

Bilan d'activité 2025

et orientations 2026



**Livradois-
Forez** PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

Maison du tourisme du Livradois-Forez

Assemblée générale
17 mars 2026

Le Sommaire

Mise en bouche : le tourisme en Livradois-Forez en quelques chiffres

- | | |
|---|--------------|
| 1. Administration générale | p. 13 |
| 2. Accueil des publics et relations prestataires | p. 18 |
| 3. Marketing | p. 32 |
| 4. Relations clients et relations commerciales | p. 51 |
| 5. Développement de l'offre touristique | p. 58 |
| 6. Indicateurs | p. 64 |

— **Mise en bouche**

Le tourisme en Livradois-Forez en quelques chiffres

Carte d'identité de l'offre touristique



311 035
hectares

de superficie en Livradois-Forez,
106 350 habitants.

26 sites classés
Natura 2000



200 espèces animales protégées



13 Bourgs et villes de caractères
& **2** plus beaux villages de France

80 km
de chemin de fer
touristique



2 stations de ski de descente



**Livradois-
Forez**
PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

1 Parc naturel régional
250 espèces de flore protégées*



2 780 km
balisés pour la pratique du
VTT/VTAE pour 125 circuits
soit le plus grand espace VTT
de France labelisé par la FFC



3 Pôles touristiques majeurs :
Thiers, Ambert, La Chaise-Dieu



2 500 km
de sentiers balisés
pour la randonnée pédestre
pour 209 circuits balisés



6 réseaux touristiques
(Route des métiers, Sur les Pas
de Gaspard, Toscane d'Auvergne,
À pas de lynx, Coccinelles, RELF)



9 châteaux à visiter



9 sites patrimoniaux remarquables
dont 5 sites inscrits
&
190 monuments historiques*



42 structures
(hébergements et activités)
labelisées « Valeurs parc naturel régional ».



1 Site remarquable du goût
Billom (ail rose)



3 400 km
de rivières dont l'Allier, dernière
rivière sauvage d'Europe



10 lieux de baignades
dont **3** Pavillons bleus



12 événements culturels et
sportifs « majeurs »



Quelques chiffres clés de l'économie touristique locale



94 millions d'euros

Dont 56 millions via les hébergements marchands



3 millions de nuitées

À l'échelle des 4 communautés de communes membres de la MDT



7 % du PIB



**1 151 entreprises
« tourisme »**

d'au moins 1 salarié à l'échelle du PNR
Soit 5 % des entreprises
1 entreprise touristique pour 100 habitants



1 400 acteurs touristiques

60 % sont des prestataires d'hébergements, 25 % des prestataires d'activités et 15 % des prestataires restaurateurs



670 emplois

Emplois touristiques salariés dont 395 dans la restauration, 167 dans les hébergements marchands, 108 dans les autres secteurs



75 000 lits touristiques

dont 86 % de lits non marchands
66 lits touristiques/100 habitants



45 à 50 €/jour

De dépenses moyennes par jour et par personne effectuées par les touristes français sur le Puy-de-dôme, la Haute-Loire et la Loire

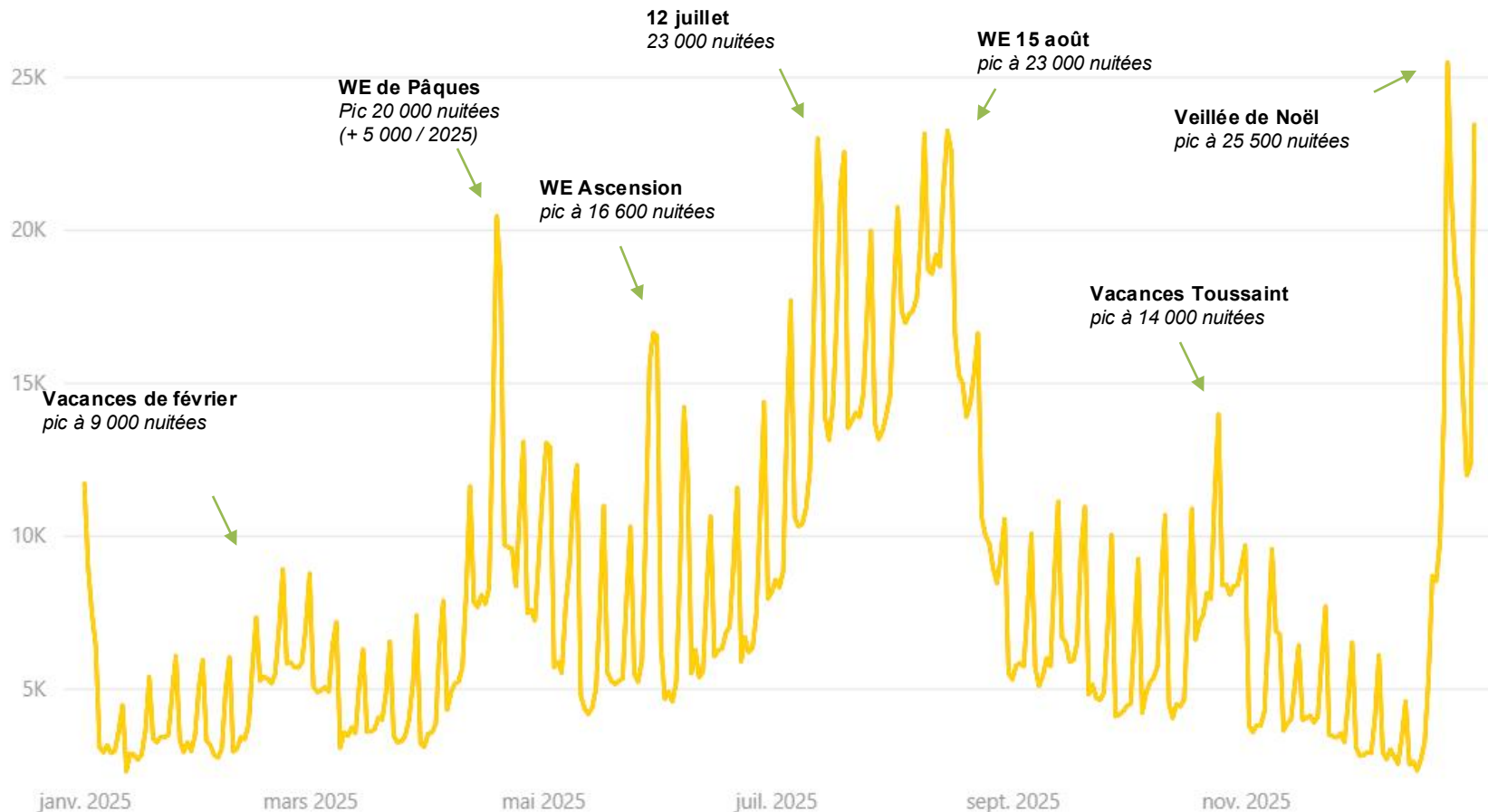


2,9 nuits

2,84 millions de nuitées au cours de l'année

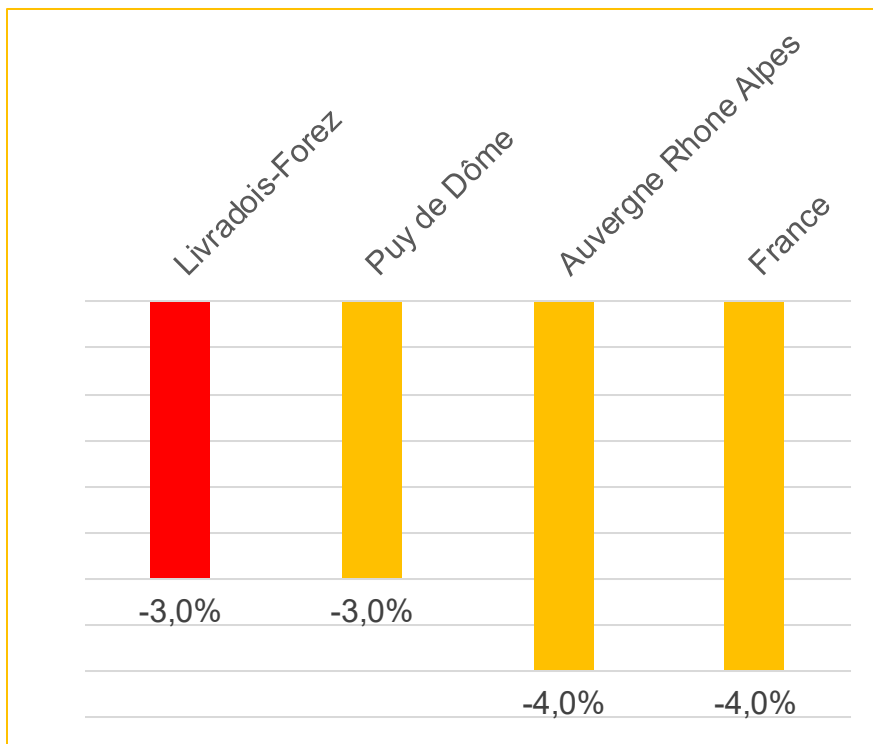
Marchandes et non marchandes sur les 4 communautés de communes membres de la MDT

1 PIC À 25 500 NUITÉES À NOËL



Baisse de la fréquentation touristique en 2025 : - 3 %

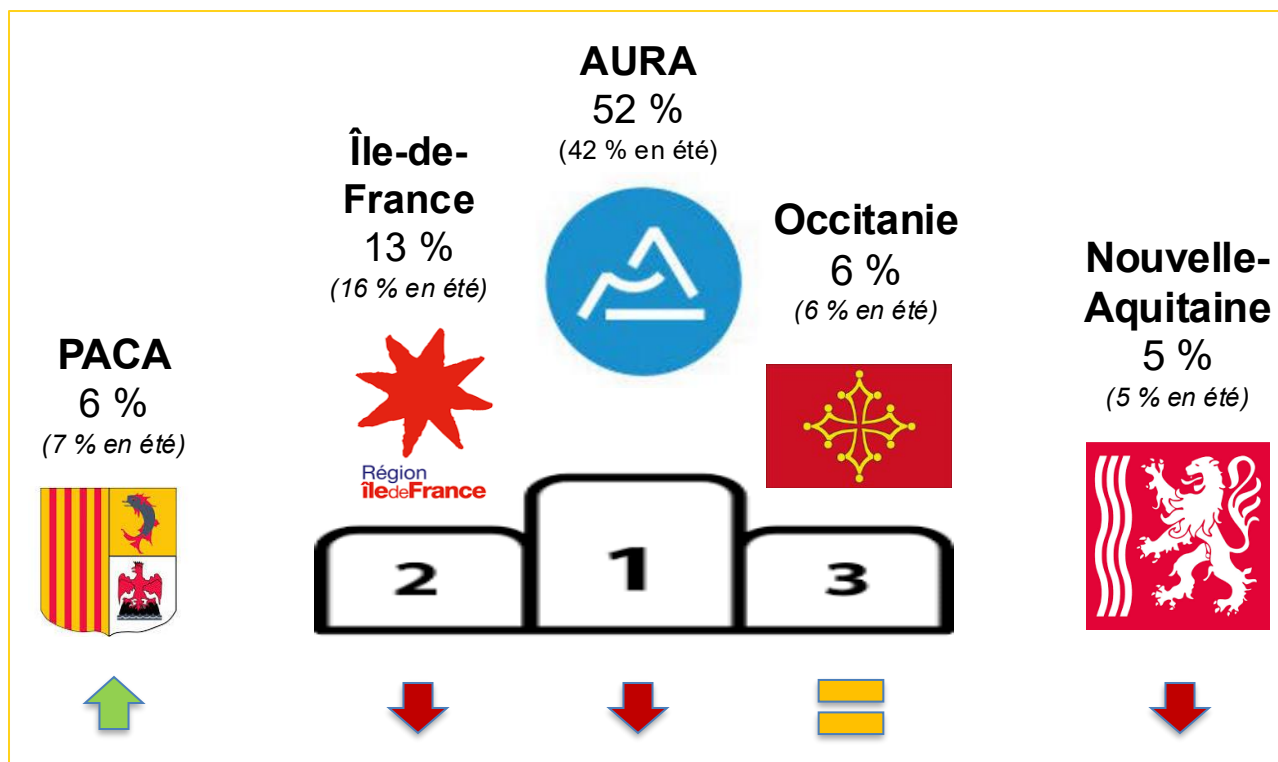
Marchandes et non marchandes sur les 4 communautés de communes membres de la MDT



- Une baisse plus faible au regard de la région Auvergne Rhône-Alpes et de la France
- Une fréquentation presque stable en saison estivale (entre 0 et – 1%)
- Le Livradois-Forez représente **16 % de la fréquentation touristique** du Puy-de-Dôme

2,46 millions nuitées de clientèles françaises : - 3 %

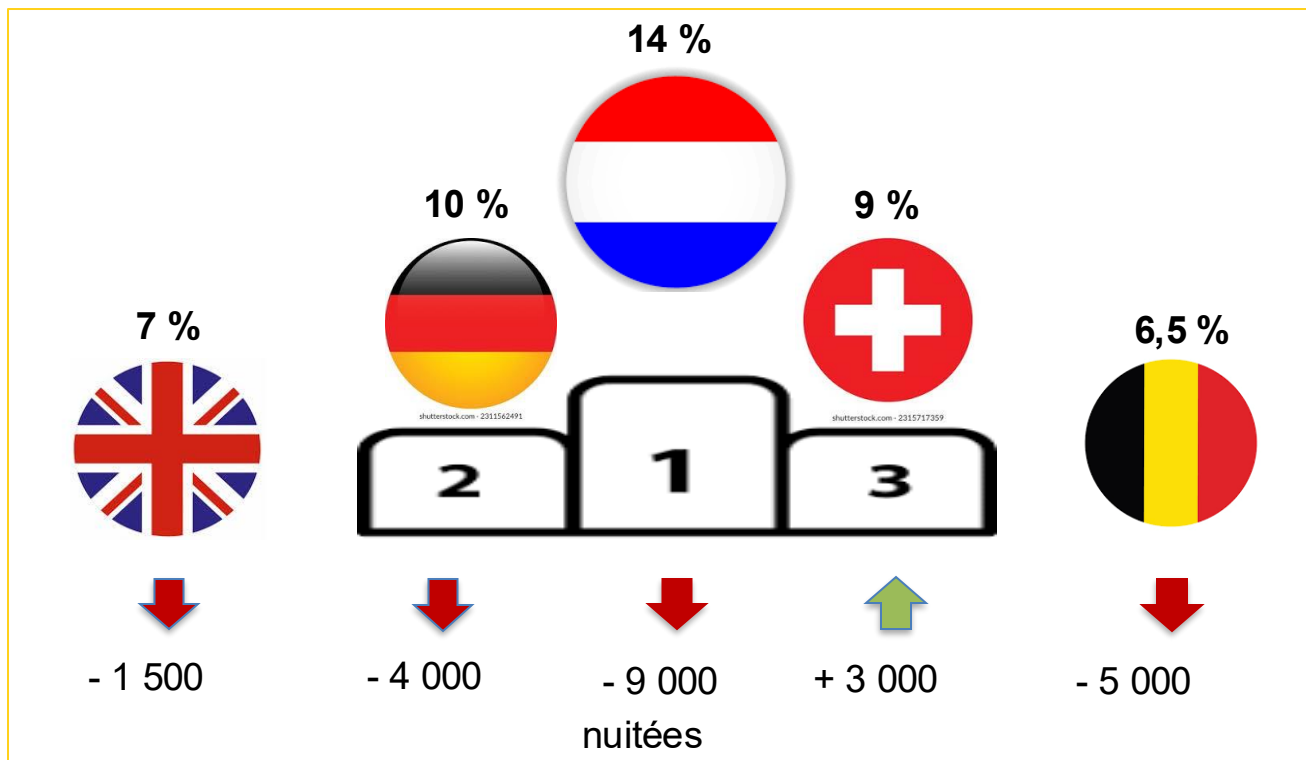
Répartition en nuitées marchandes et non marchandes sur les 4 communautés de communes membres de la MDT



