

### Présents ou représentés :

- **Collège des élus** : Mme BERTHELEMY Hélène, M. DERSIGNY Éric, Mme GRENET Michèle, M. MAGNOUX André, M. MANILLERE Bernard,
- **Collège des socio-professionnels** : M. BRAGARD Christophe, M. EYMARD Denis, Mme HILAIRE Monique, M. GOULET Frédéric, M. MONTEL Philippe, M. SAUZADE Lionel, Mme VANNUCHI Sandra,
- **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 BERKES Marie-Andrée, M. BIGAY Bertrand, M. BONNICHON Frédéric, Mme CACERES Marie, M. DUBOIS Gérald, M. GAILLARD Philippe, Mme HOARAU Catherine, M. MELIS Christian, M. MESSEANT Jean-François, M. REGNOUX Marc, Mme RIOTON Samya, M. ROUGEYRON Denis.
- **Collège des socio-professionnels** : Mme GREFFIER, M. AUROUSSEAU Damien, M. LE VAN Lucien, M. MOUILLESEAUX Grégory, M. PONS Sébastien, Mme LACROIX-DAMASE Frédérique, M. TARNOWKA Georges,

### Ordre du jour :

- Approbation du compte rendu de la séance précédente
- Bilan de l'activité de l'OT au 1er semestre 2021
- Tendances fréquentation/réservation sur le territoire été 2021
- Programme des animations/actions de l'OT durant l'été 2021
- Point taxe de séjour
- Questions diverses

\*\*\*\*\*

Le quorum étant atteint et conforme aux dispositions relatives à la continuité du fonctionnement des collectivités territoriales et des établissements publics qui en relèvent, dispositions spécifiques au contexte de la crise sanitaire applicables jusqu'au 30 septembre 2021, le Président de l'Office de Tourisme (OT), Éric DERSIGNY, remercie les membres de leur présence et ouvre la séance.

## **1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU COMITE DE DIRECTION DU 22 FEVRIER 2021**

Le compte-rendu ayant été adressé à tous les membres du comité de direction pour qu'ils en prennent connaissance en amont, et en l'absence de question sur ce point, le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

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

Il passe la parole à Cédric CORRE, directeur de l'Office de Tourisme, pour un point sur les actions de l'OT sur le 1<sup>er</sup> semestre 2021.

## 2. BILAN DE L'ACTIVITE DE L'OT AU 1ER SEMESTRE 2021

Fin juin, l'Office de Tourisme a réalisé environ 65% de son plan d'actions prévisionnel.

### ACCUEIL :

Le 1<sup>er</sup> semestre a été réalisé dans des conditions d'accueil dégradées (report des événements majeurs, 1,5 mois de fermeture administrative, restriction des déplacements...). Aussi pour optimiser cette période, l'OT a travaillé à renforcer sa qualité d'accueil :

- Amélioration des espaces accueil et boutique
- Mise en place des terminaux TPE sur les 3 points d'accueil pour permettre le paiement par carte bancaire à nos clients.
- Mise en place de l'outil de suivi de la e-réputation Fairguest qui permettra à l'OT de suivre les notes et commentaires des clients sur les prestataires du territoire et d'en faire un retour à ces-derniers.
- Réalisation de corners accueil Terra Volcana pour les mettre à disposition de sites majeurs du territoire (Aiga resort, Domaine royal de Randan).
- Renforcement des liens avec les 51 communes de territoire : création de page tourisme pour leur site internet, échanges avec les chargés de communication sur le rôle et les actions de l'OT...
- Recrutement d'un nouveau salarié, suite au départ de Mme Burgoni, sur un nouveau profil « chargé de marketing relationnel » dans le but de développer les interactions et le suivi de la relation clients de l'OT au travers de ses différentes actions (accueil ; digital ; commercialisation...).

Plusieurs indicateurs permettent de constater que l'OT semble être dans la bonne dynamique :

- Au 26/06, 5 452 personnes avaient été renseignées (fréquentation physique cumulée des 3 bureaux), en **hausse de 21% par rapport à 2020**.
- **Le chiffre d'affaires boutique a augmenté de 58%**
- Depuis leur installation fin mars, **70% des ventes en boutique ont été réalisées via les TPE**

### ANIMATION DES RESEAUX DE PARTENAIRES SOCIOPROFESSIONNELS :

Afin de s'adapter comme en 2020 au contexte de crise impactant durement le secteur du tourisme, l'OT a ajusté sa campagne d'adhésion 2021 :

- Adhésion et promotion automatique des socioprofessionnels ayant maintenu leur paiement en 2020 sans nouveau paiement.
- Pour les autres, début de la campagne d'adhésion fin 2020, promotion de l'ensemble des partenaires ayant fait part de leur souhait d'adhérer à l'OT dès leur accord de principe, paiement demandé 2<sup>ème</sup> semestre 2021 pour limiter l'impact sur les trésoreries en début d'année.

