

Présents ou représentés :

- **Collège des Elus** : Mme BERKES Marie-Andrée, Mme BERTHELEMY Hélène, M. CAZE Alain, M. DERSIGNY Éric, Mme GRENET Michèle, Mme HOARAU Catherine, M. JEAN Daniel, M. MAGNOUX André, M. MELIS Christian, M. MESSEANT Jean-François, M. MANILLERE Bernard, M. REGNOUX Marc
- **Collège des Socio-Professionnels** : Mme VANNUCHI Sandra, M. EYMARD Denis, M. LE VAN Lucien, M. PONS Sébastien, M. ROCHETTE Alain, M. SAUZADE Lionel, M. TARNOWKA Georges.
- **Membres / Partenaires**: Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana), M. FOUCAULT Alexandre (Plaine Limagne)

Absents excusés :

- **Collège des Elus** : Mme CACERES Marie, M. BIGAY Bertrand, M. BONNICHON Frédéric, M. CHANSARD Gérard
- **Collège des socio-professionnels** : Mme GREFFIER, M. CHEVILLE François, M. CHOPIN Jean-Michel, M. MOUILLESEAUX Grégory, M. WERNER Didier

Ordre du jour :

- **Approbation du compte rendu de la séance précédente**
- **Décisions modificatives budgétaires 2020**
- **Axes stratégiques 2021**
- **Débat d'orientation budgétaire 2021**

M. Eric DERSIGNY, Président de l'Office de Tourisme (OT), salue et remercie les membres présents du Comité de Direction (codir) qu'il espère en bonne santé dans le contexte particulier que nous traversons.

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA SEANCE PRECEDENTE

Reprenant l'ordre du jour de la réunion, il rappelle aux membres que le rapport d'orientation budgétaire et le compte rendu du précédent codir leur ont été joints avec la convocation pour qu'ils puissent en prendre connaissance en amont.

Concernant le compte rendu, il invite les membres à poser leurs questions s'il y en a sur ce dernier avant de procéder au vote pour l'approuver :

- Contre : 0
- Abstention : 0

Le compte rendu de la précédente séance est approuvé à l'unanimité

2. AXES STRATEGIQUES 2021

En introduction du plan d'action 2021, M. le Président évoque le contexte de l'année 2020 et son impact sur l'activité de l'office de tourisme.

❖ 2020 marquée par la Covid :

- **Conditions d'accueil dégradées sur la moitié de l'année** : 3 mois de fermeture et 3 mois avec des conditions de déplacements limitées
- **Activité commerciale pénalisée** : après un bon démarrage (60K€ de CA sur les 2ers mois), la vente de séjours groupes a été à l'arrêt, entraînant une perte de 100% du chiffre d'affaires en cours (annulations et remboursements). L'activité boutique a très bien fonctionné sur l'été mais s'est concentrée essentiellement sur cette période.
- **Le 1^{er} confinement a engendré la perte de LA période clé en matière de communication**, avec une année 2020 particulièrement favorable sur le papier (ponts de mai-juin). La plupart des actions a dû être annulée ou reportée.
- **L'activité événementielle du territoire a également été très impactée**, avec la perte d'événements majeurs qui auraient généré des retombées (Dali, VVX, Jazz aux sources...).
- **L'économie du tourisme est l'une des plus touchée** par la pandémie avec des conséquences financières fortes pour nos socioprofessionnels obligés d'adapter leur activité et de fonctionner en jauge réduite.

Malgré tout, on relève quelques points positifs :

- **Une fréquentation estivale meilleure que prévue**, portée par une clientèle nationale
- **Le maintien du Tour de France**, offrant un bel éclairage sur la destination et engendrant une dynamique de territoire positive.
- **L'ouverture d'Aïga Resort**, même si ce fut sur une période plus courte que prévue, elle a permis de donner un peu d'air aux prestataires accueillant des curistes.
- Les **bons résultats** obtenus par l'Office de Tourisme sur les volets **presse et digital**.

