

Présents ou représentés :

- **Collège des élus :** Mme BERTHELEMY Hélène, M. CAZE Alain, M. CHANSARD Gérard, M. DERSIGNY Éric, Mme GRENET Michèle, M. JEAN Daniel, M. MAGNOUX André, M. MESSEANT Jean-François, M. MANILLERE Bernard, M. MOUTARDA Saïd, Mme RIOTON Samya
- **Collège des socio-professionnels :** M. BRAGARD-BREYER Christophe, M. EYMARD Denis, M. GALLIEN Bernard, M. MONTEL Philippe, M. MOUILLESEAUX Grégory, Mme PORTE Michèle, M. SAUZADE Lionel, M. TARNOWKA Georges, M. ROCHETTE Alain
- **Membres / partenaires :** Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana), Mme SARBONNE Céline (CC Plaine Limagne),

Absents excusés :

- **Collège des Elus :** Mme BERKES Marie-Andrée, M. BONNICHON Frédéric, M. MELIS Christian, M. BIGAY Bertrand, Mme CACERES Marie, M. GAILLARD Philippe
- **Collège des socio-professionnels :** Mrs. AUROUSSEAU Damien et LE VAN Lucien, Mme HILAIRE Monique, M. PONS Sébastien, Mme VANNUCHI Sandra
- **Ordre du jour :**
 - **Approbation du compte rendu de la séance précédente**
 - **Bilan de l'activité de l'OT au 1er semestre 2022**
 - **Bilan printemps/tendance été 2022**
 - **Taxe de séjour**
 - **Délibérations de fonctionnement et arrêtés pris sur le 1er semestre 2022**
 - **Questions diverses**

Le quorum étant atteint, Éric DERSIGNY, Président de l'Office de Tourisme (OT), ouvre la séance en souhaitant aux membres présents la bienvenue dans la toute nouvelle Maison de site UNESCO située sur le parc des sources à Volvic. Il rappelle que l'inauguration officielle est programmée le 06 juillet à 14h30 en présence des partenaires, collectivités et invités. Il invite ensuite chacun à se présenter.

1. APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA SEANCE PRECEDENTE

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 :

- 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 du bilan de l'activité de l'OT au 1^{er} semestre 2022.

2. POINT SUR LES ACTIONS AU 1^{ER} SEMESTRE 2022

ACCUEIL

DEMARCHE QUALITE/CLASSEMENT

Les audits mystère du printemps ont été validés avec succès. 93% des 405 critères audités ont en effet été satisfaits, ce qui équivaut à une note de 18,5/20.

2 étapes restent à franchir : les audits d'été (clients mystères + audits des process internes) et l'obtention du classement préfectoral en catégorie I (équivalent au classement 5* pour les hébergements).

Un représentant élu interroge sur l'intérêt de cette démarche ?

Le directeur précise que l'intérêt de cette démarche est double : elle incite l'OT a mieux se structurer et s'organiser, et il est indispensable que l'OT valide ces 2 démarches pour que les stations touristiques du territoire gardent leur classement et les avantages (financiers/organisationnels) prévus par la loi qui vont avec.

PRESENCE RENFORCEE « HORS DES MURS »

L'OT a été présent sur plusieurs événements cette année (Vulcain, VVX, Jazz aux sources), et est également présent à chaque arrivée de cures au sein du hall d'accueil des thermes Aiga.

Le dispositif d'accueil sera évalué à l'issue de la saison pour l'ajuster si besoin ou le reconduire.

M. MONTEL demande s'il est envisagé une présence de collaborateurs de l'OT sur les sites de visite.

Le directeur indique que mailler le territoire pour diffuser l'information ne passe pas nécessairement par la présence physique du personnel de l'OT et que cela consomme beaucoup de temps humain. Pour le moment, il n'est pas possible pour l'OT de déployer son personnel au-delà de ce qu'il a fait, sinon les dossiers hors accueil en pâtiraient.

