

### Présents ou représentés :

- **Collège des Elus** : M. BARCOT Jacques, M. BOISSET Jean-Pierre, M. BONNICHON Frédéric, Mme DUBREUIL José, Mme FAURE-IMBERT Danielle, Mme GRENET Michèle, M. HEINRICH Jean-Maurice, Mme LAURENT Nicole, M. MATHILLON Jean-Jacques, M. MENARD Gilbert, Mme MOLLON Agnès, M. PAULET Alain, M. PERRET Jean-Philippe, M. PECOUL Pierre, M. VIGNERON Jacques+
- **Collège des Socio-Professionnels** : M. GALLIEN Bertrand, M. GUYARD Didier, M. MOUILLESEAUX Gregory, M. de MOROGES Hubert, M. PERRIER Alain, M. TARNOWKA Georges
- **Membres / Partenaires**: Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), Mme CHAPUT Cécile (Riom Limagne et Volcans), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana), Mme FLESchMAN Véronique (Plaine Limagne), Mme PAYRAUDEAU Danielle, M. SIMON Alain
- 

### Absents excusés :

- **Collège des Elus** : Mme HOARAU Catherine, M. COULON Philippe, M. GRENET Daniel, M. MELIS Christian
- **Collège des socio-professionnels** : M. AUROUSSEAU Damien, Mme BONNEFONT Hélène, M. BRAGART Christophe, M. DEMAY André, Mme GREFFIER, Mme GUILLOT-SOULIE, M. LEGRAND Romain, M. MONTEL Philippe, M. PONS, M. ROCHETTE Alain, M. SAUVESTRE Didier, M. WERNER Didier, M. WOLF

### Ordre du jour :

- **Approbation du compte rendu de la séance du 15/11/2019**
- **Approbation du compte administratif et du compte de gestion 2019**
- **Plan d'action 2020 et approbation du budget prévisionnel 2020**
- **Délibérations de fonctionnement 2020**

\*\*\*\*\*

## **1) Approbation du compte rendu de séance du 15/11/2019**

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).

Après avoir présenté l'ordre du jour, il propose d'approuver le compte rendu (CR) de la précédente séance. Aucune remarque n'émanant de la salle, et après vote, le CR est approuvé, par :

- Vote « Pour » : 21
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

## 2) Approbation du compte administratif et du compte de gestion 2019

Il présente ensuite la synthèse du **compte administratif de l'EPIC** (cf pwp joint) :

- **Excédent de 92 189,11€ / taux d'exécution de 89%** : mise en place administrative de la structure ayant impacté durant cette 1<sup>ère</sup> année le déploiement du plan d'action / investissements (téléphonie et informatique) prévus fin 2019, mais finalisés début 2020, donc intégrés à l'exercice 2020.

Le compte administratif 2019 est soumis à l'approbation du comité de direction qui l'approuve et arrête les résultats tels que présentés, par :

- Vote « Pour » : 21
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

Le directeur présente ensuite le **compte de gestion** transmis par la Trésorerie Publique. Ce-dernier comprend l'ensemble des opérations budgétaires et non budgétaires effectuées au cours de l'exercice 2019. Les montants présentés **sont visés et certifiés conformes par l'ordonnateur et sont concordants avec le compte administratif**.

M. le Président propose donc au comité de direction de déclarer que le compte de gestion n'appelle ni observation, ni réserve de sa part, et que ce-dernier est concordant avec le compte administratif 2019 de l'EPIC présenté auparavant. Le codir approuve le compte de gestion par :

- Vote « Pour » : 21
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

## 3) Plan d'action 2020

Le directeur introduit ensuite la présentation du plan d'action 2020. Il souligne que ce-dernier est basé sur les retours et attentes des partenaires (club business/journées d'échanges) et sur le travail de l'ensemble de l'équipe qui s'est réunie au cours du dernier trimestre 2019 pour le construire. Il rappelle qu'après une année de mise en place, l'OT bascule dans une **année exceptionnelle rythmée par des événements majeurs** (ouverture du resort thermal, exposition événement Dali, Tour de France...).

**L'objectif est donc de proposer un plan d'action global renforcé.**

### **ACCUEIL - INFORMATION : être au plus près des flux et améliorer notre qualité d'accueil**

- **Horaires d'ouverture / espaces accueil** : les horaires d'ouverture au public ont été affinés (cf pwp joint) et **basées sur les statistiques de fréquentation** recueillies en 2019 via l'outil GRC. Les **espaces accueil vont être également en partie réorganisés et thématiques** pour les rendre plus attractifs.
- **Démarche Qualité et classement (nouveau 2020)** : les dossiers de candidature sont en cours de finalisation et les audits mystères seront réalisés par un cabinet extérieur durant le 3<sup>ème</sup> trimestre. Objectif : obtention de la certification Qualité Tourisme et du classement en catégorie I d'ici fin 2020.
- **Formation (nouveau 2020)** : toute l'équipe de l'OT va suivre dès le mois de février une **formation accueil/force de vente**. Objectif : former les nouveaux entrants et renouveler les méthodes de conseil et de vente. Le personnel recevra également sur la même période une formation sur les **nouveautés de l'établissement thermal et une présentation de l'exposition Dali**.
- **SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)** : les équipes vont débiter le travail sur la mise en place d'un SADI dont l'objectif est de **déterminer les lieux les plus pertinents pour diffuser**

**de l'information touristique** (événements, centres commerciaux, hébergements touristiques, sites de visite...). Le volet signalétique sera également l'un des points traités.

