

COMITE DE DIRECTION

12 DECEMBRE 2022

Présents ou représentés :

- **Collège des élus** : M. DERSIGNY Éric, M. JEAN Daniel, M. MANILLERE Bernard, M. MESSEANT Jean-François, M. BEAURE Nicolas, M. RAYMOND Vincent, M. REGNOUX Marc
- **Collège des socio-professionnels** : Mrs. AUROUSSEAU/LEVAN Damien/Lucien, M. EYMARD Denis, Mme LACROIX-DAMAS Frédérique, M. MONTEL Philippe, Mme PORTE Michèle, Mme ROGNON Sophie, M. SAUZADE Lionel
- **Membres / partenaires** : Mme BERTRAND Elisabeth (OT Terra Volcana), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana), Mme SARBONNE Céline (Communauté de communes Plaine Limagne)

Absents excusés :

- **Collège des Elus** : Mme BERTHELEMY Hélène, M. BONNICHON Frédéric, Mme GRENET Michèle, Mme HOARAU Catherine, M. MAGNET Fabrice, M. MELIS Christian, Mme CACERES Marie, M. DUBOIS Gérard, M. GAILLARD Philippe, M. GRENET Daniel, Mme RIOTON Samya, M. THEVENOT Laurent M. MOUTARDA Saïd, Mme ROLLET Vanessa
- **Collège des socio-professionnels** : M. BRAGARD-BREYER Christophe, M. GALLIEN Bernard, Mme HILAIRE Monique, M. REY Jérôme, M. TARNOWKA Georges, Mme VANNUCHI Sandra

Ordre du jour :

- Approbation du compte rendu de la séance précédente
- Axes stratégiques 2023
- Débat d'orientation budgétaire
- Délibérations de fonctionnement
- Questions diverses

Le quorum étant atteint, Éric DERSIGNY, Président de l'Office de Tourisme (OT), ouvre la séance en souhaitant la bienvenue aux membres présents qu'il invite à se présenter. Après avoir présenté l'ordre du jour, il indique que lors de ce comité de direction il sera principalement question des orientations budgétaires 2023.

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.

2. AXES STRATEGIQUES 2023

ELEMENTS DE CONTEXTE

2022, un quasi-retour à la normale...

➤ **Des indicateurs locaux (très) positifs :**

- Une fréquentation touristique ayant retrouvé les niveaux de 2019, voire les ayant dépassés sur certaines périodes
- Un retour de la clientèle européenne et de la clientèle groupes
- Des chiffres de fréquentation record pour certains de nos principaux sites de visite
- Le retour des événements majeurs et un nombre de participants/fréquentation ayant rattrapé les niveaux d'avant crise

➤ **Mais... :**

- Malgré une hausse du nombre de curistes en 2022 vs 2021, l'activité thermale locale, suit la tendance nationale, et n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant crise
- Le retour d'une forte inflation qui pousse les consommateurs à faire des choix dans leurs dépenses

2023, un contexte toujours incertain mais des raisons d'être optimiste

➤ **Un contexte global incertain :**

- Evolution des conflits internationaux et de leurs conséquences
- Evolution du coût de la vie et de la croissance
- Dans une moindre mesure désormais, évolution de pandémie internationale

➤ **Des raisons d'être optimistes :**

- Le Tour de France masculin et féminin concentrés autour du Puy-de-Dôme et présents sur notre territoire
- Une nouvelle organisation autour de l'activité thermale, et un taux de réservation de cures pour 2023 à ce stade intéressant (équivalent à 1/3 du nombre de curistes 2022)
- De nouvelles offres à venir sur le territoire : planétarium Vulcania, élargissement des nocturnes à Lemptegy, élargissement de la période d'ouverture de la Grotte de la Pierre (« grotte du Père Noel »)
- ...
- Des jours fériés bien placés créant des weekends prolongés au printemps et durant l'été

➤ **Une triple ambition :**

- **Accueillir plus de touristes**
- **Poursuivre le développement de l'activité de l'OT**
- **Continuer à se renouveler** dans nos actions, nos outils et nos méthodes

➤ **Un besoin pour y parvenir : renforcer notre organisation**

MARKETING

Enjeux/orientation pour 2023 :

- **Séduire et se différencier (= image)** : renforcer la notoriété de la destination en dynamisant l'image et en valorisant ses multiples aspects
- **Soutenir la consommation touristique sur notre destination (= retombées économiques)** : se positionner en apporteur d'affaires pour nos socioprofessionnels et nos collectivités

Cela passer 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 et en mettant en avant le plus de partenaires possibles.
- **La poursuite de l'optimisation de nos outils digitaux** pour générer de la notoriété et de la concrétisation commerciale
- **Générer des retombées économiques directes pour nos partenaires** au travers de nos différentes actions commerciales (vente en ligne, vente séjours groupes, visites guidées, pass destination...).

