



PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 15 décembre 2022

Le **15 décembre à 15h30**, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire à la Mairie de Besse et St Anastaise, sous la Présidence de M. Jean-François CASSIER, Président.

Date de la convocation : **08 décembre 2022**

Nombre de conseillers : En exercice : **28** – Présents : **15** – Pouvoirs : **1** - Votants : **16**

Présents : Jean-François CASSIER, Président, Alphonse BELLONTE, Didier CARDENOUX, Stéphane CREGUT, Brigitte DEVELAY-MICHELIN, Jean-Michel FALGOUX, Lionel GAY, François GORY, Jocelyne MANSANA, Amélie PANCRACIO, Jacques PERRON, Marine - Alice POIZOT, Christophe POULARD, Amandine RANC, Henri VALETTE.

Excusés : Alain AUDIGIER, Stéphane AURIACOMBE, Joffrey CHALAPHY, Hugues DANJOUX (pouvoir Jean-François CASSIER), Sébastien DUBOURG, Frédéric ECHAVIDRE, Sébastien GOUTTEBEL, Françoise PINAULT, Patrick SEBY, Pierre SIMON, Philippe VALLON.

Absents : Frédéric CHASSARD, 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 annonce l'ordre du jour ainsi arrêté :

1. Adoption du procès-verbal de la réunion du 26/09/2022
2. Régie de recettes "boutique" :
 - . Tarifs 2023
 - . Information accompagnateurs en montagne
3. Régie de recettes "espaces publicitaires" : Offres de services 2023 pour les prestataires installés hors Massif du Sancy
4. Budget ; décisions modificatives budgétaires
5. Panneaux A75
6. Site Internet : mise en place de nouveaux outils
7. Ressources humaines : retour sur l'audit Appui-conseil
8. Questions et informations diverses :
 - . Retour sur le voyage d'étude Gorges de l'Ardèche

Approbation du procès-verbal de la réunion du 26/09/2022

M. le Président informe l'assemblée que l'état a souhaité réformer les règles de publicité et de conservation des actes pris par les collectivités locales et leurs groupement (ordonnance n° 2021-1310 du 7 octobre 2021 et le décret n° 2021-1311)

Les deux finalités de la réforme sont :

- harmoniser les instruments d'information du public et de conservation des actes locaux ;
- faire de la dématérialisation le mode de publicité de droit commun.

Par conséquent depuis le 1er juillet 2022 sont publiés sur le site Internet :

- la liste succincte des délibérations (publication sous huitaine)
- les délibérations (sauf décisions individuelles)
- le procès-verbal de la séance

Le compte- rendu de séance, que nous publions sur notre site Internet est supprimé et désormais c'est le procès-verbal de la séance qui retrace l'ensemble de la réunion, y compris les débats, qui sera publié sur notre site Internet (dans l'espace pro) de façon définitive et après son adoption à la séance suivante.

M. le Président informe l'assemblée que désormais les séances du Conseil d'Administration seront enregistrées à des fins de réaliser le procès-verbal.

M. Le Président soumet à l'approbation du Conseil d'Administration le procès-verbal de la réunion du 26 septembre 2022 que le Conseil adopte à l'unanimité.

DELIBERATION N° 2022-12-15-01 - Régie de recettes "boutique" : Tarifs 2023

M. le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter les tarifs des marchandises et prestations proposées dans le document annexé, qui seront vendues par le biais de la régie de recettes « boutique » à compter du 1er janvier 2023.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** les tarifs des marchandises et prestations proposées dans le document annexé qui entreront en vigueur à compter du 1er janvier 2023.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

Information accompagnateurs en montagne

Comme suite aux mails adressés par des accompagnateurs de montagne à certains administrateurs, M. le Directeur précise que l'Office de Tourisme vend des randonnées et notamment l'hiver des randonnées en raquettes. L'an passé 60% des randonnées programmées n'ont pas été vendues. Ceci étant dû à un programme trop dense, aussi pour cet hiver il a été décidé de revoir la programmation afin qu'elle soit plus adaptée à la demande et apporte satisfaction à tout le monde :

- Tout d'abord aux clients afin qu'ils ne subissent pas les annulations résultantes d'un nombre d'inscrits insuffisant sur chaque randonnée car la clientèle se répartit sur trop d'offres.
- Aux accompagnateurs pour leur libérer du temps car les randonnées annulées c'est du temps de perdu pour l'accompagnateur.
- Pour le personnel de l'Office de Tourisme qui passe du temps à programmer, vendre, annuler et rembourser et gérer la frustration des clients.

