

Présents ou représentés :

- **Collège des Elus** : Mme BERKES Marie-Andrée, M. DERSIGNY Éric, M. MELIS Christian, M. MESSEANT Jean-François, M. MANILLERE Bernard, Mme RIOTON Samya
- **Collège des Socio-Professionnels** : M. BRAGART-BREYER Christophe, M. CHOPIN Jean-Michel, M. EYMARD Denis, Mme HILAIRE Monique, Mme LACROIX-DAMAS Frédérique, M. MONTEL Philippe, M. MOUILLESEAUX Grégory, Mme VANNUCHI Sandra
- **Membres / partenaires** : Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), M. BARGOIN (CC Plaine Limagne), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana)

Absents excusés :

- **Collège des Elus** : Mme BERTHELEMY Hélène, M. BEAURE Nicolas, M. BONNICHON Frédéric, M. DUBOIS Gérard, M. GAILLARD Philippe, Mme GRENET Michèle, M. GRENET Daniel, Mme HOARAU Catherine, M. JEAN Daniel, M. MAGNOUX André, M. MOURTADA Saïd, M. MOREL Matéo, REGNOUX Marc
- **Collège des socio-professionnels** : M. AUROUSSEAU Damien/M. LE VAN Lucien, M. BILA Jean-Claude, M. PONS Sébastien, M. ROCHETTE Alain, M. GALLIEN Bertrand, M. SAUZADE Lionel, M. TARNOWKA Georges

Ordre du jour :

- Approbation du compte rendu de la séance précédente
- Axes stratégiques 2022
- Débat d'orientation budgétaire
- Délibérations de fonctionnement
- Questions diverses

Le quorum étant atteint, le Président de l'Office de Tourisme (OT), Éric DERSIGNY, salue et remercie les membres présents et ouvre la séance. Il rappelle que le point central de ce codir sera le débat d'orientation budgétaire pour 2022.

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DU DERNIER COMITE DE DIRECTION

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 la présentation des axes stratégiques 2022.

2. AXES STRATEGIQUES 2022

Le contexte général dans lequel ce nouvel exercice va s'inscrire :

- **L'ouverture du nouveau point d'accueil au Goulet** à Volvic : ouverture prévue au printemps 2022 sur une zone où le flux est naturellement présent (départ randos, Grotte de la Pierre, Espace info des eaux de Volvic...) et devrait se renforcer (construction d'un gîte, réaménagement des cheminements...).
- **Une période de cures qui s'allonge** : du 7 mars à décembre 2022, avec là aussi un flux de clients plus important espéré.
- **Changement de régime fiscal** (passage au régime de la TVA) au 1^{er} janvier 2022 suite dépassement du seuil d'exonération en 2021. Si cela suppose des paramétrages et façons de travailler différentes, c'est aussi une bonne nouvelle car cela signifie que le niveau des recettes de l'OT progresse.
- **Les incertitudes persistantes liées au covid** : si nous vivons enfin une année normale, avec des vacances hiver-printemps, des événements programmés traditionnellement au printemps ou avant saison, nous espérons connaître une activité accrue par rapport aux deux années précédentes.
- En parallèle, il y a des raisons d'être optimistes avec **des indicateurs globaux encourageants**, signes d'une reprise économique et touristique.

Globalement, l'OT espère une reprise de l'activité globale et une hausse de son activité opérationnelle. **L'enjeu sera de maintenir le niveau d'actions autres que l'accueil développé au cours des 2 précédentes années tout en assurant un accueil renforcé.**

Actions marketing :

Les enjeux et orientations pour 2022 :

- **Séduire et se différencier**, renforcer la notoriété de la destination 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

Cela passera notamment par 3 axes :

- **Les relations presse**, avec l'objectif de continuer à faire parler de notre destination par les autres en démultipliant les prises de parole par les tiers.
- **La poursuite de l'optimisation de nos outils digitaux** qui serviront à la fois à générer de la notoriété mais également à générer de la concrétisation commerciale
- **La réalisation de ventes pour nos partenaires** (boutique, billetterie, réservation en ligne, séjours groupes)

A noter que pour ces 3 axes, les résultats sont en hausse constantes depuis la création de l'OT (cf pwp joint).

