



# Bilan d'activité 2025 de la **Maison du tourisme** du Livradois-Forez

## LE TOURISME EN LIVRADOIS-FOREZ \*

**3 millions** de nuitées  
**7-8 %** du PIB  
**115 millions d'euros** de retombées économiques  
**75 000 lits touristiques**  
(dont 14 000 lits marchands)  
**Plus de 1 000 emplois** salariés

## BILAN D'ACTIVITÉ 2025 EN CHIFFRES

**35 millions** de vues des campagnes d'affichage à Lyon et Clermont-Ferrand  
**20 millions** de vues des publications sur les réseaux sociaux  
**4,6 millions** d'audience cumulée pour 5 reportages TV  
**518 000 € de vente en ligne** réalisés par les prestataires touristiques via la solution de vente en ligne proposée par la MDT  
**345 000 € de chiffre d'affaires** pour les prestataires via la MDT (excursions, séjours, billets, boutique, etc.)  
**390 000 visiteurs** sur le site internet vacances-livradois-forez  
**110 000 visiteurs** uniques du site internet Livradois-Forez Randonnée : + 19 % /2025  
**35 600 visiteurs** renseignés dans les bureaux d'information touristique et hors les murs  
**37 000 abonnés** sur les réseaux sociaux : + 6 % /2025  
**2 514 km de sentiers de randonnée** entretenus en partenariat avec RELF  
**Plus de 400 participants** au programme des balades nature et patrimoine  
**Près de 300 prestataires partenaires** (dont 11 événements et 3 réseaux touristiques)

\* Sources : Tourisme, panorama et perspectives, PNR Livradois-Forez (2013), Orange Flux vision 2025, Données observatoire touristique régional Auvergne 2010.

## La Maison du tourisme du Livradois-Forez labellisée « Destination d'Excellence »

Après 4 ans de travail, la Maison du tourisme du Livradois-Forez a obtenu la marque « Destination d'excellence ». Attribué par Atout France, agence de développement touristique nationale, ce label d'État – qui se substitue depuis mai 2024 à l'ancien label "Qualité Tourisme" – vise à renforcer la qualité de l'offre touristique en France dont celle des offices de tourisme. Il certifie la qualité des services rendus aux visiteurs et l'engagement en matière de développement durable. Je ne résiste pas au plaisir de vous faire partager les points forts relevés par les auditeurs indépendants :

- › la belle implication du collectif des 5 collectivités dans le projet de l'office de tourisme.
- › la démarche « Entreprise libérée » en cours de déploiement, fondée sur la confiance, la coopération et la responsabilité partagée entre élus, socio-professionnels et salariés.
- › les actions intéressantes menées en matière de qualité de vie au travail.
- › la mise en place du « Schéma d'accueil et de diffusion de l'information » (SADI) avec une vision stratégique et une planification sur la période 2025-2027.
- › des bureaux d'accueil réaménagés, agréables, chaleureux et bien ordonnés.
- › une équipe ambassadrice du territoire avec un accueil toujours chaleureux et professionnel.

- › une communication écoresponsable visant à réduire l'empreinte environnementale, notamment des usages numériques.
- › une politique d'achat écoresponsable.
- › la mutualisation des moyens avec les socioprofessionnels.
- › le suivi des réclamations clients.
- › un dispositif de formation et de sensibilisation des socioprofessionnels avec des rencontres, ateliers et formations tout au long de l'année. Le développement durable est un sujet fréquent.
- › la formation de l'équipe aux enjeux du tourisme durable.

Je remercie et félicite toutes celles et tous ceux qui ont permis cette réussite : les collectivités partenaires (élus et techniciens qui se sont investis), ADN Tourisme, AURA Tourisme, les auditeurs et pré-auditrice, les acteurs touristiques locaux, les concepteurs/aménageurs des locaux et les agents de la Maison du tourisme. Cette reconnaissance a également été possible grâce à la contribution financière de nombreux partenaires. Qu'ils en soient remerciés (\*).

**Corinne MONDIN**

Présidente de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

(\*) communautés de communes (Ambert Livradois-Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne), Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, programme européen LEADER.

# Bilan activité 2025

## ACCUEIL DES PUBLICS

La Maison du tourisme a obtenu, la marque « Destination d'excellence » avec un taux de conformité 90 % sur le pilier qualité et 91 % sur le pilier écoresponsable.