15 % de clientèles étrangères

Répartition en nuitées marchandes et non marchandes sur les 4 communautés de communes membres de la MDT

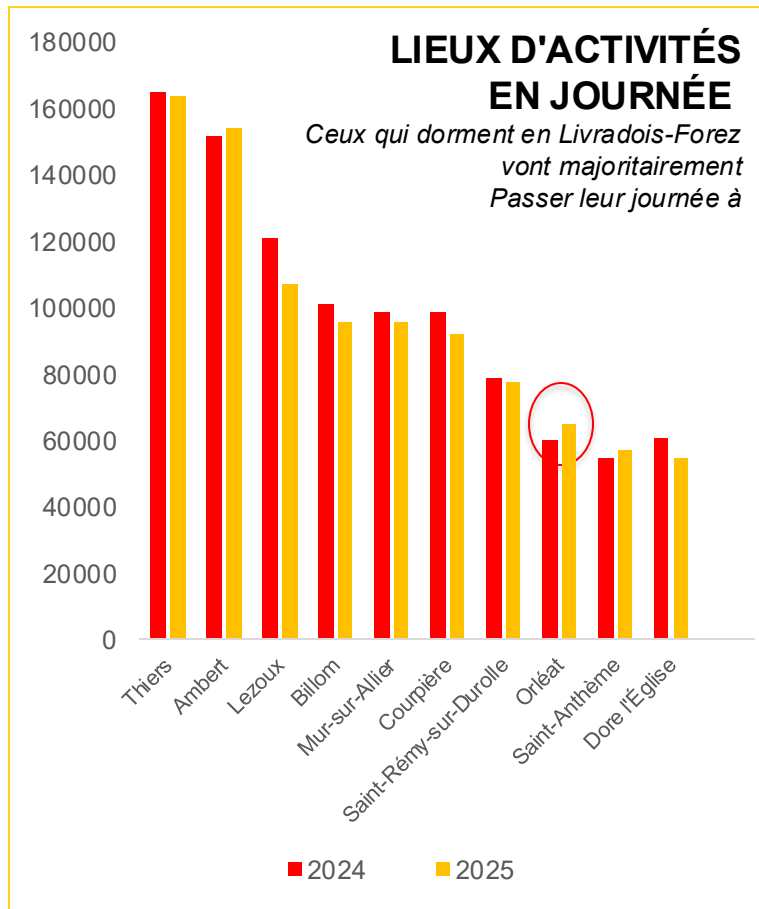
438 000 nuitées étrangères (- 7 %)



Une clientèle étrangère à plus de 40 % d'Europe du Nord

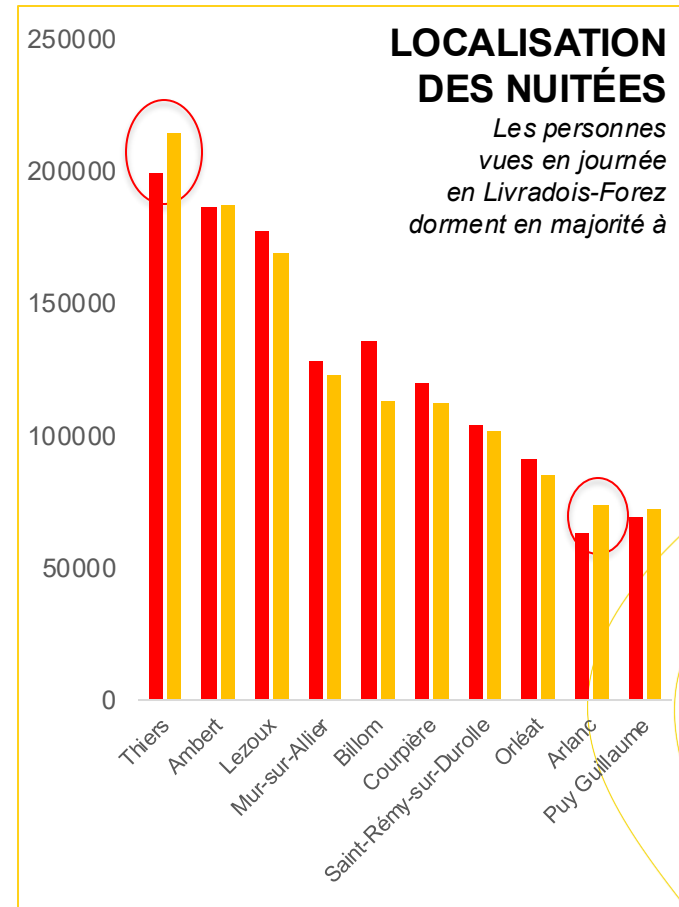
Une baisse de clientèles étrangères (- 6,9 %) plus forte que la moyenne départementale (- 3 %)

Thiers et Ambert, les villes qui accueillent le plus de nuitées et d'activités en journée

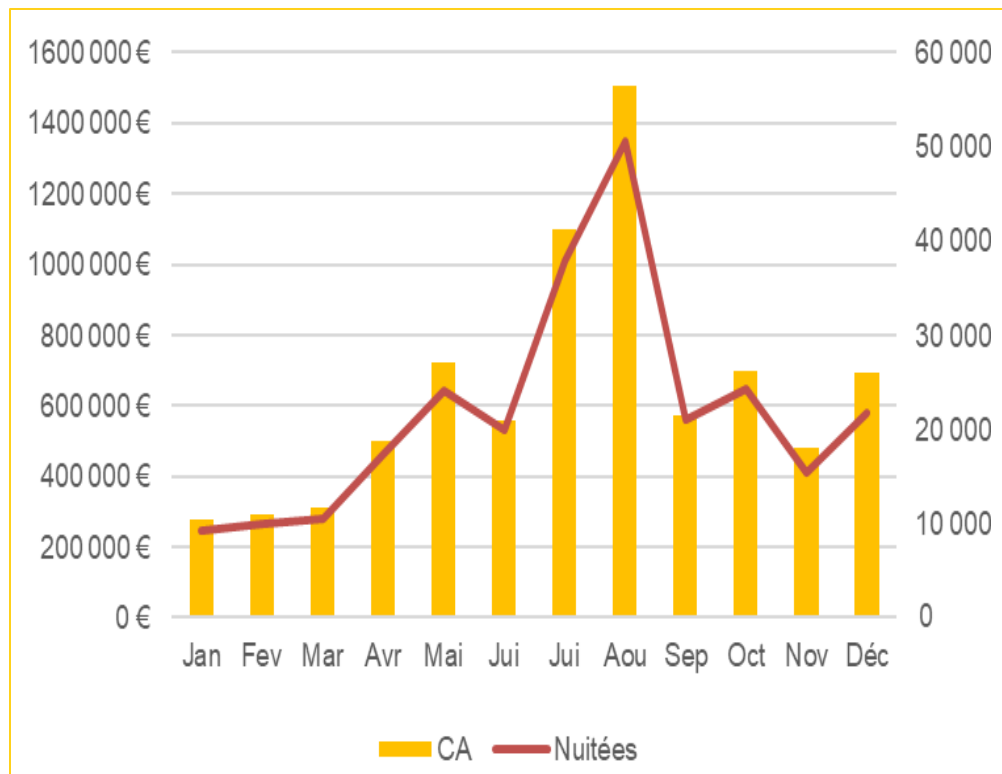


Ex : 164 000 personnes ayant dormi en Livradois-Forez ont passé une partie de la journée à Thiers

Sur l'année, la ville de Thiers est le secteur plus important en nuitées et journées d'activité (alors que c'est Ambert en saison touristique).



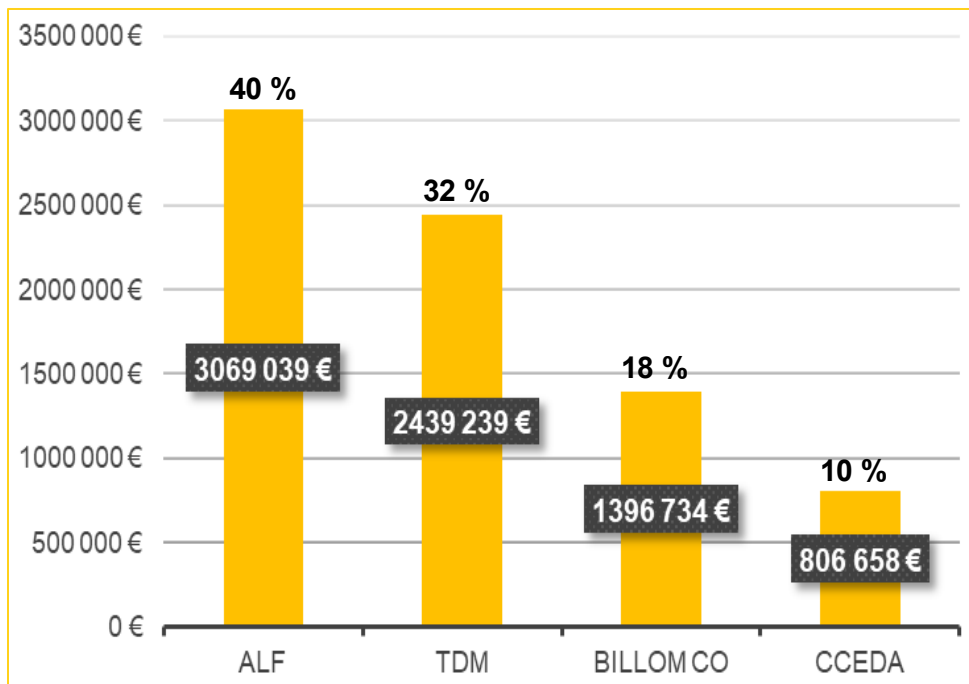
Fréquentation des hébergements en location saisonnière entre particuliers (revenus via des plateformes) sur les 4 communautés de communes membres de la MDT



- 7,7 millions de chiffres d'affaires
- Autant de nuitées lors des 2 mois d'avant et d'après saison que pendant les 2 mois d'été

Sources : Liwango (abonnement financé par le conseil départemental du Puy-de-Dôme) outil d'observation qui suit l'activité des hébergements locatifs entre particuliers sur certaines plateformes de réservation en ligne (Booking, Airbnb, etc.)

Fréquentation des hébergements en location saisonnière entre particuliers (revendus via des plateformes) sur les 4 communautés de communes membres de la MDT

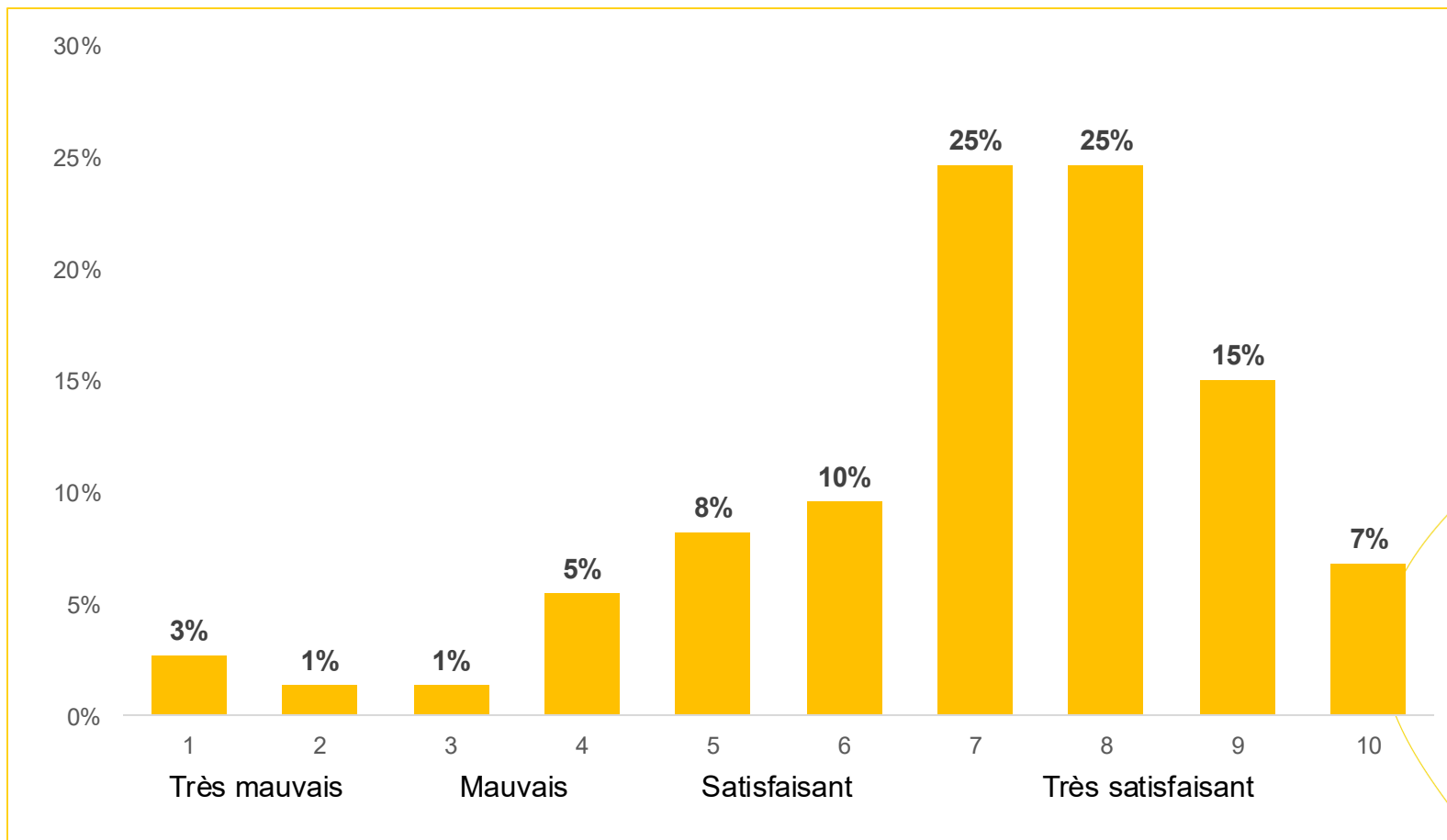


- 991 offres réservables (en août)
- Taux d'occupation : 33 % (68 % en août)
- Prix moyen : 96 €/nuit

Sources : Liwango (abonnement financé par le conseil départemental du Puy-de-Dôme) outil d'observation qui suit l'activité des hébergements locatifs entre particuliers sur certaines plateformes de réservation en ligne (Booking, Airbnb, etc.)

