

# PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 26 septembre 2022

Le **26 septembre 2022 à 18h**, 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 Murol, sous la Présidence de M. Jean-François CASSIER, Président.

Date de la convocation : **19 septembre 2022**

Nombre de conseillers : En exercice : **28** – Présents : **15** – Pouvoirs : **2** – Votants : **17**

**Présents** : Jean-François CASSIER, Président, Alain AUDIGIER, Stéphane CREGUT, Hugues DANJOUX, Brigitte DEVELAY-MICHELIN, Frédéric ECHAVIDRE, Jean-Michel FALGOUX, Sébastien GOUTTEBEL, Jocelyne MANSANA, Amélie PANCRACIO, Jacques PERRON, Marine - Alice POIZOT, Patrick SEBY, Pierre SIMON, Henri VALETTE, Philippe VALLON.

**Excusés** : Stéphane AURIACOMBE, Alphonse BELLONTE, Didier CARDENOUX, Frédéric CHASSARD, Sébastien DUBOURG (pouvoir Jean-François CASSIER), Lionel GAY, Françoise PINAULT, Amandine RANC (pouvoir Amélie PANCRACIO).

**Absents** : Joffrey CHALAPHY, François GORY, Christophe POULARD, Pierre-Jean RASQUIN.

**Secrétaire de séance** : Luc STELLY, Directeur.

\*\*\*\*\*

M. le Président procède à l'appel, énumère les pouvoirs, constate que le quorum est atteint et déclare que le conseil peut délibérer.

## **ORDRE DU JOUR :**

M. le Président propose de retirer le point « remboursement taxe de séjour » de l'ordre du jour car c'est désormais la Communauté de Communes qui procédera à ces remboursements.

Il propose également de délibérer sur le point « Assurance annulation » qui était initialement prévu dans les questions et informations diverses car le projet d'affiliation déjà évoqué lors du précédent Conseil d'Administration est disponible pour examen.

Le Conseil d'Administration valide ces propositions.

M. le Président annonce l'ordre du jour ainsi arrêté :

1. Adoption du procès-verbal de la réunion du 30/06/22
2. Personnel :
  - Proposition d'une nouvelle organisation d'un service
  - Discussions et décisions Ressources Humaines (création de postes - primes - indices)
3. Echange projets immobiliers : Plateforme logistique et siège OT
4. Installation panneaux d'information centre bourg et entrée de ville
5. Budget :
  - Remboursement frais de déplacement
  - Provisions : étalement sur 3 ans de l'excédent de fonctionnement 2021
  - Décisions modificatives budgétaires
6. Régie d'avances : Avenant à l'arrêté de création
7. Assurance annulation
8. Bilan qualité
9. Questions et informations diverses
  - Parutions Hébergements : comment traiter les hébergements « Insolites »

- Partenariats sportifs de haut niveau
- Eductour

## **Approbation du procès-verbal de la réunion du 30/06/2022**

M. Le Président soumet à l'approbation du Conseil d'Administration le procès-verbal de la réunion du 30 juin 2022 que le Conseil adopte à l'unanimité.

## **Personnel : proposition d'une nouvelle organisation d'un service**

Après avoir exposé les mouvements de personnel rattaché aux pôles accueil Ouest et Sud à savoir la titularisation d'un alternant et d'un saisonnier sur des postes de conseiller touristique en CDI et le départ prochain de deux conseillères touristiques à la retraite, M. le Directeur indique que le poste chargé(e) des réseaux sociaux et reporter numérique du territoire a été pourvu, la prise de fonction se fera à compter du 3 octobre 2022.

Face à la nécessité de développer la stratégie marketing de l'Office de Tourisme en lien avec les stratégies communales, de continuer notre travail de communication, de développer notre Gestion de la Relation Client (GRC) ou encore d'améliorer nos processus comptables et gérer les projets immobiliers à venir, M. le Directeur présente l'organisation actuelle de l'Office de Tourisme et les évolutions qui seraient envisagées, après examen et approbation du Bureau, pour répondre aux enjeux et projets à venir.