Pour y parvenir le budget estimé pour 2022 :

Budget exploitation	Budget investissement	Total (ETP inclus)
298,5 K€	7,5 K€	306 K€

L'investissement comprend ici le développement du site internet (optimisation du parcours client) et l'acquisition de nouveaux outils pour la gestion de la relation client.

GESTION RELATION CLIENT :

Les enjeux et orientations pour 2022 :

- Performer sur notre cœur de métier (l'accueil)
- Mieux connaître les comportements et attentes clients (parcours client)
- Être au plus près des flux

Les principales réalisations pour y parvenir :

- **L'ouverture et la prise en main du nouveau bureau d'accueil du Goulet** dès le printemps
- **La réalisation des audits Qualité Tourisme et du classement en catégorie I** dès le 1er semestre, l'OT devra obtenir un minimum de 85% de taux d'adéquation sur plus de 200 critères notés par les auditeurs.
- **Le déploiement de l'accueil hors des murs** : présence aux thermes à toutes les arrivées de curistes, déploiement d'outils d'accueil auprès de nos partenaires, présence sur les principaux événements via un stand dédié en cours de réalisation...

Budget estimé pour 2022 :

Budget exploitation*	Budget investissement*	Total (ETP inclus)
303 K€	2,5 K€	305,5 K€

Gestion de la relations partenaires :

Les enjeux et orientations pour 2022 :

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

Pour y parvenir :

- L'OT s'est doté en fin d'année d'un nouvel outil permettant à ses partenaires de mettre à jour leurs informations (tarifs, horaires, photos...) et d'adhérer directement en ligne à l'OT
- Un nouveau programme d'animations sera proposé aux partenaires (journée de lancement de saison, ateliers autour de la réservation en ligne, journées découvertes...)

Budget envisagé pour 2022 :

Budget exploitation*
89,5 K€

*Coûts TTC estimatifs (ETP inclus dans budget fonctionnement)

NB : afin de soutenir ses partenaires, l'OT proposera une remise de 10% sur les adhésions des prestataires renouvelant leur partenariat en 2022 et une remise de 5% pour tout paiement effectuée en ligne.

Questions : les adhésions seront-elles soumises à la TVA et cela aura-t-il un impact sur les tarifs présentés en octobre ?

Oui les adhésions seront soumises à TVA, mais toujours dans l'objectif d'être en soutien de ses partenaires, l'OT n'augmentera pas pour autant ses tarifs en 2022.

FONCTIONNEMENT :

Les enjeux/orientations :

- Assurer le bon fonctionnement de la structure sur plusieurs sites
- S'adapter au contexte sanitaire
- Prendre en main le nouveau bureau d'accueil au Goulet
- Prendre en compte les hausses tarifaires 2022
- Maîtriser les dépenses

En 2022, l'OT devra faire à une hausse généralisée de ses coûts de fonctionnement liée à :

- **L'inflation** entraînant une hausse des factures de fonctionnement traditionnelles (gaz, électricité, assurances...)
- **L'ouverture du site du Goulet entraînant la prise en charge de nouvelles charges jusque-là moindre ou prise en charge par la mairie de Volvic** : électricité, gaz, alarme, maintenance...

Budget envisagé pour 2022 :

Budget exploitation	Budget investissement	Total (ETP inclus)
210 K€	5 K€	215 K€

RESSOURCES HUMAINES :

Les enjeux/orientations 2022 :

- Poursuivre le renforcement des compétences pour répondre aux nouveaux enjeux
- Générer de l'adhésion et un sentiment de fierté autour d'un projet commun
- Être en mesure d'ouvrir + de 330j/an tout en assurant le travail sur les autres missions (digital, commercialisation, presse...)

Si la situation s'améliore, **l'OT prévoit une hausse de son activité globale** : hausse du flux de visiteurs aux accueils et augmentation du nombre d'actions développées (activité sur une période plus large).