- 3 bureaux d'information touristique labélisés « Accueil vélo »
- Aménagement et inauguration du bureau d'information touristique de Lezoux au sein du musée départemental de la Céramique en partenariat avec le conseil départemental du Puy-de-Dôme.
- **35 600 visiteurs** renseignés en comptoir et par téléphone dans les bureaux d'information touristique.
- **2 650 visiteurs** renseignés « hors les murs » (pots d'accueil dans les hébergements de plus de 100 lits, accueil dans des sites partenaires, stand lors de manifestations locales).
- Gestion de la **diffusion de plus de 82 000 documents**.
- Observatoire de la clientèle. Adhésion à l'outil d'observation de l'opérateur téléphonique d'Orange (grâce au conseil départemental du Puy-de-Dôme).
- Gestion d'une base de données de l'information touristique : **plus de 2 000 fiches d'information**.



Forum des acteurs touristiques © MDT Livradois-Forez

## L'ASSOCIATION

une structure partenariale entre les collectivités locales et les acteurs touristiques locaux

## STATUT JURIDIQUE

Association

## DATE DE CRÉATION

2015

## COMPOSITION

### Membres de droit :

- 4 communautés de communes (Ambert Livradois-Forez, Billom communauté, Entre Dore et Allier, Thiers Dore et Montagne)
- Parc naturel régional Livradois-Forez

### Membres actifs :

### environ 300 prestataires touristiques et des réseaux de prestataires touristiques

(ex : Route des Métiers, Sur les Pas de Gaspard, Randonnée en Livradois-Forez, À pas de lynx)

## REPRÉSENTATION

à **50/50** entre les membres actifs (socio-professionnels) et les membres de droit (collectivités)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### 28 membres

(14 élus, 14 socio-professionnels)

## BUREAU

### 10 membres

(5 élus, 5 socio-professionnels)

## ÉQUIPE TECHNIQUE

### 29 salariés

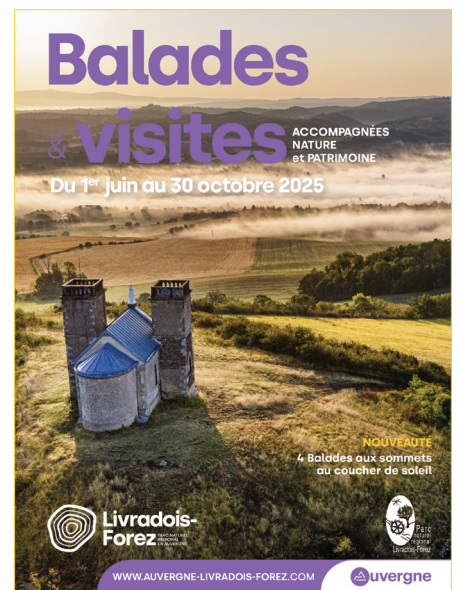
### 25,5 ETP

### 6 saisonniers

## RELATIONS PRESTATAIRES TOURISTIQUES

278 packs partenaires (264 packs prestataires individuels, 11 packs « événements majeurs », 3 packs « réseaux »).

- **Programme de formation** des prestataires touristiques : 14 sessions de formation, 2 forums. 2 journées de découverte, 255 participants.
- Organisation d'un **programme de balades et visites accompagnées** : 38 balades. 373 participants.
- **Valorisation des animations locales**. 900 animations recensées. Édition de 4 guides festivités et animations et 2 éditions thématiques. Plus de 178 000 vues sur le site internet.
- **Service de billetterie** : 517 871 € (+ 30 %), 45 partenaires billetteries. 443 706 € de billetterie (+ 40 %) réalisés directement par les opérateurs touristiques grâce aux outils de vente en ligne fournis par la MDT. 74 165 € de ventes assurées directement par la MDT (- 10 %).
- **Vente de produits locaux** dans les boutiques de la MDT. 200 références et 52 fournisseurs. 9 900 € de chiffre d'affaires.
- **Communication** : gestion de l'espace pro du site internet et d'un groupe Facebook, diffusion de 7 lettres d'information. 332 membres (+ 11 %), 830 publications.



## PROMOTION DE LA DESTINATION

Mise en place du deuxième plan de promotion mutualisé. Objectif : mutualiser des moyens de communication entre les sites et évènements majeurs partenaires pour améliorer collectivement les performances de leur plan de communication respectif. 26 participants. 25 000 € HT mutualisés. 35 millions de vues via 2 campagnes d'affichage d'une semaine à Lyon et Clermont-Ferrand et les campagnes sur les réseaux sociaux. Environ 6 500 utilisateurs du pass inter-sites.