Ces évolutions portent notamment sur la réorganisation du pôle marketing/communication qui serait scindé en deux avec un pôle communication et un pôle marketing auquel serait adjoint l'administratif (comptabilité/taxe de séjour). Cette réorganisation entraînera une modification du tableau des emplois et des effectifs qui va faire l'objet d'une délibération.

M. le Directeur revient sur la GRC et l'importance stratégique de développer cette mission. L'Office de tourisme dispose de nombreuses sources de données qui sont aujourd'hui sous exploitées. C'est la raison pour laquelle, il propose d'ouvrir un poste en CDD sur une durée maximum de 18 mois pour faire un diagnostic et proposer des solutions adaptées en termes de stratégie et outils.

M. DANJOUX suggère que cette mission pourrait être un projet de fin d'étude pour une personne en école d'ingénieurs par exemple.

Concernant la RGPD, M. GOUTTEBEL s'interroge sur le stockage des données.

M. le Directeur répond que vu son statut et sa mission d'information au public, l'Office de Tourisme est habilité à renvoyer de l'information sur le territoire à ses contacts sans leur consentement.

M. DANJOUX demande si les hébergeurs peuvent donner leur fichier client à l'OT pour qu'il envoie de l'info à leurs clients. Le Directeur répond par l'affirmative dans la mesure où ils ont accepté de recevoir des offres des partenaires de l'hébergeur. Mais il existe d'autres scénarii : l'Office de Tourisme peut transmettre des éléments à l'hébergeur qui les envoie directement ou l'hébergeur dispose d'un QR Code de consentement sur lequel le client clique pour recevoir des informations de la part de l'Office de Tourisme.

A la question de Mme DEVELAY-MICHELIN, M. le Directeur répond que le poste envisagé est un poste évolutif qui pourrait devenir un CDI dans la mesure où l'Office de tourisme confirmera la mise en place d'une stratégie de GRC qui évoluera elle aussi dans le temps.

M. le Directeur présente également la démarche appui-conseil qui a été mise en place en partenariat avec l'AFDAS afin de réfléchir à notre attractivité salariale. L'AFDAS nous finance 5 journées d'intervention d'un cabinet extérieur qui interviendra pour réaliser un diagnostic et des préconisations (phase 1) et pour un accompagnement pour la mise en œuvre des actions prioritaires et un suivi sur une durée de 6 mois (phase 2).

M. ECHAVIDRE s'étonne de lancer une réorganisation avant d'avoir le retour de la démarche appui-conseil.  
M. le Directeur précise que l'objet de la démarche porte sur l'attractivité salariale de l'OT et non sur l'organisation interne de la structure.

## **DELIBERATION N° 2022-09-26-01 – Personnel : Modification du tableau des emplois et des effectifs**

Le bureau de l'Office de Tourisme a travaillé sur la réorganisation du pôle marketing/communication afin de répondre à de nouveaux besoins notamment en termes de stratégie marketing et de gestion de la relation client. Il est nécessaire également de renforcer le pôle administratif.

Après avoir exposé les changements souhaités et pour mettre en place cette nouvelle organisation, M. le Président propose au Conseil d'Administration de modifier le tableau des emplois et des effectifs selon les propositions ci-dessous :

### **Suppressions de postes :**

- **Responsable presse – Catégorie AM – Echelon 2.3**
- **Responsable brochures et observatoire statistiques – Catégorie AM – Echelon 2.3**

### **Changements d'intitulés de postes :**

- Responsable marketing/communication - Assistante Direction est renommé **Responsable marketing/administratif – Assistante de direction**
- Responsable RH et taxe de séjour est renommé **Responsable RH**
- Reporter numérique du territoire et community manager est renommé **Chargé(e) des réseaux sociaux et reporter numérique du territoire**

### **Créations de postes :**

- **Responsable pôle communication – Catégorie C – Echelon 3.1 – en CDI à temps complet**
- **Attachée de presse – Catégorie AM – Echelon 2.3 – en CDI à temps complet**

### **Créations de postes (suite) :**

- **Chargé(e) de communication – animations commerciales – Catégorie AM – Echelon 2.3 – en CDI à temps complet**
- **Chargé(e) de mission GRC – Catégorie AM – Echelon 2.2 – en CDD à temps complet pour une durée maximale de 18 mois**

