



COMPTE-RENDU DE SEANCE ET RELEVÉ DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 16 décembre 2015

Le **16 décembre 2015 à 10h00**, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à la Salle des Fêtes de Besse sous la Présidence de M. André GAY.

Date de la convocation : 3 décembre 2015

Nombre de conseillers : En exercice : **33** – Présents : **17** – Votants : **21**

Présents : André GAY, Président, Michel BABUT, Alphonse BELLONTE, Agnès BERTET, Éric BRUT, Joël CHARBONNEL, Stéphane CREGUT, Patrick DEAT, Jean-François DUBOURG, Stéphanie ESTRADÉ, Jean-Michel FALGOUX, Sébastien GOUTTEBEL, Jacques PERRON, Michel POUGHON, Gilles RANC, Patrick SEBY, Henri VALETTE.

Excusés : Sébastien BERTRANK, Marie-Elisabeth CROZET, Etienne GUICHARD, Christel LA RIVIERE, Catherine GATIGNOL, Amélie PANCRACIO, Patricia VERGNOL.

Absents : Philippe DUBOURG, Sébastien GATIGNOL, Philippe GRAS, Loïc GUEROULT, Johan JACLARD, Fabienne LEGROS, Pascal MICHELIN, Pierre MOINS, Carole NORE.

Pouvoirs : Sébastien BERTRANK à André GAY - Catherine GATIGNOL à Henri VALETTE – Etienne GUICHARD à Éric BRUT – Amélie PANCRACIO à Stéphane CREGUT.

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

ORDRE DU JOUR :

1. Régie de recettes boutique : tarifs 2016
2. Remboursement parution brochure Hébergements 2016
3. Personnel : couverture santé collective
4. Proposition de mise en place d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)
5. Point sur le fonctionnement du Bureau de Tourisme d'Egliseneuve-d'Entraigues
6. Point sur le nouveau schéma de fonctionnement du service groupes
7. Questions et informations diverses : Vidéos hiver

DELIBERATION N° 2015-12-16-001 – Régie de recettes « boutique » - Nouveau tarif

Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter le tarif de prestation exonérée proposée ci-après qui sera vendue par le biais de la régie de recettes « boutique » :

Prestation exonérée = 7.30 €

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, adopte le tarif de prestation exonérée proposé ci-dessus.

DELIBERATION N° 2015-16-12-002 – Régie de recettes « boutique » - Tarifs 2016

Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter les tarifs des marchandises et prestations proposées dans le document annexe qui seront vendues par le biais de la régie de recettes à compter du 1er janvier 2016.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, adopte les tarifs des marchandises et prestations proposées dans le document annexe qui entreront en vigueur à compter du 1er janvier 2016.

DELIBERATION N° 2015-16-12-003 – Régie de recettes « espaces publicitaires » - Remboursement parution

Le Conseil d'Administration est appelé à se prononcer sur le remboursement d'une parution achetée dans la brochure Hébergements 2016 :
Mme CREGUT Ginette : remboursement de la somme de 107 € pour l'annulation de sa parution suite à la vente de sa maison.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, autorise le remboursement de la somme de 107 € à Madame CREGUT Ginette. Ce remboursement s'effectuera par une réduction du titre 211/2015.

DELIBERATION N° 2015-16-12-004 – Personnel – Couverture Santé Collective

Vu l'ANI du 11 janvier 2013 légalisé par l'article 1 de la loi de sécurisation de l'emploi du 14 juin 2013 qui impose la mise en place d'une couverture santé collective pour les entreprises du secteur privé,
Vu l'accord de branche signé le 15 septembre 2015
Vu la réunion avec les délégués du personnel du 30/11/2015
Vu la réunion du bureau du Conseil d'Administration du 16/12/2015,

Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter la proposition du bureau à savoir :

La prise en charge à 50 % par l'employeur des garanties de niveau 2 pour la couverture santé collective des salariés.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, adopte la proposition de prise en charge à 50% des garanties de niveau 2 par l'Office de Tourisme dans le cadre de la couverture santé collective et demande au Directeur de signer le contrat avec la compagnie la plus adaptée et prendre les actes nécessaires.