❖ Encore beaucoup d'inconnus pour 2021:

- **L'évolution de l'épidémie et ses conséquences** : durée, fermetures administratives, restrictions déplacements nationales/internationales, activité touristique/événementielle...
- **Les impacts sur l'économie réelle** et les conséquences sur les socioprofessionnels du secteur
- **La capacité d'autofinancement de l'Office de Tourisme** : activité ventes de séjours groupes, boutique, adhésions, régie publicitaire
- **L'impact sur le budget des collectivités** : recettes fiscales, taxe de séjour, niveaux de compensation...

Le Directeur, Cédric CORRE, présente ensuite les grands axes 2021 basés sur le travail de préparation de l'équipe.

a. MARKETING :

Enjeux :

- **Séduire et se différencier pour renforcer l'image de la destination** : renforcer notre notoriété en dynamisant l'image et en valorisant ses multiples aspects
- **Soutenir la relance de la consommation touristique sur notre destination (= retombées économiques)** : se positionner en apporteur d'affaires pour nos socioprofessionnels

Les actions marketing reposeront sur 3 principaux piliers :

- **Faire parler de la destination par les autres**, en poursuivant notamment le travail de **relations presse** entamé en 2020. Pour rappel, dans un contexte de crise, **plus de 50 articles/reportages** (TV, radio, presse écrite) ont été obtenus grâce au travail de l'OT. Cela représente plus d'une soixantaine de partenaires valorisés **sur des média à forte portée** (Le Monde, BFM TV, Europe 1...) et **une « contrevaletur publicitaire » de + 510 000 €** (montant qu'aurait dû dépenser l'OT s'il avait fallu acheter ces différents espaces, or budget relations presse inférieur à 20K€).
- **Optimiser nos outils digitaux** pour générer du trafic (augmenter le nombre de visiteurs uniques, 149 500 en 2020, 49 000 en 2019) en améliorant le référencement et en facilitant le parcours client.
- **Générer des ventes et du chiffre d'affaires pour nos partenaires** via notamment le développement de la vente en ligne, le renouvellement du pass Terra Volcana initié en 2020, la mise en place d'un programme d'animations estivales, et la valorisation des offres commerciales de nos partenaires au travers d'opérations spécifiques tout au long de l'année.

M. EYMARD, propriétaire de gîtes, demande si les ventes en ligne ne comprennent que de la billetterie.

Le Directeur indique que les ventes peuvent correspondre à de la billetterie, des nuitées sèches, ou des séjours touristiques.

Mm BERTHELEMY demande si l'on connaît la perte de fréquentations en 2020 des grands sites touristiques du territoire.

Le Directeur indique que les sites ont été contraints à la fois par les périodes de fermeture administrative et les jauges à respecter, limitant à 50% parfois le nombre de personnes. Les pertes de fréquentation ne sont pas exactement connues à ce jour, mais sont inévitablement impactées par ce contexte de façon importante.

Mme BERTHELEMY demande si le Pass ne pourrait être étendu à toute l'année pour les locaux.

Le Directeur confirme que le Pass Terra Volcana est destiné à toutes les clientèles, y compris les locaux, auprès desquels il a connu un franc succès pour l'accueil de familles, d'amis notamment. Il précise également que sa période de vente correspond à la période d'ouverture des sites de visite (en temps normal, de fin mars à fin octobre).

Budget exploitation*	Budget investissement*	Total
229 K€	5 K€	234 K€

*Coûts TTC estimatifs (ETP inclus dans budget fonctionnement)

b. GESTION DE LA RELATION CLIENT

Enjeux :

- **Performer sur notre cœur de métier** (l'accueil)

L'accueil est la base du métier d'un Office de Tourisme, il faut donc absolument que nous soyons très performants sur nos fondamentaux. Cela se matérialisera en 2021 par le dépôt d'un dossier en vue de l'obtention du classement en catégorie I (catégorie la plus élevée pour un OT), et d'un autre en vue de l'obtention de la certification « Qualité Tourisme » (démarche équivalente aux certifications ISO en entreprise). En plus de l'évaluation sur dossiers, l'OT sera audité au cours de l'année à plusieurs reprises par des auditeurs mystères (même principe que le Guide Michelin) et devra obtenir sur les 2 dossiers une note minimale de 85/100.

