



Comité de direction de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy

Compte-rendu de séance

Mardi 2 juillet 2024 à 19h
Salle du conseil - Mairie - 63210 VERNINES

Date de la convocation : 17.06.2024
Nombre de conseillers : 17 titulaires et 17 suppléants
Présents : 8
Votants : 12

L'an deux mille vingt-quatre, le deux juillet à dix-neuf heures, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi à la Salle du conseil - Mairie - 63210 VERNINES, sous la Présidence de Michelle GAIDIER.

Etaient présents :

BRUGIERE Joël
FONCELLE Dominique
GAIDIER Michelle
GAUTHIER Samuel
LETORT Alexandre
MICHAUX Pascal
PELLISSIER Patrick
VERDIER Alexandre

Absents excusés et pouvoirs :

DURAND Patrick donne pouvoir à GAUTHIER Samuel
FONTAINE Patrick
GASTEAU Nathalie donne pouvoir à BRUGIERE Joël
MOULY Sylvie donne pouvoir à LETORD Alexandre
PLISSONNEAU Jody
SAUVAT David donne pouvoir à GAIDIER Michelle
TOURNADRE Yannick

Formant la majorité des membres en exercice.
Judith DUMONS est élue secrétaire de séance.

Ordre du jour :

- 1 - Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 18.03.2024
- 2 - Projet de plateforme de réservation Destination Puy de Dôme
- 3 - Présentation du chargé de communication
- 4 - Organisation de la saison 2024
- 5 - Point Qualité Tourisme
- 6 - Question diverses

1 – Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 18.03.2024

Aucune remarque

12 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

-De valider le compte rendu du comité de direction du 18.03.2024

2 – Projet de plateforme de réservation Destination Puy de Dôme

Le projet et ses objectifs

Destination Puy de Dôme est un projet de plateforme initié par les Gîtes de France Puy de Dôme.

L'entreprise propose de mettre à disposition de tous les hébergeurs du Puy de Dôme son système de réservation déjà mis en place dans le cadre du label (notamment sa plateforme de réservation téléphonique) moyennant une commission de 15% sur chaque vente. Cette plateforme sera accessible à tous les hébergeurs, labellisés ou non et n'aura rien à voir avec le service « labellisation » des Gîtes de France.

Cette plateforme accueillerait des hébergements de qualité (mini 3* ou équivalent) et concernera les offres de gîtes, chambres d'hôtes et campings. Potentiel : + 800 meublés recensés classés 3* et plus.

Gîtes de France Puy de Dôme s'est fait accompagner par un bureau d'étude (Pro Tourisme) pour mener la réflexion quant à la mise en place d'une telle plateforme.

Le système serait connecté au Système d'Information Touristique APIDAE utilisé par l'ensemble des Offices de tourisme du Puy de Dôme.

L'objectif premier serait de mettre en place une stratégie de différenciation face à une concurrence internationale féroce et se démarquer d'autres acteurs, en proposant une plateforme 100% locale.

Les partenaires

Des liens étroits seraient tissés avec les Offices de tourisme du département sous forme de convention. L'Office de tourisme deviendrait donc apporteur d'affaires (et serait rémunéré).

Si l'Office de tourisme ne souhaite pas conventionner avec Destination Puy de Dôme, l'hébergeur peut entrer dans le dispositif par lui-même, l'Office de tourisme ne sera simplement pas considéré comme apporteur d'affaire.

Le modèle économique (si l'Office de tourisme conventionne avec Destination Puy de Dôme) :

- Pas de risque financier pour les Offices de tourisme. Ces derniers fournissent leur sélection d'hébergements qu'ils souhaitent voir entrer dans le dispositif (pas d'obligation).
- Les Offices de tourisme auront le choix entre 3 formules (choix à délibérer en CODIR) :

OPTION 1 : PARRAINAGE	OPTION 2 : COMMISSIONS	OPTION 3 : PARTAGE DU BENEFICE
100 € offerts à l'OT pour tout nouvel hébergement parrainé	15% de commission retenus à l'hébergeur sur chaque réservation enregistrée. Si l'OT est apporteur d'affaire sur une réservation, il percevra une commission de 7.5%	Partage à 50% du bénéfice annuel de l'activité entre résa gîte PDD et l'ensemble des structures apporteurs de meublés de tourisme

Les modalités de mise en œuvre et échéances

- Réunion de cadrage en octobre entre Offices de tourisme et Cites de France
- Délibération en CODIR (et choix du modèle économique)
- Site internet et communication financés par Cites de France
- Comité de suivi intégrant les directions des Offices de tourisme
- Mise en place 2025

Remarques et questions du comité de direction

Avantages pour l'Office de tourisme : promotion d'une plateforme "locale", un outil de plus à proposer à nos prestataires, pas d'obligation pour les prestataires, pas de labellisation ni de classement obligatoire. L'EPIC a pour vocation de commercialiser, donc le projet colle bien aux objectifs de la structure.