A ce jour, **259 socioprofessionnels adhèrent à l'OT**, ce qui représente une recette globale de 27 600 €.

Il a également utilisé cette période limitant les interactions directes **pour améliorer ses outils de communication à destination de ses partenaires** (newsletter, site pro, réseaux sociaux).

2 indicateurs poussent à poursuivre le travail dans ce sens : **+ 14% de fréquentation sur le site pro** et **+ 61%** de taux d'ouverture de la newsletter mensuelle envoyée à tous nos partenaires.

Par ailleurs, afin d'assurer une meilleure promotion de ses partenaires, l'OT procède comme chaque année à la collecte et la mise à jour des informations de l'ensemble des structures partenaires. **A ce jour, + 700 fiches (= infos partenaires mise à jour) ont été saisies par l'OT sur la base de données APIDAE** permettant à toutes ces informations de remonter sur nos différents supports (site internet, éditions...).

Enfin, le directeur de Terra Volcana a été élu début juin au Conseil d'Administration d'APIDAE et siège donc désormais aux côtés de destinations à fort potentiel touristique (Lyon, Annecy, Sancy...) et d'entreprises privées spécialisées dans l'économie touristique.

Il partagera ainsi le tour de table avec des acteurs clés et des entreprises proposant de nouveaux outils lui permettant de gagner en performance. Cela se traduira dans les prochains mois par :

- **L'amélioration du système de collectes des informations des partenaires** : un outil leur permettra de modifier les informations de leur structure directement sur la page dédiée à leur établissement de notre site internet (modification tarifs, périodes ouverture, photos...).
- **Mise en place des adhésions en ligne** : chaque partenaire pourra adhérer et payer directement en ligne sur terravolcana.com dès 2022.

## DIGITAL :

Là aussi, cette période a été mise à profit pour **poursuivre le travail de fond engagé sur nos outils numériques afin d'en améliorer la performance** :

- **Optimisation de la page de d'accueil** en se basant sur les parcours client observés grâce à nos nouveaux outils de tracking.
- **Optimisation des pages de nos partenaires**
- **Amélioration de la page « Agenda »**
- **Création d'une entrée « je réserve »** dans laquelle remonte toute l'offre réservable en ligne présente sur le site internet (hébergements, sites de visites, billetterie...)
- **Poursuite du travail sur le référencement naturel** pour améliorer le classement des pages du site dans les recherches Google.

**Les 1ers indicateurs permettent de valider le travail engagé :**

- + 19 000 visiteurs uniques (vs 2020) sur le 1<sup>er</sup> semestre (malgré un confinement et le crash du site courant mars suite à l'incendie d'un bâtiment de la société OVH qui héberge notre site)
- + 3 500 visiteurs renvoyés depuis notre site vers les sites internet des partenaires
- + de 40 000 personnes atteintes en moyenne par chaque publication Facebook de l'OT

Au travers de ce travail et de la création de l'entrée « je réserve », l'OT souhaite à la fois augmenter encore le trafic sur le site mais également en améliorer le taux de concrétisation (= générer des achats en ligne directement pour les partenaires).

## ACTIONS DE PROMOTION/RELATIONS PRESSE :

**Une stratégie presse construite en 3 étages permettant une meilleure adaptation au contexte actuel :**

- Actions ciblant les clientèles locales
- Actions à destination de la clientèle nationale
- Actions à l'échelle Europe pour maintenir le lien avec cette clientèle plus lointaine sur des bassins traditionnellement émetteurs.

