

COMPTE-RENDU DE SEANCE ET RELEVÉ DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY

Séance du 6 juillet 2021

Le **6 juillet 2021 à 18h**, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, en visioconférence, sous la Présidence de M. Jean-François CASSIER, Président.

Date de la convocation : **23 juin 2021**

Nombre de conseillers : En exercice : **29** – Présents : **11** – Pouvoirs : **3** - Votants : **14**

Présents : Jean-François CASSIER, Président, Stéphane CREGUT (arrivée à 18h12), Hugues DANJOUX, Sébastien DUBOURG, Amélie PANCRACIO, Marine - Alice POIZOT, Vincent PETEX, Amandine RANC, Pierre SIMON, Henri VALETTE, Philippe VALLON.

Excusés : Alain AUDIGIER, Stéphane AURIACOMBE, Alphonse BELLONTE, Joffrey CHALAPHY, Brigitte DEVELAY-MICHELIN, Jean-Michel FALGOUX, Lionel GAY, Françoise PINAULT, Pierre-Jean RASQUIN, Patrick SEBY,

Absents : Didier CARDENOUX, Frédéric CHASSARD, Frédéric ECHAVIDRE, François GORY, Sébastien GOUTTEBEL, Jocelyne MANSANA, Christophe POULARD, Jacques PERRON.

Pouvoirs : Alain AUDIGIER à Jean-François CASSIER - Alphonse BELLONTE à Jean-François CASSIER - Brigitte DEVELAY-MICHELIN à Hugues DANJOUX.

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

En préambule, M. le Président annonce la démission de M. ARTOT, représentant des chambres d'hôtes, de son poste de conseiller au sein du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme. Cette démission intervient suite à sa cessation d'activité de propriétaire de chambres d'hôtes. En attendant la nomination d'un nouveau membre par le Conseil Communautaire, le nombre de conseillers en exercice est de vingt-neuf.

Conformément à l'article 6 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020, modifié par la loi n° 2021-689 du 31 mai 2021, précisant que l'assemblée ne **délibère valablement que lorsque le tiers de ses membres en exercice est présent**, M. le Président constate que le quorum est atteint et que le conseil peut délibérer.

ORDRE DU JOUR :

M. le Président annonce l'ordre du jour

1. Adoption du procès-verbal de la réunion du 18/03/2021
2. Remboursements taxe de séjour
3. Régie de recettes : Délégation de pouvoir au Directeur
4. Partenariats Hébergements 2022
5. Bilan accueil et qualité
6. Présentation de la charte graphique de l'OT et du nouveau site Internet
7. Questions et informations diverses

Adoption du procès-verbal de la réunion du 18/03/2021

M. Le Président soumet à l'approbation du Conseil d'Administration le procès-verbal de la réunion du 18 mars 2021 que le Conseil adopte à l'unanimité.

DELIBERATION N° 2021-07-06-01 - Remboursements taxe de séjour

M. le Président propose de rembourser la somme de 17,32 € (dix-sept euros trente-deux centimes) à M. CHARRON Yannick. Ce remboursement correspond à un trop payé de taxe de séjour.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, autorise le remboursement de la somme de 17,32 € (dix-sept euros trente-deux centimes) à M. CHARRON Yannick. Ce remboursement s'effectuera par l'émission d'une réduction du titre n° 167/2021.

DELIBERATION N° 2021-07-06-02 - Régie de recettes « Boutique » : Délégation de pouvoir au Directeur

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment les articles R 2221-22, R 2221-24, R 2221-28 et R 2221-29

Vu la délibération du 28/10/2002 de la Communauté de Communes du Sancy approuvant les statuts de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy et notamment les articles 11 et 12 définissant les fonctions et attributions du Directeur.

Vu la délibération n° 14.03.2003.01 du 14 mars 2003 instituant la création d'une régie de recettes pour permettre l'encaissement de recettes relatives à son activité commerciale.

