



Comité de direction de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy Compte-rendu de séance

Mercredi 7 décembre 2022, à 19h

Salle de la mairie (au rez-de-chaussée) - 63210 ORCIVAL

Date de la convocation : 24.11.2022

Nombre de conseillers : 17

Présents : 13

Votants : 13

Le mercredi 7 décembre 2022, à 19h, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi, en salle de la mairie (rez-de-chaussée), à Orcival (63210), sous la Présidence de Michelle GADIER.

Présents :

ALLAUZE Gilles

BRUGIERE Joël

CROS Josiane

DURAND Patrick

GADIER Michelle

GAUTHIER Samuel

MICHAUX Pascal

MOULY Sylvie

PAUPERT Olivier

PELLISSIER Patrick

RAGU David

SAUVAT David

TOURNADRE Yannick

Absents excusés et pouvoirs :

FONTAINE Patrick

GASTEAU Nathalie représentée par Olivier PAUPERT

LEGOUFFE Thierry

Secrétaire de séance : Judith DUMONS, directrice.

Début de la séance : 19h

Ordre du jour du Comité de Direction :

- 1 – Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 20.09.2022
- 2 – Choix des préconisations suite au SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'information)
- 3 – Nouvelle convention d'objectifs Office de tourisme / Communauté de communes
- 4 – Questions diverses

1 – Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 20.09.2022

Aucune remarque

- 1 abstention
- 12 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

-De valider le compte rendu du comité de direction du 20.09.2022.

2 – Choix des préconisations suite au SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'information)

Judith DUMONS revient rapidement sur les préconisations faites lors de la restitution du Schéma d'accueil et de diffusion de l'information, les 4 et 5 mai 2022.

Axe 1 – Renforcer l'existant (prioritaire)

Lieux d'accueil, périodes d'ouverture, outils, horaires, personnels, budget

1. L'accueil touristique dans nos bureaux

Préconisation du bureau d'étude :

- Adapter les horaires des bureaux d'accueil
- Agencement (ou réaménagement) des bureaux d'accueil
- Transfert de la gestion tel et courriers

Missions débutées ou en cours :

- Ouverture d'un bureau d'accueil au Centre Montagnard Cap Guéry (depuis 2020), avec ouverture même en absence de neige
- Mise en place d'une nouvelle boutique au Centre Montagnard Cap Guéry (été 2022)
- Renfort saisonnier (mai à septembre) à Orcival, pour renforcer les missions de développement des permanents (saison 2022)
- Nouveau bureau d'accueil à La Tour d'Auvergne avec nouvel agencement (bureau témoin, premier semestre 2023)
- Nouvelle solution de téléphonie, plus performante (juin 2022)
- Réorganisation interne de la gestion réponses courriers / mails (premier trimestre 2023)

Actuellement, 3 types d'ouvertures, en bureau d'accueil :

- Bureau ouvert à l'année : La Tour d'Auvergne
- Bureau ouvert 8 mois / an : Orcival
- Bureaux saisonniers :

- Tauves : ouvert pendant les vacances scolaires, toutes zones confondues

- Centre Montagnard Cap Guéry : ouvert juillet/août (+ week-ends juin et septembre) et pendant l'hiver, de décembre à mars.

Rappel des obligations - Classement Office de tourisme - Catégorie 2

« L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son **bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an**, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an.

Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas »

Nombre de jours d'ouverture des bureaux d'accueil en 2022 :

- Orcival - bureau principal : 211 jours
- La Tour d'Auvergne : 317 jours
- Tauves : 89 jours (avec personnel sous contrat) et 221 jours au total (avec personnel de l'Artisanat Rural)
- Centre Montagnard Cap Guéry : 119 jours

Un Office de tourisme qui répond 346 jour/an au téléphone

▪ Proposition d'ouverture du bureau d'accueil d'Orcival :

Bureau actuellement ouvert de mai à septembre 7j/7 puis pendant les petites vacances scolaires, du lundi au vendredi.
Proposition : ouvrir du mercredi au dimanche pendant les vacances d'avril et de la Toussaint (au lieu de lundi-vendredi).