### **Modifications de poste :**

- Comptable AM – 2.1 devient **Comptable : Catégorie AM – Echelon 2.3 – en CDI à temps plein**
- Chargé de mission Famille Plus – AM – 2.1 devient **Chargé(e) de mission Labels – Catégorie AM – Echelon 2.2 – en CDI à temps plein**
- Un poste d'Assistant technique – Catégorie AM – Echelon 2.1 devient **Conseiller touristique – Catégorie AM – Echelon 2.1 en CDI à temps plein**

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** les propositions faites par le Président
- **ADOpte** le tableau des emplois et des effectifs modifié et présenté en annexe qui prendra effet à compter du **01 octobre 2022**.

- **DIT** que les crédits nécessaires aux rémunérations et aux charges sont inscrits dans le budget de l'office de tourisme.

Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

## **DELIBERATION N° 2022-09-26-02 – Personnel : Attribution d'une prime partage de valeur**

Vu la loi n° 2022-1158 du 16/08/2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat a créé **la prime de partage de la valeur (PPV)**,

Sur proposition de M. le Président et M. le Directeur de l'Office de Tourisme du Sancy, après examen et approbation du Bureau, le Conseil d'Administration est appelé à se prononcer sur l'attribution d'une prime de partage de la valeur au personnel de l'Office de Tourisme au titre de l'année 2022.

M. le Président précise que cette prime exceptionnelle de partage de valeur ne se substituera en aucun cas à toute autre augmentation ou prime prévues par accords de branche et par les usages de l'entreprise.

M. le Président explique au Conseil d'Administration quelles seraient les modalités d'attribution de cette prime au regard des textes en vigueur et propose de débattre sur le montant de cette prime.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **AUTORISE** l'attribution d'une prime de partage de la valeur au personnel de l'Office de Tourisme au titre de l'année 2022.

- **PREND ACTE** des modalités d'attribution de cette prime à savoir :

- **Salariés bénéficiaires**

La prime exceptionnelle de partage de la valeur sera attribuée à l'ensemble des salariés qui remplissent les conditions cumulatives suivantes :

- **salariés liés à l'OT du Sancy par un contrat de travail à la date du versement de la prime soit le 31/10/2022**

- **salariés effectivement présents entre le 01/01/22 et le 31/10/2022** sans condition d'ancienneté. Sont considérés comme effectivement présents les salariés absents dans le cadre des congés suivants : le congé maladie dans la limite de 3 mois d'absence comme défini par la convention collective, l'absence pour accident du travail, le congé de maternité, le congé d'adoption, le congé de paternité, le congé parental d'éducation partiel ou total, le congé pour enfant malade, le congé de présence parentale, le congé acquis par don de jours de repos pour enfant gravement malade.

- **FIXE** Le montant de la prime à **1100.00 € net** pour un salarié à temps plein effectivement présent entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022. Le montant de la prime est modulé au prorata du temps de présence ou de la durée du travail pour les salariés à temps partiel entre le 01/01/2022 et le 31/10/2022.

- **DIT** que la prime exceptionnelle de partage de la valeur sera versée avec la rémunération du mois d'octobre 2022 au plus tard le 31/10/2022.

Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

## **Echange projets immobiliers : Plateforme logistique et siège OT**

M. le Président informe l'assemblée que la Mairie de Saint-Nectaire a un projet de réhabilitation du centre Thermadore dans les années à venir et qu'à ce titre elle souhaitera récupérer le local qui héberge actuellement notre plateforme logistique.

Aussi nous devons nous préparer et anticiper un déménagement. Le Directeur a déjà fait des recherches sur des bâtiments vacants dans le secteur de Saint-Nectaire/Murol/Chambon avec une surface équivalente à celle dont nous disposons aujourd'hui soit 150m<sup>2</sup>.

A ce jour, aucune possibilité n'a été trouvée et la solution d'acheter un terrain et construire un bâtiment est envisagée. M. le Directeur précise que la Communauté de Communes est également à la recherche d'un bâtiment sur ce secteur pour du stockage de matériel et véhicules. Une mutualisation pourrait être envisagée.

