

Présents ou représentés :

- **Collège des Elus** : Mme BERKES Marie-Andrée, Mme BERTHELEMY Hélène, M. BIGAY Bertrand, M. DERSIGNY Éric, Mme GRENET Michèle, M. MAGNET Fabrice, M. MAGNOUX André, M. MANILLERE Bernard, M. MOREL Mathéo, Mme MOURNIAC-GILORMINI Virginie.
- **Collège des Socio-Professionnels** : Mme BEAUGHEON Ellina, M. CONILH Kevin M. EYMARD Denis, M. MONTEL Philippe, M. PONS Sébastien, Mme PORTE Michèle, M. REY Jérôme, SAUZADE Lionel, M. THROMAS Damien, M. TARNOWKA Georges.
- **Membres / Partenaires** : Mme CHAPUT Cécile (RLV), M. CORRE Cédric (OT Terra Volcana)

Absents excusés :

- **Collège des Elus** : M. BONNICHON Frédéric, Mme CACERES Marie, M. GAILLARD Philippe, M. GRENET Daniel, Mme HOARAU Catherine, M. MELIS Christian, M. MESSEANT Jean-François, M. MOURTADA Saïd, M. PONCÉ Stéphane, M. REGNOUX Marc, Mme ROLLET Vanessa.
- **Collège des socio-professionnels** : M. BILA Jean-Claude, M. GALLIEN Bertrand, Mme GEORJON Hélène, Mme LACROIX-DAMAS Frédérique, M. ROCHETTE Alain, Mme ROGNON Sophie, Mme VANNUCHI Sandra.

Ordre du jour :

- Approbation du compte rendu de la séance précédente
- Bilan de la saison estivale
- Offre de services 2024
- Point sur le recrutement du/de la directeur/rice
- Délibérations de fonctionnement et présentation des arrêtés pris depuis le dernier codir
- Questions diverses

Le quorum étant atteint, Éric DERSIGNY, Président de l'Office de Tourisme (OT), ouvre la séance par un tour de table pour que chaque membre se présente.

Il les informe ensuite du départ de l'actuel Directeur effectif le 31/10/23 au soir. Après l'avoir remercié pour le travail effectué depuis la création de l'OT et la collaboration menée au cours des 3 dernières années, il précise que ce-dernier sera présent au prochain comité de direction pour assurer la présentation du DOB et effectuer la passation avec la personne qui lui succédera.

Ce préambule effectué, M. le Président déroule ensuite l'ordre du jour et soumet au vote le premier point.

I. APPROBATION DU COMPTE RENDU DE LA SEANCE PRECEDENTE

Le compte-rendu ayant été adressé à tous les membres du comité de direction en même temps que l'invitation à ce codir 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 sur la saison estivale 2023.

II. BILAN DE L'ACTIVITE DE L'OFFICE DE TOURISME ET DE LA SAISON ESTIVALE

(chiffres arrêtés mi-octobre)

ACCUEIL : MAINTIEN DE LA FREQUENTATION

Avec un peu plus de 27 000 visiteurs renseignés à ce jour sur les 3 points d'accueil de l'OT, la tendance est bonne et parait être quasi à iso constant de 2022. **La barre des 30 000 visiteurs devrait être franchie d'ici la fin d'année.** La clientèle nationale représente toujours une très large majorité de ces visiteurs (94%).

A noter que la **maison de site UNESCO, est toujours depuis le début de l'année, le premier bureau en termes de fréquentation**, avec plus de 8 500 personnes renseignées sur place. De bon augure dans la mesure où les aménagements extérieurs (parking et signalétique) n'ont pas encore été finalisés (travaux à venir au 1er semestre 2024).

DIGITAL : POURSUITE DE LA FORTE HAUSSE DE FREQUENTATION

Le travail sur les supports numériques de l'OT permet de continuer à obtenir des résultats en forte progression. En effet, après avoir franchi la barre des 300 000 visiteurs uniques fin 2022, **le site devrait dépasser la barre des 370 000 visiteurs d'ici la fin d'année.**

A noter, la bonne performance du trafic organique (= non payant), avec une hausse de 144% par rapport à 2022. Top 5 des pages les plus regardées : 1 Agenda ; 2 Vulcania ; 3 Randonnées ; 4 hébergements ; 5 Panoramique des Dômes

Nos communautés sur les réseaux sociaux continuent elles-aussi à progresser, et ce, sans actions payantes menées cette année. Point notable de la portée de nos supports réseaux sociaux, actuellement : **1 post sur notre page Facebook est vu en moyenne plus de 240 000 fois.**

RELATIONS PRESSE : UN TRAVAIL TOUJOURS GAGNANT

Le nombre d'articles/reportages obtenus grâce au travail de relations presse mené par l'OT augmente constamment depuis 2019.

