

**Présents ou représentés :**

- **Collège des Elus :** Mme BESSON Martine, M. BOISSET Jean-Pierre, M. BONNICHON Frédéric, Mme FAURE-IMBERT Danielle, Mme GRENET Michèle, M. GRENET Jean-Marie, Mme HOARAU Catherine, M. MENARD Gilbert, Mme MOLLON Agnès, M. PAULET Alain, M. PECOUL Pierre, M. VIGNERON Jacques
- **Collège des Socio-Professionnels :** M. CHAPIER Robert, M. de MOROGES Hubert, M. DEMAY André, M. GALLIEN Bertrand, M. GOULET Frédéric, M. GUYARD Didier, Mme GUILLOT-SOULIE Frédérique, M. HEMERY Bruno, M. PERRIER Alain, M. PONS Sébastien, M. TARNOWKA Georges
- **Membres / Partenaires:** Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), Mme CHAPUT Cécile (Riom Limagne et Volcans), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana), M. NEYRAC Geoffrey

**Absents excusés :**

- **Collège des Elus :** M. CHANSARD Gérard, M. CHEVILLE François, M. COULON Philippe, Mme DUBREUIL José, Mme LAURENT Nicole, M. MAGNET Fabrice, M. MELIS Christian, M. OLLIER Christian, M. FERRIERE Bernard, M. MATHILLON Jean-Jacques
- **Collège des socio-professionnels :** M. BRAGART Christophe, Mme GREFFIER, M. MONTEL Philippe, M. MOUILLESEAUX Gregory, M. ROCHETTE Alain, M. SAUVESTRE Didier, M. THROMA, M. WERNER Didier
- **Membres/partenaires :** Mme FLESchMAN Véronique, Mme PAYRAUDEAY Danielle, M. SIMON Alain

**Ordre du jour :**

- **Approbation du compte rendu de la séance précédente**
- **Bilan de la saison touristique 2019**
- **Bilan OT 2019**
- **Axes stratégiques 2020 et débat d'orientation budgétaire**
- **Valorisation du territoire grâce au Tour de France**

\*\*\*\*\*

## 1) Approbation du compte rendu de la séance du 24/06/2019

---

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).

Il présente ensuite l'ordre du jour, et propose d'approuver le compte rendu (CR) de la précédente séance.

Aucune remarque n'émanant de la salle, le CR est approuvé.

## 2) Bilan de la saison touristique 2019

---

M. le Président passe ensuite la parole au directeur pour qu'il présente le bilan de la saison touristique 2019.

Ce-dernier explique qu'une enquête a été menée fin août conjointement avec Auvergne-Rhône-Alpes tourisme auprès d'un panel représentatif d'une quarantaine de socioprofessionnels du territoire (hébergeurs, prestataires d'activité, sites de visite...).

Il en livre ensuite les principaux résultats :

- La fréquentation du territoire sur l'été est **en hausse**. Ainsi **87% des professionnels du territoire sont satisfaits** de leur bilan estival.
- Ils sont **57% à juger la fréquentation de la clientèle étrangère bonne voire très bonne**. **Néerlandais, allemands et belges** forment le trio de tête de cette clientèle-là. La clientèle Suisse quant à elle s'est faite plus nombreuse et semble en développement. Au niveau national, les **franciliens** et les habitants **d'Auvergne-Rhône-Alpes** forment les deux principaux bassins émetteurs.
- En ce qui concerne les hébergeurs, le **taux d'occupation moyen sur l'été s'élève à 68%** (67% au niveau régional). Si beaucoup estiment que la saison a réellement commencé fin juillet, la plupart s'accorde à dire que le mois d'août fut très bon avec de nombreuses demandes de dernière minute.
- Ces éléments corroborent les données récoltées par l'Office de Tourisme qui a reçu et renseigné **plus de 18 000 visiteurs sur la même période sur ses points d'accueil**. Le chiffre dépassera les **25 000 à la fin de l'année**. La clientèle duos/couples et familles forment les 2 principales typologies de visiteurs reçues par l'OT.
- **Les sites majeurs estiment également avoir tiré leur épingle du jeu :**
  - Lemptegy : hausse de 10% sur l'année et même pic de +20% en août. Clientèle étrangère plus nombreuse cette année.
  - Succès partagé par la Grotte de la Pierre, qui a profité des fortes chaleurs de juillet pour doper sa fréquentation estivale (+10% sur les deux mois).
  - Pays d'art et d'histoire de Riom : « bonne dynamique » et hausse de 30%.
  - Vulcania : augmentation de 3% sur l'année (325 860 visiteurs) malgré une attaque informatique de grande ampleur courant juin.