Certains administrateurs trouvent dommage de ne pas pouvoir acheter un bâtiment existant.

M. le Directeur indique qu'il va poursuivre ses recherches mais demande aussi à pouvoir avancer sur un programme neuf avec la recherche de subventions.

Le Conseil d'Administration valide cette proposition et décide de porter ce dossier à l'ordre du jour de sa prochaine réunion.

M. le Directeur fait état de l'avancement du projet de réhabilitation d'une partie de l'école du Mont-Dore qui devrait accueillir les services de la Communauté de Communes, le siège de l'Office de Tourisme et des espaces France Services.

Malgré la baisse des subventions attendues, la Communauté de Communes a validé lors de sa dernière réunion le lancement des appels d'offres auprès des artisans.

Le siège de l'OT devrait quasiment doubler sa surface disponible par rapport à la situation actuelle.

Par ailleurs, M. GOUTTEBEL annonce que la rénovation du bâtiment d'accueil de l'OT à Murol va être lancée.

## **Installation panneaux d'information centre bourg et entrée de ville**

Lors de la synthèse du schéma touristique présentée en mars, nous avons projeté l'installation de panneaux d'information en centre bourg pour les communes qui ne sont pas classées stations touristiques. Nous avons budgété une enveloppe pour cela lors du vote du budget primitif.

Nous allons prochainement adresser un courrier aux mairies concernées pour qu'elles nous communiquent le lieu d'installation souhaité.

Le Directeur explique que le panneau se composera d'une face présentant les atouts/attraits de la commune et une face plus générale sur le massif du Sancy.

Les panneaux seront entièrement financés par l'OT, charge aux Mairies de procéder à l'installation.

L'Office de tourisme a aussi en projet, la réalisation de panneaux d'entrée de ville/village harmonisés.

Le Directeur présente des maquettes, l'objectif étant d'afficher d'une façon harmonieuse la mention des labels et l'appartenance au Massif du Sancy. Ces panneaux seraient placés après le panneau officiel d'entrée de communes.

Ce projet, porté par l'OT, intéresse à titre expérimental le Parc des Volcans.

M. PERRON alerte sur la réglementation en terme d'affichage. M. le Directeur en prend note et vérifiera ce point.

## **DELIBERATION N° 2022-09-26-03 - Budget : Remboursement frais de déplacement.**

A la demande de la Trésorerie, M. le Président propose d'adopter une délibération fixant les règles appliquées dans la structure dans le cadre des remboursements de frais de déplacement.

Notre convention collective prévoit dans son article 18 que les frais de déplacement (transport – hébergement et repas) sont remboursés sur justificatifs.

M. le Président propose de rembourser l'ensemble des frais (transport – stationnement – hébergement, repas...), liés à un déplacement, autorisé par un ordre de mission délivré par le Directeur ou le Président (dans le cas du Directeur), **à leur valeur réelle sur présentation des justificatifs** et sous le contrôle du Directeur pour les frais engagés par le personnel salarié et sous le contrôle du Président pour les frais engagés par le Directeur.

Quant aux frais de transport sur un véhicule personnel ou assimilé, ils sont remboursés selon le barème fiscal en vigueur sans pouvoir être supérieurs au barème prévu pour un véhicule de 7 CV fiscaux.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** les modalités de remboursement de frais de déplacement proposées ci-dessus.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

### **DELIBERATION N° 2022-09-26-04 – Budget : Provisions : étalement de l'excédent de fonctionnement 2021**

M. le Président rappelle que l'excédent de fonctionnement fin 2021 était de 935 045.23 €.

Lors du débat d'orientations budgétaires, le Conseil d'Administration a souhaité étaler ce résultat sur 3 ans de 2022 à 2024 ainsi : 335 045.23 € en 2022, 300 000 € en 2023 et 300 000 € en 2024.

Vu la délibération n° 2022-03-22-05 portant sur l'affectation du résultat et décidant du report de l'excédent en totalité au 002 sur le budget primitif 2022, il a été décidé de recourir au système des provisions pour étaler cet excédent.

Au budget primitif 2022, des crédits ont été ouverts au compte 6815 pour un montant de 600 000€.