Rappel saison estivale : 82 % de prestataires touristiques satisfaits (+ 5 points)

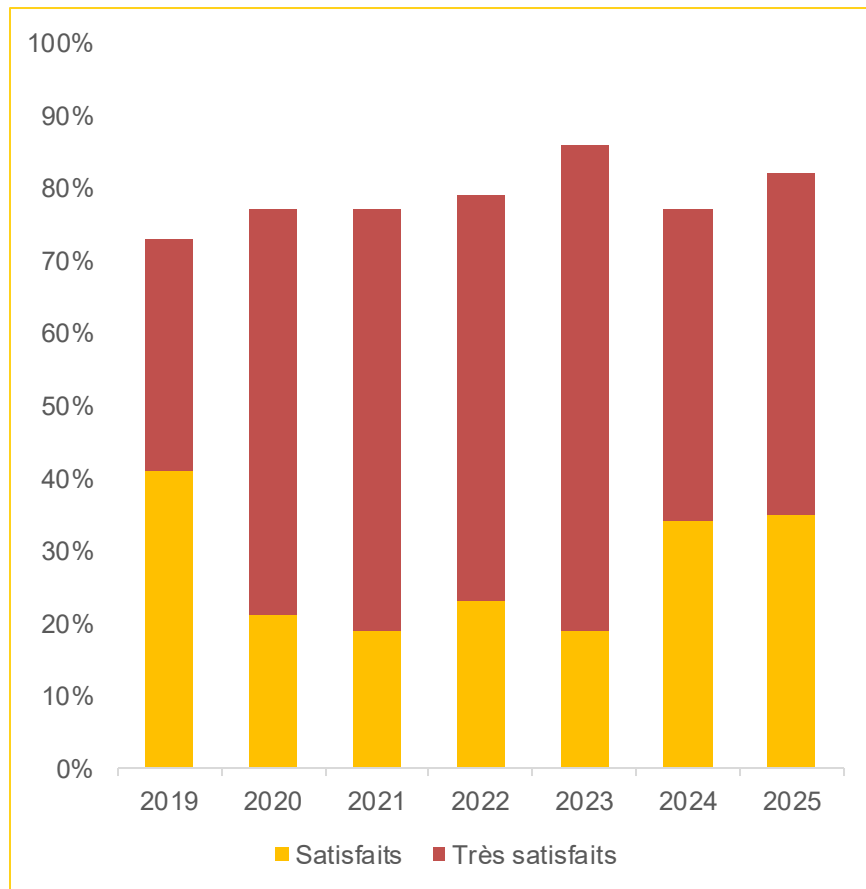
47 % de prestataires du Livradois-Forez très satisfaits



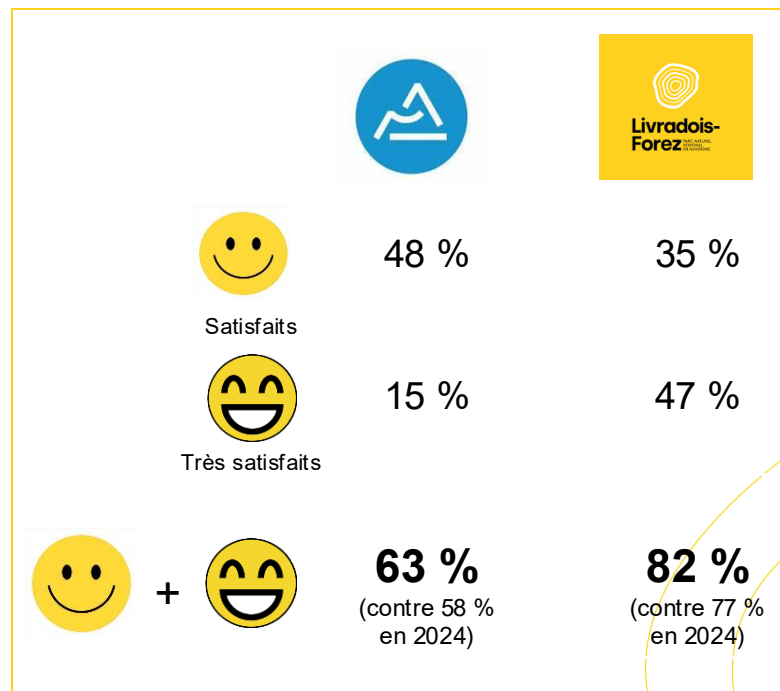
Sur un échelon de 0 à 10, quel est le degré de satisfaction de votre activité au cours de la saison estivale ?

Rappel saison estivale : le deuxième taux de satisfaction de ces 7 dernières années

Évolution des taux de satisfaction de 2019 à 2025



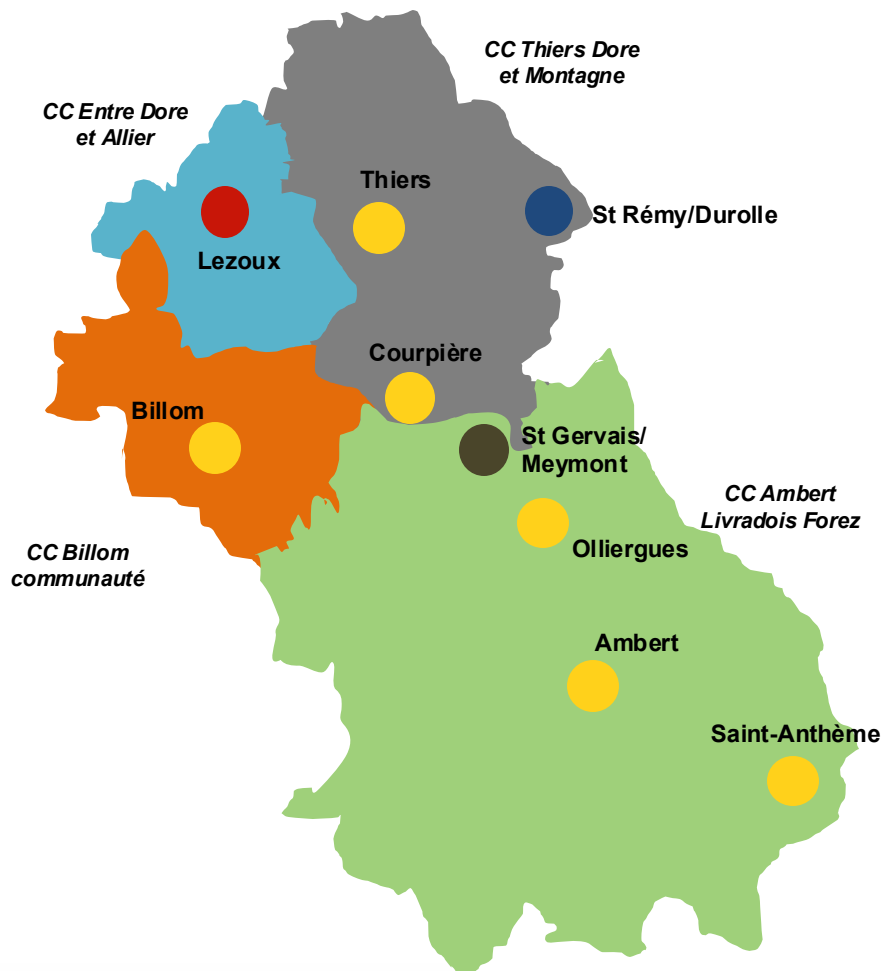
Taux de satisfaction 2025



Comme tous les ans un taux très supérieur à la moyenne régionale

Administration générale

Organisation territoriale de l'office de tourisme



190 COMMUNES

dont 127 sur les 4 communautés de communes membres
et 63 avec le label PNR

136 505 HABITANTS

dont 112 046 sur les 4 communautés de communes membres
et 24 459 avec le label PNR

UN PÉRIMÈTRE STABILISÉ

La Maison du tourisme intervient sur le périmètre
de 4 communautés :

- Ambert Livradois-Forez
- Billom communauté
- Entre Dore et Allier
- Thiers Dore et Montagne

Quelques actions spécifiques à l'échelle du PNR Livradois-Forez aux profits des :

- prestataires conventionnés avec le Parc ;
- réseaux touristiques Livradois-Forez ;
- circuits de randonnée itinérants ;
- sites majeurs.

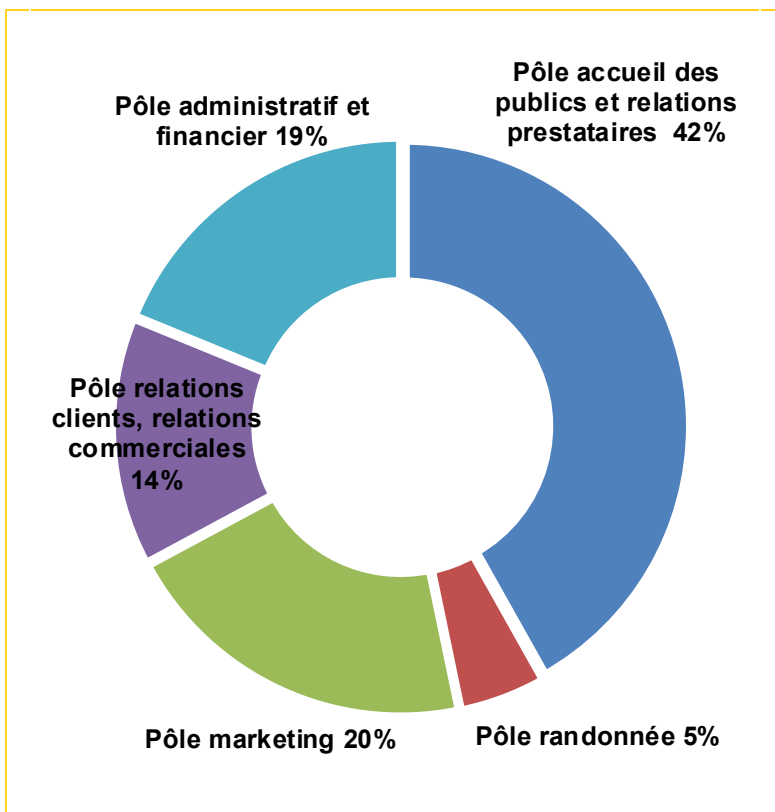
8 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

- Siège de la MDT
- 6 bureaux d'information touristique permanents (BIT)
- 1 point d'information touristique saisonnier (PIT)
- 1 bureau d'accueil « hors les murs »

Fermeture des bureaux d'Arlanc et Saint-Germain-l'Herm

Organisation de l'équipe technique de la Maison du tourisme

Répartition de la masse salariale en fonction des pôles



25,5 POSTES ETP

- 29 salariés dont 2 agents mis à disposition (1,5 ETP, idem 2024)
- 2 462 h d'arrêt de travail
- 1 congé maternité et 1 congé parental

10 LIEUX DE TRAVAIL

- 8 bureaux et points d'information touristique
- Siège à Saint-Gervais-sous-Meymont
- 1 bureau dans l'espace de coworking de Viverols

MOUVEMENTS DE PERSONNEL

- Recrutement de 6 saisonniers contre 8 en 2024
- 1 contrat saisonnier (4,5 mois) technicien randonnée
- 1 CDD pour remplacement d'un congé parental et maternité qui a évolué en CDI
- 1 CDD saisonnier volant qui a évolué vers un CDI annualisé (26 h)
- 2 départs, suivi du recrutement de 2 salariés
- 5 contrats annualisés (contre 1 en 2024), temps pleins et partiels sur la base du volontariat

Administration et gestion



ADMINISTRATION

- 1 assemblée générale, 5 conseils d'administration, 5 bureaux
- 1 réunion entre bureau et COMOP (directeurs et responsables de service)

MANAGEMENT

- 13 formations destinées aux salariés
- 36 temps collectifs

ORGANISATION

- Évolution du pôle « accueil » avec deux services (accueil des publics, relation prestataires)
- Un nouveau référent harcèlement
- Un nouveau plan d'action sécurité dans les BIT

CHARTES

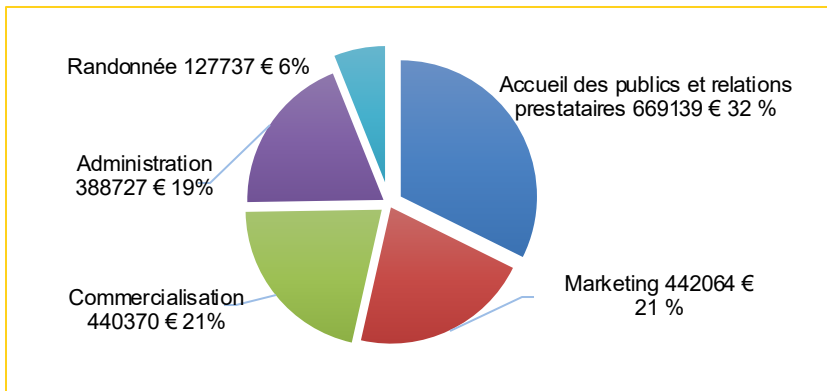
- Une nouvelle charte interne « développement durable »
- Une nouvelle charte « entreprise libérée et responsable »

PROSPECTIVE

- Participation à des congrès : Adn tourisme, Université du tourisme durable (Acteurs tourisme durable), Sommets du tourisme (Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes), Journées départementales du tourisme (Conseil départemental Puy-de-Dôme)

Indicateurs budgétaires

Charges



Produits d'exploitation

Hausse de 94 k€

+ 5 %

Résultat

22 123 €

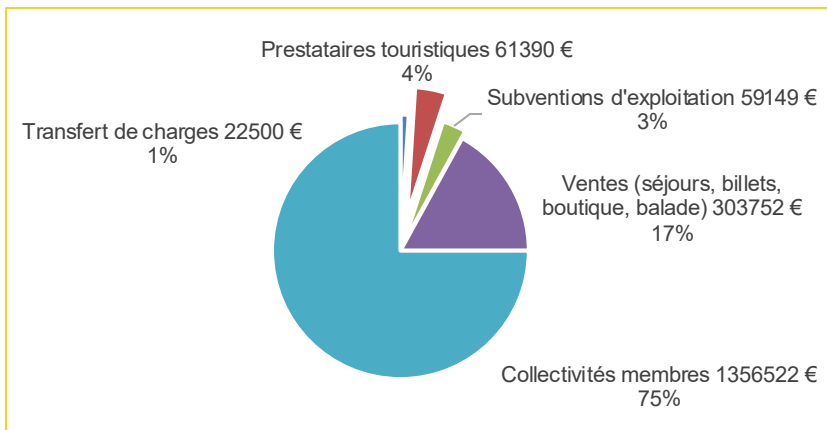
Trésorerie

445 k€

Fonds propres

384 k€

Produits



Contribution des collectivités

1 356 k€

— **Accueil des
publics
et relations
prestataires**

Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)



UNE STRATÉGIE POUR 4 ANS ET UN PROGRAMME DE 250 000 €

- Élaborée en concertation avec les collectivités et les prestataires touristiques
- Une ambition : **faire du Livradois-Forez une destination d'accueil de tous les publics valorisant les spécificités territoriales**
- Un programme de plus de 250 000 € financé par le Conseil régional Auvergne Rhône-Alpes, Leader, 4 communautés de communes membres de droit de la MDT

26 ACTIONS

- 26 actions inscrites jusqu'à fin 2027 : fin de l'aménagement des bureaux, création d'espaces d'information sur les aires d'autoroute, équipements de points et relais d'information touristique, pass découverte numérique, roadbook numérique, etc

BILAN DE LA PREMIÈRE ANNÉE

- Voir ensemble des actions du pôle « accueil des publics et relations prestataires »



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

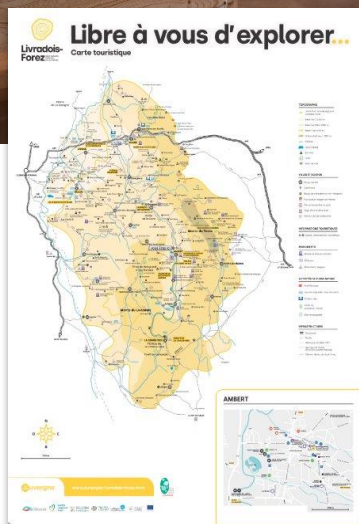
La Maison du tourisme vise l'obtention du label **Destination d'excellence** et le **classement de l'OT catégorie I** pour garantir la qualité des services auprès de 3 publics : les visiteurs ; les prestataires touristiques et les collectivités.