Les avantages :

- Être présents les week-ends (réel besoin) sans augmenter les charges de personnel (pas de 7j/7)
- Relais du Guéry pendant les vacances d'avril et de la Toussaint (Centre Montagnard fermé)
- Assurer l'accueil téléphonique 7j/7 (permanents + saisonniers)

Le comité de direction valide ces propositions.

▪ Proposition d'ouverture du bureau d'accueil du Centre Montagnard Cap Guéry :

Bureau actuellement ouvert de mi-décembre à fin mars (neige ou hors neige) et pendant les vacances d'été (+ week-ends de juin et septembre).

Proposition : complémentarité des bureaux Orcival / Centre Montagnard Cap Guéry pendant les vacances d'hiver (noël et février) et standard téléphonique 7j/7 :

- ✓ Orcival : du lundi au vendredi
- ✓ Centre Montagnard Cap Guéry : du mercredi-dimanche

Les avantages :

- Ouverture en continue, 7j/7 à 10 minutes de route d'intervalle,
- Accueil téléphonique 7j/7
- Bureau d'accueil d'Orcival : les permanents assurent l'accueil à ces périodes (économie charges de personnel), permettant d'éviter les heures supplémentaires générées par les week-ends et jours fériés, pour ne pas nuire aux missions de développement.

Le comité de direction valide ces propositions.

▪ Proposition d'ouverture du bureau d'accueil La Tour d'Auvergne :

Proposition : fermeture du bureau en périodes très creuses (Janvier / Mars / Octobre / Novembre jusqu'aux vacances de Noël) soit moins 113 jours d'ouverture / an.

Les avantages :

- Permet plus de souplesse à l'équipe pour se former, se réunir, être sur le terrain, etc... Ces périodes sont souvent dédiées à la mise à jour des supports, aux campagnes de partenariats avec la volonté d'être plus professionnels sur les aspects traitement des données / nouveau site internet
- Ouverture les matins hors vacances scolaires (mai, juin, septembre), pas de modifications
- Ouverture toute la journée pendant les vacances scolaires (février, avril, juillet et août, Toussaint, Noël), du lundi au samedi (fermé mercredi après-midi et samedi après-midi), pas de modifications

Le comité de direction ne valide pas ces propositions. Il propose que cette réorganisation entre dans le cadre d'une réflexion plus globale, en 2023, sur la complémentarité des bureaux d'accueil de La Tour d'Auvergne (Village), La Stèle (avec la construction du nouveau bâtiment d'accueil) et Tauves.

En attendant, les ouvertures du bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne restent inchangées.

▪ Propositions d'ouverture du bureau d'accueil Tauves :

- Communiquer sur les jours d'ouverture de l'Artisanat Rural hors ouverture Office de tourisme (du jeudi au samedi toute l'année) même si Clémence MARCHE n'est pas sous contrat avec l'Office de tourisme
- Doubler le personnel l'été pour assurer un véritable accueil touristique (en fonction du vote du budget)
- Pas d'ouvertures supplémentaires

Le comité de direction valide ces propositions.

Nombre de jours prévisionnels d'ouverture de l'ensemble des bureaux d'accueil en 2023 : 298 jours

- Orcival - bureau principal : 211 jours - Pas de changements (possibilité d'un ajustement de - 31 jours par rapport au classement de l'Office de tourisme en catégorie 2)
- La Tour d'Auvergne : 318 jours, pas de changements
- Tauves : 89 jours (avec personnel sous contrat), 221 jours (ouverture Office de tourisme et Artisanat Rural), pas de changement
- Centre Montagnard Cap Guéry : 119 jours, pas de changement

2. L'accueil hors les murs

L'accueil hors les murs ne sera pas une solution retenue par le comité de direction : il sera compensé par la mise en place de Relais d'Information Touristique chez les partenaires de l'Office de tourisme, des distributions renforcées sur le territoire et d'une présence accrue auprès des prestataires touristiques du territoire.

