

# COMPTE-RENDU DE SEANCE ET RELEVÉ DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 23 octobre 2012

En date du 23 octobre 2012 à 15h30, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du Sancy, convoqué par courrier adressé le 4 octobre 2012, s'est réuni sous la présidence de M. André GAY à la Mairie du Mont-Dore.

Nombre de conseillers : En exercice : 31 - Présents : 17 - Votants : 19

Etaient présents : André GAY, Président, Nicole BARGAIN, Eric BRUT, Amélie DABERT, Rémi DESORTIAUX, Jean-Michel FALGOUX, Catherine GATIGNOL, Sébastien GOUTTEBEL, Etienne GUICHARD, Christel LA RIVIERE, Jacques PERRON, Gilles RANC, Ginette RAYNAUD, Annick RIBAL, Patrick SEBY, Didier TRAVERS, Patricia VERGNOL.

Étaient absents excusés : Jean-Pierre AMBLARD, Alphonse BELLONTE, Claude BESSAC, Didier CARDENOUX, Jean-François CASSIER, Jean-Luc CHANIER, Rémy CHARBONNEL, Martine COURSOLES, Jean-François DUBOURG, Pierre FOURNIER, Johan JACLARD, Catherine LARNAUDIE, Éric PAPON, Michel POUGHON.

Pouvoirs : Jean-François DUBOURG à André GAY - Catherine LARNAUDIE à Catherine GATIGNOL.

Secrétaire de séance : Luc STELLY, Directeur de l'Office de Tourisme du Sancy.

\*\*\*\*\*

## ORDRE DU JOUR

Approbation du procès-verbal de la réunion du 28 juin 2012

1/Régie de recettes « Espaces publicitaires » : remboursement parution brochure Hébergements 2013.

2/Convention la Bavajade

3/Budget : Décision modificative budgétaire n° 3

4/Budget : Admissions en non valeur

5/Tarifs diffusion documentations en libre service hiver 2012/2013

6/Personnel : Postes saisonniers - Création de poste

7/Organisation de la promotion et de la communication à destination des groupes

8/Présentation de la convention d'objectifs

9/Demande de classement de l'OT en catégorie I

10/Questions et informations diverses : Site Internet en langues étrangères - Résultats de l'étude sur les marques et les labels.

\*\*\*\*\*

En préambule, le Président annonce la démission de M. Rémy CHARBONNEL de son poste d'administrateur à l'issue de cette séance. M. CHARBONNEL n'officiant plus en qualité de Directeur de l'ESF de Chastreix, il ne souhaite plus représenter le collège « Sports de Neige » au sein du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme. Un appel à candidature a été lancé pour pourvoir à son remplacement.

## Approbation du procès-verbal de la réunion du 28 juin 2012

Il ne soulève aucun commentaire et est approuvé à l'unanimité.

## 1/Régie de recettes « Espaces publicitaires » : remboursement parution brochure Hébergements 2013.

- Vu la loi du 22 juillet 2009 de Développement et de Modernisation des services touristiques, qui instaure de nouveaux critères de classement pour les locations meublées,
- Vu les conditions de parution dans la brochure Hébergements, adoptées par délibération n° 2012.06.003 du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du Sancy, qui stipulent que pour paraître les locations meublées doivent obligatoirement être classées,
- Vu que Mme BERNARD ne souhaite pas faire reclasser ses locations meublées,

L'Office de Tourisme ne peut pas accepter les parutions souscrites par Mme BERNARD pour un montant de 371.70 €, encaissées par la Régie de Recettes « espaces publicitaires » en date du 18 septembre 2012.

Il est proposé au Conseil d'Administration d'autoriser le remboursement des parutions souscrites par Mme BERNARD Madeleine pour un montant de 371.70 €. Ce remboursement s'effectuera par une réduction du titre n° 167/2012.

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, autorise le remboursement des parutions souscrites à Mme BERNARD pour un montant de 371.70 €. Ce remboursement s'effectuera selon les modalités exposées ci-dessus.*

## 2/Convention la Bavajade

Pour information, le Directeur annonce que dans le cadre de la convention pour la vente des billets ASM/LE LOU, la Mairie de Besse, vu le travail engendré par la vente des billets, a finalement souhaité reverser les 5% de commission conventionnelle à l'office de tourisme du Sancy.