A ce jour, 77 articles/reportages ont été obtenus en 2023 permettant de valoriser 66 prestataires, soit 1/4 de nos partenaires. L'objectif est bien sûr d'augmenter cette couverture médiatique pour augmenter le nombre de partenaires valorisés.

Point intéressant cette année, le ratio d'investissement s'est amélioré 1€ investi dans les relations presse = 38 € de retombées presse (vs 32€), et cela grâce à l'obtention de reportage ou articles dans des médias à forte portée, y compris européens (RTBF, BFM...).

COMMERCIALISATION

L'OT poursuit également son travail d'apporteur d'affaires.

Grâce aux différentes actions mises en place en 2023, il a quasi doublé le montant des retombées directes pour ses partenaires, avec + de 130 000 € générés à ce jour vs 72 000 € l'année dernière à la même époque :

- Ventes en ligne : elles ont quasi doublé 47 770 € (vs 26 107€ en 2022)
- Ventes de séjours groupes : chiffre d'affaires multiplié par deux vs 2022, avec quasi 66 000 € de chiffres d'affaires réalisés
- Ventes de visites guidées : en hausse, avec 378 inscriptions vs 322 en 2022, soit un chiffre d'affaires de 7 645€ pour nos partenaires associés à ce programme (accompagnateurs de moyenne montagne, producteurs, prestataires bien-être...)

- Le chiffre d'affaires de la billetterie est quant à lui en net hausse, et ce, malgré l'impossibilité de vendre cette année, l'un de nos bestsellers : 18 717 € de billets vendus vs 8 351 € en 2022.
- Le Pass Terra Volcana a également repris des couleurs, avec 3 fois plus de pass vendus en 2023 qu'en 2022.
- Le chiffre d'affaires des autres produits vendus en boutique (notamment produits artisans) est également reparti à la hausse avec 24 300 € (vs 23 605 € en 2022)

BILAN DE SAISON ESTIVALE

Une enquête de conjoncture a été menée en fin d'été auprès d'un échantillon de prestataires représentatifs (38 répondants : hébergeurs, restaurateurs, sites de visite, etc.). **Il en ressort un taux de satisfaction de 70% et un niveau de fréquentation qui semble être à iso constant de celui de 2022.**

Pour résumer, le ressenti globale, 2023 n'aura pas été une année aussi exceptionnelle que 2022, mais la fréquentation n'affiche pas non plus de baisse significative (détail dans pwp joint). Ce ressenti est d'ailleurs confirmé par le niveau de nuitées déclarées sur la plateforme taxe de séjour.fr, puisqu'avec plus de 269 000 nuitées déclarées depuis le début de l'année, la tendance est très proche de celle de 2022.

La parole est donnée aux prestataires présents pour qu'ils puissent partager leur bilan de saison :

Sébastien Pons – Par Ecureuil : baisse de fréquentation sur le printemps liée en grande partie à une météo défavorable. Sur l'été, une baisse d'activité a été constatée sur l'ensemble des parcs d'activité, dans un contexte d'inflation, il semblerait que la clientèle ait fait le choix de réduire ses dépenses sur les activités. Côté hébergement, la cabane a fait le plein sur juillet-août.

Philippe Montel - Grotte de Volvic : fréquentation en hausse de 6% depuis l'ouverture 2023, la barre des 70 000 visiteurs devrait être franchie d'ici la fermeture, et un objectif de 10 000 visiteurs est fixé pour la Grotte de Noël.

Philippe Montel – Volcan de Lemptegy : la fréquentation là aussi est en hausse de 13%, la barre des 180 000 visiteurs devrait être franchie d'ici la fin de saison. A noter, la très belle performance des nocturnes, ayant attiré plus de 25 000 visiteurs. De leur côté, les lodges effectuent un très bon démarrage sur cette 1^{ère} saison.