3. L'accueil délégué en Relais d'Information Touristique

Qu'est-ce qu'un RIT ?

- Un espace charté Office de tourisme (mobilier, oriflamme) chez un partenaire
- Une structure motivée (publique ou privée), avec l'envie d'accueillir et de renseigner
- Des amplitudes horaires intéressantes, une situation stratégique
- Un accueil « non professionnel » assumé
- Un lien renforcé avec l'équipe de l'Office de Tourisme et des passages réguliers (livraison de docs, échanges, etc...)

Comment se présente un RIT ?

- Il s'agit d'un espace dédié et charté, chez un partenaire
- Du mobilier charté avec de la documentation de l'Office de tourisme à disposition, régulièrement réapprovisionné

Combien de RIT en 2023 ?

- Un maximum de 3, pour débiter
- Cibler les zones prioritaires

Propositions de lieux pour implanter 3 RIT tests en 2023 :

- **1. Saint Sauves** : remplacerait les marchés et l'ancien bureau d'accueil, demande répétée des acteurs locaux, des clients et de la commune. Présence d'hébergement de grande capacité (VTF).
- **2. Gelles** : frange du territoire, peu de partenaires, camping municipal et bourg dynamique
- **3. Larodde** : auberge, hébergements pêche, permet de couvrir le côté Artense du territoire

Le choix des partenaires reste à définir.

Le comité de direction valide ces propositions.

4. Supports documentaires

Préconisation du bureau d'étude :

- Réflexion globale sur nos supports et leurs diffusions (mediapost, tournées, gestion documentaire, etc. . .)
- Adéquation des supports en fonction de notre clientèle

Missions débutées ou en cours :

- Abandon de l'édition du Guide des hébergements au profit du nouveau site internet et des exports de données facilités
- Abandon de la distribution de documentations en boîte aux lettres (Agenda des Manifestations) au profit du renforcement des tournées de documentation (+ qualitatives - fréquence et nombre de documents distribués)
- Incitation au téléchargement des brochures en ligne et diminution des coûts d'affranchissement
- Travailler sur l'adéquation des supports en fonction de la clientèle

Le comité de direction valide ces propositions.

5. Environnement numérique

Préconisations du bureau d'accueil :

- Nouveau site web + performant
- Temps affecté à l'environnement numérique
- Enrichissement de séjour avec campagne d'info push (campagne SMS. . .)

Missions débutées ou en cours :

- **Nouveau site internet** www.auvergnevolcansancy.com : nouveau design, interface plus ergonomique, et de nouvelles fonctionnalités (espace pro, disponibilités des hébergements et vente en ligne, carnet de voyage, billetterie en ligne, rubrique « En ce moment »). Sortie Janvier 2023
- **Aide administrative renforcée** de Aude Cabanac (saisies APIDAE) et Christelle Jugie (taxe de séjour) pour qu'Anne Monier dispose de plus de temps de développement sur les aspects numériques

Le comité de direction valide ces propositions.