Vu la délibération n° 2015.06.17.001 du 17 juin 2015 instituant un avenant à l'arrêté de création portant modification de l'article 1 et nommant « régie de recettes boutique » la régie instituée pour l'encaissement de recettes relatives à l'activité commerciale.

Vu la délibération n° 25.11.2004.10 du 25 novembre 2004 désignant M. Luc STELLY, Directeur de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy.

- De créer, modifier et supprimer les différentes régies de recettes et d'avances sur avis conforme du comptable public et conformément aux conditions de fonctionnement prévues aux articles R 1617-1 à R 1617-18 du CGCT
- De nommer les régisseurs (titulaires et mandataires suppléants)
- De fixer les tarifs et conditions commerciales des marchandises et prestations de services vendues par le biais de la régie de recettes « boutique ».

Les tarifs et conditions commerciales des prestations vendues par le biais de la régie de recettes « espaces publicitaires » continueront à être fixés par délibération du Conseil d'Administration.

Les décisions en relation avec cette délégation seront prises par arrêtés du Directeur et elles seront portées à la connaissance du Conseil d'Administration à la réunion suivante.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, approuve et autorise la délégation de pouvoir au Directeur, Luc STELLY, dans le cadre de la régie de recettes « boutique » telle que précisée ci-dessus et ce à compter du 15 juillet 2021.

Arrivée de M. Stéphane CREGUT.

DELIBERATION N° 2021-07-06-03 - Régie de recettes « Espaces publicitaires » : Partenariats Hébergements – modalités et tarifs de parution 2022

Dans le cadre des partenariats proposés aux hébergeurs du Massif du Sancy, pour paraître sur les supports de communication de l'Office de Tourisme,

Vu la délibération n° 2020-08-11-05 du 11 août 2020 décidant de ne pas réaliser de brochure Hébergements pour 2021, Considérant le bilan positif des partenariats réalisés avec les hébergeurs du Sancy pour 2021, portant uniquement sur des parutions sur le site Internet « sancy.com »,

M. le Président propose au Conseil d'Administration d'approuver l'arrêt définitif de la brochure Hébergements.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à L'UNANIMITE, approuve l'arrêt définitif de la brochure Hébergements.

M. le Président propose alors au Conseil d'Administration de ne pas appliquer d'augmentation pour la sollicitation 2022 et de reconduire les mêmes tarifs et modalités de parution qui ont été appliqués pour 2021 et tels qu'exposés ci-après :

Les tarifs et réductions proposés :

Offres de services sur le site Internet 2022			TARIFS HT 2022	TARIF TTC 2022
Meublé et gîte HLL <i>(ex. bungalow loué par un privé dans un camping)</i>	Offre standard (= internet seul)	Jusqu'à 6 pers.	80,00 €	96,00 €
Insolite <i>(ex. roulotte sur terrain privé)</i> Chambre chez particulier		Plus de 6 pers.	90,00 €	108,00 €

Offres de services sur le site Internet 2022			TARIFS HT 2022	TARIF TTC 2022
Hôtel	Offre standard (= internet seul)	Jusqu'à 20 ch.	175,00 €	210,00 €
		Plus de 20 ch.	215,00 €	258,00 €
Chambre d'hôtes	Offre standard (= internet seul)		170,00 €	204,00 €
Camping Parc résidentiel de loisirs Aire naturelle de camping	Offre standard (= internet seul)	Jusqu'à 75 empl.	175,00 €	210,00 €
		Plus de 75 empl.	230,00 €	276,00 €
Gîtes de groupes (auberge de jeunesse, gîte d'étape/gîte de groupe, refuge, maison d'enfants, village de gîtes, auberge collective, centre de vacances)	Offre standard (= internet seul)	Jusqu'à 50 lits	175,00 €	210,00 €
		Plus de 50 lits	215,00 €	258,00 €
Agence de location	Offre standard (= internet seul)		270,00 €	324,00 €
Village vacances Résidence de tourisme Résidence hôtelière	Offre standard (= internet seul)	Jusqu'à 150 lits	230,00 €	276,00 €
		Plus de 150 lits	270,00 €	324,00 €
OPTION (annuelle)	OUTIL création site internet (weebnb)	1ère prestation	100,00 €	120,00 €
		prestation supplémentaire	50,00 €	60,00 €

