actualité "hiver", et de fin d'année festive avec le Moulin Bleu).
- à retrouver sur le site internet : <https://www.vacances-livradois-forez.com/espace-presse/espace-presse-1/>

X - BILAN DE LA CAMPAGNE « AUTOMNE » EN PARTENARIAT AVEC LES GÎTES DE FRANCE DU PUY DE DÔME

Elu référent: Alain Néron

En partenariat avec les Gîtes de France du Puy-de-Dôme, et suivant la convention annuelle, une campagne de "conversion" publicitaire (à vocation d'engager des réservations auprès des hébergements labellisés Gîtes de France) a été mise en place sur Facebook en amont des vacances scolaires d'automne.

Budget : 1 000 €

8 153 vues de la page de redirection

Couverture : 207 041 (nombre de personnes qui ont vu la publicité au moins une fois)

XI - BILAN DU SALON 'ROC D'AZUR

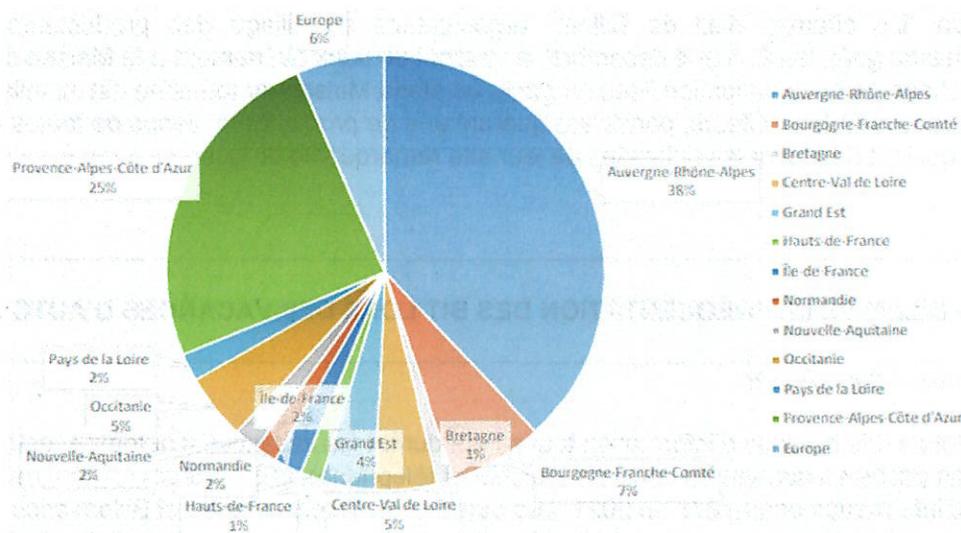
Elu référent: Alain Néron

Le territoire du Livradois-Forez était présent sur 2 stands.

Stand "Destination grand air"

L'espace VTT « Destination Grand Air » regroupait de nombreux partenaires : l'OT du Roannais, Roannais Agglomération, Maison du Tourisme du Livradois- Forez, Vichy Destinations, Loire Forez Tourisme et Loire Story. 8 membres du club VTT des Bois Noirs étaient également présents.

- Coût Total du stand (surface, structure, mobilier, décoration et impression des flyers) 12 600,00 € HT soit 2 100 € par structure.
- 450 contacts ont été renseignés sur le stand (soit 28 € le coût contact/achat du stand et hors frais annexes des structures)
- 111 contacts "qualifiés" collectés par l'intermédiaire d'un jeu-concours
- Provenance des clientèles rencontrées sur le stand :



Stand Auvergne destination

- Coût Total du stand : 300 €
- 298 contacts ont été renseignés sur le stand Livradois-Forez, dans l'espace "Auvergne"
- 13 contacts "qualifiés" collectés

XII - DÉMARCHE QUALITÉ

Elue référente : Céline Auger

La Maison du tourisme a engagé des actions pour obtenir la marque Qualité tourisme, étape nécessaire en vue de l'obtention du classement de l'office de tourisme en catégorie 1. En septembre 2021, date de la première autoévaluation, la part de critères conformes s'élevait à 23 %. Après un an de travail sur l'ensemble des process, le taux de conformité est à 60 %. Le premier semestre 2023 sera consacré à l'amélioration de ce taux pour atteindre 85 % de critères conformes pour la saison 2023, seuil nécessaire pour lancer la phase d'audit.