Durant le 1<sup>er</sup> semestre, grâce au travail de relations presse mené par l'OT :

- **21 Articles/reportages (TV/radio/presse)** ont été obtenus dont des chroniques/reportages sur TF1, Le Figaro ou France Inter. Cela représente une contrevaletur publicitaire évaluée à + de 300 000 € (= coût d'achat des reportages/chroniques/articles au moment de leur parution s'il avait fallu les acheter).
- **51 partenaires** ont été mis en avant au travers ces actions sur l'ensemble du territoire.
- 5 accueils de journalistes en cours

Pour les actions à l'échelle Europe, une entente a été passée avec Clermont Auvergne Tourisme et OT Sancy pour une mutualisation et des économies d'échelle. **Plusieurs actions communes ont ainsi été menées auprès de la presse Suisse, GB, Belge et hollandaise.**

## EDITIONS

4 éditions ont été réalisées pour cette saison 2021 :

- Guide Terre d'émotions
- Guide des hébergements
- Guide des restaurants et commerces
- Guides des sorties (qui couvre les sorties prévues jusqu'à fin octobre)

Ces éditions sont réalisées désormais à moindre coût grâce au nouvel outil « Edit Yourself » dont s'est doté l'OT qui lui permet notamment de les personnaliser en fonction des demandes client et de mieux en gérer les commandes d'impression.

Elles sont diffusées dans chacun des points d'accueil de l'OT, dans les principaux OT régionaux et chez nos partenaires (hébergeurs, sites de visite...).

### **3. PROGRAMME ETE 2021**

100% des actions prévues sur ce volet ont été mises en place.

#### **VENTE EN LIGNE OPERATIONNELLE :**

**Depuis le 19/06, l'OT est en capacité de vendre directement en ligne depuis son site internet ses propres prestations.**

#### **RENOUVELLEMENT DU PASS TERRA VOLCANA :**

- Il est proposé cette année en formule 3 ou 5 jours et décliné en catégorie adulte ou enfant.
- 39 partenaires y sont référencés, rentabilisé par le client au bout de 3 ou 4 visites selon la formule choisie.
- Il est proposé à la revente. 12 partenaires se sont ainsi positionnés pour le revendre
- Il est vendu en ligne directement sur le site de l'OT

#### **VISITES GUIDEES :**

**Au total cet été, 46 dates, désormais réservables et payables en ligne, seront proposées à nos clients:**

- « Les P'tites virées », partenariat avec le PNR des Volcans initié en 2020 : cet été 16 dates sont proposées. Le principe reste l'accompagnement par un guide de montagne pour assister à un lever ou coucher de soleil sur l'un des sommets de notre territoire, le tout agrémenté d'une dégustation de produits locaux.
- Les visites théâtralisées : 15 propositions rythmeront les mercredis et jeudis après-midi de cet été du 7 juillet au 26 août, autour d'Artonne, Aigueperse, Château d'Effiat, Maringues, Randan et Thuret.
- Des excursions bus au départ de Châtel-Guyon et Riom les dimanches après-midi permettront aux visiteurs, curistes et locaux d'aller découvrir les villes, villages et châteaux de Terra Volcana.
- Les balades à vélo : 8 dates pour cette nouveauté 2021. En partenariat avec des loueurs de vélo pour les participants non équipés, l'office proposera de parcourir en VTT ou VTC les chemins, plus faciles en Limagne ou plus sportifs côté volcans, avec un guide, les vendredis après-midi.

#### **JEU DE PISTE TERRA VOLCANA :**

**Autre nouveauté 2021, l'OT propose jusqu'à la fin des vacances de Toussaint, un jeu de piste à l'échelle de l'ensemble de la destination.**

**Commercialisé 3€ et destiné à la clientèle famille**, il propose aux jeunes aventuriers de partir à la découverte de 4 circuits thématiques (Mystères aux Sources, Châteaux, De villages en villages, Sur les traces de l'Ambène) et de **10 lieux emblématiques** du territoire pour y répondre à plusieurs énigmes.

Pour encourager davantage les clients à parcourir l'ensemble de ces lieux, plusieurs lots sont à gagner en fonction du nombre de bonnes réponses apportées.

## **PARTENARIAT ARTISANS/PRODUCTEURS :**

En parallèle, les espaces accueils des Bureaux d'information de l'office de tourisme seront mis à disposition d'artisans et producteurs, au fil de l'été du 06 juillet au 31 août.

