

Présents ou représentés :

- **Collège des Elus** : Mme BERKES Marie-Andrée, Mme BERTHELEMY Hélène, M. BONNICHON Frédéric, M. CAZE Alain, M. CHANSARD Gérard, M. DERSIGNY Éric, M. DUBOIS Gérard, M. GRENET Daniel, Mme GRENET Michèle, Mme HOARAU Catherine, M. JEAN Daniel, M. MAGNET Fabrice, M. MAGNOUX André, M. MELIS Christian, M. MESSEANT Jean-François, M. MANILLERE Bernard, M. MOURTADA Saïd, M. REGNOUX Marc, Mme ROLLET Vanessa, M. THEVENOT Laurent
- **Collège des Socio-Professionnels** : M. AUROUSSEAU Damien, M. BILA Jean-Claude, M. BRAGART-BREYER Christophe, M. CHABERT Jean-Philippe, M. CHEVILLE François, M. CHOPIN Jean-Michel, M. EYMARD Denis, M. GUYARD Didier, Mme LACROIX-DAMAS Frédérique, M. MOUILLESEAUX Grégory, Mme PORTE Michèle, M. ROCHETTE Alain, M. SAUZADE Lionel, M. TARNOWKA Georges, Mme VANNUCHI Sandra
- **Membres / Partenaires**: Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), Mme CHAPUT Cécile (Riom Limagne et Volcans), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana)

Absents excusés :

- **Collège des Elus** : M. BARBECOT Jacques, M. BEAURE Nicolas, M. BIGAY Bertrand, Mme CACERES Marie, M. GAILLARD Philippe, M. MOREL Matéo, Mme MOURNIAC-GILORIMINI Virginie, M. RAYMOND Vincent, Mme RIOTON Samya, M. ROUGEYRON Denis,
- **Collège des socio-professionnels** : M. GALLIEN, Mme GREFFIER, M. MONTEL Philippe, M. PONS Sébastien, M. WERNER Didier

Ordre du jour :

- **Election du Président et du Vice-Président**
- **Installation du Comité de Direction et modification statutaire**
- **Approbation du compte-rendu du précédent Comité de Direction**
- **Bilan saison estivale**
- **Point sur l'OTTI : présentation, bilan des actions et des arrêtés pris depuis début 2020**
- **Souscription à la SCIC APIDAE**

M. Bonnichon, Président de l'Office de Tourisme (OT) Terra Volcana, les Pays de Volvic, salue et remercie les membres présents du Comité de Direction (codir) qu'il espère en bonne santé dans le contexte particulier que nous traversons. Il adresse également son soutien aux professionnels du tourisme en cette fin d'année complexe.

En introduction, il indique, que faisant suite aux élections municipales et communautaires, ce codir a un caractère statutaire puisqu'il a notamment pour objet de procéder à l'installation des nouveaux administrateurs et de l'élection parmi eux du Président et Vice-Président. Il y sera fait également un point sur les actions de l'Office de Tourisme (OT).

Il précise que le codir se réunit en visioconférence aujourd'hui afin de respecter les consignes nationales, et que sa tenue et sa validité ont été actées en amont par la Sous-Préfecture.

1. ELECTION DU PRESIDENT ET DU VICE-PRESIDENT

M. BONNICHON passe le relais au doyen de l'assemblée, M. Daniel JEAN, adjoint à la culture et au tourisme à la ville de Mozac, pour que ce-dernier préside le Comité de Direction le temps de l'élection du Président et Vice-Président.

Le directeur Cédric CORRE précise alors les indications pour le vote en visioconférence :

- Suite échange avec la Sous-Préfecture, et comme indiqué par mail, le vote par visio-conférence peut se tenir.
- Les interlocuteurs seront appelés à exprimer leur éventuel vote « contre », puis leur « abstention » par le biais de la fonction « conversation » à leur disposition via l'outil utilisé pour la visioconférence.
- Les votes seront centralisés et permettront ainsi de délibérer en toute transparence

M. JEAN prend la parole et annonce que M. Eric DERSIGNY, Vice-président au tourisme à RLV est candidat à la Présidence. Il demande s'il y a d'autres candidatures. Aucun autre candidat ne s'étant manifesté, il est procédé au vote.

- Contre : 0
- Abstention : 0

M. Eric DERSIGNY est élu à la Présidence de l'OTTI TERRA VOLCANA à l'unanimité des membres présents.

Le nouveau Président M. Eric DERSIGNY remercie les membres du Comité de Direction de la confiance qu'ils lui témoignent en lui confiant la Présidence de l'OTTI TERRA VOLCANA, et indique vouloir poursuivre les objectifs fixés à la structure au moment de sa création.