Les thèmes restant à travailler sont :

- l'écoute client (réclamation/e-réputation) (critères éliminatoires),
- la structure documentaire,
- la boutique,
- le développement durable,
- ainsi que les questions de signalétique et les aménagements intérieurs qui sont à mener avec l'aide des collectivités.

Le délai de réalisation des aménagements intérieurs des bureaux d'information touristique oblige à décaler la phase d'audit à 2024. Des solutions alternatives sont à prévoir en 2023 pour continuer à mobiliser les équipes : auto-évaluation, partenariat à développer avec un office de tourisme qui est engagé dans la démarche et qui pourrait tester les critères de l'accueil et de l'écoute-client pendant la saison 2023.

XIII - 25^E VILLAGE DES PRODUCTEURS DES SITES REMARQUABLES DU GOUT

Elue référente : Céline Auger

L'association "les champs d'ail de Billom" organisatrice du village des producteurs des sites remarquables du goût, les 2, 3 et 4 décembre, a souscrit un pack événement à la Maison du tourisme. Outre les actions de communication liées au pack, un stand Maison du tourisme est installé durant les 3 jours pour accueillir les visiteurs, parmi une quarantaine de producteurs, venus de toutes les régions de France, qui font découvrir les richesses de leur site remarquable du goût.

XIV - BILAN DE LA FRÉQUENTATION DES BIT LORS DES VACANCES D'AUTOMNE

Elue référente : Céline Auger

La fréquentation des bureaux d'information touristique durant les vacances d'automne reste stable par rapport à l'an passé en nombre de contacts (guichet et téléphone). 863 visiteurs se sont rendus dans un bureau d'information contre 877 en 2021. Les bureaux de Thiers, Ambert et Billom accueillent les 3/4 des visiteurs. À noter la progression du nombre de visiteurs dans les bureaux situés sur le secteur Ambert Livradois-Forez.

Nombre de contacts guichet et téléphone pour la période du 21 octobre au 6 novembre 2022 (extrait de notre logiciel Koezio)

BIT	2022	2021	2020	Evolution 2022/2021
Ambert	130	105	84	24%
Arlanc	30	14	11	114%
Billom	114	140	100	-19%
Courpière	33	38	44	-13%
Olliergues	15	4	9	275%
Saint-Anthème	58	45	39	29%
Thiers	143	186	122	-23%
Total	525	532	409	-1%

Nombre de contacts et de visiteurs au guichet des bureaux d'information touristique pour la période du 21 octobre au 6 novembre 2022 (extrait de notre logiciel Koezio)

BIT	Guichet 2022		Guichet 2021		Guichet 2020		Evolution 2022/2021	
	Nb de contacts	Nb de visiteurs	Nb de contacts	Nb de visiteurs	Nb de contacts	Nb de visiteurs	Nb de contacts	Nb de visiteurs
Ambert	113	194	82	164	69	131	38%	18%
Arlanc	29	42	14	19	10	17	107%	121%

ca

Billom	74	119	87	169	76	138	-15%	-30%
Courpière	27	35	28	49	35	47	-4%	-29%
Olliergues	14	28	4	5	8	14	250%	460%
Saint-Anthème	43	62	29	37	32	50	48%	68%
Thiers	136	373	164	434	116	303	-17%	-14%
Total	438	863	408	877	346	700	7%	-2%

XV - BILAN DU 1^{ER} ÉDUCTOUR « PUSSEZ LES PORTES DU LIVRADOIS-FOREZ »

Elue référente : Annick Forestier

Pour la première année, la Maison du tourisme a organisé un éductour. Cette opération commerciale a pour objectif de faire découvrir des lieux méconnus aux forfaitistes pour leur donner envie de les référencer dans leur brochure commerciale.