Réductions :

- 10% sur le montant total à partir de la 3^{ème} prestation et jusqu'à la 9^{ème} incluse
- 30% sur le montant total à partir de la 10^{ème} prestation

Les modalités de parution proposées

Meublés - HLL – Hébergements insolites - Agences de location

Parutions site internet sancy.com

- ✓ **PEUVENT PARAITRE SUR SANCY.COM**
 - Les meublés **classés** (normes de 2012) ou **labellisés** Gîtes de France ou Clévacances (il sera mentionné le classement et la capacité d'accueil définis par l'organisme de classement/labellisation) ainsi que les meublés **non classés et non labellisés**, domiciliés dans l'une des communes du massif du Sancy..
 - Les **agences de location** : elles mettront en avant leur prestation de services « location saisonnière ».
 - Les **HLL** (chalet de loisirs, bungalow) : il s'agit des locatifs installés dans un terrain de camping officiel et appartenant à un propriétaire indépendant.
 - Les **hébergements insolites** : exemple roulotte sur terrain privé.
- ✓ Pour les meublés et les agences de location, une **réduction** sera accordée de
 - 10% sur le montant total à partir de la 3^{ème} prestation et jusqu'à la 9^{ème} incluse
 - 30% sur le montant total à partir de la 10^{ème} prestation

Offres standard achetées par un même propriétaire effectuant le règlement au nom de la même entité (une seule facture) ou pour la même agence au nom de ses différents propriétaires (une seule facture). En cas d'arrêt ou vente de l'activité en cours d'année aucun remboursement ne sera fait.
- ✓ Pour toute parution, le **règlement** devra être effectif à la commande.
- ✓ Les annonceurs sont réputés responsables des informations qu'ils font paraître.
- ✓ « Par la présente, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales du contrat de concession de droits sur les données Apidae et ses annexes. J'accepte de céder à titre gratuit les droits d'utilisation de mes fichiers médias (photos, vidéos, logos...). Documents complets disponibles sur l'espace pro du sancy.com, rubrique « Services aux prestataires ». »
- ✓ Pour paraître sur le site Internet www.sancy.com, le prestataire d'hébergement doit souscrire à une **offre standard** pour chacune des prestations qu'il souhaite inscrire.
- ✓ La **présentation** de la fiche internet est **normalisée**. L'ordre de présentation sur sancy.com se fait de manière aléatoire en tenant compte des critères sélectionnés par l'internaute. En cas de recherche d'un hébergement avec

précision des dates de séjour, seuls sont affichés les hébergements libres ayant mis à jour leurs disponibilités depuis moins de 15 jours.

