



Comité de direction de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy

Compte-rendu de séance

Lundi 11 décembre 2023 à 19h
Salle de la mairie - 63210 NEBOUZAT

Date de la convocation : 01.12.2023

Nombre de conseillers titulaires : 17

Nombre de conseillers suppléants : 17

Présents : 9

Votants : 10

L'an deux mille vingt-trois, le onze décembre à dix-neuf heures, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi, salle de la mairie de Nébouzat (63210), sous la Présidence de Michelle GAIDIER.

Etaient présents :

Gilles ALLAUZE

Josiane CROS

Patrick DURAND

Michelle GAIDIER

Samuel GAUTHIER

Pascal MICHAUX

Sylvie MOULY

Olivier PAUPERT

Yannick TOURNADRE

Absents excusés :

Patrick FONTAINE

Nathalie GASTEAU

Thierry LEGOUFFE

Eric PANTEKOEK

David RAGU donne pouvoir à Sylvie MOULY

Formant la majorité des membres en exercice.

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 13.09.2023
2. Travail CODIR /équipe
3. Organisation de l'hiver 2023-2024 aux domaines nordiques du Guéry et de La Stèle
4. Travail avec le Conseil départemental (mission tourisme)
5. Adhésion au Centre de Gestion pour la période 2024-2026
6. Questions diverses

1. Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 13.09.2023

Aucune remarque

10 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

-De valider le compte rendu du comité de direction du 13.09.2023

2. Travail CODIR /équipe

Il est proposé au comité de direction que certains sujets soient travaillés avec l'équipe, de manière ponctuelle. Ceci dans l'objectif de mutualiser notre matière grise et de soutenir l'équipe dans ses réflexions autour de thématiques phares pour la structure :

Organisation proposée :

- 1 à 2 thématiques par an maximum,
- 4 à 5 membres maximum, en plus de l'équipe de l'Office de tourisme (ou du responsable de la thématique évoquée),
- Possibilité d'ouvrir ce groupe de travail à des personnes extérieures au comité de direction (prestataires touristiques du territoire), propositions faites en comité de direction.

L'équipe proposera une première thématique lors du prochain comité de direction.

3. Organisation de l'hiver 2023-2024 aux domaines nordiques du Guéry et de La Stèle

Cet hiver, un nouveau bureau d'accueil sera ouvert au Domaine Nordique de la Stèle / La Tour d'Auvergne.

Domaine nordique de La Stèle/La Tour d'Auvergne, premier hiver de fonctionnement dans les nouveaux locaux intercommunaux :

- Ouverture du bureau d'accueil du 23.12.2023 au 10.03.2024, uniquement si le domaine nordique est ouvert.
- Mêmes horaires que le bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne.
- Le personnel « bascule » d'un bureau à l'autre en fonction de l'enneigement : quand le domaine nordique est fermé, le personnel ouvre le bureau d'accueil de la Tour d'Auvergne et vice-versa. Ceci pour ne pas engendrer de charges de personnel supplémentaires et optimiser l'accueil (être présent là où le visiteur en a besoin).

Le bureau de l'Office de tourisme est composé d'un bureau d'accueil et de travail, d'un petit espace boutique, d'un support « vidéo » (placé au-dessus de l'accueil) avec prochainement la mise en place de notre solution numérique déjà présente dans les bureaux du Guéry, de la Tour d'Auvergne et d'Orcival.

Une convention d'occupation de l'espace lie l'Office de tourisme à la communauté de communes. L'Office de tourisme est accueilli sans compensation financière, il prend néanmoins en charge ses charges de fonctionnement.

Quid de la présence de l'Office de tourisme hors hiver : dans le cadre des préconisations faites lors du Schéma

d'accueil et de Diffusion de l'Information, il avait été évoqué de rationaliser l'accueil et de ne pas démultiplier la présence de personnel dans des bureaux proches géographiquement. Le village de La Tour d'Auvergne et son bureau d'accueil bénéficient d'une fréquentation importante pendant la période estivale, avec notamment la proximité du lac. A la Stèle, il pourra être envisagé de créer un Relais d'Information Touristique en collaboration avec les acteurs présents sur place (pas de personnel de l'Office de tourisme mais un espace fourni en documentation, mis à jour régulièrement).