Pour procéder à cet étalement, M. le Président propose au Conseil d'Administration d'autoriser les opérations semi-budgétaires suivantes :

- **En 2022 constitution de la provision :**

Etablissement d'un mandat au compte 6815 avec contrepartie non budgétaire au compte 15721 pour 600 000 €

- **En 2023 reprise partielle sur provision :**

Etablissement d'un titre au compte 7815 avec contrepartie non budgétaire au compte 15721 pour 300 000 €

- **En 2024 reprise du solde sur provision :**

Etablissement d'un titre au compte 7815 avec contrepartie non budgétaire au compte 15721 pour 300 000 €

Fin 2024 le compte 15721 sera soldé.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **VALIDE** l'étalement de l'excédent de fonctionnement 2021 sur 3 ans (2022 – 2023 et 2024)
- **AUTORISE** les opérations semi-budgétaires proposées ci-dessus.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

**DELIBERATION N° 2022-09-26-05 - Budget : Décision modificative budgétaire n° 2/2022**

Lors de l'élaboration du budget, nous avons comptabilisé la participation des Gîtes de France au « pique-nique artistique » dans les subventions et participations (compte 74). Or il s'avère que cette recette devra être comptabilisée comme une prestation de service au compte 706.

M. le Président propose au Conseil d'Administration de faire un virement de crédits de compte à compte en recettes de fonctionnement entre les comptes 74 et 706 en adoptant la décision modificative suivante :

Désignation		Recettes de fonctionnement	
Compte	Intitulé	Diminution de crédits	Augmentation de crédits
74	Subvention	- 5 000 €	
706	Prestations de services		+ 5 000 €
TOTAL		- 5 000 €	+ 5 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,  
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 2

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

**DELIBERATION N° 2022-09-26-06 - Budget : Décision modificative budgétaire n° 3/2022**

Dans le cadre de l'événement Horizons, l'Office de Tourisme va percevoir des recettes supplémentaires à savoir :

- Une subvention du Conseil Départemental 63 réévaluée de 2 000 € par rapport au montant initial inscrit au budget 2022
- Une augmentation de la contribution de notre partenaire Gîtes de France 63 à la journée événementielle d'Horizons « le pique-nique artistique » de 2 000 €. Ces contributions supplémentaires permettront notamment de financer d'autres frais et interventions artistiques sur la journée événementielle.

M. le Président propose au Conseil d'Administration d'augmenter les crédits en dépenses et en recette de fonctionnement en adoptant la décision modificative suivante :

Section de fonctionnement		Dépenses	Recettes
Compte	Intitulé	Augmentation de crédits	
6063	Fournitures d'entretien	+ 500 €	
6238	Frais divers de publicité	+ 1 000 €	
6257	Réceptions	+ 2 500 €	
706	Prestations de services		+ 2 000 €
74	Subventions		+ 2 000 €
TOTAL		+ 4 000 €	+ 4 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,  
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 3.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

**DELIBERATION N° 2022-09-26-07 – Budget : Décision modificative budgétaire n° 4/2022**

Au premier trimestre 2022, nous avons dû reverser, pour le compte de l'état, la prime inflation à nos salariés qui en étaient bénéficiaires et notre Service de Gestion Comptable, nous a demandé d'imputer cette dépense au compte 6415 (Supplément familial). Nous avons récemment perçu en contrepartie un remboursement des services de l'état.

M. le Président propose au Conseil d'Administration d'augmenter les crédits en dépenses et en recette de fonctionnement en adoptant la décision modificative suivante :

Section de fonctionnement		Dépenses	Recettes
Compte	Intitulé	Augmentation de crédits	
6415	Supplément familial	+ 2 900 €	
6459	Remboursements sur charges de sécurité sociale et de prévoyance		+ 2 900 €
TOTAL		+ 2 900 €	+ 2 900 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,  
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 4.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

**DELIBERATION N° 2022-09-26-08 – Budget : Régie d'avances : Avenant à l'arrêté de création**

Sur demande de la Trésorerie, M. le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter un avenant modifiant l'article 3 de l'arrêté de création de la régie d'avances afin qu'il mentionne les dépenses exhaustives payées par la régie et leur imputation comptable ainsi :