L'OT poursuivra par ailleurs le réaménagement de ses espaces d'accueil avec du mobilier et des éléments d'ambiance. Nous avons eu en 2020 des retours très positifs sur les premiers réaménagements, il est donc nécessaire de continuer dans ce sens.

- **Mieux connaître les comportements et attentes clients** (observation des parcours clients)

Cela passe par la mise en place d'outils d'observation performants, travail effectué depuis 1 an maintenant. En 2021, l'OT se dotera par exemple d'un outil lui permettant de surveiller l'e-réputation de la destination.

L'objectif étant à la fois de disposer d'indicateurs clés pour ajuster nos actions marketing et d'accompagnement, mais également, de mettre à disposition de nos partenaires ces données.

- **Etre au plus près des flux**

L'OT souhaite enfin affiner sa méthode « d'accueil hors les murs » en étant présent, comme il a déjà été, sur des événements locaux, mais également, en travaillant davantage avec les hébergeurs/principaux sites/mairies pour assurer une meilleure diffusion de l'information touristique (numérique et papier) sur ces différents sites qui accueillent également des touristes.

Budget exploitation*	Budget investissement*	Total
244 K€	10 K€	254 K€

*Coûts TTC estimatifs (ETP inclus dans budget fonctionnement)

c. GESTION DE LA RELATION PARTENAIRES :

Enjeux :

- **Améliorer la récolte d'informations** (qualitativement et quantitativement)
- **Accompagner et être en soutien des prestataires dans un contexte difficile** en leur proposant des actions adaptées
- **Créer du liant entre les différents acteurs de l'économie touristique**

Animer un réseau de partenaire est un travail de longue haleine. Il consiste à la fois à fédérer une multitude d'acteurs autour du plan d'actions de l'Office de Tourisme mais également à leur apporter des réponses concrètes à leurs besoins.

En 2020, l'OT comptait 294 partenaires adhérents et leur avait proposé le remboursement ou le report de leur adhésion sur 2021 suite à la crise sanitaire. Cette année l'OT a lancé sa campagne d'adhésions fin octobre et

compte pour l'heure 196 adhérents. Cependant, le contexte nous pousse à avoir une prise de contact prudente avec les socioprofessionnels au vu des difficultés auxquelles la plupart est confronté.

Pour répondre à cette situation qui se prolonge, en 2021 l'OT prévoit :

- Comme prévu, tous les adhérents 2020 ayant choisi le report de leur adhésion et non le remboursement suite à la 1^{ère} vague seront adhérents automatiquement sans avoir payé.
- **Aucune augmentation de tarifs en 2021** pour les nouveaux adhérents ou les adhérents ayant demandé le remboursement en 2020
- La **possibilité de paiement différé** à partir du 2^{ème} trimestre 2021 pour les structures en ayant besoin afin de limiter l'impact sur les trésoreries en début d'année.

L'objectif reste d'atteindre la barre des 300 adhérents en 2021, mais comme en 2020, si besoin, l'OT saura s'adapter à la situation.

Pour les fédérer davantage, l'OT en plus de son plan d'actions marketing, s'appuiera sur trois leviers :

- **L'amélioration de ses outils de communication à destination des pros** : le site pro sera réorganisé pour faciliter la prise d'informations (+ 2000 visiteurs uniques en 2020), développement des réseaux sociaux pros, mise en place d'une newsletter pro mensuelle...
- **Un programme d'accompagnement annuel adapté au contexte (contenu et forme)** : ateliers numériques, accompagnements/conseils personnalisés, visites en petits groupes des principaux sites du territoire...
- **Le travail en synergie avec les autres acteurs institutionnels du territoire** (OT/CD/CRT/PNR/CCI...)