Le Directeur informe également que dans le cadre de la manifestation « La Bavajade » qui s'est déroulée à Besse les 5,6 et 7 octobre 2012, l'Office de Tourisme du Sancy a vendu, par le biais de sa régie de recettes la billetterie concernant la pièce de théâtre et le repas programmés. Les organisateurs reversant l'intégralité des recettes encaissées à deux associations caritatives, nous avons reconduit la convention particulière que nous avons souscrite les années précédentes, dans laquelle l'Office de Tourisme renonce à percevoir la commission habituelle (5%).

## 3/Budget : Décision modificative budgétaire n° 3

Dans le cadre du partenariat mis en place avec Vulcania pour l'accueil d'une œuvre « Horizons » sur son site, l'Office de Tourisme a avancé une partie de la rémunération de l'artiste. Cette avance a fait l'objet d'un remboursement à l'Office de Tourisme par la Sem Volcans (Vulcania). Afin de prendre en compte cette dépense et cette recette supplémentaires sur notre budget 2012, le Président propose au Conseil d'Administration d'autoriser l'ouverture de nouveaux crédits à la section de fonctionnement aux comptes 7087 et 6228 en adoptant la décision modificative suivante :

### Décision modificative budgétaire n° 3

Compte	Intitulé	Augmentation sur crédits ouverts
7087	Remboursement de frais	+ 4 100 €
6228	Rémunérations diverses	+ 4 100 €

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, adopte la décision modificative budgétaire n° 3 proposée ci-dessus.*

## 4/Budget : Admissions en non valeur

Le Trésorier du Mont-Dore nous a transmis un état de créances (voir ci-dessous) dont le recouvrement s'est avéré infructueux.

Exercice pièce	Référence · Nom du redevable	Montant resta Motif de la présentation
2009 T-486	ECOLE ELEMENTAIRE L.	57,6 Créance minime
2008 T-1367	MALOSSE LAURENT .	174 npai et demande renseign. Négative
2008 T-1346	MULTI-LOISIRS .	78,6 poursuite sans effet
2009 T-1507	SARL LES MATINS DU SA	239 certif irrecouvrabilite
2009 T-1499	SARL NURY DENISE	74,5 Cloture insuffisance actif sur RJJL
2010 T-311	SOARES JOAQUIM	200 certif irrecouvrabilite
2008 T-445	TAXI DEFRANCE .	187,9 poursuite sans effet
2008 T-438	TAXI DEFRANCE .	68 poursuite sans effet
2008 T-1337	TAXI DEFRANCE .	242,5 poursuite sans effet
2008 T-1384	TAXI DEFRANCE .	304 poursuite sans effet
2008 T-1257	TAXI DEFRANCE .	37 poursuite sans effet
2008 T-408	TAXI DEFRANCE .	195,5 poursuite sans effet
	<b>TOTAL</b>	<b>1 858,60</b>



Vu les motifs évoqués pour chaque créance, le Trésorier nous propose d'admettre en non valeur les titres recensés pour un montant total de 1 858.60 €.

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, décide d'admettre en non valeur les titres recensés dans l'état arrêté à la date du 19/06/2012. Un mandat sera établi au compte 654 pour un montant de 1 858.60 €.*

Afin de prendre en charge budgétairement la décision d'admissions en non valeur prise précédemment par la Conseil d'Administration, il convient de prévoir une décision modificative budgétaire pour un virement de crédit de compte à compte en dépenses de fonctionnement comme suit :

**Décision modificative budgétaire n° 4 :**

Désignation		Dépenses	
Compte	Intitulé	Diminution de crédits	Augmentation de crédits
22	Dépenses imprévues	- 1 858.60 €	
654	Pertes sur créances irrécouvrables		1 858.60 €
TOTAL		-1 858.60 €	1 858.60 €

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, adopte la décision modificative budgétaire n° 4 proposée ci-dessus.*