LABEL DESTINATION D'EXCELLENCE

- **Obtention du label le 27 novembre 2025**
(audits réalisés du 16 juillet au 30 septembre)
 - **Taux de conformité : 89,70 % sur le pilier qualité et 91,49 % sur le pilier écoresponsable**
- Points forts**
- Mode de gouvernance politique et formalisation stratégique
 - Gouvernance et management basés sur la coopération
 - Structuration du pôle accueil (SADI/Aménagements)
 - Écoresponsabilité
 - Sensibilisation/formation des prestataires et techniciens aux enjeux d'un tourisme durable.
 - Suivi des réclamations
 - Des salariés ambassadeurs
 - Mutualisation des moyens avec les prestataires touristiques
- Points de progression**
- Les bâtiments (gestion écoresponsable et entretien)
 - l'accessibilité (bâtiments, communication, sensibilisation)
 - La régularité dans les étapes attendues de la posture d'accueil

**PRÉPARATON DU DOSSIER POUR OBTENIR
LE CLASSEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME
EN CATÉGORIE I EN JUIN 2026**

Aménagement des bureaux d'information touristique



AMÉNAGEMENT DU POINT INFORMATION AU MUSÉE DE LEZOUX

- Aménagement d'un espace d'information touristique dans le musée : ouverture le 17 avril, inauguration le 5 juin 2025
- Partenariat entre le Conseil départemental du Puy-de-Dôme, la communauté de communes Entre Dore et Allier et la Maison du tourisme du Livradois-Forez
- Convention d'occupation avec le musée départemental de la Céramique

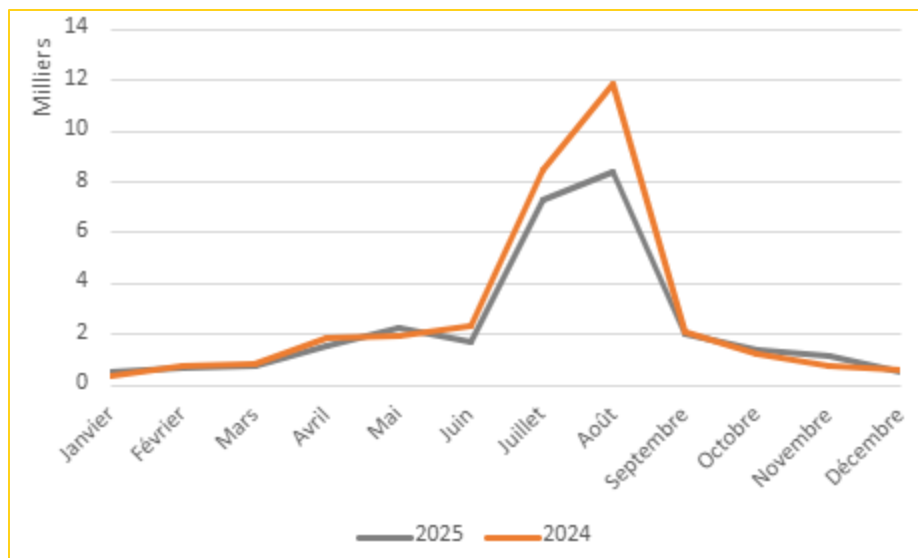
PRÉPARATION DU RÉAMÉNAGEMENT DES BUREAUX DE THIERS ET COURPIÈRE POUR 2026

INSTALLATION DE CARTES EXTÉRIEURES

- 7 cartes dans les vitrines des 7 bureaux d'information touristique comprenant une carte du Livradois-Forez et un plan de ville

Accueil dans les bureaux et « hors les murs »

Nombre de visiteurs mensuel dans les BIT



Les BIT de Thiers, Ambert, Saint-Anthème et Billom réalisent 77 % de la fréquentation
55 % des visiteurs sont accueillis en été (30 % en août).
Près de 10 % des visiteurs sont accueillis hors les murs.
271 personnes/jour accueillies au mois d'août

PRÈS DE 35 600 VISITEURS RENSEIGNÉS DANS LES BUREAUX ET « HORS LES MURS »

- **Près de 25 000** visiteurs dans les bureaux d'informations
- **Près de 7 900** contacts à distance (94 % par téléphone)

2 650 VISITEURS ACCUEILLIS HORS LES MURS

- **Pots d'accueil** dans les structures d'hébergements touristiques de + de 100 lits :
1 341 participants (moyenne : 43 participants)
- **Accueil hors les murs dans des sites** (musée et médiathèque de Lezoux, camping de Pont-Astier, MSAP de Cunlhat) **et sur les marchés** (Lezoux, Puy Guillaume, nocturne de Saint-Rémy-sur-Durolle) :
586 visiteurs
- **Stand de la MDT lors d'évènements majeurs** (Coutellia, marché des potiers, festival de Montpeloux, World festival d'Ambert, la cyclo des copains, Fourmidaible pique-nique, Village des sites remarquables du goût) :
609 visiteurs
- **Stand** lors d'évènements locaux (Lezoux : JNCP, Billom : Fête des plantes) :
114 visiteurs

Base de données APIDAE et plateforme Partir ici



BASE DE DONNÉES APIDAE

- La base de données recense toutes les offres touristiques des partenaires de la Maison du tourisme (hébergements, activités, animations, etc.). Elle est gérée par la coopérative **APIDAE** et mutualisée avec les autres offices de tourisme de la région
- La MDT sociétaire de la coopérative Apidae (apport en capital). Participation technique à l'évolution de la base de données
- **Près de 2 000 fiches d'information touristiques mises à jour**



PARTIR ICI

- **Partir-ici.fr** est une plateforme régionale communautaire dédiée à un voyage plus responsable et plus authentique qui valorise les offres de proximité justifiant d'un engagement social, environnemental et économique
- Elle affiche les activités et hébergements disponibles dans les 3 mois
- Les prestataires présélectionnés par l'office de tourisme doivent répondre à un diagnostic pour prouver leur engagement



Diffusion de la documentation touristique



ENVIRON 80 000 DOCUMENTS DIFFUSÉS

de la MDT (dont le magazine) et des partenaires via

- Les bureaux d'information touristique : environ 46 000 ex.
- 2 bourses aux documents (03 et 42) : 9 000 ex.
- Acteurs touristiques : 20 000 ex.
- Plateforme d'envois : 500 ex.
- Opérations de promotion : 3 500 ex.

PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION DANS LES BIT

- Mise en valeur des documents des partenaires de la MDT dans les bureaux d'information touristique

PRÉSENTATION DU MAGAZINE DANS LES COMMERCES VOLONTAIRES DU TERRITOIRE

- Mise en valeur du magazine dans des présentoirs en cartons diffusés dans 123 commerces et mairies volontaires : plus de 3 000 ex.

Billetterie et boutique



UN SERVICE DE BILLETTERIE POUR LES HABITANTS ET TOURISTES

- En comptoir des BIT et accessible en ligne
- Un appui aux organisateurs d'évènements et prestataires d'activités

517 871 € DE VENTE DE BILLETS (+ 30 %)

- 45 partenaires billetterie
- 443 706 € de billetterie (+ 40 %) réalisés directement par les opérateurs touristiques grâce aux outils de vente fournis par la MDT
- 74 165 € de ventes assurées directement par la MDT (- 10 %)



9 900 € DE VENTES DE PRODUITS BOUTIQUE (+ 2 %)

- Des espaces boutiques, vitrine du territoire, en évolution
- Plus de 200 références et 52 fournisseurs
- Une collaboration avec le réseau de la Route des métiers et les partenaires de la MDT pour mettre en avant les produits locaux
- Des réductions proposées aux prestataires partenaires et aux collectivités sur les produits boutique

Animations : programmation et valorisation

Balades & visites ACCOMPAGNÉES NATURE et PATRIMOINE
Du 1^{er} juin au 30 octobre 2025

NOUVEAUTÉ
4 Balades aux sommets au coucher de soleil

Retrouvez toute la programmation ici

Livradois-Forez PARC NATUREL RÉGIONAL EN AUVERGNE

uvergne

WWW.AUVERGNE-LIVRADOIS-FOREZ.COM

373 PARTICIPANTS AUX 38 BALADES NATURE ET PATRIMOINE

- Démarche soutenue par le PNR Livradois-Forez
- 251 rendez-vous recensés dont 54 programmés par la MDT
- 10 personnes/sortie MDT
- 4 000 exemplaires du guide
- Nouveauté : les balades aux sommets au coucher du soleil
- Une programmation spécifique pour les Journées européennes du patrimoine à Thiers
- Système de réduction pour les clients des prestataires partenaires

DES GUIDES D'ANIMATIONS

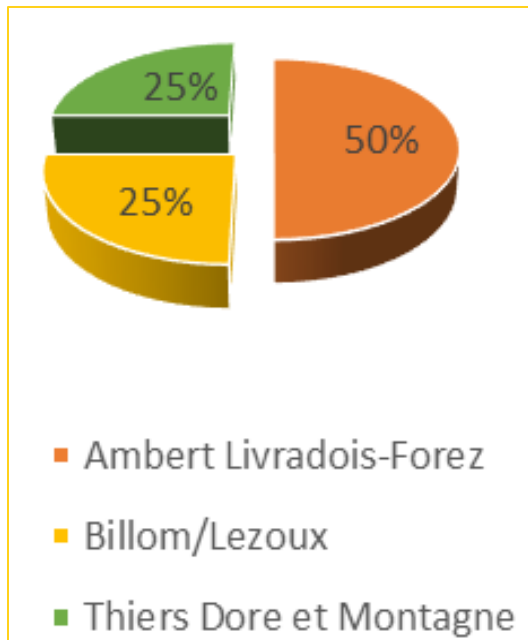
- Plus de **900 animations** recensées et valorisées dans la rubrique agenda du site internet (**176 767 vues**)
- **4 guides « Festivités et animations »** petites vacances scolaires (hiver, printemps, Toussaint et Noël)
- **2 éditions thématiques** : marchés de Noël et Journées européennes du patrimoine
- **Des agendas locaux mensuels et hebdomadaires** (en juillet/août) pour le secteur Billom/Lezoux et Ambert Livradois-Forez (impression à la demande)

CONCEPTION DE SUPPORTS POUR LE PAYS D'ART ET D'HISTOIRE DE BILLOM COMMUNAUTÉ

- Livret de programmation annuelle
- Livrets pour le jeune public et le grand public
- Journées du patrimoine (juin et septembre)

Packs partenaires et packs publicitaires

Répartition des « packs partenaires » par territoire



UN PRINCIPE D'ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES ENTRE LES PRESTATAIRES ET L'OFFICE DE TOURISME

Avantages pour les prestataires

- Augmenter leur visibilité
- Contribuer à un projet collectif
- Bénéficier d'un accompagnement collectif et personnalisé
- Se rencontrer et échanger
- Bénéficier de supports d'accueil et d'information

278 PRESTATAIRES PARTENAIRES

- 264 packs prestataires individuels
- 11 packs « événements majeurs »
- 3 packs « réseaux » : Route des Métiers, Sur les Pas de Gaspard, À pas de lynx

PACKS PUBLICITAIRES : 18 ANNONCEURS

- **Principe** : permettre à des acteurs touristiques (et des commerces et services) de communiquer sur les supports de la Maison du tourisme (en complément de la visibilité proposé dans le cadre des packs partenaires)
- **Supports proposés** : encart ou publireportage dans le magazine et sur le site internet

PLUS DE 31 000 € DE CONTRIBUTION DES PRESTATAIRES AU PROJET DE L'OFFICE DE TOURISME

Formation des prestataires touristiques



14 SESSIONS DE FORMATION

- Thèmes : logiciel de mise en page CANVA, intelligence artificielle, marketing visuel, création d'offre touristique expérientielle et durable, etc.
- Une nouveauté : l'organisation de stages pratiques valorisant des expériences : 3 dates (2 réalisés, 10 pers.)
- **134 participants** (et 101 vues pour 3 replays)

2 FORUMS DES ACTEURS TOURISTIQUES

- Un lancement de la saison touristique au château de Vollore/19 juin
- Un forum des acteurs touristiques sur le thème du tourisme de demain/19 novembre
- Environ **85 participants**

2 JOURNÉES DE DÉCOUVERTE

- Objectif : mieux connaître la destination Livradois-Forez (sites, structures, prestataires...)
- Visite du secteur de Thiers (20 mai)
- Visite secteur de Courpière (7 octobre)
- **36 participants**

2 CAPSULES VIDÉOS/PODCASTS

- Objectifs : présenter 1 thème en 3, 5 ou 15 min max.
- Séquences vidéos enregistrées en amont et diffusées sur la chaîne YouTube de la MDT et sur le groupe privé Facebook

Communication avec les prestataires touristiques



L'ESPACE PRO

www.auvergne-livradois-forez.com/pros

Cet espace du site internet présente un ensemble d'informations pour les prestataires touristiques. Il est remis à jour régulièrement : replays des formations, taxe de séjour, informations sur la structure, pack partenaire, etc

LE FACEBOOK PRO

- **332** membres (304 en 2024) + **11 %**
- **+ de 830 publications** en 2025 (dont env. 150 de la MDT ; de plus en plus de publications des partenaires)



7 LETTRES D'INFORMATION

- Une lettre d'information numérique est diffusée à l'ensemble des prestataires et partenaires touristiques
- Rythme de diffusion : tous les deux mois



1 OUTIL D'OBSERVATION : ORANGE FLUX VISION

- Un outil d'observation en lien avec l'utilisation des téléphones portables financé par le conseil départemental du Puy de Dôme et mis à la disposition des offices de tourisme du département
- Analyses : nuitées jour par jour sur la destination, durée moyenne de séjour, origine géographique des visiteurs

1 OUTIL DE COMPTAGE ET QUALIFICATION DES VISITEURS DANS LES BUREAUX ET HORS LES MURS

- Un logiciel de comptage commun à tous les actes d'accueil
- Analyses effectuées sur environ 32 000 visiteurs/an : origine géographique, centre d'intérêt

1 BILAN ESTIVAL

- Une enquête auprès des prestataires du Livradois-Forez. Environ 75 répondants

1 ENQUÊTE SATISFACTION DES VISITEURS

- Diffusion d'une enquête de satisfaction aux visiteurs dans tous les BIT et sur le site internet de la MDT. 97 répondants en 2025

1 ENQUÊTE CLIENTÈLE MENÉE PAR LE CD63

- Diffusion d'une enquête client menée par le CD63, pour une observation automne 2025/printemps 2026

NOUVEAUTÉS

- **Schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) :**
 - Rédaction d'un cadre de partenariat pour les points d'information et relais d'information touristique et déploiement de 8 sites pour juin
 - Nouveaux stands pour l'accueil hors les murs
 - Nouvelles offres de balades nature et patrimoine
 - Étude sur un nouvel équipement pédagogique pour les hébergements touristiques
 - Lancement du guide d'accueil numérique mutualisé (roadbook) pour la saison 2026
 - Développement du programme de formation pour les acteurs touristiques (tourisme durable et expérientiel)
- **Classement de l'office de tourisme en catégorie I**
 - Dépôt du dossier en préfecture en mars pour un classement en juin

ACTIONS « COURANTES »

Accueil des publics

- Structuration de l'accueil à distance
- Déploiement de l'accueil hors les murs
- Optimisation du système d'écoute-client
- Densification de l'observation touristique

Relations prestataires touristiques

- Packs partenaires (prestataires, réseaux, événements majeurs)
- Développement des outils de communication/information favorisant les échanges entre les prestataires et la MDT
- Développement des outils de vente en ligne pour les activités
- Déploiement des produits dans les boutiques

Marketing



Opérations partenariales



10 000 € D' ACTIONS DE PROMOTION MUTUALISÉES AVEC LES PARTENAIRES FINANCÉES À 50 % PAR LA MDT

AURA TOURISME

- 2 articles « Teams Partir Ici » et médiation : séjours « Bas carbone »
- Accueil, reportage et médiation avec l'agence Chilowé : « Livradois-Forez de nature »
- Accueil, reportage et médiation avec « Bobine » : « De l'Or dans les mains » : à la découverte des savoir-faire d'exception en Livradois-Forez

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DU PUY-DE-DÔME

- 2 campagnes de communication digitales Dark Post Financement à 100 % par le CD 63
- 1 voyage de presse organisé à Thiers

AGENCE D'ATTRACTIVITÉ DE LA HAUTE- LOIRE

- Salon du Randonneur à Lyon (21 au 23 mars 2025)

MAISON DU TOURISME x PARC NATUREL RÉGIONAL LIVRADOIS-FOREZ x AURA TOURISME

- Escapades séjours « Slow tourisme dans les PNR » et médiation

— Marque collective « Livradois-Forez »

**DANS LE LIVRADOIS-FOREZ,
C'EST LIBRE À VOUS,
MAIS SURTOUT,
OBLIGÉS DE RIEN.**

**PARCE QUE LA LIBERTÉ
DE FAIRE LE PLEIN D'EXPÉRIENCES
N'A D'ÉGAL QUE LA
TRANQUILLITÉ
DE POUVOIR**

NE RIEN FAIRE DU TOUT,

**NOUS PENSONS QUE
LE BONHEUR SE TROUVE
QUELQUE PART PAR LÀ :**

**LIBERTÉ, TRANQUILLITÉ,
LIVRADOIS-FOREZ.**

ET C'EST TRÈS BIEN COMME ÇA.