Il y a quelques années, l'Office de Tourisme avait organisé avec les accompagnateurs une réunion de coordination pour cette programmation hivernale mais le résultat n'avait pas été satisfaisant, chacun voulant conserver ces créneaux.

Aussi cette année, l'Office de Tourisme a changé de méthode. Au regard des statistiques et à la demande des équipes d'accueil, nous avons établi un programme avec les randonnées qui partent habituellement et l'avons soumis aux accompagnateurs. Certains ont bien compris l'intérêt de la démarche et d'autres ont débattu cette décision. A ce jour, tous ont finalement accepté la programmation pour cet hiver.

M. le Président veut cependant organiser une réunion avec l'ensemble des protagonistes pour que chacun explique ces contraintes et trouve un consensus pour l'avenir.

M. FALGOUX fait remarquer que le nombre de prestataires proposant ces randos a considérablement augmenté ces dernières années d'où une offre exponentielle et il a fait part au Directeur de l'inquiétude des accompagnateurs « historiques » qui se retrouvent à devoir diminuer le nombre de leurs sorties pour intégrer les nouvelles offres.

M. le Directeur indique qu'un bilan sera fait à la fin de la saison mais avertit déjà qu'une démarche similaire sera initiée pour l'été.

Il salue la réactivité des accompagnateurs pour doubler les départs lorsque la demande est forte et se félicite de la croissance de la vente en ligne.

DELIBERATION N° 2022-12-15-02 - Régie de recettes « espaces publicitaires » : Offres de service 2023 pour les prestataires installés hors Massif du Sancy

L'Office de tourisme du Sancy souhaite proposer aux prestataires d'activités de sports/loisirs/lieux de visite installés hors du territoire de la Communauté de Communes du Sancy, des offres de services payantes.

M. le Directeur propose d'appliquer pour 2023 une augmentation de 2% par rapport aux tarifs de 2022.

M. CREGUT demande qu'une augmentation de 5% soit appliquée afin de différencier par rapport à l'augmentation imputée aux prestataires locaux.

Après discussion, le Conseil d'Administration décide d'augmenter les tarifs de 5% par rapport à 2022 et M. le Président propose d'adopter les nouveaux tarifs 2023 et modalités proposées ci-dessous.

OFFRE DE SERVICES SUR SANCY TV :

SANCY TV – Année 2023		Tarifs par saison	
		Prix HT 2023	Prix TTC (Tva 20%) 2023
Spot 10 secondes	Prestataires installés <u>hors</u> territoire du Massif du Sancy	953.33 €	1 144 €
Spot 20 secondes	Prestataires installés <u>hors</u> territoire du Massif du Sancy	1 810 €	2 172 €

MODALITES DE DIFFUSION

- Les spots sont souscrits soit :
 - pour la saison Été 2023 : du 4 avril 2023 au 30 novembre 2023.
 - pour la saison Hiver 2023/2024 : du 1er décembre 2023 au 1er avril 2024.
- Soit les 2 saisons. Dans ce cas une réduction de 20% sera appliquée sur la 2ème saison sous condition d'un achat simultané.
- Ils sont réservés aux prestataires d'activités de sports/loisirs/lieux de visite.
 - La diffusion de documentation en libre-service est offerte aux acquéreurs de spots publicitaires.
 - Les spots sont réalisés par l'Office de tourisme d'après les éléments fournis par les annonceurs et mis en ligne après validation des annonceurs
 - Les prestataires régleront à la commande leur souscription.
 - L'encaissement s'effectuera par le biais de la régie de recettes « Espaces publicitaires ».
 - En cas d'arrêt de l'activité ou vente en cours de saison, aucun remboursement ne sera effectué.

DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION EN LIBRE-SERVICE DANS LES BUREAUX DE L'OFFICE DE TOURISME :

TARIFS PRINTEMPS-ETE-AUTOMNE 2023 (du 4 avril au 30 novembre 2023)	Prix HT 2023	Prix TTC (TVA 20%) 2023
Prestataire public ou privé installé hors Communauté de communes du Massif du Sancy	410.83 €	493 €

TARIFS HIVER 2023/2024 (du 1 ^{er} décembre 2023 au 1 ^{er} avril 2024)	Prix HT 2023	Prix TTC (TVA 20%) 2023
Prestataire public ou privé installé hors Communauté de communes du Massif du Sancy	278.33 €	334 €

MODALITES DE DIFFUSION

Elle est réservée aux activités de sports/loisirs/lieux de visites situées hors communauté de communes du Massif du Sancy.

Elle est offerte si achat d'un spot publicitaire TV Sancy.

Elle concerne uniquement les dépliants. Les affiches ne sont pas acceptées.