Inconvénients (ou questions en suspens) pour l'Office de tourisme :

- Quelle charge de travail pour l'Office de tourisme ? (promotion de la plateforme, gestion de la donnée, démarchage des prestataires « de qualité » (qui ne seraient ni classés, ni labellisés : ceci implique une connaissance très fine de l'offre par l'Office de tourisme),
- Doublon ? Tout le monde dispose d'un site internet (en cours pour le service tourisme du Département, chaque Office de tourisme dispose de son site : lisible pour le client ?)
- Projet réellement départemental ? Ou à terme national ? (Réponse Judith : actuellement uniquement départemental)
- Quel est l'objectif final de Cite de France Puy de Dôme dans la mise en place d'une telle plateforme ? Se doter d'un carnet d'adresse pour ensuite développer le volet « labellisation » ?
- Comment savoir que l'Office de tourisme est apporteur d'affaire ? (ne peut pas fonctionner sur la bonne foi). Quelles statistiques disponibles pour l'Office de tourisme ?
- Quelle gestion de la taxe de séjour ? La plateforme collecterait (comme ITEA) et reverserait aux collectivités ?
- Si le modèle économique choisi est le partage des 15% (7.5% plateforme et 7.5% Office de tourisme) : est-il valable pour tous les hébergements du territoire ? Ou seulement les partenaires de l'Office de tourisme ? Les Offices de tourisme communiquent de plus en plus à l'ensemble des prestataires (pas uniquement les partenaires), par conséquent, leur action de promotion de la plateforme peut servir à l'ensemble des prestataires). Ceci implique ces questions :
 - Si l'hébergeur est Cite de France, mais pas partenaire de son Office de tourisme, la commission reste partagée ?
 - Si l'hébergeur est partenaire de l'Office de tourisme, qu'il devient en + labellisé Cite de France en cours d'année (donc automatiquement sur la plateforme), l'Office de tourisme continue bien de toucher sa commission ?
 - Et si finalement l'hébergeur à N+1 quitte l'Office de tourisme pour le rester que Cite de France, l'Office de Tourisme continue-t-il à toucher sa commission ?

3 - Présentation du chargé de communication

Patrice VILLEMEJANE a rejoint l'équipe de l'Office de tourisme le 3 juin 2024. sera chargé de communication et des relations presse, en CDD d'un an, avec possibilité de pérenniser le poste.

Patrice prend la parole et détaille les missions effectuées lors de ce premier mois de prise de poste, et le retroplanning

pour cette fin d'année.

Missions réalisées au mois de juin :

- Rendez-vous individuels : équipe, prestataires, élus, communauté de communes
- 4 communiqués de presse réalisés (activités de l'Office de tourisme et programme des animations)
- Mise en place d'un programme d'interventions radios sur l'été avec France Bleu Pays Auvergne
- Premier accueil presse : 2 journalistes belges du magazine AS Adventure
- Réflexion sur les brochures et éditions : phase préparatoire + organisation d'un atelier (juillet)
- Travail initié avec le CD63 : Réseaux sociaux, futur site internet du CD
- Livret de découverte de la Basilique d'Orcival (en cours de finalisation) : ce livret, entièrement réalisé en interne (texte Jérôme Coppack, guide conférencier et mise en page/finalisation Patrice Villemejeane) sera vendu en bureau d'accueil
- Réalisation du « Livret d'accueil » des équipes, avec Lucas Montel, dans le cadre de la certification Qualité Tourisme
- Participation au lancement de saison du 20.06.2024
- Organisation du prochain reportage photo (prévu fin juillet 2024 à la Stèle).

Patrice évoque les 4 grands challenges 2024 à venir :

- Mettre en place les relations presse : carnet d'adresse, se faire connaître
- Réflexion à court terme sur les éditions 2025
- Mise en place de la communication hiver
- Mise en place de la stratégie de communication 2025/2026 et présentation aux élus et prestataires en décembre 2024.

3 phases préparatoires :

1. Audit et analyse de l'existant

Bilan SADI, étude stratégie touristique (2018), points individuels avec équipe, rencontres prestataires, élus

2. Définition de la stratégie

Objectifs, positionnement, cibles, parcours clients, outils, planning, éléments d'évaluation

3. Validation du plan d'actions et mise en place

Année 2025 « test » : prévoir adaptation en fin d'année 2026 (dans le cadre de la mise en place de la nouvelle convention d'objectifs liant la communauté de communes et l'Office de tourisme).