148 PARTENAIRES TOURISTIQUES UTILISATEURS DE LA MARQUE

- 137 prestataires touristiques+ 11 organisateurs d'évènements avec le « pack évènements »

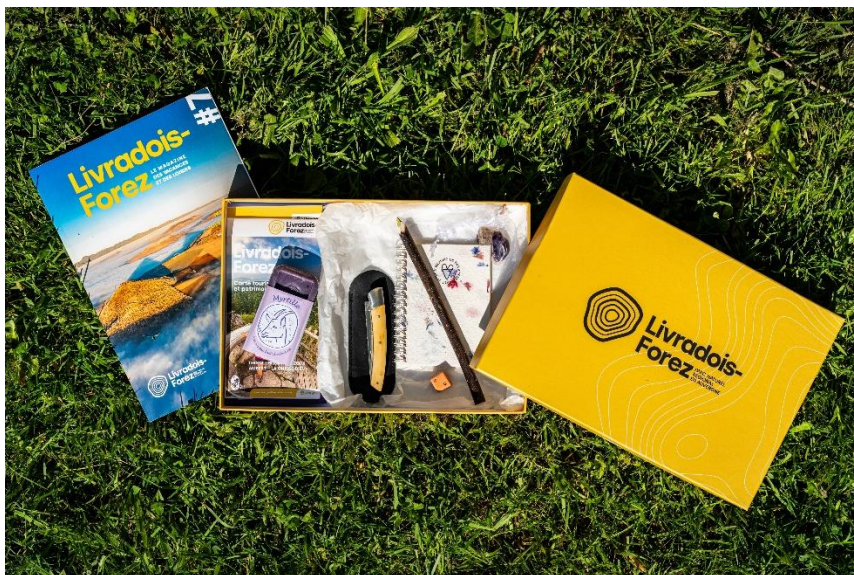
UNE BOÎTE À OUTILS MISE À JOUR

- Mise à disposition d'outils aux bénéficiaires de la marque pour contribuer à leur promotion (visuels, vidéos, cartes) et prêt de matériel

DÉPLOIEMENT DE LA MARQUE

- Co-gestion de la marque avec le PNR (propriétaire de la marque) : comité de concertation
- Co-organisateur d'un atelier chocolat (Adrien Fort)
- Deux ateliers de formation lié à « canva » : 6 pers./session

La nouvelle box « Livradois-Forez »



CONCEPT

- Un beau concentré, un échantillon original du Livradois-Forez regroupé au sein d'un beau coffret en carton (d'une entreprise locale) montrant la diversité et la qualité de la production artisanale et industrielle

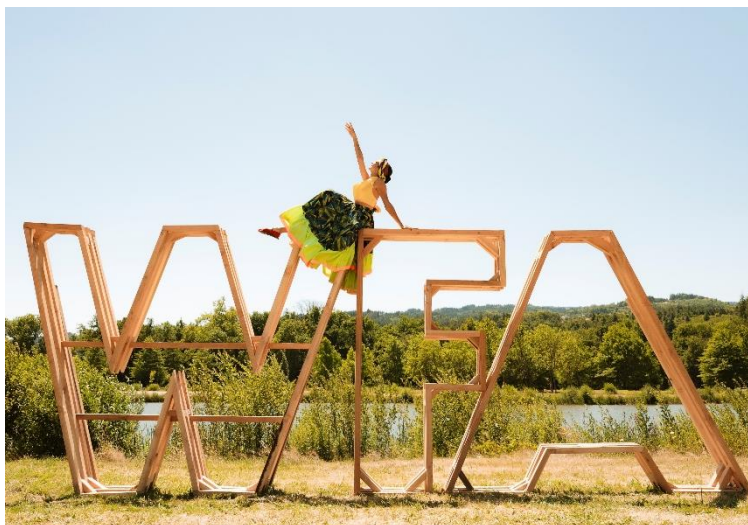
CONTENU

- Un couteau Le Thiers par un coutelier de la Confrérie du couteau de Thiers
- Un carnet en papier à base de chiffon du Moulin Richard de Bas
- Un dé en céramique de Lezoux
- Des pierres « précieuses » d'améthyste du gisement du Vernet-Chaméane
- Trois produits d'artisans de la Route des Métiers : un crayon de couleur, un savon à la myrtille, un flacon d'huile essentielle
- Un ensemble de documentations : magazine, carte, dépliant de la Route des Métiers

DESTINATAIRES

- Évènements majeurs (offert) et personnalités
- Presse (offert)
- À la vente dans les BIT et auprès des partenaires

Pack « évènements majeurs »



SOUTIEN À 11 ÉVÈNEMENTS

- **Évènements majeurs** : Coutellia ; Les Copains-Cyfac ; Pamparina ; World Festival Ambert ; Les Fourmofolies ; Festival de La Chaise-Dieu
- Et aussi : Marché des Potiers ; Festival du volcan du Montpeloux ; Concerts de Vollore ; Les Rencontres Arioso ; Le village des producteurs des Sites remarquables du goût

DES ENGAGEMENTS FORMALISÉS DANS DES CONVENTIONS DE PARTENARIAT

- La MDT contribue à la promotion de l'évènement
- L'évènement valorise la destination et sa marque

EXEMPLES DE SERVICES RENDUS PAR LA MDT

- 17 posts sur Facebook et Instagram dédiés aux évènements (- de posts boostés) : 119 098 personnes atteintes (contre 245 792 en 2024)
- Échange de publicités (1 page de promotion/évènement dans le magazine ; 1 page de promotion du Livradois-Forez dans les supports d'information des évènements)
- Présence de la MDT lors de certains évènements (stand dédié ou ouverture spécifique d'un bureau d'information touristique).
- Service de billetterie
- Mise à disposition d'un kit de communication
- Insertion d'un agenda ou d'une liste d'hébergements sur le site de l'organisateur d'évènement

Un plan de communication annuel et des déclinaisons mensuelles



12 CAMPAGNES MENSUELLES

- **Objectif** : communiquer tous les mois auprès de clientèles spécifiques autour de thématiques emblématiques de la destination : les expériences et les 9 inspirations
- Une déclinaison tous les mois de chaque campagne :
 - **Site internet** : création et adaptation de pages de contenu (et quelquefois d'articles de blog)
 - **Réseaux sociaux** : posts, stories, partages, posts boostés, campagnes publicitaires
 - **4 Lettres d'information** thématiques « grand public » diffusées par e-mail au fichier client/prospect

PROGRAMMATION 2025

Janvier	C'est l'hiver : avec ou sans flocons
Février	Faire le plein de sensations fortes
Mars	Les paysages : sources d'inspiration « nature »
Avril	Rencontrer les artisans & producteurs
Mai	Contempler depuis les hauts sommets
Juin	Ils font bouger le Livradois-Forez
Juillet	Les festivités du Livradois-Forez
Août	Se ressourcer, se détoxer
Septembre	Explorer : city break sans voiture
Octobre	Destination créative
Novembre	Automne cocooning et gourmand
Décembre	Magie de Noël

Production de photographies et vidéos



VIDÉOS

- 2 vidéos de promotion saisonnière : « automne » + « hiver »
- Production d'une vidéo 360° en collaboration avec un vidéaste externe à destination des salons et BIT
- 3 vidéos promotionnelles réalisées pour des prestataires touristiques dans le cadre du plan de promotion mutualisé

PHOTOGRAPHIES

- Reportages photographiques :
 - Campagnes d'affichage à Clermont-Ferrand et Lyon
 - Espace publicitaire du magazine Auvernha
 - Les balades aux sommets au coucher du soleil
 - Brochure MDT (groupes, magazine)
 - Box Livradois-Forez
 - PIT de Lezoux
- Achats de photographies complémentaires pour illustration de l'ensemble des supports de communication.

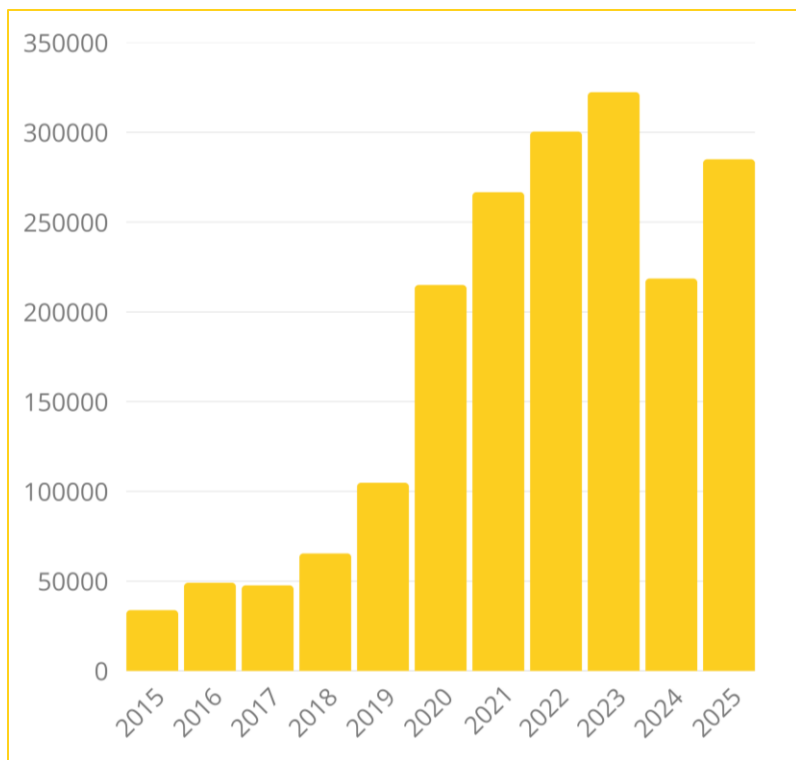
PORTRAITS D'ACTEURS TOURISTIQUES

- 20 portraits d'acteurs touristiques : photos et vidéo (sous forme d'interview)

Site internet auvergne-livradois-forez résultats 2025

ENVIRON 400 000 VISITES DU SITE INTERNET ET 285 000 UTILISATEURS UNIQUES (+ 30 %)

Nombre de visiteurs uniques du site internet

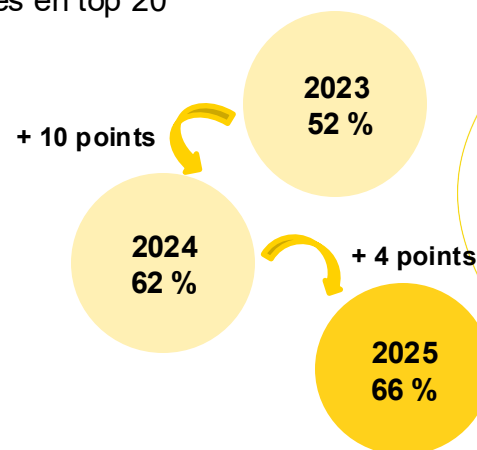


↑
Année de refonte
du site internet
et du changement
de nom de domaine

- 2024 marquait une baisse du trafic (en raison de la création d'un nouveau site et du changement du nom de domaine), mais l'année 2025, montre une reprise notable en confirmant une dynamique de redressement
- En dix ans, la fréquentation du site a été multipliée par plus de 8

UNE STRATÉGIE DE VISIBILITÉ

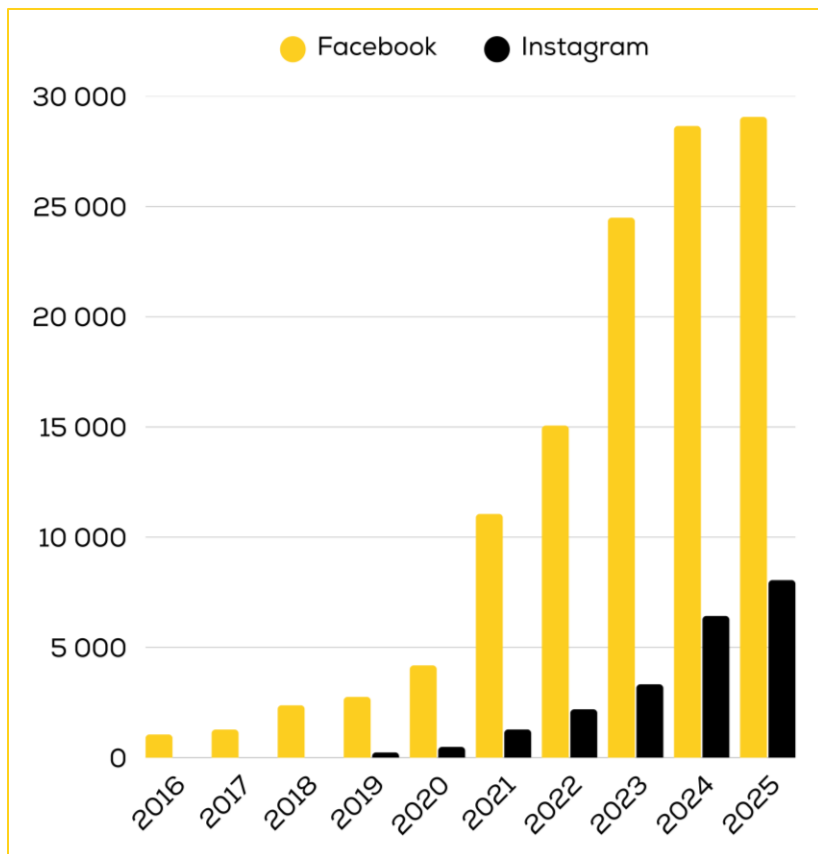
- Près de 163 « mots-clés » sont suivis et optimisés
- 15 mots en top 3
- 66 mots dans le top 10
- 110 mots-clés en top 20



Le **taux d'engagement** permet de mesurer et d'analyser l'engagement utilisateur sur le site internet de la Maison du tourisme du Livradois-Forez