Il est à noter que l'OT a largement évolué sur le volet opérationnel en 3 ans. **Il ne résume plus à principalement de l'accueil physique des visiteurs effectué derrière une banque d'accueil, il déploie aujourd'hui toute une gamme de services et d'actions au service de la destination et de ses partenaires : relations presse, commercialisation online, actions digitales, pass Terra Volcana...**

Pour y faire face, tout en prenant en compte les incertitudes du contexte actuel et les contraintes budgétaires à venir, l'OT s'appuiera sur son équipe de permanents composée de 12 personnes et l'embauche de 5 saisonniers sur la période estivale.

En 2022 d'autres paramètres vont venir impacter la masse salariale :

- Le changement de régime fiscal induit pour l'OT **le paiement de la taxe sur les salaires** (jusque-là il en était exonéré), soit un coût annuel supplémentaire estimé à plus de 40 K€
- **La fin des exonérations URSSAF** dont l'OTTI a bénéficié sur les deux exercices passés (2020 - 2021)

Budget envisagé pour 2022 :

604 K€

Benchmark organisation et budget OT voisins :

Le directeur complète la présentation des orientations 2022 par la présentation d'un benchmark sur les autres OT du département que l'OTTI challenge.

	Nombre de Points d'accueil	Nombre de conseillers en séjour = accueil + saisie info prestataires	Nombre de salariés au total	Budget
Clermont-Fd	2 ouverts à l'année 2 saisonniers estivaux (+ de 30 000 visiteurs accueillis)	10 à l'année + 4 saisonniers	+ de 25 ETP	1,9 millions €
Vichy	2 ouverts à l'année 2 saisonniers printemps/été (+ de 80 000 visiteurs accueillis)	6,5 à l'année + 6 saisonniers	+ 35 ETP	5,2 millions €
Sancy	7 ouverts à l'année 1 saisonnier hiver/été (+ de 85 000 visiteurs accueillis)	17 à l'année + 7 à 11 saisonniers	+ 35 ETP	3,4 millions €
Terra Volcana	3 ouverts à l'année 1 saisonnier à venir (+ de 25 000 visiteurs accueillis)	Pas d'équipe dédiée (l'équipe partage son tps entre l'accueil et les autres missions) + 2 saisonniers	12 ETP	782 K€

A côté de leurs équipes de conseillers en séjour (= accueil), ils ont tous des équipes dédiées à 100% de leur temps aux autres missions de l'OT (digital, promotion, commercialisation, animation du réseau des socioprofessionnels) et **des services support** (RH, administratif et financier).

De notre côté, nous ne disposons ni d'une équipe de conseillers en séjours, ni de service support, **et cela se fait ressentir dès qu'une personne est absente, puisque les plannings se retrouvent de suite en tension. Sur le long terme, cette situation sera difficilement tenable.**

L'objectif n'est cependant pas à court terme de disposer des mêmes moyens que ces 3 OT, mais de **renforcer l'organisation actuelle qui apparait trop fragile à ce stade**, en renforçant l'équipe actuelle de permanents afin d'être en mesure d'assurer une hausse de notre activité, et de générer, de fait, davantage de retombées pour le territoire.

Afin de compléter ce travail : le président DERSIGNY informe le codir qu'une étude va être menée à l'échelle de RLV pour évaluer les retombées économiques du tourisme sur l'économie de ce territoire.

Pour résumer cette présentation, le directeur indique **que l'ensemble de l'équipe est dans une dynamique de recherche de performance tout en optimisant les moyens à disposition et en étant conscient des limites de l'organisation actuelle :**

- Continuer à développer nos actions autres que l'accueil physique
- Anticiper une poursuite de la hausse du flux de visiteurs à l'accueil
- Renforcer notre organisation en se dotant d'une équipe renforcée
- Continuer à se renouveler dans nos outils et nos méthodes

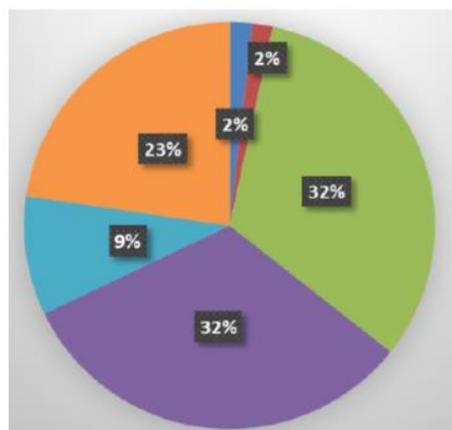
Questions : existe-t-il un benchmark national de l'organisation et du fonctionnement des OT qui pourrait fournir des indicateurs sur le bon ratio budget/personnel ?