M. JEAN le félicite et passe à l'élection du Vice-présidence avec un candidat déclaré en la personne de Lionel SAUZADE, administrateur du Domaine royal de Randan.

M. JEAN demande si quelqu'un autre souhaite se présenter. Pas d'autre candidat. Il est procédé au vote.

- Contre : 0
- Abstention : 0

M. Lionel SAUZADE est élu à la Vice-présidence de l'OTTI Terra Volcana. M. JEAN le félicite à son tour.

Lionel SAUZADE remercie l'ensemble des membres et se présente à eux : en charge du Domaine royal de Randan depuis 2003, il est à l'origine issu du patrimoine, cependant diriger ce grand site régional l'a amené à se familiariser avec les fondamentaux du tourisme et à collaborer à plusieurs reprises avec l'OT Riom-Limagne et Terra Volcana

Pour ce 1er codir, et comme un signal de lien fort entre les deux mandatures, M. DERSIGNY indique vouloir confier à son prédécesseur, M. BONNICHON, la poursuite de l'ordre du jour.

M. BONNICHON rappelle alors l'état d'esprit qui a présidé à la création de l'OTTI :

- La volonté de créer une structure qui serve l'ensemble de la destination en lui donnant des moyens qui lui permettent d'atteindre les objectifs fixés
- Le choix de lui donner un nom non administratif, Terra Volcana, qui lui permette de se démarquer
- Le souhait de s'appuyer et valoriser tous les atouts qui en forment l'identité (la marque Volvic, la Chaîne des Puys inscrite à l'UNESCO, le thermalisme, le patrimoine et la culture...)
- Et enfin, la volonté de garantir l'équilibre des représentations au sein de son organe de gouvernance

Il précise que le mode de fonctionnement mis en place durant ces deux premières années s'est voulu le plus efficient possible pour que la structure serve avant tout les socioprofessionnels du territoire : le déploiement et le suivi opérationnel quotidien pour le Directeur et son équipe ; le compte-rendu des résultats et de l'utilisation des finances aux élus et socioprofessionnels administrateurs.

Frédéric BONNICHON poursuit également en indiquant que le nouveau Président, connaît bien de par son expérience professionnelle, le secteur tourisme, et que le Vice-président représente à la fois le territoire Plaine Limagne et un site patrimonial. C'est donc un double avantage pour la structure et un signe adressé à la collectivité voisine partenaire.

Il conclue en assurant qu'il continuera à travers son rôle de Président de Riom Limagne et Volcans de suivre avec attention l'action de l'OT et s'assurera des actions engagées.

➤ **DELEGATION DE POUVOIRS AU VICE-PRESIDENT :**

Le directeur Cédric CORRE propose de passer au point suivant : l'approbation de la délégation de pouvoirs au Vice-Président en cas d'empêchement du Président tel que prévu par les textes et recommandé par la chambre Régionale des Comptes.

Cette délégation confère notamment au vice-président le cas échéant les pouvoirs de :

- signature en lieu et place du Président (convocations du Codir, délibérations...).
- présider le Comité de Direction.
- avoir une voix prépondérante en cas de partage de voix lors du vote.

Il est procédé alors au vote :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La disposition est approuvée à l'unanimité.

2. INSTALLATION DU COMITE DE DIRECTION ET MODIFICATION STATUTAIRE

M. BONNICHON présente ensuite la modification statutaire actée par l'assemblée communautaire de Riom Limagne et Volcans, à savoir le passage de 76 membres (38 titulaires + 38 suppléants) à 50 membres (25 titulaires + 25 suppléants) au sein du codir.

Cette modification répond à 2 objectifs : faciliter l'atteinte du quorum (compliqué à atteindre lors des 2 premières années) tout en gardant une représentation équilibrée.

L'OTTI se compose donc toujours de 3 collèges, chacun composé désormais de la façon suivante :

- Collège élus Riom Limagne et Volcans : 13 titulaires + 13 suppléants
- Collège élus Plaine Limagne : 2 titulaires + 2 suppléants
- Collège socioprofessionnels : 10 titulaires + 10 suppléants (permettant de représenter l'ensemble des typologies de prestataires : hébergeurs, restaurateurs, commerçants...).