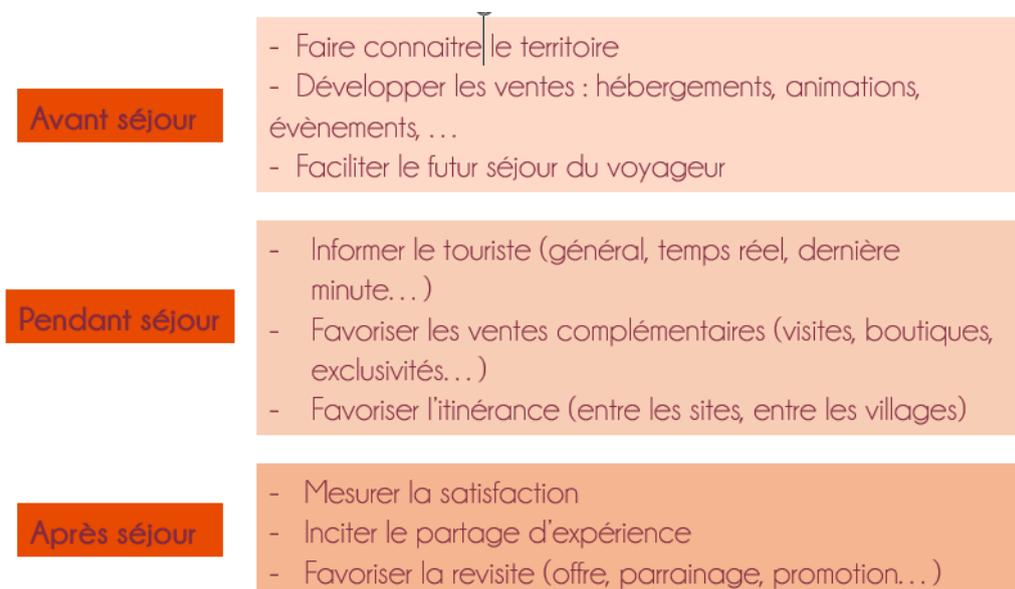
6. Gestion de la relation client

Préconisations du bureau d'étude :

- Gestion de la relation client via un outil de saisie

Rappel :

La GRC (Gestion de la Relation Client) regroupe l'ensemble des dispositifs ou opérations de marketing ayant pour but d'optimiser la qualité de la relation avec le client, de le fidéliser et de tirer le meilleur bénéfice de cette action.



L'Office de tourisme a déjà mis en place un grand nombre d'actions dans ce sens-là. Il devrait cependant se doter, dans l'avenir, d'un outil professionnel de gestion de la relation clients.

Ceci impliquera du temps et un coût de mise en place mais surtout de pouvoir agir en conséquence, une fois les données collectées et traitées (communication). Ce n'est pas une priorité à court terme, compte tenu de l'effectif de son équipe et de l'absence de chargé de communication.

Le comité de direction valide ces propositions.

7. Accompagnement des prestataires

Préconisations du bureau d'étude :

- Mise en place d'une ingénierie de proximité : l'Office de tourisme comme référent local auprès des prestataires pour conseils, suivi dans la mise en place de projets
- Temps affecté à l'accompagnement des prestataires
- Formation des personnels (du territoire)

Missions débutées ou en cours :

- Nouveau dossier de partenariat, plus qualitatif
- Nouvelles offres de partenariat
- Convention de partenariat avec Gîte de France pour renforcer notre connaissance du Label et l'accompagnement de nos professionnels
- « A la rencontre des prestataires touristiques de territoire », rendez-vous ponctuels dans les communes (2022-2023)
- Groupe Facebook Pro relancé
- 1er temps d'échange organisé avec nos prestataires en Octobre 2022
- Nouvel espace Pro sur www.auvergnevolcansancy.com
- Nouvelles fonctionnalités du site à destination des professionnels du tourisme : disponibilités en ligne, vente en ligne, partenariat en ligne et mise à jour des informations des prestataires en ligne

Axe 2 - Développer les projets

Préconisations du bureau d'étude (le comité de direction se prononcera dans un second temps, quand les aménagements seront effectifs) :

Site de CAP GUÉRY

La Communauté de communes Dômes Sancy Artense mise sur la valorisation des activités de pleine nature comme vecteur de promotion du territoire.

Envisager l'implantation d'un BIT saisonnier (été et hiver) avec gestion des activités par l'Office de tourisme et possibilité de générer du chiffre d'affaires via l'attractivité du site.

Délégation de services (à intégrer dans la convention d'objectifs) sur la partie commerciale.

Site de la Stèle

Envisager l'implantation d'un BIT saisonnier (été et hiver) avec gestion des activités par l'OTI et possibilité de générer du CA via l'attractivité du site

Délégation de services (à intégrer dans la convention d'objectifs) sur la partie commerciale.

