



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

Mercredi 13 septembre 2023 à 19h  
Salle de la mairie - 63740 GELLES

Date de la convocation : 10.08.2023  
Nombre de conseillers titulaires : 17  
Nombre de conseillers suppléants : 17  
Présents : 9  
Votants : 12

L'an deux mille vingt-trois, le treize septembre à dix-neuf heures, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi, salle de la mairie de Gelles (63740), sous la Présidence de Michelle GAIDIER.

### **Etaient présents :**

GAIDIER Michelle  
GAUTHIER Samuel  
GASTEAU Nathalie  
GIRAUD Jean-Michel  
MICHAUX Pascal  
MOULY Sylvie  
PELLISSIER Patrick  
SAUVAT David  
TOURNADRE Yannick

### **Absents excusés :**

ALLAUZE Gilles donne pouvoir à GAIDIER Michelle  
BERNARD Laurent  
CROS Josiane (suppléant Jean-Michel GIRAUD)  
LEGOUFFE Thierry donne pouvoir à GIRAUD Jean-Michel  
RAGU David donne pouvoir à GASTEAU Nathalie

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 03.04.2023
- 2 - Partenariats 2024
- 3 - Labellisation Qualité Tourisme
- 4 - Saison 2023 : premiers chiffres
- 4 - Questions diverses

### 1 - Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 03.04.2023

Aucune remarque  
12 votes pour

*Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :*  
*-De valider le compte rendu du comité de direction du 03.04.2023*

### 2 - Partenariats 2024

Florian PINAULT fait le point sur l'évolution des partenariats depuis 2017 :

Campagne	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Recettes totales	18 198 €	16 669 €	24 200 €	29 843 €	32 060 €	42 645 €	<b>45 020 €</b>
Taux de variation		- 8%	45%	23%	7%	33%	<b>7%</b>
Nombre de partenaires secteur			199	198	177	188	<b>192</b>
Nombre de partenaires hors secteur			49	52	51	53	<b>55</b>
Total partenaires			248	250	228	241	<b>247</b>
Nouveaux partenaires			61	42	25	40	<b>29</b>
Nombre d'encarts publicitaires			161	158	188	283	<b>235</b>

### Grandes évolutions des tarifs depuis 2020 :

- Campagne 2020 : Passage de 50 à 55 € et 90 à 100 € ; ajustement des prix des encarts à la demande 2019 et ajout de tailles d'encarts
- 2021 : Suppression de la réduction « -20% si 4 encarts et + » remplacée par les Packs d'encarts et légère augmentation du montant Set de table
- 2022 : Maintien à l'identique suite crise sanitaire
- 2023 :
  - Suppression Guide Hébergement
  - Nouvel outil Open Edit (Mise à jour en ligne + souscription en ligne et paiement CB)
  - Passage de 55 à 60 € et 100 à 110 €,
  - Spots TV
  - Adaptation du prix du set de table (surface et prix x2) + actualisation du prix des Packs

## Retour sur les nouveautés 2023 :

- **Espace publicitaire sur les écrans d'accueil** (Orcival / La Tour) : spot fixe (JPEG) de 8 seconde intégré à la boucle diffusée pendant les horaires d'ouverture des bureaux d'accueil, 20 000 vues potentielles (transition vers une offre numérique) :
- BILAN 2023 : 250 € - 6 ventes dont les 4 packs
- Changement de société en cours d'année suite à cessation d'activité : solution interne en transition.
- **Intégration des visites Partenaires dans le programme** de l'Office de tourisme

Pour toutes les visites gratuites proposées par l'Office de tourisme, un forfait de 100 € a été mis en place cette année, pour que le prestataire partenaire participe aux frais de gestion des dates d'animations prévues dans son établissement. L'Office de tourisme est chargé de l'organisation, la rédaction des conventions, le renseignement, la prise d'inscriptions/gestion des annulations, la promotion, ajouts de créneaux supplémentaires, etc... et le prestataire accueille la clientèle dans son établissement.

Cette offre est :

- Réservée aux Partenaires SECTEUR,
- Basée sur le principe de la gratuité pour le client,
- La promotion assurée par l'Office de tourisme : web, Agenda papier, affiches, set de table, communiqués de presse,
- La mise en place d'un outil partagé de suivi des inscriptions en temps réel (ou l'envoi par l'équipe des informations la veille de l'animation).

Le coût :

- Forfait de 100 € pour la saison estivale, à raison de 2 animations/semaine maximum/prestataire.

Le bilan 2023 :

- 3 demandes, une certaine incompréhension du dispositif, exigences supérieures des partenaires.

S'agissant d'une première année de mise en place, il faut du temps pour que les partenaires intègrent le fonctionnement du dispositif. Il est proposé de reconduire le dispositif en 2024.