Le codir prenant acte de la modification statutaire et de la composition des différents collèges (cf. pwp joint), ces dernières sont soumises aux votes :

- Contre : 0
- Abstention : 0

Elles sont approuvées à l'unanimité.

3. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU PRECEDENT COMITE DE DIRECTION

M. BONNICHON propose ensuite d'approuver le compte rendu (CR) de la précédente séance. M. le directeur indique que le dernier Comité de Direction datant de janvier et les membres ayant été largement renouvelés, il a été adressé à ces-derniers en amont de ce codir l'ensemble des éléments (synthèse du budget 2020, compte-rendu, pwp).

Aucune remarque n'émanant de la salle, et après vote, le CR est approuvé à l'unanimité.

4. BILAN DE LA SAISON 2020

- **Résultats enquête de conjoncture prestataires** : impression générale : ne sauve pas mais évite le pire (détail dans le pwp joint)
- **Bilan OTTI** : hausse significative de la fréquentation (+ 19,5%) sur les points d'accueil (détail dans le pwp joint)

Les socio-pros présents sont invités à faire part de leur retour d'expérience sur cette saison :

- Didier GUYARD - hôtel Le Commerce à Volvic : beaucoup de parisiens. La surprise est venue aussi de séjours longs auxquels il n'était pas habitué, avec des réservations à la semaine complète parfois.
- Sandra VANNUCHI - Auberge de La Croix de Fer à Riom : saison d'été plutôt positive, avec une météo clémente ayant permis d'utiliser la terrasse. Beaucoup de clients de Lyon, Paris. Arrière-saison plutôt positive également dans le contexte actuel.
- Denis EYMARD – Gîte Hippolits : 100% de clientèle française (Nord, Bretagne et quelques lyonnais), et un passage à la location jusqu'à une semaine, du jamais vu.
- Grégory MOUILLESEAUX - Directeur de Vulcania : il exprime d'abord le plaisir qu'il a eu de participer au lancement de l'OTTI Terra Volcana avec Frédéric BONNICHON, Cédric CORRE et son équipe en tant que premier Vice-président de l'OT.

Bilan saison :

- ✓ Complet pour la période d'ouverture mais dans la limite de la jauge sanitaire. Donc une saison amputée.
 - ✓ Une provenance en forte croissance des zones très impactée par le COVID : Paris et les Hauts de France
 - ✓ La fréquentation 2020 correspond à la moitié de celle des autres années et avec une typologie de clientèles très disparate. Pas de scolaires, pas de séminaires, une activité affaire inexistante
 - ✓ Les visiteurs ont plus dépensé en boutique comme en restauration.
- Jean-Philippe CHABERT - hôtel Le Pacifique à Riom : la saison a été convenable de début Juillet à fin septembre. Clientèle en transit, un séjour moyen de 2 nuits avec visites de sites (Vulcania et le Puy-de-Dôme). Il manque la clientèle internationale. Hausse du panier moyen. L'année reste compliquée en absence du tourisme d'affaire.

5. POINT SUR L'OTTI : PRESENTATION, BILAN DES ACTIONS 2020, ENJEUX 2021

- **Présentation de la structure** : M. le Directeur présente rapidement le territoire de compétence de l'OTTI (cf. pwp joint) : 56 communes, 88 000 habitants, 2 EPCI : Plaine Limagne et Riom Limagne et Volcans et son historique depuis sa création (3 phases : 2018 : création ; 2019 : mise en place ; 2020 : 1^{ère} année opérationnelle) et l'ensemble de l'équipe (actuellement 12,5 ETP).

- **Stratégie marketing** : il présente également la stratégie marketing, fil rouge de toutes les actions menées par l'OT, les enjeux (faire connaître et conquérir de nouvelles clientèles), et les cibles travaillées (cf. pwp joint)
- **Bilan actions de promotion (cf. pwp joint)** :

- **Bonne performance du digital :**

- **Trafic du site Internet multiplié par 3 (+ de 140 000 visiteurs uniques sur 2020 vs 49 000 en 2019)**
- **+ de 600 000 personnes atteintes en moyenne par mois depuis juillet par nos campagnes digitales** avec un très bon coût d'acquisition (0,11€/personne) sur août, le ratio étant considéré comme bon à partir de 0,20€/personne.
- Reflétant les tendances liées au contexte, le top 3 des recherches sur terravolcana.com concerne : les activités « pleine nature » ; les gîtes / meublés / insolites ; le Tour de France Ce-dernier a engendré un fort attrait de la part des clientèles (recherches web + demandes téléphoniques/mail) du 20/08 jusqu'au 11/09.