Denis Eymard – Gites Hippolits : la saison a réellement démarré au 14/07, le mois d'août a été bon, et l'arrière-saison est exceptionnelle avec un TO de 60% garanti par la présence de curistes. Le contexte inflationniste s'est ressenti au travers du comportement des clients qui ont privilégié les repas dans les gîtes plutôt qu'à l'extérieur.

Lionel Sauzade – Domaine de Randan : le parc n'ayant pu ouvrir en conditions normales, la saison a donc été très courte et la plupart des manifestations importantes annulées.

Ellina BEAUGHEON - Château du Guérinet : bonne saison globalement, malgré un début juillet timide, rattrapé par un très bon mois d'octobre.

Kevin Conilh : très bonne saison effectuée

Damien Thommas – Anemotel : année exceptionnelle, avec un impact très positif des 2 Tours de France (staff hébergé), plus dubitatif sur les vacances de Toussaint pour lesquelles le niveau de réservation est pour le moment faible.

III. OFFRE DE SERVICES 2024

L'Office de Tourisme va débiter sa campagne d'adhésions 2024 dès le mois de novembre 2023. L'objectif étant d'avoir au plus tôt les informations à jour des partenaires pour pouvoir lancer les différentes campagnes de promotion et l'impression des supports de communication.

Afin d'augmenter encore le nombre de partenaires et d'en diversifier davantage les typologies, l'OT a construit son offre de service autour de 4 axes (détail pour chacun dans le pwp joint) :

- Augmenter sa visibilité sur le web
- Renforcer sa promotion hors web
- Développer son activité commerciale
- Bénéficier de ressources et d'un réseau

L'objectif pour l'OT étant d'être utile pour l'écosystème local.

L'ensemble des modalités (tarifs HT par typologie, offres spéciales...) est détaillé dans le pwp joint.

Pour résumer :

- Pas de hausse tarifaire proposée en 2024
- L'application d'une remise de 10% à partir de la mi-mars, date à partir de laquelle tout prestataire devenant partenaire de l'OT ne pourra plus apparaître sur les supports papier de l'OT.
- Baisse du montant du partenariat pour les commerçants, l'OT n'étant pas en mesure de leur assurer autant de services que pour les autres catégories
- Par équité, l'alignement du tarif chambres d'hôtes sur celui des meublés
- Pour éviter toute confusion lors des adhésions comme lors des précédentes campagnes, la création de la catégorie « Hôtel-restaurant »

A noter que suite à discussion avec l'association Cœur Eco de Châtel-Guyon, il a été acté le principe d'une prise en charge à hauteur de 50% par l'association du montant du partenariat avec l'OT des commerçants adhérents à l'association et souhaitant devenir partenaire de l'OT.

L'association doit encore en discuter avec ses adhérents, avant de faire un retour définitif sur l'opportunité de cette démarche à l'OT.

IV. DELIBERATIONS & ARRETES

AVIS DU COMITE DE DIRECTION SUR LE RECRUTEMENT LA NOUVELLE DIRECTRICE

Monsieur le Président propose de soumettre à l'avis du comité de direction la nomination du Directeur.

Il est rappelé que conformément à l'article L-133-6, le directeur ne peut être ni conseiller municipal d'une Commune membre des EPCI, ni conseiller communautaire, ni membre du comité de direction.

Monsieur le Président propose la nomination de Madame Clémence CHEVAUX comme Directrice de l'EPIC, en ce qu'elle répond parfaitement, eu égard à son expérience professionnelle notamment, aux exigences requises pour occuper cette fonction.

Celle-ci prendra ses fonctions effectives à l'issue de sa période de préavis actuelle, soit au maximum le 15/01/2023, cette dernière pouvant potentiellement être réduite.

Comme précisé dans les statuts, le directeur assure le fonctionnement de l'établissement public sous l'autorité et le contrôle du Président. Le contrat du directeur est un contrat de droit public.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

GRATIFICATION DE FIN D'ANNEE ET PRIME DE PARTAGE DE LA VALEUR

Monsieur le Président rappelle que la convention collective des organismes de tourisme prévoit, à défaut de prime de fin d'année ou de 13^{ème} mois, une gratification de fin d'année pour le personnel. Son montant est actuellement de 17,5% de la rémunération de base brute mensuelle moyenne du salarié. Il propose de poursuivre l'application de cette règle pour l'ensemble des salariés de l'Office de Tourisme Terra Volcana, les Pays de Volvic.