## **4. TENDANCES FREQUENTATION ETE**

Les principaux résultats de l'enquête menée auprès d'un panel de socioprofessionnels sont retranscrits dans le pwp joint. L'OT pour répondre à ces tendances a adapté ses actions

Suite à la présentation des résultats, la parole est donnée aux partenaires présents :

- M. EYMARD (Gites) indique que s'il n'a pu rattraper l'ensemble des pertes générées par les reports successifs d'ouverture des thermes (perte de la clientèle curistes), il a travaillé avec la clientèle touristes pour maintenir un niveau d'activité satisfaisant. Il souligne également la nécessité de prolonger la saison pour les clientèles de septembre et des vacances de Toussaint.
- Frédéric GOULLET (Vulcania) indique que le contexte et les jauges ne leur permettront pas une nouvelle fois de connaître une année pleine (fréquentation contrainte par les protocoles), mais que les tendances sont assez surprenantes : les individuels sont là, certaines journées en août sont déjà complètes, reprise des scolaires et de quelques séminaires d'entreprises locales, et retour des demandes groupes sur 2022. Par ailleurs, le site séjour de Vulcania affiche une augmentation de 80% des réservations par rapport à 2020. Frédéric GOULLET partage également les remarques sur la pertinence de prolonger les actions pour les clientèles post rentrée, prolongement de la saison estivale (septembre-octobre).
- Philippe MONTEL (Volcan de LEMPTEGY) indique que les individuels sont présents et que juillet et août s'annoncent plutôt bons. L'hôtel qu'il gère au pied de la Chaîne des Puys est quasiment plein (clientèle randonneurs). De plus, Lemptegy a accueilli beaucoup de séminaires en juin et beaucoup sont programmés en Juillet également. M. MONTEL ajoute que tout en prenant en compte l'impact de la rentrée scolaire et des dépenses d'été, il est important de ne pas négliger la clientèle post saison estivale. Il annonce que la fréquentation du site du Puy-de-Dôme pour les vacances de Noël l'incite à ouvrir également Lemptegy à cette période (sous réserve des conditions météo), et s'il en conserve la gestion, l'ouverture de la Grotte de la Pierre sur cette période de fin d'année.
- Vanessa VANNUCHI (auberge de la Croix de Fer) partage son retour d'expérience à son tour indiquant un bon redémarrage et quelques réservations de table via des chambres d'hôtes. Le clic and collect avait par ailleurs bien marché les concernant.

## **5. POINT D'INFORMATION : TAXE DE SEJOUR**

Le Président DERSIGNY réprecise les différentes informations concernant l'application de la taxe de séjour sur le territoire de RLV (cf. pwp joint).

M. EYMARD souligne 2 points concernant la taxe de séjour :

- La nécessaire simplification des modalités de versement pour les hébergeurs.
- L'impact des taux de TS fixés en fonction du niveau de classement sur le niveau de qualité des hébergements. S'ils sont trop élevés, ils pourraient dissuader des hébergeurs ou porteurs de projet de faire les aménagements/investissements nécessaires à l'obtention d'un classement en catégorie haute.

M. MONTEL (Lemptegy) souligne qu'il partage le ressenti des hébergeurs sur la vigilance à avoir par rapport à l'évolution des taux de TS à venir.

## 6. INFORMATIONS / QUESTIONS DIVERSES

### **ARRETES : TARIFS BOUTIQUES + TPE + VENTE EN LIGNE**

Le Directeur Cédric CORRE présente à titre informatif aux membres du CODIR les arrêtés pris depuis début 2021 pour le bon fonctionnement des boutiques, ventes en ligne et mise en place des TPE.

### **REMPLACEMENT COLLEGE SOCIOPROFESSIONNELS**

M. Didier Werner qui représentait les Thermes étant parti en retraite, Mme Monique HILAIRE (France Thermes) est proposée pour son remplacement dans le collège des socio-pros.

M. Le Président procède aux votes :

- Contre : 0
- Abstention : 0

**L'intégration de Mme HILAIRE dans le collège des socio-pro est approuvée à l'unanimité.**

Cédric CORRE annonce également les départs à venir de M. CHABERT, pour l'hôtel Le Pacifique et de M. Guyard pour l'Hôtel du Commerce. Il précise qu'ils seront remplacés lors des prochaines séances, et que ces remplacements seront soumis à l'approbation du conseil communautaire de RLV.

\*\*\*\*\*

Le Président remercie les membres de leur présence. Il souhaite une bonne saison touristique aux prestataires et à l'office de tourisme ainsi qu'un bel été à tous. Il donne rendez-vous pour le prochain Comité de Direction qui se tiendra début de l'automne et lève la séance.