Pôle économique de Saint Julien Puy Lavèze

Réflexion en cours sur le besoin d'un accueil touristique dans le cadre d'un projet commercial

Inscrire le projet dans le cadre d'un partenariat publi/privé avec priorité à donner à la promotion commerciale des produits dits « du terroir » Étude MAÎTRES DU RÊVE en cours

Année 2023 Faire de ce site un « lieu touristique » à visiter pour :

- découvrir les savoir-faire
- Goûter les spécialités
- Acheter des produits

Ne pas forcément envisager la formalisation d'un bureau d'accueil de l'Office de tourisme mais identifier le site comme relais Relais d'Information Touristique et surtout site à visiter dans le cadre d'itinérance ou de séjour.

Travailler la scénographie du lieu en créant un mix paysages/produits afin de valoriser le parcours client (suggéré) avec étapes de découverte/dégustation/achat.

Possibilité d'opérations d'accueil touristique temporaires en début/fin de période de vacances scolaires via un accueil déporté de l'Office de tourisme si besoin.

Point d'accueil au col de Ceysnat :

Réflexion en cours sur le besoin d'un accueil touristique dans le cadre d'un projet départemental

Être force de proposition vis-à-vis du Conseil Départemental pour un accueil « Office de tourisme » à terme dans le bâtiment acheté.

Travailler une scénographie pour faire de ce lieu un lieu de découverte de l'ensemble du territoire Dômes Sancy Artense.

Anticiper la création d'un bureau d'accueil « relais » avec mise à disposition de personnel de l'Office de tourisme + moyens à y affecter.

Identification d'un Relais d'Information Touristique à Larodde – Retenue de barrage de Bord les Orgues

Réflexion en cours sur le besoin d'un accueil touristique dans le cadre d'un projet thématique autour de l'eau

Créer un groupe de travail autour de la thématique liée aux activités nautiques/aquatiques (pêche, lieux de baignade, sauvegarde espaces naturels sensibles, gestion de l'eau...).

Réfléchir à l'implantation d'un Relais d'Information Touristique (voir relais Chalets Lacustres, auberge de Larodde...)

3 – Nouvelle convention d'objectifs Office de tourisme / Communauté de communes

- **Article 1 : Rappel des statuts et dispositions légales**
- **Article 2 : missions confiées et indicateurs de réalisation**
- **Article 3 : moyens de l'Office de tourisme**

Travail de rédaction débuté avec la communauté de communes mais non abouti. Le prochain comité de direction portera sur la validation de la convention d'objectifs 2023-2025 (Janvier 2023).

4 – Questions diverses

Prime Macron

La Prime Macron ou « Prime de partage de la valeur » (PPV) permet aux entreprises de verser à leurs salariés une prime à laquelle est appliqué un régime fiscal et social de faveur. En effet, le projet de loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat a été définitivement adopté le 3 août par l'Assemblée nationale et le Sénat.

Cette prime, en plus de bénéficier d'un régime fiscal et social intéressant pour l'employeur, permet également de remercier en encourageant l'équipe, pour le travail fourni au cours de l'année 2022.

Elle est mise en place par accord d'entreprise ou décision unilatérale de l'employeur (après consultation du CSE, s'il existe) fixant le montant de la PPV, ainsi que le cas échéant le niveau maximal de rémunération des salariés éligibles et les conditions de modulation de son niveau entre les bénéficiaires.

Voici les conditions de la prime de partage de la valeur dans la structure :

- Tout salarié ayant au moins 6 mois d'ancienneté, bénéficiera d'une prime de partage de la valeur d'un montant de 800 euros nets,
- Cette prime sera versée une seule fois, au mois de novembre 2022 (cette prime ne sera pas automatiquement reconduite d'une année sur l'autre),
- Le bénéfice de la prime de partage de la valeur prévue par la présente décision implique la présence du salarié

dans les effectifs de la structure à la date de versement de cette prime, à savoir au moment de la paie du mois de novembre 2022.

- Le montant de cette prime sera proratisé en fonction du temps de présence et des périodes de présence assimilées à du temps de travail effectif définies par l'article 16 de la Convention collective nationale des organismes de tourisme.

Fin de la séance 21h