Cela n'existe pas encore à ce jour, mais la Fédération nationale des OT y travaille. L'une des difficultés à ce projet est la diversité des contextes locaux.

3. DEBAT D'ORIENTATION BUDGETAIRE

Dépenses

ETP inclus	DOB 2021	DOB 2022
Amortissements	21 K€	17 K€
Provision		15 K€
Marketing	234K€	306 K€
Accueil - relations clients	254 K€	305,5 K€
Relations partenaires	114 K€	89,5 K€
Fonctionnement	168 K€	215 K€
Total	791 K€	948 K€



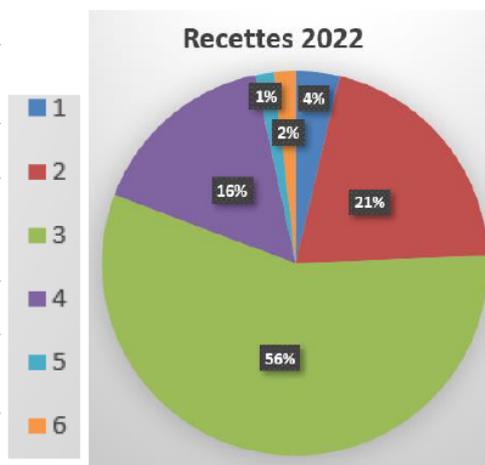
	Fonctionnement	Actions	Masse salariale	investissements	Provision	Amortissements	
DOB 2022	110 K€	187 K€	604 K€	25 K€** (dt 10 K€ provision)	5 K€	17 K€	948 K€
Budget 2021 estimé	96,5 K€	154 K€	483 K€ *	6,5 K€ (+ 10 K€ provision)	5 K€	25 K€	780 K€

*exonération Urssaf obtenue suite covid + moins de saisonnier
 ** développement site @ + besoins ponctuels/Goulet

- Fonctionnement : la hausse est liée aux éléments présentés précédemment (inflation et nouvelles charges)
- Actions : la hausse est notamment liée à une période d'actions qui devrait être plus longue si le contexte s'améliore, à la hausse des ventes de la billetterie constatée en 2021 qui devrait s'accroître en 2022 si les jauges diminuent (les sites refacturent à l'OT les billets d'entrée vendus par l'OT), et aux demandes de devis pour les groupes en cours, là aussi plus importants qu'en 2021 (les prestataires, restaurateurs, hébergeurs... , refacturent à l'OT leurs prestations).
- Masse salariale : hausse liée à la fin des aides, de l'exonération de la taxe sur les salaires et du recrutement incontournable de davantage de saisonniers.

Recettes

	DOB 2021	Réalisé 2021 estimé	DOB 2022
Report à nouveau	60 K€	55 K€ (dt 10K€ provision)	35 K€ (dt 10K€ provision)
Autofinancement	76 K€	101,5 K€	196 K€
Sub. de fonctionnement*	467 K€	490 K€ (dt report N-1 et Part variable PL)	535 K€
Taxe de séjour*	150 K€	137 K€	150 K€
Sub. investissement	17 K€	6,5 K€	15 K€
Amortissements	21 K€	25 K€	17 K€
Total	791 K€	815 K€	948 K€



- Le report à nouveau diminue d'année en année dans la mesure où l'OT exécute quasiment l'ensemble de son BP chaque année et où les apports de trésorerie liés à la dissolution des OT en 2019 ont été totalement absorbés désormais.
- L'autofinancement est revu à la hausse en lien avec une reprise de l'activité qui devrait permettre de générer davantage de chiffre d'affaires (billetterie, visites guidées, vente de séjours, adhésions) .
- Les subventions des 2 collectivités devraient elles aussi permettre une hausse du budget global de l'OT. Le directeur précise que ces subventions intègrent les recettes liées à la récolte de la taxe de séjour sur les 2 EPCI.