Domaine nordique du Guéry :

- Ouverture du bureau d'accueil du 23.12.2023 au 10.03.2024 (période raccourcie), avec l'embauche de personnel saisonnier.
- Présence du personnel de l'Office de tourisme du mercredi au dimanche (en collaboration avec le restaurateur présent sur place).
- Le personnel de l'Office de tourisme sera polyvalent, pour aider l'équipe du Centre Montagnard dans les moments chargés en activité (billetterie et location de matériel).
- La boutique sera diversifiée (nouveaux produits en vente).
- Mise en place de notre solution numérique déjà présente dans les bureaux de la Tour d'Auvergne et d'Orcival.

4. Travail avec le Conseil départemental (mission tourisme)

Une nouvelle dynamique est initiée au service tourisme du Conseil Départemental, grâce à la nouvelle direction (Cédric CORRE, ancien directeur de l'Office de tourisme Terra Volcana, en poste depuis Novembre 2023).

La mission tourisme du département, c'est 800 000 € de budget soit 0.02 % du budget global Conseil Départemental (hors charges de personnel) répartis de la sorte :

- 400 000 € actions pures
- 400 000 € de subventions à des organismes tiers

Une première réunion a été organisée, réunissant les Offices de tourisme du département, fin Novembre 2023.

Objectifs de la réunion :

- Faire le point sur les attentes et besoins des partenaires vis-à-vis du CD 63 en 2024,
- Parvenir à faire émerger un premier plan d'action 2024, hors cadre stratégique mais proposant des actions utiles aux partenaires du Conseil Départemental,
- Présenter un 1er retroplanning global d'actions.

Retroplanning envisagé, travail simultané sur 2 temps :

- A court terme : dès 2024, un plan d'action principalement basé sur les retours des partenaires rencontrés fin 2023 avec 5 à 10 actions concrètes à réaliser avec le collectif des Offices de tourisme autour des thématiques suivantes :
 - Dresser un portrait du tourisme dans le Puy de Dôme avec déclinaisons par EPCI (chiffres)
 - Rencontres territoires (OT, collectivités), prestataires extérieurs pour élaborer un plan d'action inspiré des territoires
 - Observatoire
 - Relation presse
 - Digital
- Avenir du site www.auvergne-destination.com (et avenir d'Auvergne Destination)
- Réseaux sociaux : travailler avec l'Agence Régionale du Tourisme
 - Photothèque et vidéothèque commune

➤ Commercialisation

- A moyen terme : construire une nouvelle stratégie touristique départementale.

Cette nouvelle dynamique départementale est une véritable aubaine pour notre Destination (et pour ses prestataires), pour sa représentativité à l'échelle du Département et au-delà (opérations de communication et relations presse à plus grande échelle). Il s'agit, pour notre structure, de bâtir au mieux ce partenariat, en étant, de notre côté, structuré dans nos missions (notamment autour de la communication) et de pouvoir participer au « pot » commun ».

5. Adhésion au Centre de Gestion pour la période 2024-2026

Une nouvelle convention liant le centre de gestion aux collectivités sera mise en place à compter du 1er janvier 2024. Il est nécessaire, pour notre structure, de délibérer à ce sujet et de signer la nouvelle convention.

Les nouveautés 2024 :

- Les collectivités auront accès à la totalité des prestations : médecine du travail, inspection en santé sécurité au travail, conseils en hygiène et sécurité, ergonomie, psychologie du travail et accompagnement à la gestion des inaptitudes physiques.
- Le coût passe de 102 euros par agent et par an à 110 euros avec les nouveautés suivantes :
 - Le volet accompagnement à l'inaptitude physique qui était proposé jusqu'ici dans une autre convention payante intègre la convention.
 - Le volet accompagnement social jusqu'ici non développé est pris en compte. Ainsi, un assistant social doit rejoindre à terme l'équipe pluridisciplinaire du Centre de Gestion.