- ✓ Chaque hébergeur a accès par un mot de passe à son **planning** qu'il **met à jour tous les 15 jours** maximum. En cas d'oubli, l'hébergement disparaît des listes de disponibilités jusqu'à la prochaine mise à jour (l'hébergeur aura toutefois reçu une alerte par email en cas de dépassement de ce délai de 15 jours).
Les prestataires annonçant des plannings erronés (*par exemple hébergement disponible alors qu'il est loué*) seront invités par l'équipe de l'office de tourisme à mettre à jour les disponibilités. Faute de mise à jour sous 48 heures, l'accès par le propriétaire à l'interface de mise à jour des disponibilités lui sera fermé durant 7 jours, ce qui aura pour effet de faire passer son hébergement en fin de liste. Aucun dédommagement ne sera dû au prestataire dans le cadre de cette sanction.
- ✓ Un emplacement est prévu pour **14 photos et 1 vidéo ou 15 photos**. Pour une publication sur sancy.com, **il est obligatoire de fournir à minima 3 photos horizontales** de la prestation (3 d'intérieur minimum pour les meublés). Une image 360° est considérée comme une photo. Aucun texte ou logo n'est accepté sur les photos. Pour des raisons règlementaires, l'office de tourisme du Sancy ne peut pas accepter de photos issues de banque d'images. Les photos verticales ou panoramiques ne seront pas exploitées. L'office de tourisme se réserve le droit de ne pas intégrer les photos qui ne respecteraient pas les règles de diffusion.
- ✓ Texte descriptif :
 - La mention d'autres meublés est possible mais subordonnée à l'acquisition d'une offre standard minimum par meublé cité.
- ✓ Le **lien Internet** du prestataire doit renvoyer vers la ou les prestations concernées. Il est possible d'insérer un lien de réservation directe sous la forme d'un bouton « Réserver ».
- ✓ **Inscription en cours d'année** de nouveaux hébergements ou propriétaires :
Conditions tarifaires : pour toute inscription avant le 15.03.2022, il sera appliqué le tarif normal de la parution 2022. Pour toute inscription à compter du 15.03.2022, il sera appliqué une réduction de 50 % par rapport au tarif normal de la parution 2022. Ce tarif concerne les nouveaux prestataires ou nouvelles prestations – non référencé(es) sur les bases de données de l'OT Sancy en 2021. En cas de rachat d'un hébergement en cours d'année, le nouveau propriétaire pourra bénéficier de la parution de l'ancien propriétaire, à condition que ce dernier en donne son accord écrit. Dans tous les cas, la parution prendra fin à mi-octobre 2022.
- ✓ La parution sur le site www.sancy.com pour l'année 2022 s'entend de mi-octobre 2021 à mi-octobre 2022.

Hôtels - Résidences hôtelières/de tourisme – Campings – Chambres d'hôtes Villages vacances - Gîtes de groupes -

Parutions site internet sancy.com

- ✓ **PEUVENT PARAÎTRE SUR SANCY.COM**
 - Les hébergements domiciliés dans l'une des communes du massif du Sancy.
 - Les hôtels, campings, aires naturelles, résidences de tourisme, les villages vacances, les villages de gîtes.
 - Les établissements répertoriés dans la catégorie « hébergements collectifs » pouvant justifier au moins d'un agrément (auberge de jeunesse, centre de vacances, gîte d'étape/séjour, refuge, auberge collective...).
 - Les chambres d'hôtes : les propriétaires doivent avoir fait une déclaration d'activité en Mairie.
 - Les aires de service et d'accueil camping-cars paraissent gratuitement dès lors qu'elles sont municipales ou qu'elles dépendent d'un camping ayant souscrit une offre de partenariat.
- ✓ **Une réduction de 10% sur le montant total sera accordée à partir de la 3^{ème} prestation** achetée par un même prestataire effectuant le règlement au nom de la même entité (une seule facture).
- ✓ En cas d'arrêt ou vente de l'activité en cours d'année aucun remboursement ne sera fait.
- ✓ Pour toute parution, le **règlement** devra être effectif à la commande.
- ✓ Les annonceurs sont réputés **responsables** des informations qu'ils font paraître.
- ✓ « Par la présente, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales du contrat de concession de droits sur les données Apidae et ses annexes. J'accepte de céder à titre gratuit les droits d'utilisation de mes fichiers médias (photos, vidéos, logos...). Documents complets disponibles sur l'espace pro du sancy.com, rubrique « Services aux prestataires ». »
- ✓ Pour paraître sur le site Internet www.sancy.com, le prestataire d'hébergement doit souscrire à une **offre standard** pour chacune des prestations qu'il souhaite inscrire.
- ✓ La **présentation** de la fiche internet est **normalisée**. L'ordre de présentation sur sancy.com se fait de manière aléatoire en tenant compte des critères sélectionnés par l'internaute. En cas de recherche d'un hébergement avec précision des dates de séjour, seuls sont affichés les hébergements libres ayant mis à jour leurs disponibilités depuis moins de 15 jours.
- ✓ Chaque hébergeur a accès par un mot de passe à son **planning** qu'il **met à jour tous les 15 jours** maximum. En cas d'oubli, l'hébergement disparaît des listes de disponibilités jusqu'à la prochaine mise à jour (l'hébergeur aura toutefois reçu une alerte par email en cas de dépassement de ce délai de 15 jours).
Les prestataires annonçant des plannings erronés (*par exemple hébergement disponible alors qu'il est loué*) seront invités par l'équipe de l'office de tourisme à mettre à jour les disponibilités. Faute de mise à jour sous 48 heures, l'accès par le propriétaire à l'interface de mise à jour des disponibilités lui sera fermé durant 7 jours, ce qui aura