- **Développement d'opérations partenariales** avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme, le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, la Maison du tourisme de la Haute-Loire et les Gîtes de France Puy-de-Dôme. Plus de 20 000 € d'opérations mutualisées.

- Développement de la **marque collective Livradois-Forez** : 148 prestataires partenaires.

- **Partenariat avec 11 évènements majeurs.**

- **12 campagnes de promotion mensuelles.**

- Développement du **site internet** de destination  
[www.auvergne-livradois-forez.com](http://www.auvergne-livradois-forez.com)

- **Développement des réseaux sociaux** : 37 000 abonnés. Gestion de 62 campagnes de promotion sur le réseau Méta (20 millions de vues). Plus de 500 publications dans l'année.

- Édition du **magazine de destination.**

- Participation à **4 salons touristiques grand public** (Roc d'Azur, Salon de la randonnée, Origine Auvergne, Salon des voyages).

- **Développement des relations presse** : 5 reportages dans les TV nationales, 4,6 millions d'audience cumulée. Nombreux articles dans la presse papier et en ligne.

- **Organisation d'un jeu concours** : plus de 16 000 participants.

## COMMERCIALISATION DE LA DESTINATION

Clientèles groupes : accueil de 90 groupes. 201880 € de chiffre d'affaires (+ 12 %). 30 revendeurs d'excursions et de séjours. 5 opérations de promotion des ventes.

- **Clientèles individuelles** : création ou mise à jour de 10 expériences.

- **Comités d'entreprise** : partenariat avec le CSE Michelin. Création de 10 séjours dans des hébergements durables. 51049 € de chiffre d'affaires. 2 opérations de promotion des ventes auprès d'autres comités d'entreprise.

- **5 opérations des ventes** (salon des Voyages Fraizy, salon les ateliers d'Ulysse, workshop de Buchet Voyages, organisation de 2 éductours auprès de 4 autocaristes).

- **Accompagnement des prestataires touristiques** : 144 prestataires touristiques utilisateurs du logiciel de vente en ligne proposé par la MDT. Animation d'un club des utilisateurs de la vente en ligne.

- **Partenariat avec 2 plateformes de vente en ligne** (Gîte de France, Cybevasion).

## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE TOURISTIQUE

- **Maintenance et coordination de l'entretien et du balisage** de 2500 km de sentier de randonnée en partenariat avec l'association RELF.

- Développement du **site internet randonnée** : plus de 110 000 utilisateurs (+ 19 % en 2025).

- Soutien à la création d'**1 topo-guide de randonnée** : *Balades et randonnées en Pays d'Ambert.*

- Contribution à l'évolution de **Destination Grand'R**, le plus grand espace VTT de France. Co-édition d'une carte et co-réalisation d'un site internet.

- Participation à l'élaboration et adoption du de **Schéma de développement de l'offre touristique** animé par le syndicat mixte du PNR Livradois-Forez.

# Focus sur 5 projets pour 2026

## LA MAISON DU TOURISME VISE L'OBTENTION DU CLASSEMENT DE L'OT CATÉGORIE 1



pour garantir la qualité des services auprès de 3 publics : les visiteurs, les prestataires touristiques et les collectivités.

## PLAN DE PROMOTION MUTUALISÉ (3<sup>E</sup> ANNÉE)

avec les sites majeurs, les évènements majeurs et les hébergements écoresponsables. Création de séjours expérientiels et bas carbone. Développement d'un pass inter-sites. Campagnes d'affichage. Campagnes sur les réseaux sociaux.

## NOUVEAU MAGAZINE DE DESTINATION

Avec un nouveau carnet pratique et des cartes



## DÉVELOPPEMENT DE LA RANDONNÉE ITINÉRANTE

Recrutement d'un agent (début mars), structuration des circuits itinérants à pied, cheval, vélo et VTT.