Réseaux sociaux & campagnes publicitaires 2025

Évolution du nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux



20 MILLIONS DE VUES DES CAMPAGNES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- 62 publicités méta
- **41 874 vues** des pages de destination grâce aux publicités

PARMI CES RÉSULTATS, LES PUBLICITÉS PPM REPRÉSENTENT :

Total posts boostés + campagne

- **3 888 916 impressions**
- **2 084 960 personnes touchées**

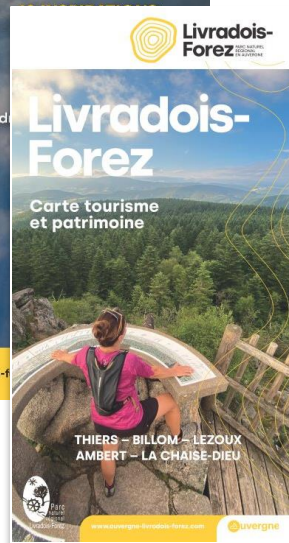
PLUS DE 37 000 ABONNÉS AUX RÉSEAUX SOCIAUX (+ 6 %)

- Une communauté multipliée par **x35 depuis 2016**

PLUS DE 500 PUBLICATIONS ORGANIQUES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- **Facebook** : 156 publications dans l'année (hors publicités)
- **Instagram** : 120 publications dans l'année
- 280 stories sur Facebook & Instagram dans l'année

Éditions grand public



28 000 MAGAZINES DE DESTINATION

Nouvelle version du magazine (en français et anglais) avec 3 parties :

- Comprendre le Livradois-Forez
- Carnet d'inspirations
- Vivre et séjourner en Livradois-Forez

30 000 CARTES TOURISTIQUES

Nouvelle version carte touristique :

- Recto : visites et découvertes
- Verso : activités de pleine nature

Salons touristiques grand public

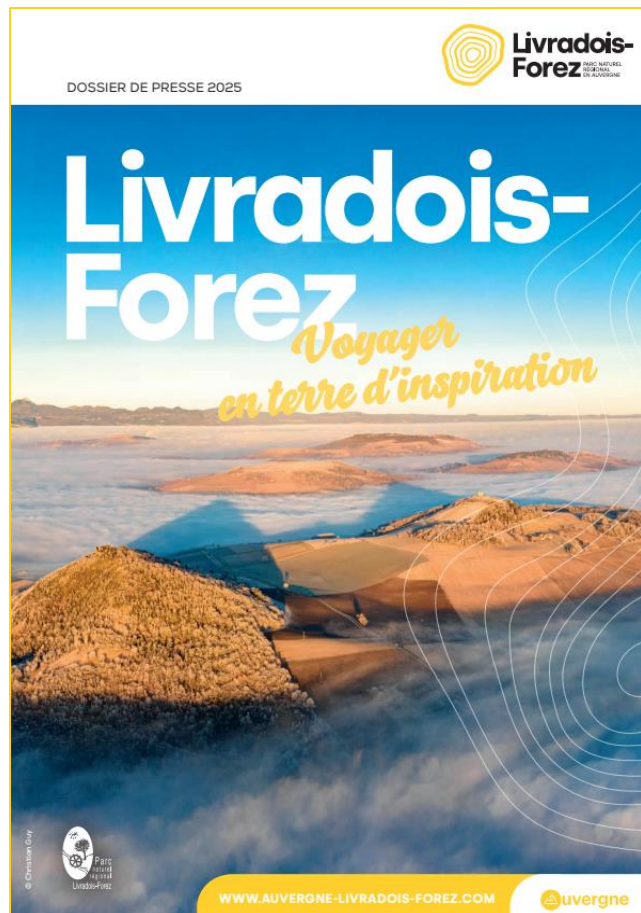


PARTICIPATION À 4 SALONS TOURISTIQUES GRAND PUBLIC

- **Salon des voyages** (Clermont-Ferrand – janvier 2025)
 - 232 personnes renseignées (2 jours)
 - Stand Maison du tourisme du Livradois-Forez
- **Salon du randonneur** (Lyon – mars 2025)
 - 189 personnes renseignées (4 jours)
 - Stand Office de tourisme du Puy-en-Velay
- **Salon Roc d'Azur** (Fréjus – octobre 2025)
 - 378 personnes renseignées (4 jours)
 - Partenaire : Destination Grand'R
- **Salon Origine Auvergne** (Clermont-Fd – novembre 2025)
 - 460 personnes renseignées (2 jours)
 - Partenaire : Conseil départemental du Puy-de-Dôme

GRAND'R (VTT) S'INVITE À L'ARRIVÉE DU TOUR DE FRANCE FÉMININ

- À l'occasion de l'arrivée du **Tour de France Féminin** à Ambert, le 31 juillet 2025, Destination Grand'R était présente au village d'arrivée pour représenter le « plus grand espace VTT de France »
- Animation du stand par la MDT aux côtés des centres VTT-FFC Ambert Livradois-Forez, de l'espace VTT du Massif des Bois Noirs et du Centre nature Quatre Vents



STRATÉGIE PRESSE

- **Cibles** : 10 médias-cibles prioritaires. Et 108 médias pour la presse nationale et les correspondants en région
- Prestation de service auprès de l'agence « Qui plus est » pour réalisation des supports de communication et démarchage des journalistes
- **Un dossier de presse** « Voyager en terre d'inspiration » et deux communiqués thématiques (printemps, automne)

5 REPORTAGES TV

4,59 MILLIONS D'AUDIENCE CUMULÉE

- **France 3 Auvergne RA « Hors sentiers » JT 19/20** (15/01/2025)
« Randonnée à la découverte de la cascade du Creux de l'Oulette » Audience : 52 K
- **Échappée Vélo Vert** (14/04/2025)
« Destination Grand'R » (Chaine Vélo Vert)
Audience : 24 K
- **France 3 Auvergne RA « Hors sentiers » avec Ici Pays d'Auvergne** (10/06/2025)
« À la découverte de la toscane auvergnate »
Audience : 19 K
- **France 3 Auvergne RA , JT 19/20** (12/08/2025)
« Vacances, profitez sans polluer »
Audience : 1,8 M
- **TF1, JT de 13 h** (04/11/2025)
« Les secrets de leur longévité : le Moulin Richard-de-Bas »
Audience : 2,7 M

Relations médias 2/2

PRESSE NATIONALE

- **Esprit d'Ici** (janv/fév. 2025) : « De la couleur mine de rien » (Île aux Crayons). 4 pages.
Équivalence valeur publicitaire (AVE) : 30 400 €
- **Vélo Vert** (avril/ mai/juin 2025) : « Destination Grand'R ». 14 pages. AVE : 97 200 € (sans application du multiplicateur éditorial)
- **Cuisine Actuelle** (01/05/2025) : « L'ail rose de Sébastien Bourletias ». 1 page. AVE : 14 300 €
- **ELLE** carnet régional (10/07/2025) : « World Festival d'Ambert ». 1/6^e de page. AVE : 500 €
- **ELLE** carnet régional (24/07/2025) : « Cuvée nature au Brindezingue ». AVE : 500 €

PRESSE RÉGIONALE

- **Agitez-vous 63**, le magazine proposé aux Gîtes de France du Puy-de-Dôme (été 2025) : « Faire le plein d'expériences ressourçantes en Livradois-Forez ! »
Équivalence valeur publicitaire (AVE) : 10 K

WEBZINES INTERNATIONAUX

- Latitudes Life Style - Italie (03/08/2025) : « Thiers, capitale delle lame di Francia ». Lectorat : 9 M

WEBZINES NATIONAUX

- **Le Parisien Oneline** (16/06/2025) : « On marche, on pédale, vacances sans voiture dans le Puy-de-Dôme »
Lectorat : 13 M
- **Le Parisien Oneline** (09/09/2025) : « On peut repartir avec des pierres : en Auvergne, le plus grand gisement d'améthystes d'Europe se visite » Lectorat : 13 M
- **Chilowé** (août) : « Livradois-Forez de nature, 3 jours au cœur du Livradois-Forez »
Ce reportage « micro-aventure » reste consultable en ligne de façon permanente. 5 333 vues à sa sortie
- **Bobine** (15/11/2025) : « De l'or dans les mains »
Lectorat : 25 K (abonnés à leurs réseaux sociaux)
- **Le Parisien Oneline** (15/12/2025) : « La montagne sans casser sa tirelire : le Livradois-Forez se vit au naturel »
Lectorat : 13 M

RADIOS

- **Europe 1** « Balades en France » 10 min (13/09/2025)
Visite d'une papeterie artisanale « les papiers de la grange » à Marsac-en-Livradois, Itw Étienne Gouttefarde
- **France Bleu Pays d'Auvergne** : 8 interviews (été 2025)

Reportages à retrouver sur le site internet :

<https://www.auvergne-livradois-forez.com/presse/on-parle-de-nous/>

Accueil évènement



LE VOYAGE DES MANGEURS À THIERS : UNE ESCALE GOURMANDE INOUBLIABLE

- Un concept culinaire itinérant et humain valorisant les produits locaux et créant des moments de partage autour de la table
- Un dîner en plein air porté par le chef Jean Covillault
- 14 avril 2025
- À Thiers (Iloa)
- L'AOP Fourme d'Ambert a été mise à l'honneur

La Maison du tourisme a contribué à l'accueil et à la promotion de l'évènement, en collaboration étroite avec le service communication de la Ville de Thiers et l'AOP Fourme d'Ambert. Plus de 150 « diners » ont été vendus à cette occasion





4 LETTRES D'INFORMATION NUMÉRIQUES PAR AN

- Création et diffusion de 4 lettres d'information numériques à l'ensemble de la base de données clients et prospects de la MDT

UN JEU CONCOURS

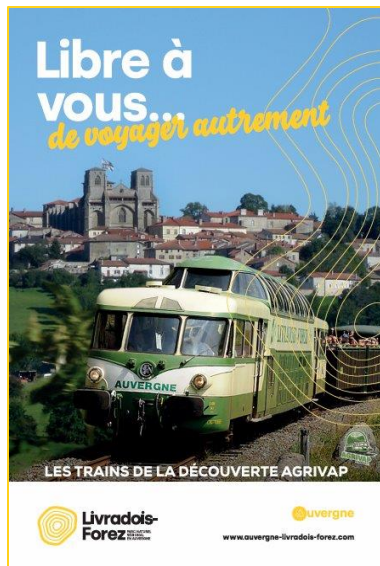
- Diffusion : formulaire Internet, QR code dans le magazine, promotion sur les réseaux sociaux
- Deux séjours proposés : « Bullez au bord du lac » (aux Demeures du Lac) ou « Se lover dans la chaleur du bois » (au chalet-gîtes Les Érables)
- **16 411 participants**

BASE DE DONNÉES CLIENTS : 41 767 CONTACTS

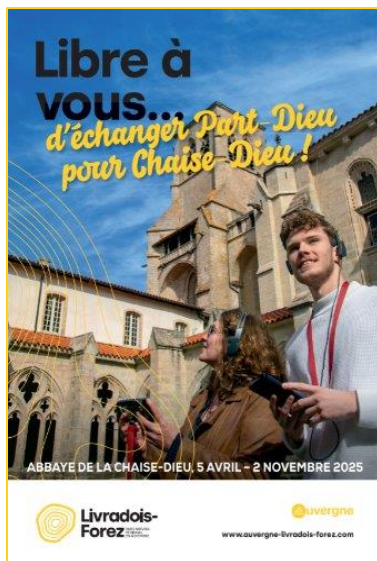
- Évolution de la base de données via les contacts suivants : jeu-concours, salons, site internet, abonnement à la newsletter, etc.

Plans de promotion mutualisés 1/2 : principes

Exemple de campagne d'affichage urbain



Création de contenus photos & vidéos



PRINCIPES

- Mutualiser les moyens de communication entre les différents partenaires pour améliorer collectivement les performances de leur plan de communication respectif
- Des conditions de participations (plusieurs critères) réserver aux sites touristiques majeurs, aux « grands évènements » et « hébergements écoresponsables »
- Différentes actions de communication proposées

26 PARTENAIRES

« TOP 10 & GRANDS ÉVÈNEMENTS »

- **13 sites touristiques majeurs** : moulin Richard-de-Bas / musée de la Coutellerie / CAC Le Creux de l'Enfer / abbaye de La Chaise-Dieu / Trains de la découverte AGRIVAP / château d'Aulteribe / musée de la Céramique / maison de la Fourme / Syndicat Interprofessionnel de la Fourme d'Ambert / le centre VVT Ambert Livradois-Forez / la maison de l'Améthyste / Route des Métiers / station nature de Prabouré
- **4 grands évènements** : concerts de Vollore / Nuits Classiques de Thiers / festival les rencontres Arioso / Site remarquable du goût : l'ail rose de Billom / Les Copains-Cyfac
- **9 hébergements éco-responsables** : les 4 Vents / le Clos Goëlle / le Manoir de la Manantie / le Domaine du Coq en Pat / le Domaine du Faux Martel / la Paresse en Douce / Auvergne Slow / le Vallon d'Armandine / Anachronique / La Bridamie

Plan de promotion mutualisé 2/2 : bilan

PUBLI-RÉDACTIONNEL

Vivez des expériences en Livradois-Forez

5 personnalités vous invitent à voyager entre saveurs et savoir-faire.



AVEC ELISE & LAURA,
partagez une expérience savoureuse et festive autour de l'AOP Fourme d'Amboise.
Goûtez ce fromage, né d'un terroir dont la richesse et la biodiversité lui confèrent son goût subtil et délicat. Il reflète la passion de ses producteurs. Rendez-vous à la Maison de la Fourme d'Amboise ou à l'occasion des nombreux événements estivaux comme les FOUEM ou les pique-niques ou les Fourmeoleries.



AVEC DAMIEN,
producteur en agriculture BIO, découvrez l'AIL Rose de Billom.
L'AIL Rose de Billom, c'est un territoire de production à découvrir et des valeurs chez les producteurs ont demandé auprès de la Confédération des Grands Cousiniers d'Auvergne. Rendez-vous à la Foire à l'AIL (en août), à la fête de l'AIL ambré (11/11), au village des Sires Remarquables du Goût (en décembre).



AVEC ISABELLE
plongez dans l'incroyable histoire de Lessou, haut lieu de la céramique romaine ! Découvrez le savoir-faire des potiers gallo-romains à travers des collections uniques, des ateliers ludiques et des démonstrations. Vivez une plongée sensorielle captivante où histoire et émotions se mêlent pour émerveiller petits et grands.



AVEC BENJAMIN
découvrez l'excellence coutelière à Thiers.
Au musée de la Coutellerie, partez à la rencontre des couteliers d'art et découvrez les savoir-faire qui font la renommée de Thiers, capitale française de la coutellerie. Collections d'exception, démonstrations commentées, boutique d'objets artisanaux et votre service d'un repas traditionnel rythment ce parcours unique au cœur d'un patrimoine bien vivant.