pour effet de faire passer son hébergement en fin de liste. Aucun dédommagement ne sera dû au prestataire dans le cadre de cette sanction.

- ✓ Un emplacement est prévu pour **14 photos et 1 vidéo ou 15 photos**. Pour une publication sur sancy.com, **il est obligatoire de fournir à minima 3 photos horizontales** de la prestation (3 d'intérieur minimum). Une image 360° est considérée comme une photo. Aucun texte ou logo n'est accepté sur les photos. Pour des raisons réglementaires, l'office de tourisme du Sancy ne peut pas accepter de photos issues de banque d'images. Les photos verticales ou panoramiques ne seront pas exploitées. L'office de tourisme se réserve le droit de ne pas intégrer les photos qui ne respecteraient pas les règles de diffusion.
- ✓ **Texte descriptif** : la mention d'autres hébergements de même type est possible mais subordonnée à l'acquisition d'une offre standard minimum par hébergement cité.
- ✓ Le **lien internet** doit renvoyer obligatoirement sur la prestation concernée.
- ✓ **Inscription en cours d'année** de nouveaux hébergements ou propriétaires :
Conditions tarifaires : pour toute inscription avant le 15.03.2022, il sera appliqué le tarif normal de la parution 2022. Pour toute inscription à compter du 15.03.2022, il sera appliqué une réduction de 50 % par rapport au tarif normal de la parution 2022. Ce tarif concerne les nouveaux prestataires ou nouvelles prestations – non référencé(es) en 2021 sur la base de données de l'OT Sancy - En cas de rachat d'un hébergement, le nouveau propriétaire pourra bénéficier de la parution de l'ancien propriétaire, à condition que ce dernier en donne son accord écrit. Dans tous les cas, la parution prendra fin à mi-octobre 2022.
- ✓ La parution sur le site www.sancy.com pour l'année 2022 s'entend de mi-octobre 2021 à mi-octobre 2022.

Vu la reprise économique, M. le Président propose également de ne pas reconduire la mise en place d'un à-valor déductible sur les parutions comme cela fût appliqué sur les sollicitations 2021 (cf. délibération n° 2020-08-11-06 du 11 août 2020).

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**,

- Adopte les tarifs, réductions et modalités de parution des hébergements sur le site Internet www.sancy.com, proposés ci-dessus pour 2022,
- Décide ne pas reconduire la mise en place d'un à-valor.

Bilan accueil et qualité

M. le Directeur présente au Conseil d'Administration le bilan accueil et qualité 2020 qui reprend les indicateurs annuels relatifs à l'accueil dans nos bureaux de tourisme. Au total 147 382 actes d'accueils (dont 57 958 au téléphone et 86 788 au guichet) ont été réalisés ce qui représente 347 000 visiteurs.

Concernant la satisfaction des clients, les bureaux de tourisme obtiennent :

- une note globale de 4.1/5 sur les fiches Google.
- 97 % de clients satisfaits pour la saison Hiver 2019/2020 (réponses à l'enquête qualité)
- 90.4 % de clients satisfaits pour la saison Eté 2020 (réponses à l'enquête qualité). Les conditions d'accueil imposées par les mesures sanitaires en vigueur ont fait baisser ce pourcentage qui se situait autour de 93 % les années précédentes.