Monsieur le Président propose également au vu des résultats obtenus par l'Office de Tourisme, et du contexte d'inflation actuel, de verser fin octobre 700€ à chaque salarié de l'office de tourisme dans le cadre du dispositif de la prime de partage de la valeur.

Monsieur le Président précise que le versement de cette prime complémentaire n'entraîne pas de modification du budget prévisionnel voté en début d'année.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

RENFORCEMENT DE LA CAPACITE D'ACTION DE L'OT

Monsieur le Président rappelle en préambule les points suivants :

- Il est prévu que l'OT soit composé de 12 permanents répartis sur 3 points d'accueil ouverts à l'année
- Il n'y a pas eu de remplacement de Mme Bertrand suite à son départ en 05/2023. L'OT est donc composé depuis de 11 permanents
- Tous les permanents partagent leur temps de travail entre jours dédiés à l'accueil et jours dédiés à leurs missions
- Dès la 1^{ère} absence, la gestion des plannings d'accueil se retrouve en tension

Partant de ce constant, et pour répondre au 3 objectifs suivants, M. le Président propose donc de prévoir l'embauche en 2024 de 3 nouveaux salariés à temps plein afin de :

- Dégager du temps d'accueil aux autres permanents pour leur permettre de réaliser plus d'actions
- Parvenir à une gestion plus sereine des plannings d'accueil
- Être en capacité d'apporter du renfort sur certaines missions

Monsieur le Président indique que les crédits nécessaires à la rémunération et aux charges sociales correspondant aux emplois ainsi créés seront inscrits au budget prévisionnel 2024 de l'Office du Tourisme Terra Volcana, les Pays de Volvic, et qu'avec le départ non remplacé de Mme Bertrand et le départ de l'actuel directeur, cela n'entraînerait pas de hausse exponentielle de la masse salariale.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

DELEGATION DE SIGNATURE

Il est rappelé en préalable les attributions légales du directeur dans le cadre d'un EPIC : il est le représentant légal de l'OT ainsi que l'ordonnateur ; il assure le fonctionnement de la structure et en gère le personnel ; il prépare et soumet le budget ainsi que le rapport d'activité au Comité de Direction.

Considérant que pour assurer la continuité du fonctionnement de l'Office de Tourisme, il est proposé que le directeur puisse déléguer sa signature en cas d'absence, M. Padeloup est proposé, et non Mme Debain comme

proposée lors du précédent comité de direction. En effet, cette-dernière assurant déjà le rôle de régisseur, ne peut dans le même temps assurer le rôle d'ordonnateur.

Celui-ci pourra ainsi assurer la continuité des actes administratifs en cas d'absence du directeur en suivant le cadre de fonctionnement, les limites budgétaires fixées par le comité de direction, et en obtenant au préalable de chaque signature l'aval du Président.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité

DECISION MODIFICATIVE N°2

Monsieur le Président propose afin de pouvoir procéder à la sortie du tableau des amortissements de l'ordinateur pro de Mme BERTRAND racheté par cette dernière suite à son départ, les modifications suivantes :

Section de fonctionnement	
Dépenses : 675	Recettes : 775
+ 150 €	+ 150 €

Section d'investissement	
Dépenses : 2183	Recettes : 2183
+ 150 €	+ 150 €

Monsieur le Président propose aux membres présents d'approuver ces modifications au BP 2023.

Le Président DERSIGNY fait procéder au vote pour son approbation :

- Contre : 0
- Abstention : 0

La délibération est approuvée à l'unanimité.

Les arrêtés pris depuis le dernier comité direction sont ensuite présentés à l'ensemble des membres du comité de direction, sans susciter de question.

L'ordre du jour étant épuisé, le Président demande s'il reste des questions dans l'assemblée, et en l'absence de question, remercie l'ensemble des membres présents avant de lever la séance et d'indiquer que le prochain codir se tiendra mi-décembre.