### 3) Bilan 2019 de l'Office de Tourisme

---

M. le Président propose ensuite au directeur de dresser le bilan de la première année d'exercice de l'Office de Tourisme.

#### Administratif :

- **L'EPIC est désormais opérationnel.**
- Le passage à la comptabilité publique a été réussi. Le taux d'erreur 2019 de 3% a même été salué par la Trésorerie Publique (plutôt rare en année de démarrage). Les discussions sont toujours en cours avec cette dernière pour faciliter le travail sur le volet commercial (billetterie notamment).
- Tous les contrats fournisseurs ont été harmonisés. Au total, **une économie de 30K€ a pu être générée grâce à la renégociation des différents contrats.**

#### Ressources humaines :

- **Tous les contrats de travail et fiches de poste ont été mis à jour** permettant de clarifier à chaque salarié son champ d'actions. Dans ce cadre, tous ont été rencontrés pour effectuer un point d'étape à l'issue de cette première année.
- Un **accompagnement collectif de l'équipe** est également en cours. Objectifs : faciliter le travail en mode projet ; fluidifier l'organisation interne ; et préparer le plan d'actions 2020.
- Pour permettre à l'équipe de renforcer ou d'acquérir de nouvelles compétences, **11 formations ont été validées en 2019.**
- Les instances représentatives du personnel (CSE) ont également été mises en place.
- Enfin, afin de permettre à chaque salarié d'effectuer son temps de mission dans les meilleures conditions, chacun dispose désormais d'un poste téléphonique et d'un bureau dédié. Une nouvelle banque d'accueil a également été installée sur le site de Volvic afin de faciliter l'écoute et l'accueil des touristes.

#### Relations partenaires (détails dans le pwp joint) :

- **223 socioprofessionnels ont été partenaires de l'OT en 2019** malgré de nombreux changements liés au passage du système d'adhésions (lié au statut associatif) à un système de packs services (lié au statut d'EPIC).
- Au total, **plus de 500 personnes ont participé aux différentes actions** proposées par l'OT dans le cadre de son programme d'accompagnement (cf pwp joint)
- **Plus de 1 000 fiches ont été saisies** par l'équipe pour assurer la remontée des informations des prestataires et organisateurs d'événements sur les supports numériques de l'OT et des partenaires départementaux et régionaux.

### Marketing (détails dans le pwp joint) :

- La nouvelle ligne de communication de l'Office de Tourisme est en place : le guide marque est à la disposition des prestataires intéressés ; les supports de communication ont tous été réactualisés (site @, réseaux sociaux...) ; et la photothèque et vidéothèque ont été elles aussi réactualisées cet été (photos à disposition des partenaires sur demande; vidéos à venir sur le 1<sup>er</sup> semestre 2020).
- L'OT a également travaillé la notoriété de la nouvelle destination au travers de :
  - Relations presse renforcées (insertions, accueils presse, reportages...)
  - Participation à 5 salons grands publics (Paris, Lyon...).
  - Digital : travail sur le référencement du site internet, campagnes de recrutement...
- Il a enfin posé les bases d'une nouvelle dynamique commerciale : participation à des salons BtoB, partenariat avec les principaux opérateurs pour le montage de séjours thématiques 2020 (UNESCO...) et d'actions de démarchage, mise en place d'une nouvelle boutique sur les 3 sites permanents (travail en cours auprès de la TP pour diminuer les contraintes administratives et faciliter la vente).

## 4) Axes stratégiques 2020 et débat d'orientation budgétaire (DOB)

---

En amont de la présentation des axes stratégiques de l'OT, M. le Président reprecise le contexte de l'année 2020.

Avec en points d'orgue, **l'ouverture du nouveau resort thermal Aïga, l'exposition évènement** du Musée Mandet "**Dali et le design contemporain**", le **départ du Tour de France** de Châtel-Guyon, et sans oublier, les événements majeurs annuels (V VX, Jazz aux Sources, Piano à Riom...), l'extension du Pays d'Art et d'Histoire, les projets d'itinérances, et la valorisation de l'inscription UNESCO, **2020 s'apprête à être exceptionnelle pour Terra Volcana.**

L'ensemble de ces événements entraineront notamment pour le territoire une **couverture médiatique renforcée et un afflux supplémentaire de clientèle** pour l'ensemble de la destination (et un renouvellement de clientèle pour le volet thermal en lien avec les nouvelles prestations proposées).

L'Office de Tourisme se mettra donc au diapason de ces événements majeurs et proposera pour cela en 2020 **un plan d'actions marketing renforcé** avec notamment : plus d'actions presse, plus d'actions digitales, des séjours thématiques (UNESCO...) en lien avec les principaux opérateurs, la mise en place d'un « pass destination », une présence renforcée sur les principaux événements (V VX, Tour de France...) et grandes villes (Paris, Lyon), et nouveauté 2020, des actions de promotion et démarchage sur les marchés européens à fort potentiel (Bénélux, Suisse...).