**5/Tarifs diffusion documentations en libre service hiver 2012/2013**

Dans le cadre de la diffusion de la documentation en libre service dans nos bureaux de tourisme par les prestataires installés hors Massif du Sancy, il est proposé au Conseil d'Administration de valider les tarifs et les modalités de diffusion ci-après :

HIVER 2012/2013 (du 1 <sup>er</sup> décembre 2012 au 1 <sup>er</sup> avril 2013) PRIX TTC (TVA 19.6%)	
Prestataires privés installés hors territoire de la Communauté de Communes du Sancy.	260 €
Collectivités publiques installées hors territoire de la Communauté de Communes du Sancy.	78 €

**Modalités de diffusion :**

- Ne peuvent être acceptés que des documents présentant exclusivement des activités sports et loisirs ou des lieux de visites. Les dépliants fournis ne dépasseront pas les formats 15 x 21 cm ou 29.7 x 10.5 cm.
- Tout accord est conclu pour la période définie soit du 1<sup>er</sup> décembre 2012 au 1<sup>er</sup> avril 2013 pour la saison Hiver 2012/2013 et ne peut concerner que les 11 bureaux de Tourisme, sans possibilité de remise ou de fractionnement dans le temps ou dans l'espace.
- Les quantités mises à disposition du public et la gestion de la diffusion sont assurées par les personnels des Bureaux de Tourisme, seuls habilités à gérer les espaces d'accueil et d'information.
- Le prestataire à la charge :
  - d'assurer la livraison en un seul point du Massif du Sancy. L'OT du Sancy assurera ensuite la répartition à l'ensemble de ces points de diffusion.
  - de vérifier l'état des stocks des dépliants disponibles.
- A la fin de la période de diffusion, le prestataire est chargé de venir récupérer les documents en stock. A défaut, dans un délai raisonnable, le personnel de l'OT du Sancy se débarrassera des documents s'il n'y a pas de reconduction de la diffusion pour la période suivante.
- La diffusion n'est assurée qu'après acquittement de la facture. Un bon de souscription sera établi avec le prestataire. L'encaissement s'effectuera par le biais de la régie de recettes « Espaces publicitaires ».

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, adopte les tarifs et modalités de diffusion proposés ci-dessus pour l'hiver 2012/2013.*

## 6/Personnel :

### 6.1 Postes saisonniers

Il est proposé au Conseil d'Administration d'autoriser la création des postes saisonniers suivants pour la saison hivernale 2012/2013 :

- Postes de conseiller touristique - à temps plein :

- 1 poste du 05/11/12 au 17/03/13
- 4 postes du 03/12/12 au 17/03/13
- 6 postes du 03/12/12 au 12/05/13
- 1 poste du 17/12/12 au 15/09/13

-1 poste d'employé agence postale communale du 11/02/13 au 24/03/13 - Durée hebdomadaire : 32.5 heures.

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, autorise la création des postes saisonniers proposés ci-dessus pour la saison hivernale 2012/2013.*

### 6.2 Création de poste

Au terme du contrat de Karine LABARRE (en remplacement du congé parental de Mlle Isabelle GELLION, assistante de presse) le 30/10/12, et afin de pérenniser la mission de démarchage auprès de la Presse Nationale confiée à Melle LABARRE, le Président propose au Conseil d'Administration de créer un poste de :

Attaché de presse en CDI - à temps plein. Ce poste sera effectif à compter du 01/11/2012.

Le Directeur rappelle que cette mission était confiée les années précédentes à une agence de presse (Hémisphère Sud) dont le contrat est terminé et ne sera pas reconduit.

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, autorise la création du poste d'attaché de presse tel que proposé ci-dessus.*

## 7/Organisation de la promotion et de la communication à destination des groupes

Comme cela avait été convenu, l'Office de Tourisme a interrogé ses prestataires sur leurs besoins en matière de promotion, communication et commercialisation à destination des groupes. Suite à l'audit réalisé par Cécile ECALLE auprès de 18 prestataires (7 hôtels - 1 camping - 4 villages vacances - 4 autres hébergements - 1 maison d'enfants et 1 centre de congrès), les besoins suivants ont été exprimés :

- Continuer de développer la notoriété
- Augmenter la visibilité « groupe » sur sancy.com
- Mettre les prestataires directement en relation avec le client
- Faire du démarchage Sancy ou regrouper des prestataires (newsletter, salons spécialisés...)