FREQUENTATION

Plus de 7 500 personnes ont été renseignées à l'accueil de l'OT sur le 1 semestre 2022, soit une hausse de 72% par rapport à 2021 sur la même période (plutôt normal dans la mesure où il n'y a pas eu de fermeture administrative et d'annulation d'événements liées au covid).

MAISON DE SITE UNESCO

La Maison de site Unesco est ensuite présentée à l'ensemble des participants.

Elle sera la 1^{ère} d'une série d'au moins 3 autres (Gare du Panoramique, Maison du parc à Montlosier, Aydat) sur le département du Puy-de-Dôme.

Elle est située au milieu d'un « carrefour touristique » entre les départs de randonnée de l'impluvium, l'espaces des eaux de Volvic, 2 hébergements et la Grotte de la Pierre.

Un parking sera également prochainement aménagé par la ville de Volvic et permettra aux visiteurs de rayonner à pieds sur les différents sites évoqués.

Relations partenaires

ADHESION ET MISE A JOUR DES INFORMATIONS DE NOS PARTENAIRES

La campagne d'adhésion s'est déroulée de janvier à avril. Au total, 260 partenaires (dont 47 nouveaux) adhèrent à l'OT pour un montant total de 43 372 € à ce jour (vs 223 adhérents pour 35K€ en 2019).

L'outil mis en place fin 2021 pour faciliter la mise à jour des informations touristiques de chaque partenaire et donner la possibilité d'adhérer en ligne a connu un franc succès (154 paiements en ligne) et plusieurs retours positifs de la part de nos adhérents.

La progression est là depuis 2019 mais ce n'est cependant pas encore assez. Il reste une part importante de prestataires à convaincre.

M. EYMARD souligne que c'est en effet très bien pour ceux qui sont familiers du numérique, mais un peu moins pour les moins agiles.

Le directeur rappelle qu'une collaboratrice est en charge de la gestion des données sur la plateforme APIDAE, qu'elle vérifie les informations saisies en ligne et qu'elle accompagne dans le même temps les personnes les moins à l'aise avec l'outil. A ce jour, elle a vérifié plus de 1 000 fiches ce qui représente 166 heures de travail, équivalent à 2 mois de travail à temps complet (base de 10 mn par fiche).

PROMOTION

RELATIONS PRESSE

Elles continuent et s'intensifient sur le 1^{er} semestre. A ce jour, 12 accueils ont été réalisés (collectifs ou individuels), ainsi qu'une conférence de presse de lancement de saison début avril (20 medias présents). L'OT a parallèlement participé à 3 salons/workshop presse.

Résultat : 32 articles ou reportages sur les 5 premiers mois de l'année, dont notamment la matinale Europe 1, France Info ou encore Télématin, pour plus de 50 partenaires mis en avant.

La presse étrangère, travaillée en collaboration avec les OT du Sancy et de Clermont est également de retour avec une première parution dans The Independent, titre britannique majeur, venu en Terra Volcana dans le cadre d'un accueil presse.

EDITIONS

- Brochure d'appel « Terre d'émotions » destinée à valoriser notre territoire et nos partenaires
- Guide des sorties été/automne destinée à valoriser tous les événements du territoire sur cette période
- Nouveauté, une carte touristique du territoire construite à partir des principales demandes recensées à l'accueil
- Des éditions à la demande pour s'adapter au mieux aux besoins de nos visiteurs : hébergements, restaurateurs...

L'ensemble de ces éditions sont traduites en 3 langues, diffusées sur chacun de nos points d'accueil et distribuées chez nos principaux hébergeurs, sites de visite, mairies... et sur demande de nos prestataires.

DIGITAL

La fréquentation du site internet poursuit son développement et affiche une hausse de 76% sur le 1^{er} semestre (soit quasiment 100 000 visiteurs uniques et 250 000 pages vues). La barre des 250 000 à 300 000 visiteurs pourrait donc bien être franchie d'ici la fin d'année.