Recettes

		DOB 2021	DOB 2022
Autofinancement OT (exploitation)	Montant total (estimé)	76 K€	196 K€
	Part du budget global	9 %	21 %
	Evolution	+ 120 K€	
Sub. RLV (exploitation)	Montant total	550 K€	600 K€
	Part du budget global	69,5 %	63 %
	Taux d'évolution	+ 50 K€	
Sub. PL (exploitation)	Montant total	67 K€	85 K€
	Part du budget global	8,5 %	9 %
	Taux d'évolution	+ 18 K€	

Le Directeur remercie la Communauté de Communes Plaine Limagne qui par le vote à l'unanimité du montant de la subvention de fonctionnement pour 2022 (revue à la hausse), la semaine précédent ce CODIR, envoie un signal de confiance à l'égard de l'OT. Il indique également que la hausse du budget envisagé de l'OT est liée à la conjonction de 3 efforts : l'OT par son autofinancement et les 2 collectivités par leur financement.

Le Président indique que les orientations budgétaires viennent d'être explicitées et invite les membres présents à le commenter.

Questions :

Le volet autofinancement a été revu significativement à la hausse, est-il réaliste ?

Le Directeur indique que cette projection a été faite sur la base de 3 éléments factuels : la hausse des recettes sur le 2ème semestre 2021 ; la hausse du nombre de demandes de séjours groupes reçues à ce jour ; la mise en place de nouveaux outils en 2022 devant générer davantage de recettes (paiement en ligne des adhésions et dématérialisation du pass TV).

Le Président ajoute qu'avec le trafic espéré au Goulet et la présence au sein des thermes, il apparaît probable de constater des retombées financières supplémentaires.

Qu'inclut le CA boutique ?

Il est constitué de la billetterie des sites de visite, de la vente des produits boutiques, des ventes du Pass Terra Volcana et des ventes des prestations organisées par l'OT (visites guidées). Avec une période d'ouverture espérée plus large en 2022, il n'est pas incongru de se projeter sur une hausse de ce CA, d'autant que l'on a pu constater cette année encore que le panier moyen de nos visiteurs était encore en hausse.

Le Président DERSIGNY demande aux membres s'ils ont d'autres questions quant au rapport d'orientation budgétaire qui vient de leur être présenté. En l'absence de question complémentaire, le Président indique qu'il faudra attendre les derniers cadrages budgétaires pour une présentation définitive du budget prévisionnel. Cette dernière se déroulera en février 2022, date à laquelle le BP sera alors soumis au vote du Comité de direction.

Il propose enfin à l'assemblée de prendre acte de la tenue du débat d'orientation budgétaire mais également de l'existence du rapport d'orientation budgétaire distribué ce jour :

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

4. DELIBERATIONS DE FONCTIONNEMENT

- **AMORTISSEMENT SUBVENTION INVESTISSEMENT 2021**

Pour rappel, la subvention d'investissement fait l'objet d'une intégration au résultat comptable au même rythme que l'amortissement des biens dont l'acquisition a été financée.

M. le Président propose donc que l'amortissement de la subvention d'investissement **soit de 12 578,54 € pour l'exercice 2021**

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

Précision, suite échange avec notre Trésorerie Publique, à partir de l'exercice 2022, les achats effectués ne seront plus amortis au pro rata temporis, ils le seront annuellement (dc à partir de l'exercice 2023)

- **DECISION MODIFICATIVE LIEE AUX AMORTISSEMENTS 2021**

Le président explique qu'un ajustement au budget prévisionnel est nécessaire en section exploitation et section investissement pour permettre la prise en compte de l'amortissement de la subvention d'investissement 2021 dans le BP.