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

BP 2023 estimé

Budget exploitation	Budget investissement	Total (ETP inclus)
268,5 K€	7,5 K€	276 KE

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Enjeux/orientation pour 2023 :

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

Les principaux axes pour y parvenir :

- **Maintenir un niveau de qualité d'accueil identique à celui de 2022**, année durant laquelle l'OT a été audité dans le cadre de sa certification Qualité Tourisme
- **Travailler la stratégie d'accueil "hors des murs"** (pots d'accueil curistes, événements, campings...)
- **Améliorer la diffusion de l'information sur le territoire** (descendant et ascendant)

BP 2023 estimé

Budget exploitation	Budget investissement	Total (ETP inclus)
302,5 K€	4,5 K€	306,5 K€

GESTION DE LA RELATION PARTENAIRES

Enjeux/orientation pour 2023 :

- Après 2 années marquées par la quasi-impossibilité de se rencontrer, il s'agit désormais de **RE-crée**r du lien avec nos partenaires en leur proposant un programme d'échanges adaptés à leur besoin.
- **Améliorer la collecte des informations** de nos partenaires pour mieux en faire la promotion
- **Créer du liant entre les différents acteurs** de l'économie touristique

Les axes pour y parvenir :

- **(RE)proposer des moments de rencontres**
- **(RE)proposer un programme d'accompagnement** individuel et collectif
- Adapter nos offres de service

BP 2023 estimé

Budget exploitation (ETP inclus)
95 K€

Questions de Marc REGNOUX :

Quid des relations avec les autres OT du département ?

Le directeur indique qu'il y a aujourd'hui 7 Offices de Tourisme dans le Puy-de-Dôme. L'OT entretient des échanges avec tous et mutualise des actions avec certains, notamment Clermont et le Sancy (relations presse européennes). L'objectif étant d'aboutir à une collaboration intelligente au service de l'économie touristique du département.

Existe-t-il un outil permettant d'obtenir régulièrement et efficacement des données économiques sur l'activité touristique ?

Le directeur rappelle la mise en place d'un observatoire à l'échelle du Grand Clermont, tout en soulignant les limites opérationnelles de cet outil. Il précise également que l'OT au travers de ses propres outils proposent depuis sa création un certain nombre de données.

FONCTIONNEMENT

Enjeux/orientation pour 2023 :

- Assurer le bon fonctionnement de la structure sur plusieurs sites
- Maîtriser les dépenses dans un contexte de fortes hausses tarifaires et nouvelles charges à assumer
- Assurer le bon développement de notre structure

BP 2023 estimé

Budget exploitation	Budget investissement*	Total (ETP inclus)
212 K€	3,5 K€	215,5 K€

RESSOURCES HUMAINES

Enjeux/orientation pour 2023 :

- Poursuivre le **renforcement des compétences** pour répondre aux nouveaux enjeux
- Générer de l'adhésion et un sentiment de fierté autour d'un projet commun
- **Etre en mesure d'ouvrir + de 320 j/an tout en poursuivant le travail sur les autres missions** (commercialisation, digital, presse...)

Il est à noter que l'OT a largement évolué sur le volet opérationnel en 4 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 maintenir un bon niveau d'activité, tout en prenant en compte 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. Il faut cependant être conscient que **l'équilibre** avec un tel effectif et plusieurs points d'accueil **est précaire**.

En 2023, d'autres paramètres vont impacter la masse salariale :

- La fin des exonérations URSSAF dont l'OT a bénéficié sur les 3 exercices précédents
- Une indemnité de départ en retraite conventionnelle

Cela équivaut à **un budget envisagé pour ce poste de 649 K€** toutes charges comprises.