A la question des retombées du Tour de France en matière de réservation, Frédéric BONNICHON indique qu'une dizaine d'hôteliers a accueilli sur 2 nuits du staff ASO, des membres de la caravane, des journalistes et une équipe, ce qui est un moindre mal en pleine année de pandémie, avec un TDF déplacé en septembre, une caravane divisée par 2 et des clientèles étrangères qui n'ont pas pu se déplacer comme à leur habitude.

Le Président de RLV ajoute que ce fut le 1^{er} évènement international cette année et qu'il a fourni un éclairage médiatique extraordinaire au territoire (national et international).

Au-delà, il a permis également de créer une belle dynamique de territoire et a démontré notre capacité à accueillir de grands évènements.

- **Objectifs 2021 : renforcer la portée de notre site internet et de nos communautés sur les réseaux sociaux**

- **Un bon démarrage pour les relations presse :**

- Plus de 50 articles/reportages obtenus depuis début 2020, plus de 50 partenaires mis en avant au travers de ces articles, dans des médias à forte notoriété (Le Monde, BFM, France Info TV, Europe 1...)
- **Valeur d'achat des articles/reportages obtenus grâce aux relations presse : + 510 000 € (= montant qu'il aurait fallu payer si nous avions acheté les espaces)**
- L'enjeu pour 2021 est de poursuivre sur cette lancée en enfonçant le clou sur les média à forte portée.

Grégory MOUILLESEUX, directeur de Vulcania, félicite les équipes qui ont œuvré sur le digital et les relations presse, et souligne l'importance des résultats obtenus.

- **L'activité commerciale particulièrement touchée par le contexte :**

- L'activité vente de séjour groupes a été la plus impactée par le contexte. Après un bon démarrage sur le premier trimestre (une quarantaine de devis signés sans démarchage particulier), tout s'est arrêté avec le 1^{er} confinement. Pour l'instant, l'activité ne redémarre pas.
- La boutique a très bien fonctionné sur l'été, avec un panier moyen plus important que les autres années, un CA multiplié par 3 (dont = 15K€ de billetterie pour nos partenaires)
- 26 visites guidées estivales ont été organisées par l'OT et ont rencontré un vif succès, notamment les virées au lever et coucher de soleil en partenariat avec le PNR des volcans.

- Le Pass Terra Volcana a eu un démarrage encourageant malgré le contexte. Disponible à partir d'août, il s'est écoulé à 118 exemplaires sur l'été et a généré plus de 300 entrées.
- **Objectifs 2021** : déploiement de la vente en ligne, déploiement de la stratégie groupes, renouvellement du Pass Terra Volcana

Georges TARNOWKA, Président de l'association des Amis du vieux Riom, demande quels sont les produits qui se sont le mieux vendus et quel bureau a été le plus performant dans ce domaine.

Elisabeth BERTRAND, Directrice Adjointe, lui répond : topoguides randonnées, affiches vintage, mugs Tour de France et produits enfants sur les thématiques Auvergne, le Puy-de-Dôme constituent le TOP 4 des ventes 2020. Les 3 bureaux ont très bien vendu.

Denis EYMARD, gîtes Hippolits, demande si le Pass est destiné à n'être vendu qu'en boutiques de l'OT ? Cédric CORRE indique que l'objectif est de pouvoir le vendre en-dehors des boutiques de l'OT, notamment chez les partenaires intéressés. Le sujet va être en discussion avec la Trésorerie Publique pour en obtenir la validation.

M. ROCHETTE félicite l'office pour les produits proposés en boutique tels les affiches et produits dérivés (mugs, magnets) Tour de France ou les affiches vintage, et pour l'initiative de proposer un accueil extérieur à l'occasion de l'étape du Tour de France.

- **Un accueil concentré sur l'été** : ce champs d'activité a lui aussi été touché par le contexte. Pour autant, la fréquentation des bureaux a été en nette hausse sur l'été, et les retours suite aux réaménagements apportés aux bureaux d'accueil ont été positifs de la part de la clientèle.
Les objectifs pour 2021 : être (très) performant sur notre cœur de métier avec en ligne de mire l'obtention du classement en catégorie 1 et de la certification Qualité Tourisme.
- **Soutien aux partenaires** :
 - 294 prestataires ont adhéré à l'OT en 2020 (vs 220 en 2019). Il leur a été proposé un remboursement ou un report automatique des adhésions durant le 1^{er} confinement. 50% ont choisi le remboursement et 50% le report pour l'adhésion 2021.
 - L'équipe de l'OT a veillé à être aux côtés de ses partenaires en adaptant son accompagnement durant cette année particulière : centre de ressources sur le site pro (+ de 2 000 visiteurs uniques), + de 20 visioconférences, un plan médiatique de reprise en sortie de confinement, organisation d'un eductour pro début octobre...**Objectifs 2021** : atteindre les 300 partenaires, avoir plus de diversité dans la typologie et développer de nouveaux outils à disposition.