**Coût\* prévisionnel 2020 stratégie marketing (exploitation)**

**300 K€**

**(2019 = 273 K€)**

*\*Coûts TTC et estimatifs (ETP inclus)*

Parallèlement, pour **aider à accueillir dans les meilleures conditions ces événements** et les nombreux visiteurs qui y participeront, l'Office de Tourisme proposera à ses adhérents un **programme d'accompagnement individuel et collectif renouvelé** (*présentation des packs partenaires 2020 dans le pwp joint*): installation gratuite d'un outil de réservation en ligne sur les sites internet des partenaires sur demande ; aide à la traduction des supports de communication ; opération cadeaux de bienvenue et kit de communication aux couleurs de la destination et du Tour de France ; accompagnement et appui dans la stratégie commerciale...

Coût* prévisionnel 2020 GRP (exploitation)
<b>135 K€</b> (2019 = 130 K€)

*\*Coûts TTC et estimatifs (ETP inclus)*

L'Office du tourisme va également veiller lui-même à accueillir dans les meilleures conditions la clientèle touristique. Pour cela, il visera notamment **l'obtention du classement en catégorie I et de la certification Qualité Tourisme**, et mettra en place progressivement son « Schéma d'aménagement et de diffusion de l'information » (**SADI**) (=mieux diffuser l'information touristique sur le territoire en repensant sa stratégie d'accueil). Il ouvrira également des points d'accueil saisonniers durant l'été et sera présent sur la plupart des événements majeurs du territoire.

Coût* prévisionnel 2020 accueil		
exploitation	investissement	Total**
<b>240 K€</b>	<b>15 K€</b>	<b>255 K€</b> (2019 = 296 K€)

*\*Coûts TTC et estimatifs (ETP inclus dans coût de fonctionnement)*

*\*\* Majorité des investissements (logiciel d'accueil...) portés en 2019 et de coût moindre pour 2020*

De façon globale, grâce aux économies obtenues dans le cadre des renégociations de contrats fournisseurs, l'OT va pouvoir **augmenter le volume budgétaire consacré aux actions, et parallèlement, diminuer le volume consacré au fonctionnement.**

Coût* prévisionnel fonctionnement 2020 - exploitation
<b>170 K€</b> (2019 = 195 K€)

*\*Coûts TTC et estimatifs (ETP inclus)*

Concernant les ressources humaines :

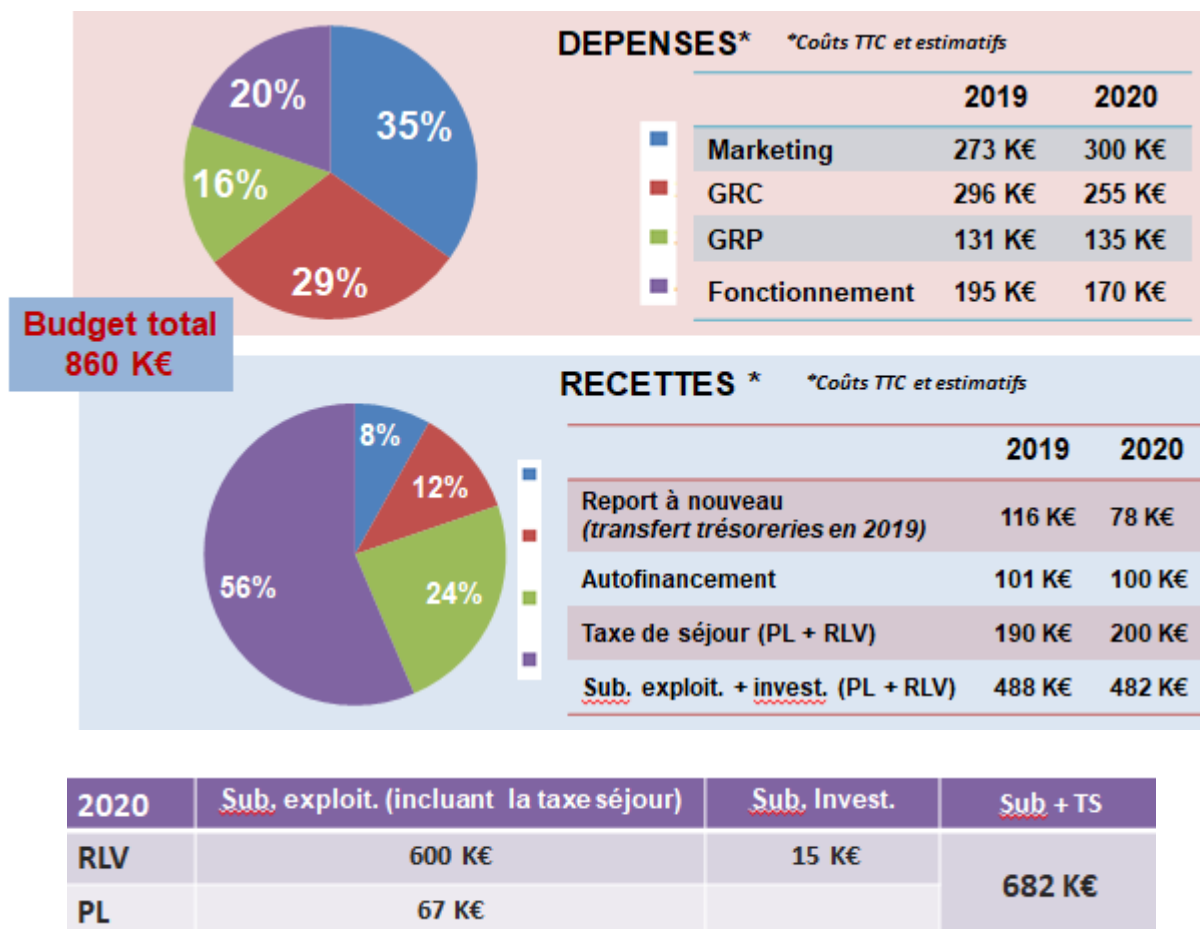
- L'équipe se constitue actuellement de 11 salariés permanents et de 2 CDD (*cf pwp joint*). Tous ont une double casquette : conseiller en séjour (accueil) et mission principale.