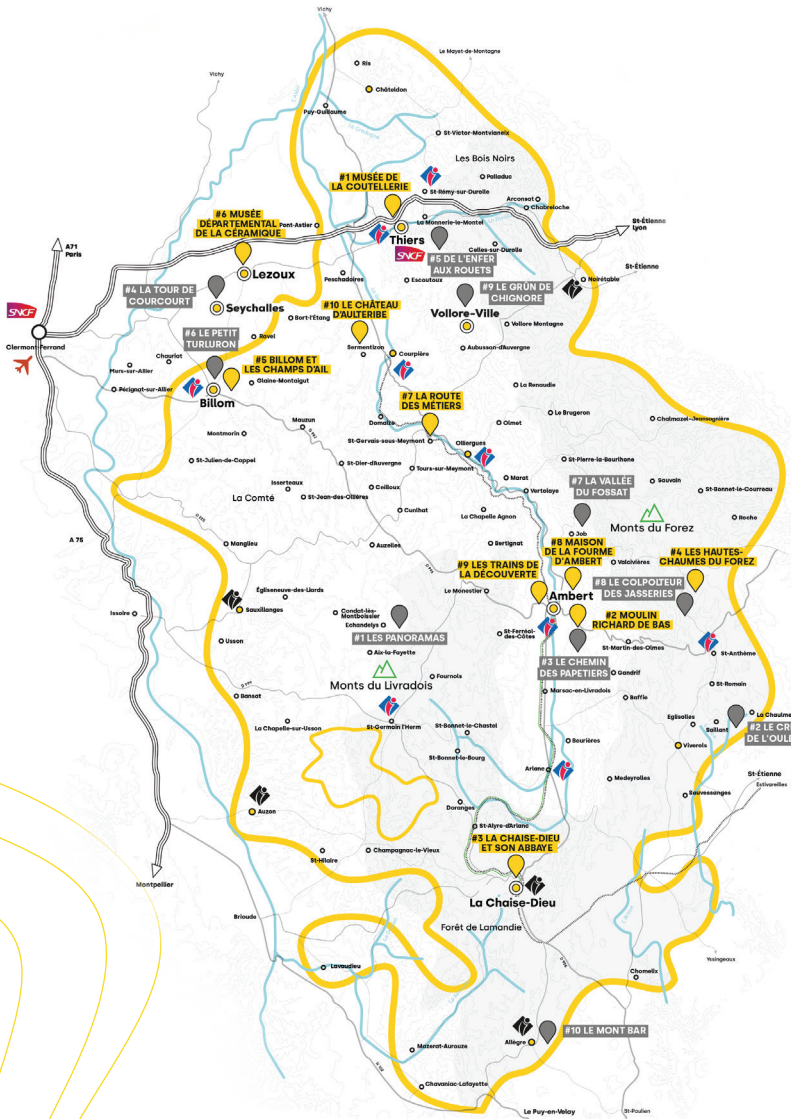
## DESTINATION GRAND R LE PLUS GRAND ESPACE VTT DE FRANCE

Contribution au projet collectif Inauguration Développement d'un réseau de prestataires partenaires Mise en ligne d'un nouveau site internet



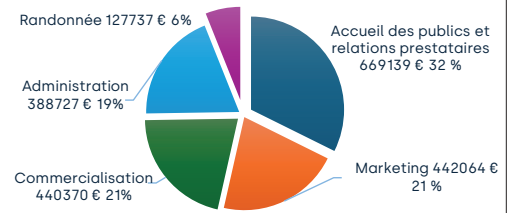
# Le territoire de la Maison du tourisme

- **190** communes (dont 127 sur les 4 communautés de communes membres et 63 avec le label Parc naturel régional Livradois-Forez).
- **136 505** habitants (dont 112 046 sur les 4 communautés de communes membres et 24 459 avec le label Parc naturel régional Livradois-Forez).

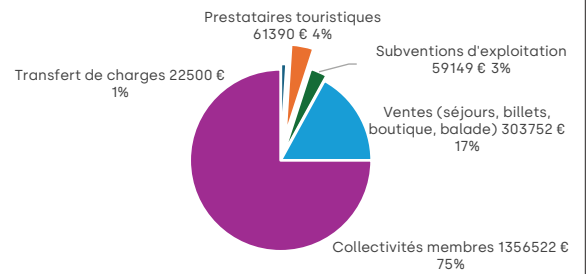


# Budget 2025

## CHARGES



## PRODUITS



## Contribution financière des collectivités 2025

CC Thiers Dore et Montagne	<b>572 576 €</b>
CC Ambert-Livradois-Forez	<b>505 287 €</b>
CC Billom communauté	<b>144 311 €</b>
CC Entre Dore et Allier	<b>88 946 €</b>
PNR Livradois-Forez	<b>45 102 €</b>
Valorisation des mises à disposition	<b>108 607 €</b>
Actions spécifiques	<b>29 100 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 493 929 €</b>

## Plus d'infos

Bilan détaillé du rapport d'activité



Plan marketing de la Maison du tourisme 2023-2027



Stratégie de la Maison du tourisme 2022-2027



Schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique



Espace pro du site internet



## 3 millions de nuitées touristiques en 2025

Fréquentation en nuitée