BENCHMARK

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	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 estival (+ de 31 000 visiteurs accueillis)	Pas d'équipe dédiée (l'équipe partage son tps entre l'accueil et les autres missions) + 5 saisonniers	12 ETP	900 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 apparaît trop fragile à ce stade**, en renforçant dès que possible l'équipe actuelle de permanents.

SYNTHESE AXES STRATEGIQUE 2023

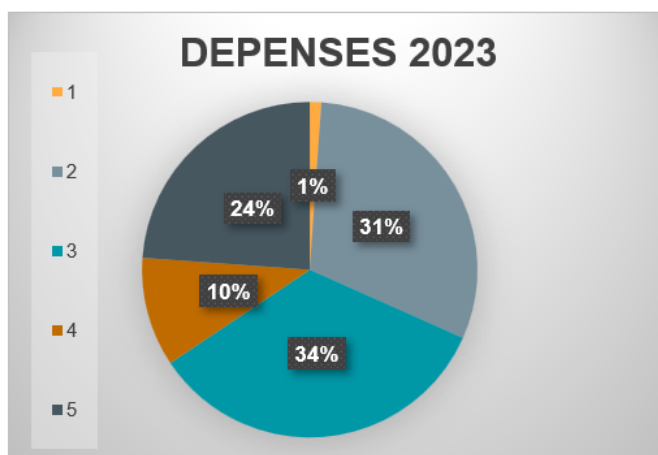
Pour résumer cette présentation, le directeur indique **que l'ensemble de l'équipe est consciente des contraintes budgétaires, organisationnelles et contextuelles, mais qu'elle reste mobilisée dans une dynamique positive de recherche de performance et d'optimisation des moyens à disposition :**

- **Continuer à développer notre niveau d'action** pour apporter davantage de valeur ajoutée et de retombées directes à nos partenaires
- **Continuer à nous renouveler et performer sur notre cœur de métier**
- **Faire face autant que possible à la hausse des coûts**
- **Renforcer notre organisation**

3. DEBAT D'ORIENTATION BUDGETAIRE

Dépenses

*ETP inclus	DOB 2022	DOB 2023
Amortissements	17 K€	10 K€
Provision	5 K€	0
Marketing	306 K€	276 K€
Accueil - relations clients	305,5 K€	306,5 K€
Relations partenaires	89,5 K€	95 K€
Fonctionnement	215 K€	215,5 K€
Total	948 K€	903 K€



	Fonctionnement	Actions	Masse salariale	investissements	Provision	Amortissements	
Estimé réalisé 2022	118 K€	192 K€	594 K€	10 K€	5 K€	17 K€	936 K€
DOB 2023	113 K€	116 K€	649 K€	15 K€		10 K€	903 K€

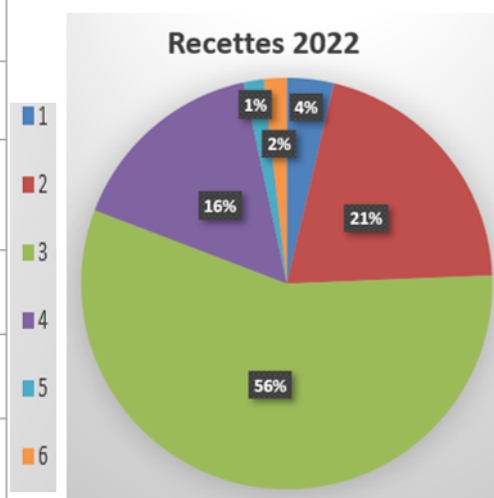
→ **Fonctionnement** : les dépenses de fonctionnement vont être limitées au maximum pour faire face à la hausse générale des tarifs (assurance, gaz, ménage...). A titre d'exemple, le prix du MWh de gaz passera de 98 € en 2022 à 182 € en 2023.

→ **Actions** : variable d'ajustement, la baisse significative de cette ligne, permettra de faire face aux différentes hausses de charge en 2023.

→ **Masse salariale** : en 2023, la hausse du volume dédié à la masse salariale est dû notamment à l'indemnité de retraite conventionnelle dont l'OT devra s'acquitter en 2023.