Budget exploitation*
114 K€

**Coûts TTC estimatifs (ETP inclus dans budget fonctionnement)*

d. FONCTIONNEMENT DE L'OT

Enjeux :

- **Assurer le bon fonctionnement de la structure** sur plusieurs sites tout en maîtrisant les dépenses
- **S'adapter au contexte sanitaire**
- **Disposer des bons outils pour travailler en synergie**

L'équipe de Terra Volcana est répartie sur 3 sites, et pour rappel l'OT gère les charges et les bâtiments sur les sites de Châtel-Guyon et Riom. Leur proximité géographique n'annule pas les problématiques du « travailler ensemble ». En 2020, la distance s'est réduite grâce à la mise en place d'une solution téléphonique unique simplifiant les transferts d'appels internes et les échanges directs au sein de l'équipe. Actuellement, un travail est en cours pour mettre en place un réseau informatique interne commun aux 3 sites, permettant également aux équipes d'accéder à leurs documents en mobilité et de pouvoir échanger à distance entre eux et avec des personnes extérieures (visio).

Budget exploitation*	Budget investissement*	Total
166 K€	2 K€	168 K€

**Coûts TTC estimatifs (ETP inclus dans budget fonctionnement)*

e. RESSOURCES HUMAINES

Enjeux :

- **Poursuivre le renforcement des compétences** pour répondre aux nouveaux enjeux
- **Générer de l'adhésion** et un sentiment de fierté autour du projet commun "Terra volcana"
- **Accueillir du public 330j/an tout en poursuivant le travail sur les dossiers**

Depuis 2 ans, un travail de fond a été engagé pour fédérer l'équipe autour du nouveau « projet Terra Volcana ». Il est par conséquent très positif pour un manager de voir ses collaborateurs s'impliquer comme ils le font au quotidien dans leurs tâches.

L'enveloppe présentée intègre tous les coûts liés à la masse salariale (salaires, charges, santé, formation...) + 4 saisonniers et 1 stagiaire, pour un total estimatif de 12,5 ETP (hors saisonniers) en 2021. Le directeur précise qu'il vient d'apprendre le départ d'une salariée permanente qui quittera l'entreprise en janvier 2021. La projection sera donc affinée en conséquence lors de la présentation du BP 2021.

Le Président rappelle enfin que sans le personnel, l'OT ne pourrait pas assurer sa mission d'accueil, puisque l'ensemble du personnel consacre en plus de ses autres missions, 50% de son temps à l'accueil du public.

M. TARNOWKA, demande si le télétravail a été appliqué et comment.

Le Directeur Cédric CORRE confirme que le personnel est passé en télétravail du 16 mars à la mi-juin, puis à nouveau en novembre. Dès le 1^{er} décembre, les 3 bureaux permanents ont ré-ouvert, notamment pour venir en soutien de la vie locale et des commerçants (diffusion des pass commerces RLV au sein des 3 OT et ouverture 1h plus tard le soir pour permettre aux particuliers travaillant de venir récupérer leur pass commerces plus facilement). Pour autant, afin de respecter les mesures en vigueur et limiter les risques pour le personnel, le télétravail a été maintenu. Les salariés sont présents 1j/semaine pour assurer les horaires d'ouverture sur les trois sites.

Concernant les autres absences significatives sur 2020, elles sont liées à un CIF de 7 mois pour une collaboratrice et la prolongation d'un mi-temps thérapeutique pour une autre.

Mme BERTHELEMY demande si l'OT a été contraint de mettre en place des mesures d'activité partielle en 2020. En dehors de 5 jours pour une salariée liés à des problèmes de garde d'enfant en Juin, l'OT a tout fait pour limiter le recours à l'activité partielle.

Mme HOARAU demande si la baisse notable du budget ne fait pas craindre de devoir « sacrifier » des actions engagées.

Le Président explique que beaucoup d'inconnues subsistent à ce stade. La taxe de séjour par exemple s'est effondrée en 2020 : comment l'estimer pour 2021 ? Les recettes fiscales, les dotations de l'Etat sont autant d'inconnues pour les collectivités à ce jour. Il faudra donc réagir en fonction de l'évolution de la situation.