- Recrutements envisagés : 1 stagiaire (M2 communication) ; 6 saisonniers pour assurer une présence sur l'ensemble des points d'accueil estivaux et un renfort sur les 3 sites fixes (horaires d'ouverture plus larges l'été) ; 1 ETP suite au départ de Mme Martins mi-décembre.

- Un volet formation a été envisagé pour permettre à l'équipe d'acquérir de nouvelles compétences et de renforcer les acquis.

Le tout représente pour 2020 un montant estimé de 525 K€, charges patronales, santé et formations incluses.

M. Bonnichon 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.



## 5) Délibérations

### • Débat d’Orientation Budgétaire (DOB)

M. Bonnichon explique qu’il convient désormais de prendre acte de la tenue du débat d’orientation budgétaire par une délibération spécifique du Comité de Direction, comme en disposent les articles L. 2312-1 et L. 3312-1 du CGCT.

Il propose donc 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.

*\* joint au compte-rendu*

L’Assemblée procède au vote, à main levée, et les résultats suivants sont annoncés :

- Vote « Pour » : 23
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

***Le Comité de Direction acte la tenue du DOB et l’existence du ROB en votant à l’unanimité.***

- **Décision modificative budgétaire**

Monsieur le Président explique qu'un ajustement au budget prévisionnel 2019 est nécessaire en section d'exploitation. En effet, les reports de trésorerie des ex OT ont été reportés en budget prévisionnel au chapitre 002 et intégrés automatiquement en « montant réalisé » par le logiciel de comptabilité sur le même chapitre, sans donner la possibilité de pouvoir imputer le montant réel de report. Pour y parvenir, il convient donc d'imputer le montant prévisionnel et réalisé au chapitre 74.

Pour procéder au règlement il convient donc d'effectuer un virement de crédits de 116 000 € entre le chapitre 002 et le chapitre 74.

Section d'exploitation	Recettes
002	- 116 000
74	+ 116 000 €

Monsieur le Président propose aux membres présents d'approuver cette modification au BP 2019.

L'Assemblée procède au vote, à main levée, et les résultats suivants sont annoncés :

- Vote « Pour » : 23
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

***La modification budgétaire est approuvée telle que présentée ci-dessus.***

- **Amortissement de la subvention d'investissement 2019**

Monsieur le Président propose d'approuver que le montant d'amortissement de la subvention d'investissement 2019 soit de 5054, 51 €.

L'Assemblée procède au vote, à main levée, et les résultats suivants sont annoncés :

- Vote « Pour » : 23
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

***Le montant d'amortissement est approuvé telle que présenté ci-dessus.***

\*\*\*\*\*

Après avoir précisé que le prochain Comité de Direction se tiendrait le 20 janvier 2020 et qu'il donnerait lieu au vote du budget prévisionnel 2020, M. le Président remercie l'ensemble des membres présents et lève la séance.