Suite à ces remarques, l'Office de Tourisme formule les propositions suivantes :

- l'OT développe le démarchage
- l'OT qualifie l'offre par cible
- le site Internet présente des réponses ciblées (Le Directeur présente une maquette de l'évolution envisagée)
- renvoi des contacts sur prestataire ou organisateur de séjour pour traitement des demandes

Le Directeur précise que cette nouvelle organisation se fera à budget constant et qu'au niveau du personnel intervenant, les missions seront réparties en interne.

Le Client sera renvoyé dans la mesure du possible vers les prestataires qui correspondent à sa demande afin que ces dernières lui fassent des propositions.

Si le client souhaite que soit le service « groupes » qui gère globalement sa demande, alors le service réservation de l'Office de Tourisme, qui gère à la fois les demandes individuelles et les demandes groupes, prendra en compte sa demande et la transférera à Auvergne Tourisme pour sa gestion.

S'ensuivent commentaires et interrogations de la part des administrateurs, auxquels le Directeur apporte des réponses.

A l'issue du débat, les administrateurs valident la proposition d'organisation proposée.

Afin de répondre aux questions des prestataires regroupés dans la catégorie « Autres Hébergements », le Directeur propose de les réunir fin novembre afin de leur présenter sa proposition d'organisation.

M. DESORTIAUX représentant les « Autres Hébergements » au sein du Conseil d'Administration fait part de sa démission afin de permettre la présentation d'une nouvelle candidature à l'issue de la réunion avec les « Autres Hébergements » qui sera programmée fin novembre.

## **8/Présentation de la convention d'objectifs**

La convention d'objectifs est en cours d'examen par le Conseil Communautaire. Une fois validée, elle sera remise pour information aux administrateurs de l'OT.

## **9/Demande de classement de l'OT en catégorie I**

Vu les critères mentionnés dans la grille annexée à l'arrêté du 12 novembre 2010 modifié par l'arrêté du 10 juin 2011 fixant les critères de classement des offices de tourisme, l'Office de Tourisme du Sancy peut être éligible à la catégorie I dont l'organisation-cible est la suivante :

*- L'office de catégorie I dispose d'une équipe renforcée et déploie une promotion d'envergure nationale ou internationale dans un bassin de consommation.*

Le Président propose donc au Conseil d'Administration de faire une demande de classement en catégorie I pour l'Office de Tourisme du Sancy.

*Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à l'UNANIMITE, approuve cette demande de classement en catégorie I. A ce titre il s'engage entre autres à ce que les espaces d'accueils principaux soient ouverts au moins 305 jours/an dont le samedi et le dimanche obligatoirement en période de fréquentation touristique et en sus lors des manifestations événementielles. Il demande au Directeur d'entreprendre les démarches nécessaires pour cette demande de classement.*

## **10/Questions et informations diverses :**

### **10.1 Site Internet en langues étrangères**

Le Directeur présente les versions du site Internet en langues étrangères.

Certains administrateurs font remonter que des erreurs de traduction ont été constatées en anglais et en hollandais. Le Directeur leur demande de bien vouloir répertorier ces erreurs et de les lui transmettre afin d'en informer le prestataire extérieur qui a assuré la traduction.

### **10.2 Résultats de l'étude sur les marques et les labels**

Le Directeur présente aux administrateurs les résultats de l'enquête sur les marques et labels que l'Office de Tourisme a fait réaliser cet été.

Que ce soit en réponse spontanée à la question « pouvez-vous me citer des marques ou labels qui concernent la restauration et l'hébergement touristique ? » ou en réponse dirigée à la question « Dans ces marques ou labels, lesquels connaissez-vous ? » avec présentation d'un visuel, les 3 marques les plus citées sont : Logis de France, Gites de France et Mercure.

### **10.3 Evolution de la taxe de séjour 2013**

Le Directeur remet aux administrateurs pour information les nouveaux tarifs de la taxe de séjour qui seront applicables à compter du 7 janvier 2013.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h30.