La diffusion s'effectuera :

- pour la saison Été 2023 : du 4 avril 2023 au 30 novembre 2023.
- pour la saison hiver 2023/2024 : du 1er décembre 2023 au 1er avril 2024.

dans l'ensemble des bureaux d'accueil ouverts pendant cette période. Elle ne peut être fractionnée ni dans le temps ni dans l'espace.

Ne peuvent être acceptés que des documents présentant exclusivement des activités de sports, loisirs, lieux de visites.

Les dépliants fournis pour les présentoirs ne dépasseront pas les formats (hauteur x largeur) 21 x 15 cm ou 21 x 10 cm.

Si le dépliant fourni présente plusieurs prestations, chacune des prestations devra s'acquitter d'une diffusion.

Les quantités de dépliants mis à disposition du public et la gestion de la diffusion sont assurées par le personnel des Offices de tourisme, seul habilité à gérer les espaces d'accueil et d'information. La diffusion commencera une fois que le prestataire aura livré la quantité commandée.

Si le prestataire n'a pas fourni de documentation au 15 juin 2022 pour la saison estivale et au 10 décembre 2022 pour la saison hivernale, l'Office de tourisme se réserve le droit d'annuler son emplacement sur les présentoirs pour la saison concernée après en avoir prévenu le prestataire par courrier, sans que la prestation lui soit remboursée.

Les documentations fournies avant la fin du mois M seront diffusées dans les bureaux de touristes dans les 15 premiers jours du mois M + 1 (ex : la doc déposée entre le 01 et le 31/07 à la plate-forme logistique sera diffusée dans les bureaux de tourisme entre le 1 et le 15/08).

En cas d'arrêt de l'activité ou vente en cours de saison, aucun remboursement ne sera effectué. En cas de rachat d'une structure, le nouveau propriétaire pourra bénéficier de la diffusion de l'ancien propriétaire à condition que ce dernier en donne son accord par écrit. Dans tous les cas, la diffusion prendra fin au 30 novembre 2023 (pour la saison estivale) et au 1er avril 2024 (pour la saison hivernale).

Le nombre de places étant limité sur les présentoirs, seuls les premiers retours de dossiers complets seront pris en compte dans la limite des places disponibles.

Le prestataire a la charge :

- d'assurer la livraison en un seul point du Massif du Sancy lors de la commande. L'Office de tourisme du Sancy assurera ensuite la répartition à l'ensemble de ses points de diffusion
- de vérifier l'état de stock de dépliant disponibles.

À 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'Office de tourisme du Sancy se débarrassera des documents s'il n'y a pas de reconduction de la diffusion pour la période suivante.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** les tarifs, les réductions et les modalités de souscription exposés ci-dessus, pour les offres de services 2023 proposées aux prestataires installés hors du Massif du Sancy.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

DELIBERATION N° 2022-12-15-03- Budget : Décision modificative budgétaire n° 05/2022

M. le Président informe le Conseil d'Administration qu'à la demande de la Trésorerie, nous devons modifier l'imputation comptable des dépenses liées au voyage d'étude dans les Gorges de l'Ardèche. Pour ce faire, il propose au Conseil d'Administration d'adopter la décision modificative ci-dessous qui porte sur des mouvements de crédit en dépenses de fonctionnement :

Compte	Désignation Intitulé	Dépenses de fonctionnement	
		Diminution de crédits	Augmentation de crédits
6251	Voyages et déplacements	- 12 000 €	
618	Divers		+ 10 000 €
6247	Transports collectifs du personnel		+ 2 000 €
TOTAL		- 12 000 €	+ 12 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 05/2022.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

DELIBERATION N° 2022-12-15-04-Budget : Décision modificative budgétaire n° 06/2022

M. le Président informe le Conseil d'Administration qu'il est nécessaire d'ouvrir des crédits supplémentaires au compte 6512.

Pour ce faire, il propose au Conseil d'Administration d'adopter la décision modificative ci-dessous qui porte sur des mouvements de crédit en dépenses de fonctionnement.