M. le Président précise que des discussions ont lieu avec l'architecte des bâtiments de France pour mettre en place une signalétique adaptée au secteur sauvegardé qui permettrait de rendre davantage visible le point d'accueil de Riom.

- **Événements/points saisonniers** : l'OT renouvellera sa **présence sur les principaux événements** (Trail de Vulcain, VVX, Jazz aux sources, Tour de France...) et ouvrira également des points saisonniers durant l'été (discussion à venir avec les différents sites concernés).

Il **mettra en place des actions spécifiques autour des principaux événements** (exposition Tour de France en mai dans la salle d'exposition de l'OT à Riom...).

M. Le Président rappelle qu'en plus de la satisfaction d'accueillir de grands événements, la collectivité souhaite en faire des portes d'entrée sur le territoire pour inciter les visiteurs attirés par ces temps forts à visiter l'ensemble de la destination.

### **ANIMATION RESEAUX PARTENAIRES : proposer une gamme de services adaptés et quotidiens**

- **Campagne d'adhésions 2020** : le guide du partenaire a été renouvelé et adressé à plus de 600 prestataires du territoire. Il marque le début de la campagne d'adhésions 2020. Toute l'équipe est mobilisée sur le sujet (phoning, rencontres terrain...).

3 objectifs : reconquérir les adhérents perdus lors de la fusion ; en conquérir de nouveaux ; diversifier les typologies d'adhérents.

A ce jour, la barre des **200 adhérents** est presque atteinte.

M. PECOUL, maire de Riom, suggère de se rapprocher des associations de commerçants pour reconquérir cette catégorie d'adhérents. M. le Directeur précise que cela sera fait.

- **Programme d'animations pros** : plusieurs actions à destination de nos partenaires vont également être mises en place (cf pwp joint). Le principe étant à chaque fois de proposer des **thématiques en lien avec les besoins exprimés par les partenaires**.

- **Services adaptés (nouveau 2020)** : dans l'objectif de **diversifier son panel de partenaires** et répondre à leurs besoins, l'OT va également mettre en place des **actions dédiées** : édition d'un plan « shopping », journées ouvertes au public dédiées aux artisans et producteurs durant l'été...

### **COMMERCIALISATION : jouer pleinement le rôle d'apporteur d'affaires**

- **Animation des ventes (nouveau 2020)** : l'OT va mettre en place un **calendrier thématique** (Saint-Valentin, fête des mères, Tour de France...) et proposer aux prestataires intéressés de lui faire remonter leurs offres commerciales pour pouvoir les promouvoir sur ses différents supports et actions, et en accroître ainsi la portée.

- Création d'un « **Pass destination Terra Volcana** » (**nouveau 2020**) : inspiré des *city-pass* et mis en place à l'échelle de Terra Volcana, il sera décliné en deux versions : un pass touristes et un pass curistes.

M. BOISSET demande si un rapprochement s'est fait entre les services culturels de RLV et l'OT dans le cadre la mise en place de ce pass. Le directeur précise que les échanges sont en cours.

- **Produits packagés (nouveau 2020)** : création de **5 produits d'appels clés en main**, commercialisés par l'OT et utilisés lors des actions de démarchage.

Exemple : « **Séjour 2j/3n Unesco** » : comprenant une visite Vulcania/Lemptegy - Un A/R Panoramique Dômes...

- **Développement de la réservation en ligne** : en 2019, l'OT a doté 44 prestataires de l'outil Open System permettant à leurs clients de réserver en ligne depuis leur site internet et celui de l'OT. Le site de l'OT affiche depuis le **meilleur panier moyen et la plus forte progression de chiffre d'affaires parmi les OT du Puy-de-Dôme**.  
L'objectif est d'**atteindre la barre des 100 prestations réservables en ligne** d'ici la fin d'année.
- **Actions BtoB : vont être accentuées** notamment via une présence sur des salons nationaux et internationaux clés (Rendez-vous France, salon franco-suisse, workshop Allemagne...) et des actions de démarchage auprès de revendeurs spécialisés sur la clientèle affaires, groupes et scolaires.
- **Commercialisation** : l'OT poursuit par ailleurs la vente de séjours auprès de groupes. A ce jour, plus d'une vingtaine de devis ont été réalisés.