Pages du site internet les plus visitées :

- VULCANIA
- Agenda des événements
- Randonnées
- Station thermale de Châtel-Guyon
- Les hébergements

Les ventes générées depuis le site internet de l'OT sont également en hausse : 74 transactions en 2022 vs 12 en 2021.

Des campagnes de promotion des partenaires proposant une réservation en ligne vont être mises en place sur le printemps et l'été afin d'en doper les ventes. Pour rappel, l'OT ne récupère aucune commission sur les ventes en ligne

GESTION RELATION CLIENTS (GRC)

Afin de mettre en place des actions les plus ciblées possibles (en fonction des centres d'intérêts, dates de séjours des visiteurs, etc), l'OT a finalisé en début d'année la mise en place de son nouvel outil de GRC Avizi. A ce jour, il permet un meilleur décompte des actes d'accueil effectués et la constitution d'une base de données clients. A ce jour, plus de 2 000 contacts ont ainsi pu être collectés.

RESEAUX SOCIAUX

Les résultats de nos actions sur les réseaux sociaux continuent à être bons : en moyenne 48 000 personnes touchées par post, soit une augmentation de 18% et un accroissement de nos communautés de 10% vs fin 2021.

ACTIONS COMMERCIALES

RENOUVELLEMENT DU PASS TERRA VOLCANA

Il se décline sous 2 durées : 3 jours ou 1 mois, les deux en version adulte et enfant.

Cette année le pass se dématérialise. Les clients peuvent l'acheter directement en ligne sur le site internet de l'OT et sur nos différents points d'accueil. Ils repartent avec un QR code sur le téléphone portable ou une carte format forfait de ski à présenter à chaque site pour valider leur entrée.

Les hébergeurs ont été sollicités pour proposer la revente du Pass directement à leurs clientèles, contre reversement d'une commission sur les ventes pour eux.

Il sera commercialisé dès le début de l'été.

PROGRAMME DE VISITES GUIDEES PROPOSE PAR L'OT

Cette année le programme de visites guidées a débuté dès la mi-avril et se terminera avec les vacances de Toussaint. A ce jour, 6 sorties ont été réalisées pour 40 participants.

ACTIVITES GROUPES

L'activité reprend un peu avec 38 dossiers traités à ce jour dont 10 réservations validées. Cela équivaut à 26,5 K€ de chiffres d'affaires, soit un montant déjà supérieur au montant total généré sur 2021.

L'OT a également participé courant mai au salon BtoB Green France, destiné à favoriser les partenariats commerciaux entre revendeurs privés (agences de voyage, autocaristes, sites spécialisés...) et destinations touristiques spécialisés dans le domaine de la pleine nature. Il a accueilli dans ce cadre 4 Tour operators sur le territoire.

RESSOURCES HUMAINES

Suite au départ de Mme Ducher et Chevaux, l'OT a intégré mi-mars et début juin, 2 nouveaux salariés, Mme Badonnel et M. Dupuich qui travaillent plus particulièrement sur le volet commercial et relations partenaires de l'OT.

3. BILAN PRINTEMPS/TENDANCES ETE 2022

Les résultats de l'enquête de conjoncture menée auprès d'un panel représentatif d'une vingtaine de prestataires sur leur fréquentation printanière et les tendances pour cet été sont présentés (cf diapo 13).

La parole est donnée aux socioprofessionnels présents pour qu'ils puissent donner leur éclairage :

- M. BRAGARD, camping de la Croze, confirme que juillet-août s'annoncent bon grâce à la clientèle touristique, septembre bon avec l'arrivée de curistes, mais que pour juin ils constatent une baisse de 40% des réservations.