Le directeur indique que les actions à forte valeur ajoutée (presse/digital) seront maintenues, que des actions pensées et planifiées par l'équipe ne seront pas écartées mais reportées en 2022, et qu'il faudra faire preuve d'inventivité (mutualisation avec d'autres territoires...).

M. Marc REGNOUX, Vice-Président finances de Riom Limagne et Volcans souligne que la présentation du budget de l'office par grands axes permettra de revoir en cours d'année d'éventuels ajustements en fonction du contexte. Il confirme la nécessité de trouver de nouveaux partenariats.

Il est enfin demandé si le départ annoncé pour début janvier sera remplacé.

Le directeur répond qu'il n'y aura pas de remplacement, mais que des solutions seront trouvées pour assurer les permanences d'ouverture et la répartition des autres missions de cette personne sans surcharger le reste de l'équipe.

3. SYNTHÈSE DES ORIENTATIONS ET DEBAT BUDGETAIRE

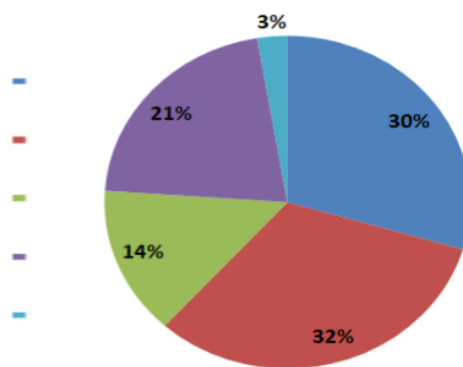
M. le Directeur conclut enfin la présentation du DOB en présentant la synthèse des orientations budgétaires et en rappelant que le budget sera voté lors du prochain comité de direction.

Il précise que tous les éléments présentés sont faits pour permettre une lecture analytique.

Il indique enfin qu'au vu du contexte, certains éléments d'autofinancement (activité boutique + vente de séjours) sont difficiles à estimer et dépendront de l'évolution de la crise sanitaire (pour rappel, perte de 100% du chiffre d'affaires de l'activité vente de séjours en 2020).

Dépenses

ETP inclus	BP 2020	BP 2021*
Marketing	300 K€	234K€
Accueil - relations clients	255 K€	254 K€
Relations partenaires	135 K€	114 K€
Fonctionnement	188,6 K€	168 K€
Amortissements	30,6 K€	21 K€
Total	909,2 K€	791 K€

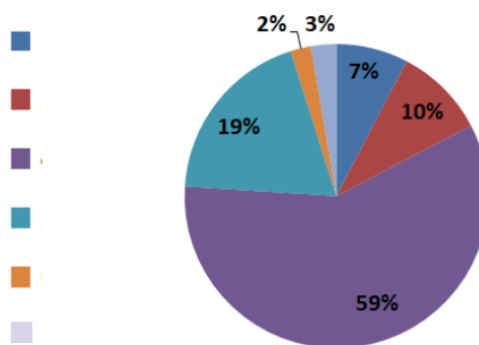


	Fonctionnement	Actions	Masse salariale	investissements	Amortissements	
BP 2020	122 K€	198 K€	525 K€	33,6 K€	30,6 K€	909,2 K€
Budget final 2020 estimé	106 K€	168 K€*	510 K€**	29,5 K€	27 K€	840,5 K€
BP 2021	97 K€	114 K€	542 K€	17 K€	21 K€	791 K€

* Certaines actions du printemps et de l'arrière saison ont dû être annulées
 **exonération 39K€ Urssaf obtenue suite covid

Recettes

	BP 2020	Réalisé 2020 estimé	BP 2021
Report à nouveau	78 K€	92 K€	60 K€
Autofinancement	100 K€	91 K€	76 K€
Sub. de fonctionnement*	467 K€	500 K€	467 K€
Taxe de séjour*	200 K€	158 K€	150 K€
Sub. investissement	33,6 K€	29,5 K€	17 K€
Amortissements	30,6 K€	27,3 K€	21 K€
Total	909,2 K€	898 K€	791 K€



*Répartition subventions EPCI				
	Fonctionnement incluant taxe de séjour	Investissement		
RLV	550 K€	17 K€	567 K€	634 K€
PL	55K€ part fixe + 12K€ part variable		67 K€	

Mme BERKES demande comment se ventile la subvention de fonctionnement.