Concernant l'écoute des clients, l'office de tourisme s'étant engagé à prendre en compte leurs remarques et suggestions d'amélioration, 1 130 remarques ont été enregistrées par les conseillers touristiques. Ces remarques portent sur des sujets très divers allant des problèmes de réseau téléphonique et TV au problème de téléchargement de Sancy Explorer en passant par les navettes, l'accueil des camping-cars, la sur-fréquentation de certains sites ou autres nuisances... Afin de donner une suite à ces remarques, l'office de tourisme ouvre des fiches actions pour apporter des améliorations.

M. le Directeur présente également les 4 dispositifs mis en place pour une diffusion optimale de l'information touristique avec le déploiement du SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information) :

- 8 bureaux de tourisme
- 2 oasis d'information touristique mises en place dans l'espace public (salles hors-sac de Berthaire et du Madalet)
- 3 relais d'information chez nos partenaires publics ou privés (Mairies de Murat-le-Quaire et Picherande et Maison des Fromages à Egliseneuve d'Entraigues)
- 23 espaces d'informations installés chez des prestataires sélectionnés dans une logique de flux (capacité, fréquentation, ouverture) et de capacité d'accueil (locaux, personnel).

Présentation de la charte graphique de l'OT et du nouveau site Internet

L'office de tourisme a souhaité faire évoluer sa charte graphique datant de 2016. M. le Directeur présente les évolutions principales envisagées :

- Le logo prend une forme plus carrée et des couleurs plus actuelles. La mention sancy.com est remplacée par la mention Auvergne-France
- Les typographies utilisées seront en adéquation avec celles utilisées sur le nouveau site Internet, compatibles avec une bonne visibilité sur le web. Elles seront complétées par une police de type « manuscrite »
- L'univers coloriel sera toujours basé sur le vert pour l'été et le bleu l'hiver mais dans des teintes plus actuelles
- Le tampon « Origine Sancy » est modernisé également
- Des éléments graphiques compléteront notre palette d'outils graphiques comme des pastilles
- La signature est épurée, plus légère en ne reprenant que le nom des communes (la mention Massif du Sancy...Auvergne...France est supprimée car redondante avec le logo).



Le Mont-Dore • La Bourboule • Besse/Super Besse • Murot • Chambon-sur-Lac • Saint-Nectaire • Murat-le-Quaire • Chastreix
Picherande • Saint-Victor-la-Rivière • Église-neuve d'Entraigues • Saint-Diéry • Saint-Pierre-Colamine • Compains • Espinhal • Valbelex • Le Vernet-Sainte-Marguerite • Montgreleix • Saint-Genès-Champespe • La Godivelle

Cette refonte de notre charte est en cours de finalisation et sera mise en application à partir de l'automne en même temps que la sortie du nouveau site Internet.

Le Directeur présente également quelques maquettes du nouveau site Internet. Les maquettes et l'arborescence étant validées, l'équipe de communication digitale de l'Office de tourisme a débuté depuis une quinzaine de jours l'intégration des contenus textes, photos et vidéos. La mise en ligne du site est prévue pour le 9 septembre 2021.

Questions et informations diverses

Réunions schémas touristiques avec les communes

M. le Président informe l'assemblée que les entretiens avec les communes (stations touristiques) concernant leur schéma touristique pour les 5/10 années à venir ont débuté. Après Chambon-sur-Lac le 14 juin, c'est au tour de Saint-Nectaire le 08/07 et le Mont-Dore le 28/07. Il invite les autres communes concernées à proposer rapidement des dates de réunion.

Aire de bivouac de Chastreix

M. VALLON informe l'assemblée que l'aire de bivouac de Chastreix sera opérationnelle cette fin de semaine.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18h55.

Compte-rendu affiché le 13/07/2021.