- Le village vacances CLAIR MATIN a bien démarré la saison dès le mois de mai, et enregistre enfin l'arrivée de groupes reportés suite aux 2 années covid.
- M. EYMARD, gîte saint-Hyppolite et représentant du collectif d'hébergeur de Châtel-Guyon, indique que la clientèle curistes n'a toujours pas retrouvé un niveau d'avant crise, et que les hébergeurs fonctionnant habituellement avec cette clientèle souffrent actuellement d'une absence de réservations. Il constate également un retour des séjours courts (max 1 semaine). Il note enfin un retour de la clientèle internationale
- Volcan de Lemptegy/Maison de la pierre : bonne fréquentation sur les weekends de printemps. Les groupes de scolaires sont là avec une augmentation de 19% par rapport à 2019 qui avait été la meilleure année du site sur ce créneau ; 1 700 visiteurs sont venus sur le weekend de l'Ascension ; le site note une petite baisse des groupes seniors ; globalement la fréquentation est en hausse de 10%, même constat pour la Grotte de la Pierre de Volvic.
- Vulcania : la clientèle étrangère représente 5% des visiteurs ; l'Ascension fut exceptionnelle tandis que Pentecôte a été décevant ; dans l'ensemble cependant mai fut très bon, avril dans une moindre mesure ; juin a vu une fréquentation accrue des scolaires ; c'est encore aléatoire mais encourageant.

4. TAXE DE SEJOUR

Le président rappelle les principes de fonctionnement de la taxe de séjour (portée par les touristes, etc) , les modalités de déclaration mises en place par RLV, et l'usage qui est fait de cette taxe de séjour.

Il indique avoir demandé au pôle attractivité de RLV qui gère la récolte de la taxe de séjour et à l'OT de se rapprocher sur le sujet afin d'en optimiser la mise en place et le suivi de la récolte (pour éviter notamment d'avoir trop de déperdition de taxe).

Il explique avoir demandé par ailleurs un benchmark des montants de taxe de séjour pratiqués par les EPCI voisins et les EPCI de taille équivalente à RLV. Il en ressort que plus de 80% des tarifs pratiqués par RLV sont inférieurs à la moyenne constatée (cf tableau diapo 15 dans le pwp joint).

Le Président a donc proposé à la commission tourisme de RLV et au conseil communautaire d'augmenter de façon raisonnée et raisonnable la taxe de séjour tel que présenté dans le tableau présenté en codir (diapo 15 du pwp joint). Il rappelle que le produit de la taxe de séjour est entièrement reversé à l'OT, comme prévu par la loi. Elle sert à la mise en place des actions déployées chaque année par l'OT, destinées à générer davantage de fréquentation touristique sur le territoire.

Les représentants des hébergeurs au sein du codir expriment quelques réserves sur cette hausse. M. Eymard indique que pour une durée de séjour de 3 semaines, le montant final n'est pas neutre pour les clients. Il demande également si la CFE est payée par tous les prestataires qui se déclarent.

M. Eymard et M. Mouilleseaux indiquent qu'il faudrait avant tout limiter au maximum les déperditions lors de la récolte.

M. le Président répond en indiquant que :

- La hausse est limitée et situe RLV en-dessous des tarifs moyens pratiqués par les EPCI voisins ou de même taille
- La taxe de séjour étant pratiquée partout en France, elle n'est pas un facteur d'interrogation ou de non-venue/retour des clients
- Il est entièrement d'accord sur la nécessité d'optimiser la récolte en veillant à limiter les déperditions de récolte, d'où son souhait que l'OT et RLV se rapprochent pour travailler sur le sujet.

5. DELIBERATIONS DE FONCTIONNEMENT ET ARRETES

AFFECTION DU RESULTAT 2021 SUR LE BUDGET 2022

Monsieur le Président propose également d'affecter le résultat de l'année 2021 tel que ci-après au budget prévisionnel 2022 :

Section d'exploitation	Recettes
R 002	+ 24 414,83 €
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 N°1

Monsieur le Président propose afin de pouvoir procéder au remboursement des activités annulées durant la saison 2022 et des montants erronés d'adhésion les modifications suivantes :

Section d'exploitation	Dépenses
6261	-1 000 €
678	+ 1 000€

Monsieur le Président propose aux membres présents d'approuver ces modifications au BP 2022.