**Article 3 :**

**Les régies paient les dépenses suivantes :**

- **Dépenses de matériel et de fonctionnement compte d'imputation 6063 ou 6064**
- **Dépense de promotions numériques compte d'imputation 6238 ou 6231**
- **Dépense d'abonnement numérique compte d'imputation 6512**
- **Dépenses de carburant compte d'imputation 6066**
- **Dépenses d'affranchissement compte d'imputation 6261**
- **Dépenses de réception et de représentation compte d'imputation 6257**
- **Avances des frais de missions et de stage des personnes salariées ou non, détentrices d'un ordre de mission compte d'imputation 6251**
- **Paiement ou remboursement des frais de déplacements des personnes salariées ou non, détentrices d'un ordre de mission compte d'imputation 6251**
- **Des achats dont le paiement ne peut être effectué par mandat administratif, et dont les seuls moyens de paiement ne peuvent être que la carte bancaire.**

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,  
- **ADOpte** l'avenant proposé ci-dessus modifiant l'article 3 de l'arrêté de création de la régie.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

## **DELIBERATION N° 2022-09-26-09 – Budget : Affiliation assurance annulation Chapka**

M. le Président présente au Conseil d'Administration un projet d'affiliation pour une assurance annulation proposée par la société Chapka.

Cette affiliation permet à l'internaute voyageur de contracter lui-même une assurance annulation pour son séjour dans le Sancy.

Dans ce cas, l'office de tourisme est considéré comme un apporteur d'affaires et percevra à ce titre une commission de 15 % TTC sur les contrats conclus.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **VALIDE** ce projet d'affiliation
- **DEMANDE** au Directeur d'entreprendre les démarches nécessaires auprès de la société Chapka pour contractualiser.

**Pour : 17 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix**

## **Bilan qualité**

M. le Directeur présente le bilan qualité de l'année 2021. Ce bilan s'inscrit dans notre démarche qualité entreprise depuis 2012.

Pour rappel : Obtenir la marque est une des missions que nous confie la communauté de communes via la convention d'objectifs qui nous lie.

Après avoir présenté les chiffres relatifs à l'activité en 2021, M. le Directeur présente **les indicateurs « écoute clients » et l'analyse des avis** (Google – TripAdvisor ...) vis-à-vis de l'Office de Tourisme qui fait ressortir une honorable note de 4.36/5.

Il commente ensuite **l'analyse satisfaction** de la destination qui en résumé montre que :

- Pour la saison hiver 2020/2021 : 85,1 % des répondants attribuent une note égale ou supérieure à 8, soit une augmentation de 11,7 points par rapport à l'année précédente.
- Pour la saison été 2021 : 92.2% des répondants attribuent une note égale ou supérieure à 8, soit une augmentation de 5.6 points par rapport à l'année précédente.

**Les réclamations** (48 en 2021 contre 32 en 2020) concernent principalement des pratiques commerciales et l'accueil chez certains prestataires d'hébergement ou d'activités.

Par ailleurs, l'office de tourisme s'est engagé à prendre en compte les **remarques et suggestions** d'amélioration proposées par nos visiteurs (1130 remarques négatives et 200 remarques positives). M. le Directeur présente les remarques négatives les plus récurrentes par saison, fait un point sur les fiches actions et détaille **les fiches actions ouvertes en 2021** :

- **Navettes mises en place par la région**

Les navettes à service régulier sont désormais la compétence de la Région, et les navettes en mobilité douce non régulières sont de la compétence de la CC du Massif du Sancy, en tant qu'organisateur de Service de Mobilité. Des discussions ont lieu afin de gérer la prise de compétence, le co-financement ainsi que la gestion opérationnelle.

- **Les nuisances liées à la forte fréquentation**

3 lieux particuliers ont été choisis pour débiter ce travail en collaboration avec la communauté de communes du Sancy, les communes concernées, le PNRVA, le service tourisme du CD 63 : le col de la Croix Morand, le col de la croix St Robert et le départ du chemin d'accès à la Grande Cascade. Travail sur

l'amélioration des parkings, de la signalétique, du balisage des chemins et de la gestion des déchets. Installation de toilettes au col de la croix Morand, suppression et/ou regroupement des poubelles.