La Maison de la Fourme d'Amboise

Le musée de la Coutellerie

Le musée départemental de la Céramique à Lessou



www.auvergne-livradois-forez.com

Publireportage mutualisé dans AuvernhA

BILAN

- 27 structures se sont engagées dans ce programme. Elles ont investi ensemble plus de 25 000 € ce qui a permis de déclencher **60 000 € d'actions collectives**
- Pour 1 euro investi dans ce plan, les partenaires ont donc pu bénéficier de l'équivalent de 2,4 euros de promotion (grâce à des subventions et à l'apport de la Maison du tourisme)
- **35 millions de vues des 2 campagnes d'affichage** d'une semaine à Lyon et Clermont-Ferrand (nouveaux réseaux urbains)
- **3,8 millions de vues** via les campagnes et posts sur les réseaux sociaux
- **Environ 60 000 lecteurs** à la suite d'une publicité mutualisée dans AuvernhA (dont 8 500 abonnés)
- **Création d'un pass numérique entre 11 sites touristiques** (réduction dès le deuxième site) environ 6 000 utilisateurs du pass

Affichage secteur Thiers Dore et Montagne



PRINCIPES

- La Maison du tourisme du Livradois-Forez a lancé une nouvelle campagne de communication, visible le réseau des Transports Urbains Thiernois (SMTUT)
- Supports : **35 abris-bus et 265 « poteaux d'arrêt »**
- Mise à disposition gratuite de ces espaces par le SMTUT

OBJECTIFS DE LA CAMPAGNE

- Inviter les habitants à explorer et profiter des richesses locales
- Une campagne vertueuse pour...
 - Mieux connaître et apprécier son territoire
 - Renforcer le sentiment d'appartenance
 - Soutenir l'économie locale
 - Encourager une consommation locale durable

SLOGAN

- Libre à vous de vous évader près de chez vous

SUPPORTS

- Une affiche pour les abribus (* 35)
- Une affiche plus technique (* 265) pour les totems qui renvoient aux différents supports de la MDT

NOUVEAUTÉS

- **Évolution de l'univers graphique et sémantique** pour l'ensemble des supports de communication
- Préparation à **évolution du site internet** pour 2027
- Mise en place d'un plan de développement de la **gestion de la relation client**
- Développement de la présence sur deux nouveaux réseaux sociaux : **Tiktok et LinkedIn**
- **Reconduction des 2 plans de promotion mutualisés** avec le « Top 10 visites & les grands évènements » ; et avec une sélection hébergements écoresponsables volontaires

ACTIONS « COURANTES »

- **Plan éditorial annuel et mensuel**
- **Campagnes de promotion mutualisées** avec Auvergne Rhône-Alpes tourisme, le Département 63, et les Gîtes de France 63
- Animation et campagnes de promotion sur les **réseaux sociaux**
- Participation à des **salons** : salon « Destination tourisme Haute-Loire » ; salon du Randonneur, Roc d'Azur ; Origine Auvergne
- Actions **relations-presse & médias** : partenariat avec une agence de presse, accueil de journalistes
- Organisation d'un **jeu-concours**

– Relations clients et relations commerciales

Clientèle groupes



Catalogue groupes 2025-2026

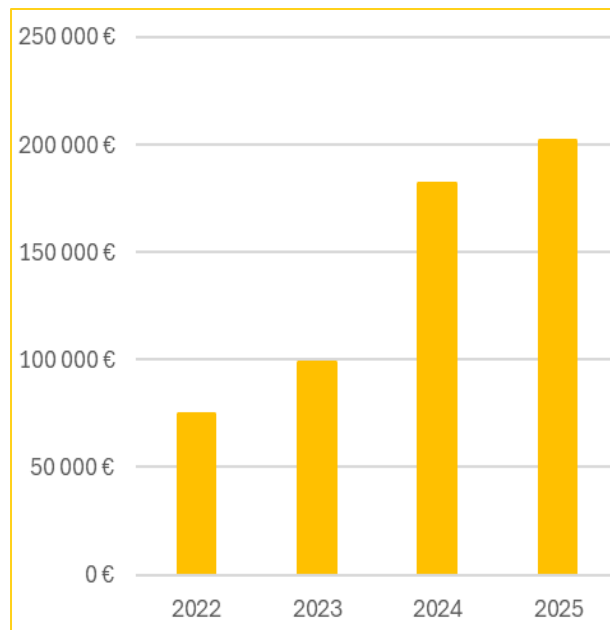
CHIFFRE D'AFFAIRES : 201 880 € (+ 12 %)

90 GROUPES ACCUEILLIS

30 REVENDEURS

5 OPÉRATIONS DE PROMOTION DES VENTES

- Salon des Voyages Fraizy à Pithiviers, salon les ateliers d'Ulysse avec Ulysse Voyages au casino de Royat, workshop de Buchet Voyages (42) et Voyages Courrier des Dombes (01) au cirque Imagine à Lyon, 2 éductours auprès de 4 autocaristes



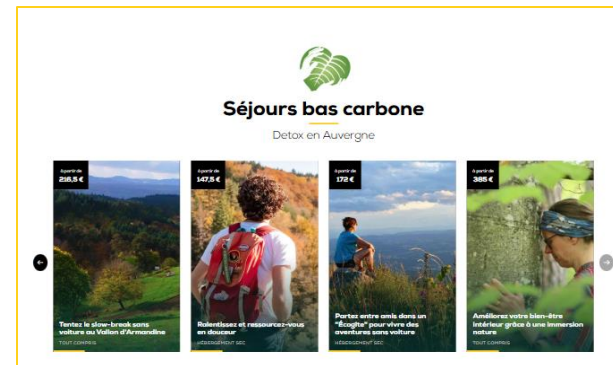
Évolution du CA des ventes groupes

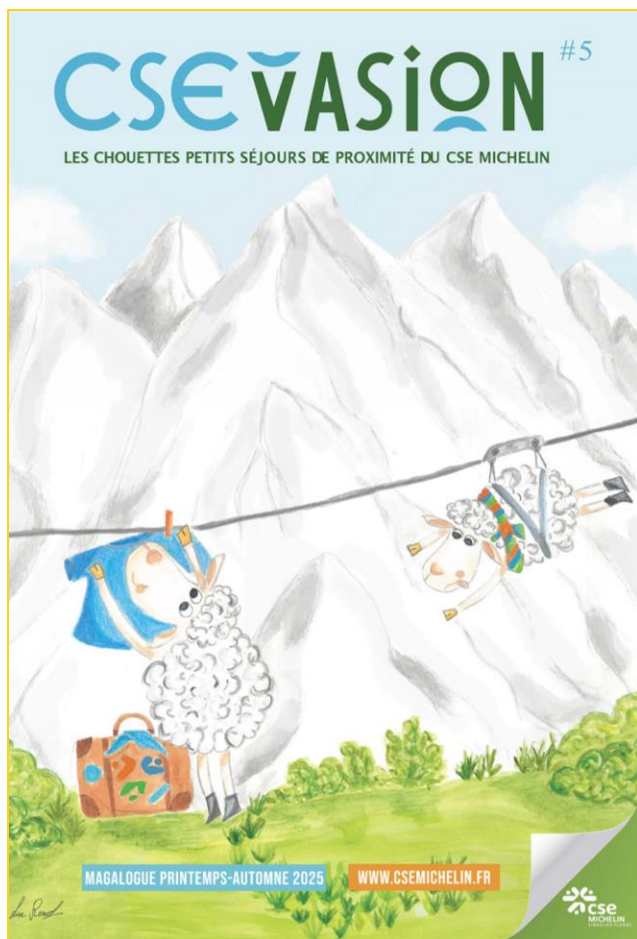
Clientèles individuelles : design d'offres



CRÉATION ET MISE À JOUR DES COURTS SÉJOURS

- Création d'une gamme de produits touristiques
 - Expérience
 - Bas carbone (sans voiture)
 - En famille
 - En duo
 - En tribu
 - En rando
- Réalisation d'un cahier des charges spécifiques pour les offres
 - Expérience
- Bas carbone (sans voiture)





Magalogue réalisé par le CSE Michelin 2025

PARTENARIAT AVEC LE CSE MICHELIN : 51 049 € DE CHIFFRE D'AFFAIRES

- Projet initial du CSE Michelin : proposer à ses adhérents une gamme de courts séjours expérientiels de proximité
- 10 séjours proposés en Livradois-Forez avec un renouvellement d'1/3 tous les ans
- Promotion : journée de présentation des séjours aux adhérents du CSE
- Baisse du chiffre d'affaires d'environ 30 % qui s'explique par 2 décisions prises par le CSE Michelin en 2025 :
 - une baisse du taux de prise en charge des séjours pour les adhérents
 - une limitation du nombre de séjours par territoire (10)

PARTENARIATS AVEC D'AUTRES CSE

- Participation au Workshop CSE organisé par l'ART Auvergne Rhône-Alpes au château de Ravatys
- Création d'un flyer « offre de courts séjours expérientiels et bas carbone »
- Développement d'un partenariat avec le CIC et Limagrain : proposition d'excursion individuelles à la journée

3 CSE partenaires de la MDT

Vente en ligne (1/2): accompagnement des prestataires touristiques



144 PRESTATAIRES UTILISENT L'OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE PROPOSÉ PAR LA MDT

- Aide à l'installation d'un système de réservation en ligne (Open Pro) sur les sites internet des prestataires partenaires, service d'assistance et de conseil (environ 228 interventions)

LE CLUB DES UTILISATEURS

- Principe : favoriser l'échange d'expériences entre prestataires pour améliorer leurs ventes en ligne
- Les thèmes abordés : découvertes de logiciels ou plateformes, référencement avis clients, retours d'expériences, visites d'hébergements
- Participants : 91 participants sur 7 formations
- 1 club « hors les murs » s'est tenu à Noyant d'Allier (03)
- Partenaires : ART et le CD 03

PARTENARIATS AVEC DES PLATEFORMES DE VENTE EN LIGNE

- **Gîtes de France** : Activation de la passerelle entre le système de réservation de la Maison du tourisme et celui de la centrale des Gîtes de France
- **Cybevasion** : inscription de 10 hébergeurs sur la plateforme

Vente en ligne (2/2) : les chiffres d'affaires via Open Pro

L'Open Pro est une solution de réservation en ligne mise à disposition de la Maison du tourisme par le Comité Départemental du Tourisme 63 (CDT 63) afin d'accompagner et d'équiper les prestataires touristiques locaux. D'autres logiciels de réservation, tels que Reservit ou Elloha, sont également utilisés sur le territoire et génèrent des ventes, mais ils ne figurent pas dans les données présentées ci-dessous.

CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ VIA L'OUTIL DE VENTE EN LIGNE OPEN PRO À LA MDT ET CHEZ LES PRESTATAIRES TOURISTIQUES :

181 401 € (- 13,64 %)

SITE INTERNET DE LA MDT

- **Augmentation du nombre de transactions**
57 en 2025 contre 44 en 2024
- **Baisse de la valeur du panier moyen**
138 € en 2025 contre 293 € en 2024
- **Diminution des ventes**
- **Chiffre d'affaires** : 7 872 €

SITES INTERNET DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES

- **Augmentation du nombre de transactions**
714 en 2025 contre 709 en 2024
- **Baisse de la valeur du panier moyen**
243 € en 2025 contre 278 € en 2024
- **Chiffre d'affaires** : 173 529 €
- **6 prestataires réalisent plus de 10 000 €** de chiffre d'affaires via le logiciel
- Le meilleur résultat est enregistré par une chambre d'hôtes, avec un chiffre d'affaires supérieur à 26 000 €

NOUVEAUTÉS

- **Création de 10 nouveaux produits** : séjours immersifs, expérientiels et écoresponsables
- **Augmenter la parution de l'offre de séjours sur le site de la destination notamment ceux déjà conçus** par les prestataires touristiques locaux
- **Conception d'une carte touristique interactive** pour les chauffeurs des autocaristes
- Développement de la plateforme créée par les Gîtes de France 63 « **Boséjour** »
- **Déploiement du logiciel ADDOCK auprès des prestataires d'activités** pour la vente en ligne
- Organisation d'une journée **du club des utilisateurs « hors les murs »** : « **Réussir ensemble la vente en ligne sur notre territoire** »

ACTIONS « COURANTES »

- Démarchage des revendeurs groupes (autocaristes, agences de voyage...)
- Organisation d'éductours en Livradois-Forez pour des autocaristes et participation à des salons professionnels
- Poursuite du démarchage des comités d'entreprise
- Accueil des groupes
- Accompagnement « vente en ligne » des partenaires touristiques dans la mise en marché des offres
- Partenariats avec des plateformes : Cybevasion, PNR, etc
- Renouvellement des partenariats de réciprocité commerciale avec les offices de tourisme de proximité pour créer des séjours

Développement de l'offre touristique

Schéma de développement de l'offre touristique du Livradois-Forez



OBJECTIFS DU SCHÉMA

- Élaborer pour les 5 prochaines années, les priorités de la destination en termes d'amélioration de l'offre touristique en associant l'ensemble des parties prenantes (les privés, les collectivités locales)

RÔLE DE LA MAISON DU TOURISME

- Accompagnement technique du syndicat mixte du PNR, animateur de la démarche et du cabinet d'étude MDP Consulting
- Animation d'ateliers de travail avec les prestataires touristiques et les élus locaux

6 AXES DU SCHÉMA

- Structurer une offre autour de l'art de vivre, des patrimoines naturels et culturels
- Améliorer les sites touristiques majeurs, pour en faire des « vitrines » de la destination et pour diffuser l'activité touristique sur l'ensemble du territoire
- Développer l'offre quantitative et qualitative d'hébergements touristiques
- Développer des possibilités d'itinérances et mieux structurer les activités de pleine nature
- Faire de la destination Livradois-Forez un territoire reconnu en matière d'éco-responsabilité et durabilité
- Pilotage, suivi et animation du schéma de développement touristique

Destination Grand'R



DESTINATION
GRAND'R
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

LE PLUS GRAND ESPACE VTT DE FRANCE

Rouler
Respirer
Rayonner

4 500 km de pistes - 222 circuits
Itinérance de 2 à 6 jours

www.destinationgrandair.com

ROANNAIS
Livradois-
Forez
VICHY
FORCZ

The poster features a photograph of three cyclists riding on a dirt path through a grassy field. A map of the region is shown in the bottom right corner, and a QR code is in the bottom left. Logos for the Roannais, Livradois-Forez, Vichy, and ForcZ regions are at the bottom.

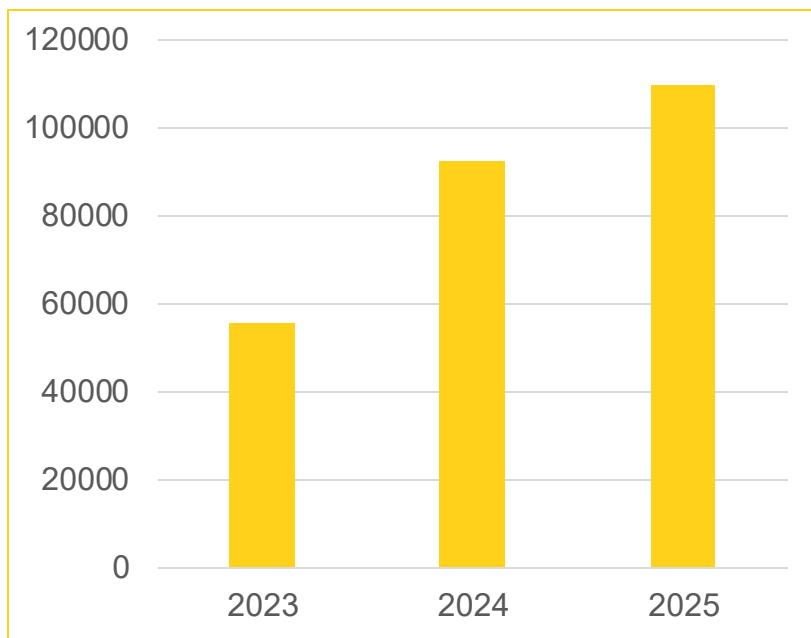
QU'EST CE QUE DESTINATION GRAND'R ?