## Proposition de nouveautés 2024 :

### Set de table

L'édition 2023 ne nous satisfait pas. Elle contient trop d'encarts publicitaires, ce qui gêne la qualité du message et du rédactionnel. Il est proposé cette année de réaliser un set de table plus qualitatif, sans encarts publicitaires. Le set de table deviendrait un support de communication à part entière, avec, par exemple, de beaux visuels, une présentation du territoire et des jeux pour enfants :

- L'objectif : regagner en visibilité sur le territoire,
- Les avantages : une durée de vie prolongée (une impression pour 2 ans ?), gain de temps à la conception,
- Les inconvénients : suppression d'une recette d'environ 3000 €/an,
- Coût 2023 (40 k ex.) : 4024 € (création graphique et impression).

### Encarts publicitaires

La collecte des encarts publicitaires auprès des partenaires s'avère fastidieuse (formats et délais d'envoi non respectés, beaucoup de perte de temps en relance de la part de l'équipe). Pour optimiser cette collecte, nous proposons l'organisation suivante :

- Ne proposer qu'une collecte par an (campagne partenariat), au lieu de 4 actuellement,
- Si le visuel est reçu dans les délais, il est pris en compte,
- Si le visuel n'est pas reçu dans les délais, ou ne correspond pas à ce qui a été demandé (dimension, qualité du fichier...), nous réaliserons en interne un encart standardisé (à partir des informations APIDAE : nom de l'offre, photo n°1, descriptif court, adresse postale, numéro de téléphone, mail site web).



Exemple d'encart standardisé

### Propositions tarifaires - Encarts publicitaires 2024 :

Editions	Contexte	Propositions
Guide Activités et Découvertes	Pas de modification, 20 000 ex.	Maintien des tarifs
Carte touristique	30 000 ex.	Maintien des tarifs
Carte des Producteurs et Artisans	20 000 ex.	Maintien des tarifs
Encarts Plans de village (Orcival / La Tour /Tauves)	Pas de modification (8000/2000/2000 ex.)	Maintien des tarifs
Set de table	Voir diapos suivantes	Suppression (60 € en 2023)
Agenda des manifestations (1/trimestre)	Diffusion Mediapost supprimée, relayée par des tournées de distribution renforcées 7000/7000/14000/7000 ex.	Maintien des tarifs
Création graphique	1 souscription mais des demandes de modification régulières.	Suppression (80 € en 2023)

### Proposition de suppressions :

- Création graphique (60 € en 2023) : au profit d'encarts uniformisés et réalisés en interne.
- Encart Set de table (80 € en 2023) :

## Propositions tarifaires – Offres de packs 2024 (si suppression Set et Créa graphique)

Contenu	Pack S « Effusif »	Pack M « Eruptif »	Pack XL « Explosif »
Encart GAD	S	M	XL
Encart CT	S	M	M
Encart CTP	S	M	M
Encart PDV	-	-	3 M
Encart SET	-	-	M
Encart AM (x4)	4 S	4 M	M / M / XL / M
Encart pub écran accueil	-	-	Inclus
<b>Tarifs 2023</b> (en + du Partenariat)	<b>540 460 €</b>	<b>850 680 €</b>	<b>1890 1410 €</b>
<b>Proposition Tarifs 2024</b>	<b>540 460 €</b>	<b>850 680 €</b>	<b>1670 1250 € (en baisse - 160 €)</b>
<b>Montant réduction</b>	<b>15 %</b>	<b>20 %</b>	<b>25 %</b>

## Réflexions et projets pour 2025 et plus ...

- Ecrans d'affichage déployés dans les bureaux :
  - Guéry, La Stèle... ?
  - Sur des sites privés, à fort flux ?
- Publicités sur le site web :
  - Choisir la page dédiée en fonction du flux
  - Faire le tri des annonceurs
- Evolution des éditions :
  - Révision du Guide Activités et Découvertes (A4, version magazine ?)
  - Rythme des agendas des manifestations : peu de retour des organisateurs sur les 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres
- Adaptation des formules de partenariat
  - Tacite reconduction ?
  - Offre de base gratuite + options ?

## 3 – Labellisation Qualité Tourisme

Judith DUMONS présente la certification Qualité Tourisme.

La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Cette marque s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme...

60% du référentiel est consacré à l'accueil, mais de manière générale, l'ensemble des services est passé au crible lors

de la mise en place.

La mise en place de la marque permet de gagner en qualité des services proposés (à la clientèle mais aussi nos prestataires touristiques), d'optimiser le temps consacré à certaines missions et de mettre à plat notre organisation en interne grâce à des « procédures » gain de temps.

Près de 5 500 établissements sont labellisés Qualité Tourisme™ en France.

Au niveau des Office de tourisme dans le Puy de Dôme :

- 4 ont obtenu la marque : Terra Volcana, Massif du Sancy, Clermont-Ferrand, Les Combrailles
- 2 sont en cours d'obtention : Livradois-Forez et MondArvernes
- 1 n'a pas entamé la démarche : Pays d'Issoire

Un audit blanc gratuit a été réalisé par Yaeline Tourisme en juin 2023 (audit proposé dans le cadre d'une reconversion professionnelle de l'intéressée, à ses anciens collègues directeurs et directrices d'Office de tourisme).