- **Le réseau téléphonique mobile instable à Super Besse** pendant les périodes de forte fréquentation

Concertation avec les opérateurs concernées. A court terme, aucun investissement majeur n'est prévu.

M. le Directeur conclut en présentant les **ambitions de l'Office de Tourisme pour 2022/2023** :

Les remarques positives et négatives sont bénéfiques. Elles permettent une meilleure connaissance de notre destination et la mise en place d'actions visant à l'amélioration des services sur notre destination. Suite aux remarques et suggestions de l'auditeur, de nos visiteurs, prestataires, partenaires et collaborateurs, et pour garantir un accueil de qualité, nous prévoyons de :

- Continuer à former et accompagner le personnel afin qu'il contribue à toujours mieux accueillir le visiteur et promouvoir le Massif du Sancy
  - Améliorer ses compétences via des formations en postures et techniques d'accueil et en langues étrangères
  - Organiser des éducteurs pour maîtriser la connaissance du Massif du Sancy
  - Travailler avec les communes sur la signalétique des BT et les panneaux d'information
  - Continuer à accompagner les prestataires par l'organisation d'éducteurs, d'ateliers numériques ou juridiques
  - Travailler avec les prestataires sur toutes les remarques négatives récurrentes
  - Mettre en place la boutique en ligne
  - Maintenir et développer des relations étroites avec la CC du Massif du Sancy
- Tous les services de l'OT se prépareront à l'audit complet programmé pour 2024.

## Questions et informations diverses

- **Parutions Hébergements : comment traiter les hébergements « Insolites »**

M. le Président propose aux administrateurs d'entamer une réflexion sur le traitement des « hébergements insolites » installés sur des propriétés privées (tiny house, roulotte, cabane, yourte, pod....) sur les supports de communication de l'office de tourisme. Ces hébergements ne sont pas classifiés par le code du tourisme et nous nous interrogeons sur la conformité de ces hébergements quant au respect des règles d'aménagement. L'office de tourisme souhaiterait pouvoir s'assurer de leur conformité avant d'en faire la promotion.

M. CREGUT rappelle que la charte du Parc des Volcans interdit l'installation de HLL sur un domaine privé.

Mme POIZOT évoque la piste du numéro siret obligatoire, mais M. le Directeur rappelle qu'il s'agit d'un problème d'aménagement et non commercial.

M. le Directeur propose de saisir le Bureau des Maires de la Communauté de Communes sur ce sujet.

- **Partenariats sportifs de haut niveau**

M. le Directeur présente les 2 vidéos de présentation des sportifs avec lesquels nous avons lié un partenariat cette année à savoir Alexandre et Quentin MEYLEU et Nicolas VALENTIM. Ces vidéos de présentation réalisées par nos services seront publiées sur nos réseaux sociaux et notre site Internet.

- **Educteur**

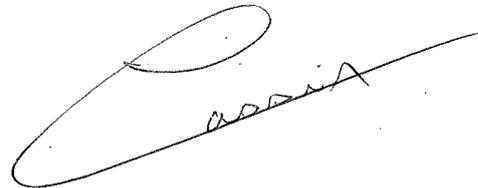
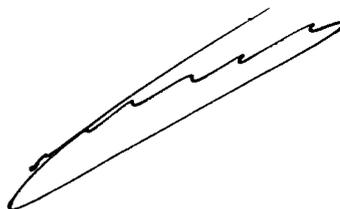
M. le Président indique que le voyage d'étude programmé avec l'ensemble du personnel de l'OT, se déroulera du mercredi 16 novembre au vendredi 18 novembre 2022 dans les gorges de l'Ardèche. Les

administrateurs qui le souhaitent sont invités à y participer. Des rencontres sont prévues avec nos homologues ardéchois afin de débattre sur des sujets et problématiques communes.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 20h10.

Le Président,  
Jean-François CASSIER

Le Secrétaire de séance,  
Luc STELLY

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'CASSIER', written over a large, stylized circular flourish.A handwritten signature in black ink, appearing to read 'STELLY', written over a large, stylized circular flourish.