PROPOSITION DE MISE EN PLACE D'UN SCHEMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION (SADI)

Dans le cadre des éductours financés par le CICE et réalisés par le personnel à l'automne en Aquitaine, nous avons pu découvrir et mesurer les actions qui ont été mises en place suite au SADI réalisé en collaboration avec la MOPA (Mission des Offices de Tourisme et Pays Touristiques d'Aquitaine).

Ce Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information a permis de :

- Connaitre la clientèle
- Analyser les flux de fréquentation touristique (cartographie)
- Etablir un des lieux des outils d'accueil et de diffusion de l'information
- Définir les marges de progression
- Ecrire le SADI
- Former et Animer

Le Directeur souhaiterait qu'une telle réflexion soit engagée dans le Massif du Sancy afin d'assurer une meilleure diffusion de l'information à l'échelle du territoire. L'Office de Tourisme serait bien sûr au centre du dispositif mais ne serait pas le seul concerné : collectivités locales et prestataires seront aussi parties prenantes dans la réflexion. Le Directeur précise que la mise en place de ce schéma pourrait être subventionnée.

Après discussion, il est convenu que le Directeur fasse une estimation des coûts de mise en place et la présente lors du débat d'orientations budgétaires programmé en janvier.

POINT SUR LE FONCTIONNEMENT DU BUREAU DE TOURISME D' EGLISENEUVE D' ENTRAIGUES

Un bilan positif a été réalisé entre la Mairie, le commerçant et l'Office de Tourisme.

La fréquentation du site est majoritairement liée à la présence de la Maison des Fromages.

L'activité commerciale ne reste qu'un appoint d'activité saisonnière pour le commerçant. Sa présence n'étant pas confirmée pour 2016, le Conseil d'Administration devra réexaminer le fonctionnement du bureau de tourisme ultérieurement.

POINT SUR LE NOUVEAU SCHEMA DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE GROUPES

Le Directeur présente le bilan de la nouvelle organisation du service groupes :

106 demandes ont été traitées :

- 43 appels avec conseils avisés et renvois sur le site Internet
- 18 demandes par mail avec conseils avisés et renvois sur le site Internet
- 45 clients ont demandé des devis : pour lesquels 61 prestataires ont été contactés, 215 devis ont été

demandés et 167 réponses (78%) ont été fournies.

Résultats : 10 devis sans suite et 10 dossiers confirmés qui ont généré 1 372 nuitées et 93 500 € de CA.

Le bilan dressé par l'OT fait apparaître quelques dysfonctionnements et des pistes d'amélioration :

- Nécessité de surveiller les retours de devis et besoin de relance
- Congrès et séminaires : on doit aller plus loin que ce qui est prévu. Il faut consacrer plus de temps au client
- Evolution : envoyer les coordonnées clients aux prestataires au moment de l'envoi des devis (ne pas attendre la sélection par le client)
- Certains devis fournis ne sont pas professionnels (envisager une formation avec l'aide du CRDTA et la CCI)
- Certains prestataires ne répondent pas à l'OT mais répondent lorsqu'ils sont sollicités par les clients.

Le bilan dressé par les prestataires :

- Compte tenu du travail sur les groupes l'OT pourrait être commissionné.
- Satisfaits de l'organisation : rapprochement de l'OT et des prestataires
- Souhaitent des demandes plus précises
- Certains hébergeurs ne sont pas en accord avec les propositions de prestations « activités » faites par l'OT

QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES

Vidéos hiver

Le Directeur présente au Conseil d'Administration les vidéos qui ont été réalisées par Vincent Tiphine qui intervient comme conseiller touristique saisonnier auprès de l'Office de Tourisme.

Une des vidéos est consacrée aux sports d'hiver et a été déclinée en différents formats pour réaliser des actions de communication sur différents supports tels qu'Allociné ou le Figaro.fr.

La seconde présente l'artisanat d'art dans le Sancy.

D'autres vidéos sont en cours de réalisation notamment sur le bien-être.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11h50 et les administrateurs sont invités à visiter les nouveaux locaux du Bureau de Tourisme de Besse.

Compte-rendu affiché le 21 décembre 2015.