4 – Organisation de la saison 2024

- Le début de saison a été marqué par l'organisation d'un lancement de saison de l'Office de tourisme, à destination de l'ensemble des prestataires touristiques locaux : 80 personnes présentes, moment chaleureux et convivial, présentation de l'équipe et de la saison 2024, bourse aux documents, intervention de Cédric Corre Mission tourisme, quizz sur le thème du sport en fin de soirée et buffet proposé par l'Hôtel des Voyageurs. Cet évènement s'est déroulé à Bagnols, dans la nouvelle salle des fêtes, le jeudi 20.06.2024, de 17h30 à 21h.
- Cet été, l'Office de tourisme ouvrira ses 4 bureaux d'accueil d'Orcival, La Tour d'Auvergne, Tauves et Cap Guéry.
- Un nouveau bureau « test » verra le jour à l'Espace Sport Nature de La Stèle, avec du personnel saisonnier de l'Office de tourisme et du personnel rattaché à la communauté de communes, qui gère le site en direct.
- Le conseil départemental du Puy de Dôme prendra en charge un poste d'accueil au Centre Montagnard Cap Guéry. L'Office de tourisme aura la charge de la formation et l'encadrement de ce personnel.

- Au total, en cœur de saison l'Office de tourisme accueille 7 saisonniers permettant une ouverture 7jours/7 des 5 bureaux d'accueil. Les saisonniers disposent de différents types de contrats (plein temps, temps partiel).
- La billetterie des animations : cette année, le fonctionnement de la billetterie sera amélioré. Toutes les réservations pourront se faire 100% en ligne et l'ensemble des paiements transiteront sur le compte de l'Office de tourisme. L'objectif : sécuriser les inscriptions avec le paiement, faciliter la réservation (pour le client et pour l'équipe) et éviter le paiement sur place auprès des animateurs (et les erreurs de comptabilité).
- Le programme d'animations se verra étoffé de 3 nouveautés : les p'tites virées du Parc (partenariat avec le PNRVA), découverte du trail en famille (à La Stèle) et une sortie lecture de paysage (sur le site du Guéry).
- Nouvelles éditions : création d'un livret de visite de la basilique et amélioration du set de table (plus de régie publicitaire mais un support plus qualitatif pour les clients avec informations et jeux)

5 - Point Qualité Tourisme

L'Office de tourisme vise la certification Qualité Tourisme en 2025. La mission a débuté en février 2024, coordonnée par le cabinet Yaëline Tourisme.

La consultante a réalisé plusieurs journées de travail en présentiel, au printemps, avec l'équipe et en distanciel également.

Une soixantaine de documents ont été produits avant la saison ; la saison 2024 étant qualifiée de « saison test » pour la mise en place de ces outils en grande partie consacrés à l'accueil (et aux saisonniers).

Un nouveau référentiel (nous ignorions l'information au moment d'entrer dans la démarche) verra le jour cet été. Il intégrera des notions de Responsabilité Sociétale des Entreprises et de développement durable. Nous serons donc dans l'obligation d'adapter nos documents pour répondre à ce nouveau cadre, d'en créer certainement de nouveaux et par conséquent, prolonger de quelques semaines le travail initié avec le cabinet Yaëline Tourisme. La Marque Qualité Tourisme change de nom pour celui de Destination Excellence.

6 - Question diverses

- Quelle sera la communication autour du Tour de France ?

Actualisation du site web et publication sur les réseaux sociaux.

- Le comité de direction souhaiterait savoir si l'Office de tourisme a été intégré au comité de suivi de l'étude sur l'aménagement du site de Labessette ?

Judith et Michelle indiquent qu'en effet, l'Office de tourisme a été convié à l'ensemble des réunions. Dans ce cadre-là, l'Office de tourisme avait fait les remarques suivantes :

- L'aménagement d'une « plage » avec impossibilité de se baigner (communication ?),
- La petite taille du parking prévu (20 places),
- Les jeux en bois coûteux, prévus le long de la berge : tarif élevé, question de l'entretien,
- Quid de l'accès au site.

L'Office de tourisme approuve :

- L'aménagement du site : un site qui a besoin d'être « nettoyé » et mis en valeur,
- La mise en place d'un espace dédié à l'arrimage des bateaux « propre » et sécuritaire (plus de pontons disgracieux),
- La nécessité d'un vrai parking et de la présence de toilettes.

Mais prévoir plus d'aménagements coûteux sur un site qui n'autorisera pas la baignade et peu accessible paraîtrait disproportionné.

Fin de la séance 21h30