M. le Président lui indique que RLV prévoit de financer l'OT à hauteur de 550K€ en exploitation et Plaine Limagne à hauteur de 55K€ de part fixe + 12K€ de part variable dédiée à des actions spécifiques à Plaine Limagne. Il précise que ces montants sont fixés par convention annuelle.

Le Président après avoir demandé si des questions subsistées, propose au Comité de Direction de prendre acte de la tenue du débat, mais également de l'existence du rapport d'orientation budgétaire (ROB)* distribué ce jour sur la base duquel s'est tenu le DOB.

- Contre : 0
- Abstention : 0

Le codir acte la tenue du DOB et l'existence du ROB en votant à l'unanimité.

4. DELIBERATIONS DE FONCTIONNEMENT

Décision modificative (DM) en section d'exploitation (liée à l'installation du réseau informatique commun aux 3 sites) :

Il est nécessaire de procéder à des ajustements en section d'exploitation. Il est donc demandé au codir de se prononcer sur la DM suivante.

Section d'exploitation	BP 2020	Dépenses
6238	89 000 €	- 10 000 €
651	6 700 €	+ 10 000 €

M. Le Président procède aux votes :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La DM est approuvée à l'unanimité.

Décision modificative (DM) en section d'investissement (liée à la souscription de la SCIC APIDAE) :

Il est nécessaire de procéder à des ajustements en section d'investissement. Il est donc demandé au codir de se prononcer sur la DM suivante.

Section d'investissement	BP 2020	Dépenses
2051	8 216 €	- 1 000 €
261	0 €	+ 1 000 €

M. Le Président procède aux votes :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La DM est approuvée à l'unanimité.

Décision modificative (DM) en opérations d'ordre (liée à la provision pour indemnité de retraite) :

Il est nécessaire de procéder à des ajustements en opérations d'ordre. Il est donc demandé au codir de se prononcer sur la DM suivante.

Section d'exploitation	BP 2020	Dépenses
6815 (dépense) - 042	0 €	10 000 €
64198 (recettes)	0€	10 000 €
1532 (recette)	0 €	10 000 €
2184 (dépense)	0 €	10 000 €

M. Le Président procède au vote :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La DM est approuvée à l'unanimité.

Délibération pour amortissement de la subvention d'investissement 2020 :

Il est proposé au CODIR de se prononcer sur un amortissement de la subvention d'investissement à hauteur de 13 679,71€

M. Le Président procède au vote :

- Contre : 0
- Abstention : 0

L'amortissement est approuvé à l'unanimité.

L'Ordre du jour étant épuisé, le Président demande s'il reste des questions dans l'assemblée.

M. MANILLERE rapporte une question de M. LYAN, maire de Thuret, en Plaine Limagne. Celui-ci demande ce qui est prévu pour les circuits multimédia sur Plaine Limagne dont celui précisément de Thuret. Des tablettes contenant ce circuit qui avaient été mises à disposition des visiteurs nécessitent des mises à jour.

Le Directeur indique qu'effectivement il a connaissance de problèmes liés aux tablettes, un point sera fait avec le chargé tourisme de la collectivité sur le parc de tablettes. Concernant les circuits, un travail a été fait conjointement avec la collectivité de Plaine Limagne sur leur actualisation.

En conclusion de ce comité de Direction, le Président Eric DERSIGNY, remercie l'ensemble de l'assemblée de leur présence, leur souhaite de bonnes fêtes de fin d'année, et lève la séance.