## **DIGITAL : séduire par l'image et l'expérience**

- **Site internet** : sorti en avril 2019, le site internet affiche de bonnes performances (**meilleurs résultats en 2019 que les 3 ex-sites réunis en 2018**). Le travail engagé va donc être poursuivi : amélioration du référencement et de la partie éditoriale, traduction en 2 langues, évolutions techniques et ergonomiques...
- **Réseaux sociaux** : la page Facebook de l'OT est **entrée dans le top 5 des pages des OT d'Auvergne**. Là aussi, un important travail va être effectué en 2020 : campagnes de recrutement, sponsoring, mise en place de jeux concours...  
Objectif : passer de **10 à 20 000 fans d'ici fin 2020**, accroître la portée et les interactions autour de nos réseaux sociaux, **générer du trafic** sur le site internet de l'OT et de nos partenaires.
- **Images (nouveau 2020)** : les reportages photos et les tournages réalisés durant l'été 2019 ont permis de renouveler la photothèque et vidéothèque de l'OT. Les **clips destination sont en cours de finalisation** (1 clip général et 5 déclinaisons thématiques). L'image étant aujourd'hui importante, ces nouveaux visuels/vidéos seront la **base des campagnes de promotion du printemps et de l'automne**.

## **PROMOTION : rendre visible et faire parler de la destination**

- **Relations presse (nouveau 2020)** : l'OT va **très fortement renforcer son action auprès de la presse nationale et proche-Europe (bassins porteurs = Benelux/Suisse)**.  
Objectif : obtenir davantage d'articles et reportages dans des magazines/supports TV-radio à forte portée (notamment en jouant la carte des événements majeurs).

Pour cela, **l'OT va se doter des outils nécessaires** (DP, site pro dédié...), intégrer le club presse des OT, participer à plusieurs workshops presse **en partenariat avec le CRT et Atout France, organiser plusieurs accueils presse...**

A noter que **suite à la participation de l'OT au workshop de Bruxelles mi-janvier, la RTBF viendra en reportage en février et en avril sur le territoire, et que suite à deux accueils presse réalisés à l'automne 2019, plusieurs pages ont été consacrées à Terra Volcana dans les magazines Rando en France, Marie-Claire, et Cuisines et Vins de France.**

- **Salons** : l'OT participera à plusieurs salons grands publics en phase avec les thématiques et cibles de l'OT (Thermalies, Randonneurs ...)
- **Editions** : les éditions seront également renouvelées et leur diffusion ajustée.
- **Campagne d'affichage (nouveau 2020)** : une campagne est prévue sur le printemps sur Lyon. Elle sera conjointe à une présence physique en salon et une campagne numérique.

## OBSERVATION – GRC : disposer des indicateurs clés

- **Observatoire touristique (nouveau 2020)** : l'OT participe à la construction d'un observatoire touristique commun aux territoires de Vichy, Clermont-Ferrand, Mond'arverne et Terra Volcana. Objectif : **disposer des indicateurs clés** et avoir une base de comparaison entre territoires. Actions prévues : évaluation du parc d'hébergements présents sur les plateformes collaboratives (Airbnb...); mise en place d'une enquête clients destinée à mieux connaître le parcours et les pratiques de la clientèle en séjour ; enquêtes de conjonctures....

## 4) Budget prévisionnel 2020

Afin de mener à bien ce plan d'action, le directeur présente ensuite aux membres du comité de direction le budget prévisionnel 2020 (cf pwp + récapitulatif détaillé joints).

Ce-dernier s'équilibre en dépenses et en recettes :

- A la section d'exploitation pour **860 326,26 €**
- A la section d'investissement pour **48 976,26 €**

M. le Président précise que ce budget représente de nouveau un **engagement fort des deux collectivités en faveur du tourisme et qu'il permet à l'OT de déployer un plan d'action ambitieux**, proche de ce que peuvent proposer des OT aux budgets pourtant plus importants.

Il soumet ensuite le BP 2020 au vote du comité de direction qui en approuve le vote par chapitre et le contenu par :

- Vote « Pour » : 21
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

## 5) Délibérations de fonctionnement

Le directeur présente aux membres du codir les délibérations nécessaires au bon fonctionnement de l'OT :

- Effectifs prévisionnels 2020
- Modalités de prises en charge des frais de déplacement
- Gratification de fin d'année
- Modalité d'organisation du temps de travail
- Durée des amortissements
- Indemnité de responsabilité aux régisseurs

M. le Président rappelle que ces éléments répondent aux exigences de la Convention Collective Nationale et soumet aux votes les différentes délibérations. Le codir les approuve par :

- Vote « Pour » : 21
- Vote « contre » : 0
- Abstention : 0

\*\*\*\*\*

Après avoir précisé que le prochain Comité de Direction se tiendrait une fois les nouvelles instances de gouvernance installées suite aux élections de mars, M. le Président remercie l'ensemble des membres présents et lève la séance.