#### Déroulement de l'audit :

- Audit documentaire
- Tests mystères
- Audit blanc sur site : 13 et 14 juin 2023
- Réunion d'ouverture avec l'équipe
- Echanges avec les membres de l'équipe individuellement (boutiques, accueil, partenariats, animations...)
- Présentation des points forts et des axes d'amélioration
- Rapport d'audit rédigé

#### Rapport d'audit

Note : 77.16% (note minimum pour l'obtention de la marque : 85 %)

Points forts et points d'amélioration, détaillés dans un programme d'actions correctives.

#### Et la suite ?

Judith DUMONS propose au comité de direction de délibérer sur l'inscription de l'Office de tourisme dans une démarche qualité, avec pour finalité, l'obtention de la marque Qualité Tourisme. Il sera également nécessaire de l'inscrire dans la convention d'objectifs liant la communauté de communes et l'Office de tourisme.

#### Puis deux choses distinctes à prendre en compte :

Mise en place de la démarche qualité nécessite un poste à 60% sur une année minimum : formation, accompagnement connaissance de la structure et de ses services et mise en place de la démarche.

Une fois la marque obtenue, le suivi de la mission (mise à jour) s'évalue à 20% de temps de travail.

#### Deux solutions :

Impossibilité actuelle de faire porter la mise en place de la démarche en interne, par conséquent :

- Embauche d'un CDD à 100% avec 60% dédié à la mission Qualité Tourisme et 40% sur d'autres missions. A l'heure actuelle, notre budget ne nous permet pas d'embaucher une personne supplémentaire dans l'équipe.
- Déléguer une mission à un cabinet extérieur : Judith DUMONS propose deux devis de deux cabinets distincts :

- Yaëline Tourisme : montant du devis 4090 € TTC pour une mission d'une durée de 10 mois / 25 journées : d'outils qualité, création de modèles qualité, amélioration d'outils existants, accompagnement et suivi de la démarche, jusqu'à la certification (audit final réalisé par un cabinet différent). Prestataire anciennement à la direction d'un Office de tourisme, ayant accompagné la démarche au sein de sa structure.
- Anaë Qualité : montant du devis 9492 € TTC pour une mission de 10 à 12 mois / 6 journées en présentiel + 5 séances de coaching intermédiaires à distance d'une durée de 4 heures chacune.

Le comité de direction approuve l'inscription de l'Office de Tourisme dans une démarche qualité : l'obtention de cette marque permettra de professionnaliser les services de l'Office de tourisme, auprès de ses clients mais aussi auprès de ses prestataires. Il est un véritable outil « organisationnel » à destination de l'équipe.

Le comité de direction approuve également l'accompagnement par un prestataire extérieur. Le devis de Yaëline Tourisme particulièrement attractif retient l'attention du comité de direction. Ce prestataire, de par son expérience en Office de tourisme, saura accompagner notre structure de manière efficace, jusqu'à l'audit final, dans les délais impartis.

Le Comité de direction d'ajouter également qu'il est impératif que l'ensemble de l'équipe soutienne cette démarche et soit impliquée dans son déroulement car chaque employé sera individuellement concerné par la rédaction des procédures avec le cabinet choisi.

### **Nous procédons au vote :**

12 votes pour

*Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :*

*-De valider l'inscription de l'Office de tourisme dans une démarche qualité, en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme.*

### **4 – Saison 2023 : premiers chiffres**

Judith DUMONS présente les premiers chiffres de la saison, en attendant rapport d'activité annuel (voir pièce jointe fournie).

#### **À noter :**

- Un retour des taux de fréquentation « avant covid » en bureaux d'accueil (baisse de -30% par rapport à 2022), expliqué en partie par :
  - ✓ Moins de vacanciers sur le territoire (ressenti),
  - ✓ Saisie partielle de la fréquentation au Centre Montagnard Cap Guéry par l'équipe de la communauté de communes (problème des deux équipes qui se juxtaposent),
  - ✓ Le développement de nos outils numériques (site internet plus séduisant sur mobile, billetterie en ligne, etc. . . ),
  - ✓ La mise en place de 3 Relais d'Information Touristique chez nos prestataires partenaires, qui participent certainement à cette baisse de fréquentation « voulue » en bureau d'accueil.
- De très bons chiffres en boutique (développement des boutiques des bureaux de La Tour et du Guéry, travail accru avec les artisans locaux),
- Une appétence des clients pour les animations payantes au détriment des gratuites. Moins d'inscrits aux animations, mais un chiffre d'affaires plus élevé,
- Le succès de notre billetterie en ligne lancée en début d'été : + de 400 réservations enregistrées.

Nous compilons actuellement les retours enregistrés dans le cadre de notre enquête de conjoncture, qui viendra étoffer ces premiers chiffres.

#### **4 - Questions diverses**

Pas de questions diverses.

**Fin de la séance : 21h30**