- Les sites visités : Coutellerie l'Arbalète à Thiers, château d'Aulteribe, déjeuner à Ambert, Gaec des Baucerons à Bertignat, et château de Mons.
- 4 autocaristes étaient présents à cette journée : Voyage Fontanon (63), les cars de la vallée d'Azergues (69), Autocars Robin (63), grand tourisme Giron.

Il est prévu d'organiser 2 éductours par an de ce type.

XVI - DÉPLIANT POUR LES COMITÉS D'ENTREPRISES

Elue référente : Annick Forestier

Comme convenu lors du dernier conseil d'administration, un dépliant pour les comités d'entreprise a été réalisé comprenant 10 séjours conçus sous forme d'expériences touristiques et dont les hébergements associés permettent d'accueillir d'autres comités d'entreprise sans puiser dans l'allotement du CSE Michelin.

Le flyer est distribué en séance et annexé en version numérique

XVII - STRATÉGIE DE LA MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ 2022-2027

Elue référente : Corinne Mondin

La stratégie de la Maison du tourisme 2022-2027 telle qu'adoptée en début d'année a fait l'objet de l'édition d'une impression en version papier. Elle est diffusée en séance et annexée en version numérique au présent rapport.

CH

XVIII - LETTRE D'INFORMATION AUX COMMUNES

Elue référente : Corinne Mondin

La Maison du tourisme a réalisé une lettre d'information spécifique aux communes « Comment renforcer l'activité touristique de votre commune avec la Maison du tourisme ? »
Elle est diffusée en séance et annexée en version numérique au présent rapport.

XIX - ÉVOLUTION DU POINT D'INDICE

Elue référente : Corinne Mondin

Un avenant à la convention collective des organismes de tourisme à laquelle est rattachée la MDT a été récemment signé. Il acte une augmentation de 4% de la valeur du point d'indice à compter du 1er octobre 2022. Cette évolution est de loin la plus importante de ces deux dernières décennies. L'impact sur la masse salariale est d'environ 40 000 € / an.

XX - MOUVEMENT DE PERSONNEL

Elue référente : Corinne Mondin

- **Chargé de la politique de la randonnée** : Antoine HORTEUR est embauché depuis le 15 septembre en remplacement de Sébastien Giraud.
- **Chargé des outils numériques et informatiques – Référent RGPD** : Patrick GINET est embauché depuis le 1er septembre en remplacement de Nicolas Pinaud.
- **Accueil BIT Billom**. Le médecin du travail a prononcé le 4 juillet un avis d'inaptitude pour Carole Prat et a transmis des préconisations d'aménagements de poste à la MDT. Depuis le 4 août, Carole Prat a un contrat de 5 heures hebdomadaires et elle n'a plus de missions d'accueil.

XXI - REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DÉPLACEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Elue référente : Corinne Mondin

Aucune demande de remboursement de frais de déplacement n'a été présentée depuis le dernier conseil d'administration.

CONSEIL D'ADMINISTRATION
6 décembre 2022
RÉSOLUTIONS

Nombre de participants à la réunion : 11
Nombre de votants présents : 9
Nombre de voix (présents et représentés) : 19
Le quorum d'1/2 de 28 est atteint.

1^{ère} RÉSOLUTION / Affaire I : Salon du Randonneur (Lyon) 2023

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

2^{ème} RÉSOLUTION / Affaire II : Réalisation d'un film sur l'ail rose de Billom

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

3^{ème} RÉSOLUTION / Affaire III : Partenariat avec le CSE Michelin 2023

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

4^{ème} RÉSOLUTION / Affaire IV : Partenariat avec l'agence de voyage "Aluna Voyages"

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

5^{ème} RÉSOLUTION / Affaire V : Aménagement des bureaux d'information : mobilier et plans d'aménagement

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

6^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VI : Achat de matériel numérique pour l'accueil dans les bureaux d'information touristique

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

7^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VII - Avenant 2023 aux conventions triennales de partenariat avec la Maison d tourisme et les collectivités membres de droit

Pour	19
Contre	0
Abstention	0

8^{ème} RÉSOLUTION / Affaire VIII – Versement de la prime de la valeur

Pour	19
Contre	0
Abstention	0