Denis EYMARD souhaite féliciter les chargées de l'animation du réseau des prestataires, espace pro et accompagnement numérique des socio-pros pour leur disponibilité et efficacité.

6. DELIBERATIONS DE FONCTIONNEMENT.

➤ Présentation des arrêtés

Le Directeur présente ensuite les 11 arrêtés pris depuis le début d'année à l'ensemble des membres. Ces derniers concernent l'activité boutique et sont passés par le contrôle de légalité de la préfecture et de la Trésorerie Publique. Ils sont à la disposition des membres sur demande.

➤ **Souscription à la SCIC APIDAE**

APIDAE est le système de gestion de la donnée qui nourrit non seulement notre site Internet mais d'autres outils numériques comme le site internet d'Auvergne Destination Volcans et du CRT.

Initialement APIDAE était un projet du CRT Rhône-Alpes puis Auvergne-Rhône-Alpes. Mais le projet s'est développé à l'échelle nationale intéressant d'autres régions et départements de France. Aussi, pour éviter toute distorsion de concurrence vis-à-vis des autres sociétés spécialisées dans la gestion de données touristiques, il a donc fallu créer une structure autonome qui a vu le jour en fin d'année dernière sous le statut de SCIC.

La SCIC APIDAE débutant, elle est en pleine levée de fonds et propose à ses utilisateurs de devenir sociétaires et d'intégrer ainsi son organe de gouvernance.

M. le Directeur précise ici que la maîtrise de la « data touristique » est stratégique. Être membre de l'organe de gouvernance permettra à l'OTTI d'être dans un tour de table intégrant les destinations touristiques les plus en avance sur la stratégie digitale et la maîtrise de la data, et de pouvoir avoir voix au chapitre sur les orientations stratégiques prises par la SCIC.

Il explique que pour cela l'OTTI peut souscrire à hauteur de 1 000€ minimum correspondant à 10 parts.

M. REGNOUX, Vice-Président commission finances de RLV, confirme l'intérêt à intégrer cette gouvernance après s'être assuré cependant qu'aucun abondement supplémentaire ne puisse être réclamé à la structure.

JP CHABERT (hôtel Le Pacifique) indique qu'il trouve le système de collecte des données APIDAE extrêmement lourd. Le directeur Cédric CORRE informe qu'il a chargé les équipes de travailler sur ce point, l'objectif étant d'arriver à un recto-verso à compléter uniquement par prestation.

L'intégration de la gouvernance est soumise au vote du Comité de Direction.

- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

Elle est approuvée à l'unanimité.

➤ **Délégation de pouvoirs au Directeur**

Afin de faciliter le fonctionnement de la structure, M. le Président propose que le directeur reçoive une délégation de pouvoirs lui permettant d'assurer un bon niveau de réactivité commerciale et d'alléger la gestion quotidienne de l'OT, souvent contrainte dans le cadre d'un EPIC. Cette délégation avait déjà été votée lors de la précédente mandature, il s'agit donc d'un renouvellement faisant suite au renouvellement de Présidence.

Il est précisé que toutes les décisions seront prises par arrêtés et respecteront l'enveloppe budgétaire votée par le codir. Le Directeur en tiendra informé le codir lors de chaque séance.

La proposition est soumise au vote :

- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

La délégation de pouvoirs au directeur est approuvée à l'unanimité.

Le Directeur Cédric CORRE remercie les membres pour leur présence à ce Comité de Direction en visio-conférence et précise que l'émargement se fera par réponse à un mail adressé à chacun des membres présents.

En conclusion de ce comité de Direction, le Président Eric DERSIGNY, assure à l'assemblée qu'il saura s'investir aux côtés de l'équipe de l'OTTI pour continuer ce qu'elle a commencé avec sérieux et de très bons résultats.

Il donne rendez-vous aux membres du codir le 16/12/2020 à 17h pour aborder notamment le débat d'orientation budgétaire.

Il remercie l'ensemble de l'assemblée et lève la séance.