Recettes

	Réalisé estimé 2022	DOD 2023
Report à nouveau	35 K€ (dt 10K€ provision)	38 K€ (dont 10K€ provision)
Autofinancement	148 K€	125 K€
Sub. de fonctionnement	480 K€ (RLV : 400 k€ + PL : 80 K€)	525 K€ (RLV : 450 K€ + PL: 75K€)
Taxe de séjour	155 K€ (RLV: 150 ; PL : 5k€)	190 K€ (RLV: 180K€ ; PL : 10 K€)
Aide exceptionnelle covid	129 K€	0 K€
Sub. investissement	10 K€	15 K€
Amortissements	17 K€	10 K€
Total	974 K€	903 K€



- Pour rappel, le report à nouveau, sert de fonds de roulement à l'OT et lui permet chaque année de payer les charges du mois de janvier. **L'OT n'a pas de fonds de réserve.**
- L'autofinancement est calibré sur une année normale (2022 marqué par une vente de séjour groupe record et exceptionnelle en chiffre d'affaires), l'objectif étant si possible de dépasser ce montant (billetterie, visites guidées, vente de séjours, adhésions).
- Le tableau ci-dessus intègre une hausse de la subvention de RLV à hauteur de 50L€ permettant en partie de limiter la contraction budgétaire. Le directeur indique cependant que cette hausse est cependant en attente de confirmation.

Le directeur précise enfin qu'au vu des différents éléments présentés **l'exercice budgétaire 2023 sera très certainement le plus contraint depuis la création de l'OT.**

Questions/remarques :

M. RAYMOND évoque la nécessité d'aller chercher la part de taxe de séjour qui échappe encore aux collectivités.
M. le Président indique avoir demandé à l'OT et au service attractivité de RLV, en charge de l'animation de la taxe de séjour, de travailler davantage ensemble sur le sujet pour en optimiser la récolte. Le directeur précise que les fichiers de données prestataires ont été croisés entre l'OT et RLV pour relever d'éventuelles discordances dans les déclarations. Ce travail va également être proposé à Plaine Limagne qui elle aussi a en charge la collecte de la taxe de séjour sur son territoire.

M. Philippe MONTEL rappelle que ce constat concernant l'optimisation de la récolte de la taxe de séjour revient chaque année. Il interpelle les élus présents pour savoir ce qui est envisagé sur ce point concrètement.
Le Président Eric DERSIGNY, répond que dans un premier temps il s'agissait d'instaurer une transversalité entre l'office et la collectivité, et il ajoute que le travail ne s'arrêtera pas là.

M. EYMARD indique qu'en tant qu'hébergeur il constate que l'outil de collecte mis en place par RLV est satisfaisant et intuitif. Selon lui les éventuels manques à gagner sont liés aux déclarations de certains hébergements pas toujours concordantes avec la réalité de leur classement, nombre de lits, période d'ouverture...

Le directeur précise qu'il a été convenu avec RLV qu'elle demanderait systématiquement les justificatifs de classement aux hébergeurs déclarant sur la plateforme de taxe de séjour.

M. EYMARD indique que c'est déjà le cas.

M. EYMARD interroge sur des possibles subventions départementales ou régionales.

Le directeur indique qu'il n'y a plus d'aides au fonctionnement prévue par le Département ou la Région qui privilégient le fonctionnement de leurs propres structures.

Mme LACROIX-DAMAS indique que la hausse du nombre de partenaires permettrait également d'augmenter les recettes.

Le directeur confirme que c'est bien un des objectifs de l'OT. L'outil mis en place l'année dernière a déjà permis d'augmenter le nombre de partenaires et de récolter plus rapidement les fonds. La campagne d'adhésion 2023 a été lancée depuis ce jour, et plusieurs actions sont prévues pour développer le portefeuille de partenaires de l'OT en 2023.

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 2023, 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

- ARRETES ET DELIBERATIONS DE FONCTIONNEMENT

ARRETES

Le directeur présente l'arrêté 14 pris depuis le dernier comité de direction et relatif aux tarifs des packs partenaires 2023 présentés et approuvés lors du précédent Comité de Direction, ainsi que de tarifs boutiques promotionnels pour la fin d'année

Aucune question complémentaire.

Le Président remercie les membres de leur présence, leur souhaite de très bonnes fêtes de fin d'année et leur donne rendez-vous au prochain comité de direction.