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité.

DECISION MODIFICATIVE N°2

Monsieur le Président propose afin de pouvoir procéder au règlement de la TVA sur marge applicable depuis le 01/01/2022 sur l'activité de ventes de séjours et des redevances d'outils numériques nouvellement installé (GRC, e-réputation...) les modifications suivantes :

Section d'exploitation	Dépenses
6238	- 12 000 €
6512	+ 7 000€
658	+ 5 000 €

Monsieur le Président propose aux membres présents d'approuver ces modifications au BP 2022.

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité.

ARRETES 1 A 10 DEPUIS DEBUT 2022

- Arrêtés 1 et 6 : relatifs aux tarifs 2022 des produits vendus en boutique
- Arrêtés 2 à 5 : relatifs à l'actualisation des régisseurs
- Arrêtés 7 à 10 : relatifs à la création d'une sous Régie pour la boutique du Bureau Volvic-Goulet et à la nomination des régisseurs

6. QUESTIONS DIVERSES

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

M. EYMARD souhaite partager des questions du collectif d'hébergeurs de Châtel-Guyon qu'il représente :

- **Possibilité de mettre en place un accueil hors les murs de l'OT et hors d'Aiga (ex, place Borsson via un triporteur) ?**

Le directeur rappelle que l'OT a développé dès cette année son accueil hors les murs, en étant notamment présent sur les événements majeurs (dont Jazz aux Sources) et au sein du hall d'accueil des thermes à chaque arrivée de cures. Des réflexions sont en cours pour adapter si besoin en 2023 le système d'accueil hors les murs, notamment vis-à-vis des curistes. Les éléments coûts et RH (mobilisation de salariés de l'OT pr préparation, mise en place et réalisation) feront partie de la réflexion.

- **Qui fait quoi à l'OT ? Possibilité d'avoir un référent unique pour s'adresser à l'OT ?**

Le Directeur indique que ces informations sont présentes sur le site pro de l'OT (présentation de l'équipe de l'OT, photos, contact, attributions). Il précise également qu'une newsletter pro sera adressée en septembre à tous les partenaires, et mettra notamment en avant le qui fait quoi à l'OT. Il indique enfin qu'au sein de l'équipe tous les collaborateurs assurent la mission d'accueil, mais que chacun travaille sur des dossiers bien précis (commercialisation, relations presse...). Il ne peut donc y avoir un seul interlocuteur. Il précise enfin que pour toute demande générale sur le fonctionnement de l'OT ou requête, les prestataires peuvent le joindre directement.

- **A quand le retour des actions collectives et d'accompagnement individuel (ex : Open System) ?**

Le Directeur reconnaît que depuis la création de l'OT, il n'a pas pu mener autant d'actions que prévues dans le domaine des relations avec nos partenaires.

Pour rappel, 2019 créations de l'OT : mise en place d'un 1^{er} programme d'eductours et d'ateliers d'accompagnement

2020 et 2021 : covid avec obligation d'annuler les regroupements collectifs et donc le programme prévu. Mis en place d'ateliers en visioconférence mais n'ayant attirés que très peu de prestataires.

Entre temps, l'équipe s'est renouvelée pour plus de la moitié.

Néanmoins, bien conscience de l'importance de la notion de proximité et d'interactions régulières, il espère pouvoir proposer de nouveau des moments de rencontre et d'accompagnement dès le 4^{ème} trimestre 2022, et va essayer de proposer un temps d'échange début juillet juste avant le début de la haute saison.

Le Président remercie l'équipe de l'OT pour le travail réalisé, remercie l'ensemble de l'assemblée indiquant que le prochain codir se tiendra au mois d'octobre, et lève la séance.