Le comité de direction procède au vote :

Aucune remarque

10 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

- D'adhérer aux missions à compter du 1er janvier 2024,
- D'autoriser l'autorité territoriale à signer la convention proposée par le Centre de gestion du Puy-de-Dôme,
- D'inscrire les crédits correspondants au budget de la collectivité selon les modalités détaillées dans la convention d'adhésion au Pôle santé au travail.

6. Questions diverses

Travail autour de l'avenir du Centre Montagnard Cap Guéry

Dans le cadre de l'étude commanditée par la communauté de communes, autour de l'avenir du site du Guéry, Isabelle COULON, Karen SUPPER (service tourisme de la collectivité) et Judith ont émis le souhait de travailler ensemble sur les scénarios envisagés par le bureau d'étude ; ce qu'Alain Mercier, Gilles Allauze et Michelle Gaidier ont accepté. Chaque partie (Centre Montagnard, collectivité et Office de tourisme) pourra apporter son expertise autour de la gestion du site et une proposition de scénario, avec chiffrage (fonctionnement et investissement) à court terme sera proposé aux élus dans le premier semestre 2024.

Label Accueil vélo - Porté par le CD63

Accueil Vélo est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance. Le Conseil Départemental rémunère actuellement la SPL Clermont Tourisme pour déployer à l'échelle du département le label Accueil vélo (labellisation de prestataires). La promotion incomberait, dans l'avenir, au Conseil Départemental.

Un établissement « Accueil Vélo » peut être :

- Un hébergement
- Un loueur ou réparateur
- Un restaurateur
- Un office de tourisme
- Un site touristique

Le dispositif sera déployé prioritairement sur les 2 itinéraires majeurs traversant le département, la Grande Traversée du Massif Central à VTT (GTMC) et la Via Allier. Le Conseil Départemental s'attachera également dans un second temps à développer ce label sur les itinéraires cyclables intercommunaux.

Appel à projet Destination France

Lors du comité de direction du 13.09.2023, nous avons évoqué notre volonté de déposer un dossier dans le cadre du programme national Destination France ; un appel à projets permettant de bénéficier de FNADT (Fond National d'Aménagement et de Développement du Territoire) pour des frais d'ingénierie et piloté localement par la Préfète de Région (une enveloppe de 720 000 € était disponible pour l'ensemble de la Région).

Pour rappel, Mme la Présidente avait proposé, en lien avec la communauté de communes Dômes Sancy Artense, de candidater à cet appel à projets dans le but de permettre la structuration et l'animation d'un réseau de prestataires touristiques pilotes sur le territoire.

Cette action se serait complètement inscrite dans les préconisations de la stratégie touristique intercommunale :

Axe 3 : stimuler la diversification et la modernisation de l'offre touristique

- Mieux orienter les prestataires et leur fournir appui et conseils permettant d'optimiser leur installation ou leur développement
- Inciter les professionnels du tourisme à s'engager dans des démarches de qualification et de montée de gamme
- Mettre en valeur prestataires et commerçants

Axe 4 : Moderniser l'action de l'Office de tourisme

- Réviser la fonction d'accueil pour libérer des moyens marketing et de structuration de l'offre
- Contribuer à une meilleure synergie d'action des opérateurs touristiques

Cette action aurait été cohérente également avec les conclusions du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information commandité en 2021, conjointement par la communauté de communes et l'Office de tourisme.

Deux types de dépenses auraient été envisagées :

- 1 dépense de prestation extérieure consistant à faire appel à un bureau d'étude qui élaborera un plan d'action démarche « qualité tourisme »,
- 1 poste à plein temps d'animateur du réseau des prestataires touristiques et chargé de la mise en œuvre de la démarche qualité au sein de l'Office de tourisme.

La mission, prévue sur 2 ans aurait été portée par l'Office de tourisme :

Notre dossier a été refusé, la raison invoquée ayant été le nombre important de dossiers déposés par les porteurs de projet, nettement supérieurs aux crédits disponibles.

Fin de séance : 21h30