Il convient d'effectuer les virements suivants

Section d'exploitation	Dépenses
6283	- 1 950 €
6811	+ 1 950 €
Section d'exploitation	Recettes
706	- 1 950 €
777	+ 1 950 €

Section d'investissements	Dépenses
2051	- 1 950 €
13915	+ 1 950 €
Section d'investissements	Recettes
13152	- 1 950 €
2805	+ 1 950 €

Le Président DERSIGNY propose aux membres présents d'approuver ces modifications au BP 2021.

Après avoir délibéré :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

- **DECISION MODIFICATIVE LIEE A LA PROVISION POUR RETRAITE**

Cette proposition est liée à la provision pour indemnité de retraite (objectif étant une provision répartie sur 4 exercices : 2020 2021 2022 2023).

Pour y parvenir, il convient d'effectuer une provision semi-budgétaire par l'opération suivante :

Section d'exploitation	Modification
6815	+ 5 000 €
707	+ 5 000 €

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

- **AFFECTATION DU RESULTAT 2021**

Monsieur le Président propose d'affecter le résultat 2020 tel que ci-après au budget prévisionnel 2021 :

Section d'exploitation	Recettes
R 002	+ 45 052,77 €
Section d'investissement	Recettes
R 001	+ 10 103,28 €

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

- **DECISION MODIFICATIVE POUR PAIEMENT DE FACTURES EN ATTENTE :**

Au vu des résultats commerciaux dégagés par l'office de tourisme en 2021, supérieurs aux prévisions, Le Président Éric DERSIGNY propose, afin de pouvoir procéder aux règlements des dernières factures de l'exercice 2021, les modifications budgétaires suivantes :

Section d'exploitation	Dépenses	
6251	- 650 €	
6512	+ 650 €	
Section d'exploitation	Dépenses	
6411	- 5 000 €	
607	+ 5 000 €	
Section d'exploitation		
Recettes	706	+ 10 000 €
Dépenses	607	+ 10 000 €

Section d'exploitation		
Recettes	75881	+ 5 000 €
Dépenses	604	+ 5 000 €

Le Président DERSIGNY propose aux membres d'approuver cette modification au BP 2021.

Après avoir délibéré,

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

- **MISE EN PLACE DES TICKETS RESTAURANTS POUR LE PERSONNEL**

Monsieur le Président explique que le personnel a émis le souhait lors d'une réunion CSE, d'avoir accès aux tickets restaurants, dans la mesure où la majorité d'entre eux déjeunent sur place ou à proximité quotidiennement. Il précise que pour l'heure les salariés de l'OT n'ont pas d'autres avantages sociaux que les minimums prévus par la Convention collective nationale.

Après chiffrage par la direction, le Président propose donc la mise en place de tickets restaurants sur la base des conditions appliquées par la Communauté d'agglomération RLV pour ses agents : valeur faciale de 6€ l'unité, 3,20€ pris en charge par l'office de tourisme et 2,80€ restant à la charge des salariés.

Il est proposé au comité de direction d'inscrire ce dispositif au budget 2022.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

- **DEPENSES D'INVESTISSEMENT SUR EXERCICE 2022**

Par cette délibération il est demandé au Comité de Direction d'autoriser le mandatement de la dépense d'investissement début 2022 dans la limite de ¼ des crédits inscrits au budget 2021 (à la ligne 2051) comme le prévoit la législation. Ce afin de régler des factures de fournisseurs de service fait début décembre 2021 mais au-delà des dates de clôture de la section d'investissement demandée par la trésorerie et respectée par RLV et l'OTTI.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

5. QUESTIONS DIVERSES

M. MANILLERE Vice-Président de la Communauté de Communes Plaine Limagne en charge du tourisme souhaite souligner comme il est intéressant d'avoir un partenaire ambitieux, qui tend à augmenter son autofinancement. Il se dit conscient des choses qui sont faites et de l'ambition qui les anime.

Le Président remercie les membres de leur présence et leur souhaite de bonnes fêtes de fin d'année. Il donne rendez-vous pour le prochain Comité de Direction en février 2022.