- 156 circuits VTT (3 900 km) sur 3 départements dont quelques incontournables
- 3 circuits en itinérance dont la Grande traversée du Livradois-Forez qui vient d'être labellisée par la Fédération Française de Cyclisme, le tour du Pays Roannais et la future Grande traversée Destination Grand R
- Un projet initié par 2 espaces VTT et regroupant aujourd'hui : 4 espaces VTT, 4 offices de tourisme, 7 communautés de communes, 3 départements, une région

RÉALISATION 2025

- Présence à l'arrivée du **Tour de France féminin** à Ambert cet été et sur le salon outdoor du **Roc d'Azur** à l'automne
- Sortie de la 2^e version de la carte touristique
- **Vélo Vert** Reportage Outdoor et culture « Destination Grand'R, plus grand espace VTT de France »
- Création et repérage d'une grande traversée VTT entre Vichy et Ambert (10 étapes, 310 km, 8000 m D+)
- Pose de 2 écompteurs piéton et cyclo autour du plan d'eau de Saint-Rémy-sur-Durolle et au col des Supeyres

Développement de la randonnée



Nombre de visiteurs uniques
sur l'application Livradois Forez Randonnée



MAINTENANCE ET COORDINATION DU BALISAGE AVEC L'ASSOCIATION RELF (RANDONNÉE EN LIVRADOIS-FOREZ)

- Balisage et suivi de plus de **2 500 km** de sentiers :
 - **200 PR** dont **98 inscrits au PDIPR**
 - **120 km de Tour de Pays** et circuit WE
 - **230 km de Tour VTT en Livradois-Forez**
 - **27 sentiers de découverte**
- Remplacement des 98 panneaux de départ des circuits PDIPR
- Réalisation et pose de nombreux panneaux, débroussaillage et tronçonnage

DÉVELOPPEMENT DU SITE INTERNET LIVRADOIS-FOREZ RANDONNÉE

- **Plus de 109 800 visiteurs uniques (+ 19 %)**
- 379 fiches/circuits de randonnée pédestre/VTT/vélo

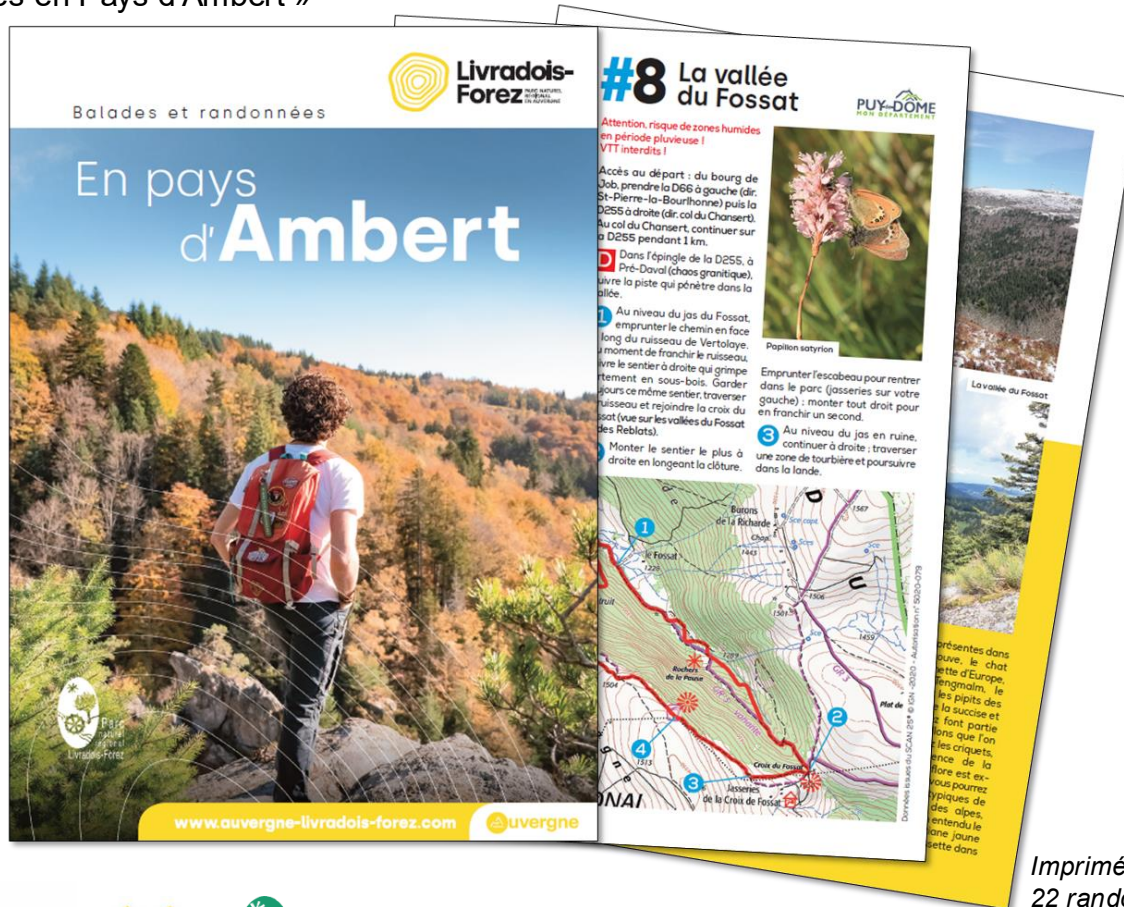
ANIMATION TERRITORIALE

- Soutien technique et financier (3000 €) à RELF

Édition de topoguides de randonnée

SOUTIEN À LA CRÉATION DE TOPOGUIDES DE RANDONNÉE PÉDESTRE

- Édition des topoguides locaux
« Balades et randonnées en Pays d'Ambert »



Imprimé à 1 000 exemplaires
22 randonnées - Prix : 6 €

Label « Accueil vélo »



Un label de France vélo TOURISME

Le label « Accueil vélo » permet d'attester de la qualité de l'accueil réservé aux cyclistes en itinérance, à savoir :

- La proximité d'un itinéraire vélo à moins de 5 km d'un itinéraire
- L'accès à des équipements adaptés aux cyclistes : abri vélo sécurisé, kit de réparation
- Des informations et conseils
- Des services dédiés aux cyclistes

3 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE LABELLISÉS

AMBERT / BILLOM / SAINT-ANTHÈME

1 BUREAU EN COURS DE LABELLISATION

COURPIÈRE

— Indicateurs



Indicateurs d'activité de la Maison du tourisme

	NATURE DES INDICATEURS	2015	2019	2022	2023	2024	2025	ÉVOLUTION 2025/2024
MARKETING	Visiteurs uniques sur le site internet	33 884	104 818	300 618	349 398	218 514	285 0111	+ 30 %
	Visiteurs uniques sur le site randonnée	-		31 529	55 623	92 456	109 800	+ 19 %
	Abonnés sur les réseaux sociaux	-	2 996	17 260	27 823	35 084	37 123	+ 6 %
VENTES COMMERCIALES	Prestataires vente en ligne (via Open)	NC	163	113	120	111	144	+ 29 %
	CA vente en ligne hébergements (via Open)	NC	NC	186 520 €	224 477 €	210 039 €	181 401 €	- 14 %
	CA du service commercial	19 670 €	125 796 €	126 242 €	171 661 €	258 826 €	252 929 €	- 2 %
ACCUEIL DES PUBLICS ET RELATIONS PRESTATAIRES	Contacts dans les BIT en été	-	11 866	9 760	8 972	9 207	7 773	- 15 %
	Visiteurs dans les BIT et HLM toute l'année	24 600	47 998	33 135	31 986	33 070	28 471	- 14 %
	Participants aux visites de la MDT	389	646	528	537	523	373	- 28 %
	CA MDT billetterie	21 243 €	71 049 €	78 879 €	79 980	82 107	74 165	- 9 %
	CA boutique	2 531 €	10 149 €	8 085 €	8 587 €	9 745	9 900	+ 2 %
	Prestataires partenaires	279	285	299	301	300	292	- 3 %
	Packs partenaires	315	391	577	479	486	468	- 4 %

Satisfaction des visiteurs concernant les services de la MDT

AVIS GÉNÉRAL SUR LES SERVICES DE LA MAISON DU TOURISME

97 répondants

La plupart des commentaires libres concernent la qualité de notre accueil.



BALADE NATURE ET PATRIMOINE

97 répondants



ESPACE BOUTIQUE

97 répondants



QUALITÉ DES SENTIERS DE RANDONNÉE

97 répondants



SERVICE BILLETTERIE DE LA MDT

97 répondants



E-réputation : avis visiteurs à propos de quelques sites touristiques

La satisfaction des visiteurs est évaluée ici à partir des notes d'avis laissées sur les pages Google (qui note à 0,1). Les évaluations ont été relevées au 9 janvier 2026 s'il existe au moins 10 avis. Elles intègrent toutes les notes depuis l'affichage du site concerné. Comme toute évaluation sur internet, elles sont à prendre évidemment avec précaution. Elles peuvent tout de même donner quelques indications.

Selon les études, la note optimale serait de 4,6 sur 5.

École 1900	4,7	+ + 0,1
Parc d'activité Prabouré	4,7	=
Château d'Aulteribe	4,7	=
Mus'Énergie	4,6	=
Moulin Richard de Bas	4,6	=
Jasserie du Coq noir	4,6	=
Maison de l'Améthyste	4,6	+ + 0,1
Plan d'eau de Saint-Rémy-sur-Durolle	4,6	+ + 0,1
Lac d'Aubusson-d'Auvergne	4,6	- - 0,1

Musée de la Céramique	4,5	+ + 0,1
Abbaye de La Chaise-Dieu	4,5	=
Jardin pour la Terre	4,5	=
Château de Mons	4,5	=
Musée de la Coutellerie	4,4	=
Château de Chavaniac Lafayette	4,4	=
Creux de l'enfer	4,4	=
Château de Vollore	4,4	- - 0,1
Train de la découverte Agrivap	4,4	=
Vélo rail Agrivap	4,4	+ + 0,1

Plan d'eau de Cunhat	4,3	=
Piscine de Saint-Rémy-sur-Durolle	4,2	=
Plan d'eau de Saint-Anthème	4,1	=
Piscine Ambert Livradois-Forez	4,1	=
Plan d'eau Iloa (Thiers)	4,1	=
Centre aquatique de Billom Communauté	4,1	- - 0,1
Centre aquatique de Thiers	4,1	- - 0,1
Maison de la Fourme d'Ambert	4	=

Remarques des visiteurs sur la destination

La Maison du tourisme accueille de nombreux visiteurs dans ses bureaux d'information.

À partir des échanges avec les conseillers en séjour (permanents et saisonniers), des questionnaires de satisfaction et les réclamations, il en ressort, cette année, les points suivants :

QUELQUES POINTS POSITIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- Une très belle région en générale
- Des circuits de randonnées très appréciés
- Qualité des sites touristiques
- Nos beaux villages, et leurs quartiers médiévaux
- Destination appréciée par les camping-caristes

QUELQUES POINTS NÉGATIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- Les nombreux commerces et restaurants fermés
- La ville de Thiers toujours pointée négativement, malgré les investissements déjà faits
- Manque d'activités et de services surtout en mi-saison
- Encore des efforts à faire sur la propreté des espaces publics notamment des centres villes

Ils ont dit

Nous présentons quelques *verbatim*s issus des 3 derniers avis postés sur Internet et mettant en évidence les points saillants des différents sites (positifs pour les sites en progression et étonnement pas si négatifs pour les sites en baisse).

LES SITES LES MIEUX NOTÉS

ÉCOLE 1900

« Musée petit mais très bien fourni. Nous avons vraiment apprécié notre visite guidée. Les anecdotes étaient à la portée de ma grande fille de 6 ans. Moins facile de gérer la plus petite qui n'est pas encore scolarisée. Nous aussi, les adultes, avons aimé découvrir une salle de classe d'époque, des jouets anciens. Parking en face, WC disponibles, entrée peu chère et gratuite pour les moins de 5 ans. »

PRABOURÉ

« Des supers activités proposées ! J'ai eu de belles sensations avec la grande tyrolienne qui passe à 110 m de haut 🤩 et le Quick-jump à 30 m de haut 🤩 ! J'ai très bien mangé à la cafétéria. Bref super accueil, une équipe très souriante ! Je recommande à fond. »

CHÂTEAU D'AULTERIBE

« Très beau petit château, intérieur super sympa, beaucoup de beaux tableaux et meubles en marqueterie. Avec un remerciement particulier au couple qui habite sur place pour leur accueil. »
Les camping-caristes catalans.

LES SITES EN BAISSÉ

LAC D'AUBUSSON

« Endroit très agréable avec de superbes vues sur les montagnes. Un parking bien aménagé, payant le week-end en juillet août. Plusieurs balades autour du lac. Que demander de plus ! Même un snack bar avec de quoi grignoter et une très sympathique dame qui le tient. »

CHÂTEAU DE VOLLORE

« Un lieu mystérieux empli de féerie, d'histoires et de mystères. Les hôtes sont particulièrement attentionnés et nous ont fait voyager à travers les siècles et les océans. Totalement convaincu et sous le charme de ce lieu et de sa magie. »

CENTRE AQUATIQUE DE BILLON COMMUNAUTÉ

« Piscine correcte. Par contre les horaires sont clairement à revoir. Surtout le week-end des périodes estivales. Quelle piscine est ouverte le samedi après midi mais pas le matin, et le dimanche matin mais pas l'après midi EN PLEIN ÉTÉ ?? Et puis un jour sur deux la piscine ferme à 18 h 30, puis 20 h 30. Pourquoi ne pas avoir des horaires fixes ? »

CENTRE AQUATIQUE DE THIERS

« Le petit bassin est très souvent plein et avec les cours des petits vraiment pas pratique.
Les vestiaires, un froid quand on sort de la piscine. »

LES SITES EN PROGRESSION

JASSERIE DU COQ NOIR

« Endroit très convivial et chaleureux. On s'y sent bien. La cuisine est délicieuse. Nous avons passé un agréable moment. Le personnel est charmant et attentionné. »

MAISON DE L'AMÉTHYSTE

« Superbe matinée, la balade pour accéder au filon d'améthyste est facile et ça vaut le détour. Ensuite l'atelier de polissage est top, nous avons été reçu par Mathilde. Elle explique super bien aux enfants et l'atelier est vraiment extra. Mes enfants ont adoré. Merci pour tout. »

MUSÉE DE LA CÉRAMIQUE

« Très beau moment en famille. Le musée est bien agencé et très agréable, spacieux et calme. Visite interactive et ludique. Accueil très agréable, sympathique et professionnel et produits de qualité à la boutique. Petit plus pour les aménagements pour les personnes en situation de handicap, ils ont pensé à tout ! »

AGRIVAP LE TRAIN

« Exceptionnel ! Trajet aller-retour vers La Chaise-Dieu magnifique et ponctué d'explications sur la grande et la petite histoire de la ligne dans des autorails anciens conservés avec passion par les bénévoles de l'association. Un moment hors du temps ! »

AGRIVAP LE VÉLO RAIL

« Les enfants et nous avons apprécié ce parcours dans la nature, une visite autrement, avec un petit effort quand même 🤩. »



Livradois- Forez

PARC NATUREL
RÉGIONAL
EN AUVERGNE

MAISON DU TOURISME

Maison du Parc
63880 SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT
Tél. 04 73 80 64 48 - contact@vacances-livradois-forez.com

WWW.AUVERGNE-LIVRADOIS-FOREZ.COM

Crédits photos : Floé – Laëtitia Roiron – L. Graffion/service communication, ville de Thiers – Guy Christian – Chemin2traverse – Benoît Barrès – Christophe Chavarot – MDT Livradois-Forez