



Comité de direction de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy

Compte-rendu de séance

Lundi 9 décembre 2024 à 16h
Salle des fêtes - 63210 PERPEZAT

Date de la convocation : 27.11.2024

Nombre de conseillers : 17 titulaires et 17 suppléants

Présents : 10

Votants : 10

L'an deux mille vingt-quatre, le neuf décembre à seize heures, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi, salle des fêtes- 63210 PERPEZAT, sous la Présidence de Michelle GAIDIER.

Etaient présents :

ALLAUZE Gilles
CLAMADIEU Yves
CROS Josiane
DURAND Patrick
GAIDIER Michelle
GASTEAU Nathalie
GAUTHIER Samuel
MOULY Sylvie
PAUPERT Olivier
SAURAT Corinne

Absents excusés :

BERNARD Laurent
LETORD Alexandre
TOURNADRE Yannick
RAGU David
SAUVAT David

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 12.11.2024
2. Plan d'actions 2025
3. Suite de la démarche Destination d'Excellence
4. Questions diverses

1. Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 12.11.2024

Aucune remarque.

10 votes pour.

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

- De valider le compte rendu du comité de direction du 12.11.2024

2. Plan d'actions 2025

L'équipe, au complet, présente le plan d'actions 2025.

A retrouver au lien suivant :

<https://www.auvergnevolcansancy.com/app/uploads/2025/03/planaction25.pdf>

Bilan des actions 2024

51 actions + 3 (+ Destination d'Excellence)

- ✓ 3 actions ajoutées :
 - Mise en place d'un bureau de la stèle cet été
 - Labellisation accueil vélo des bureaux d'accueil d'Orcival et du Guéry
 - Création d'un livret de visite de la Basilique Notre Dame d'Orcival
- ✓ 40 actions réalisées
- ✓ 12 actions encore en cours, qui seront finalisées soit en fin d'année ou début 2025
- ✓ 2 actions non réalisées (accompagnement des Relais d'information Touristique et présentation du plan d'actions annuel de l'Office de tourisme en Conseil communautaire)

Les actions 2025 s'articuleront autour de 3 axes principaux :

- La mise en application de la stratégie de communication
- La finalisation du dossier Destination d'Excellence et de l'ensemble de ses outils
- Le renforcement de l'accompagnement des partenaires / prestataires touristiques autour de plusieurs temps d'échanges thématiques sur l'année

Pas de remarque des membres présents.

Le budget prévisionnel 2025 sera présenté lors du prochain comité de direction, suite au rapport d'activité 2024 et aux votes des comptes de gestion et comptes administratifs 2024.

3 Suite de la démarche Destination d'Excellence

L'accompagnement de la structure autour de la certification Destination d'Excellence est toujours en cours. Elle a été prolongée de quelques mois suite à la sortie du nouveau référentiel en septembre 2024, incluant des critères autour de la responsabilité sociétale des entreprises et du développement durable.

A ce jour, ont été rédigés :

- 35 tutos
- 2 stratégies (boutique et partenariat)
- 16 modèles
- 1 livret d'accueil des nouveaux employés

L'équipe a également travaillé sur un tableau des indicateurs (renseigné mensuellement) et la mise en place de procédures relatives à la mesure de la satisfaction de la clientèle (fiches de réclamation, suggestion, questionnaire de satisfaction) et du traitement de ces données (présentées en « Groupe Qualité »).

L'objectif est la finalisation du dossier au premier semestre 2025 et la demande d'audit en fin d'année 2025.

3. Questions diverses

Pas de questions diverses.

Fin de la séance 17h30.