M. le Directeur précise que ces crédits supplémentaires serviront à l'abonnement à une solution RH en ligne.

Désignation		Dépenses de fonctionnement	
Compte	Intitulé	Diminution de crédits	Augmentation de crédits
627	Services bancaires	- 2 000 €	
6512	Droits d'utilisation informatique en nuage		+ 2 000 €
TOTAL		- 2 000 €	+ 2 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 06/2022.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

DELIBERATION N° 2022-12-15-05 -Budget : Décision modificative budgétaire n° 07/2022

Le chiffre d'affaires réalisé dans le cadre de la vente des billetteries est supérieur à nos prévisions. Ces encaissements au compte 7088 font aussi l'objet d'un décaissement au compte 604. Aussi M. le Président propose au Conseil d'Administration d'ouvrir des crédits supplémentaires en recettes et dépenses de fonctionnement sur ces deux comptes en adoptant la décision modificative suivante :

Section de fonctionnement		Dépenses	Recettes
Compte	Intitulé	Augmentation de crédits	
7088	Autres produits activités annexes		+ 40 000
604	Achats d'études, de prestations de services	+ 40 000	
Total		+ 40 000	+ 40 000

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 07/2022.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

DELIBERATION N° 2022-12-15-06- Budget : Décision modificative budgétaire n° 08/2022

Lors de sa précédente réunion, le Conseil d'Administration a validé l'attribution d'une prime partage de la valeur au personnel de l'Office de Tourisme (Délibération n° 2022-09-26-02)

Il s'avère que les crédits ouverts sur les charges de personnel sont insuffisants pour intégrer cette nouvelle dépense. Aussi M. le Président propose d'ouvrir de nouveaux crédits en puisant dans les dépenses imprévues ainsi :

Désignation		Dépenses de fonctionnement	
Compte	Intitulé	Diminution de crédits	Augmentation de crédits
6411	Salaires nets		+ 40 000 €
22	Dépenses imprévues	- 40 000 €	
TOTAL		- 40 000 €	+ 40 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 08/2022.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

DELIBERATION N° 2022-12-15-07- Budget : Attribution d'une subvention exceptionnelle d'équipement et décision modificative budgétaire n° 09/2022

La Communauté de communes du Massif du Sancy a instruit et financé le remplacement de panneaux d'information touristique sur l'autoroute A75 pour un montant de 42 542.10 €.

Vu qu'il s'agit d'une opération de communication pour mettre en valeur notre territoire et que cela rentre dans les missions de l'Office de tourisme, M. le Président propose au Conseil d'Administration de participer au financement de ces panneaux avec l'octroi d'une subvention exceptionnelle d'équipement d'un montant de 30 000 € à la Communauté de communes du Massif du Sancy.

Sur un plan budgétaire, cette proposition, si elle est validée, nécessite d'adopter la décision modificative budgétaire n° 9/2022 qui portera sur des mouvements de crédit en dépenses de fonctionnement comme proposée ci-dessous :

Compte	Désignation Intitulé	Dépenses de fonctionnement	
		Diminution de crédits	Augmentation de crédits
6742	Subventions exceptionnelles d'équipement		+ 30 000 €
6231	Annonces et insertions	- 10 000 €	
6238	Frais divers de publicité	- 20 000 €	
	TOTAL	- 30 000 €	+ 30 000 €

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **DECIDE** l'attribution d'une subvention exceptionnelle d'équipement d'un montant de 30 000 € à la Communauté de communes du Massif du Sancy
- **ADOpte** la décision modificative budgétaire n° 09/2022.

Pour : 16 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

Site Internet : mise en place de nouveaux outils

Actuellement nous utilisons Google Analytics pour mesurer le trafic sur notre site Internet.

Suite à l'installation obligatoire en 2022 du consentement pour accepter les cookies, nous avons perdu beaucoup de données sur ce trafic.

Si les internautes n'autorisent pas les cookies en arrivant sur notre site, ils ne sont pas comptabilisés.

Aussi les chiffres de fréquentation sur notre site ne reflètent plus la réalité et à ce jour il est impossible de mesurer l'ampleur de cette sous-estimation.

Afin de pallier ce problème, nous avons décidé de nous équiper de la solution MATOMO, qui est une solution validée par la CNIL du fait qu'elle ne capte pas de données personnelles sur l'internaute et mesure seulement le trafic sur les sites. Cette solution serait utilisée en parallèle de Google Analytics. La version Matomo en auto-hébergée est gratuite mais nécessite de stocker les données sur un serveur qui nous est propre.

Après conseil auprès de l'agence LAETIS, nous avons décidé l'acquisition d'un serveur dédié chez OVH pour stocker les données de Matomo mais aussi pour héberger nos sites Internet (ils sont actuellement sur un serveur de Laetis, partagé avec d'autres sites Internet).

Ceci nous permettra de gagner en temps de réponse et notre site ne sera pas impacté par les surcharges des autres sites.

Cet investissement d'un montant de 2 464 € (installation et configuration du serveur dédié et de Matomo) sera réalisé dans le cadre de la tranche conditionnelle du marché lié au site Internet.

Le surcout pour l'abonnement annuel et la maintenance sera de 2 475.20 €.

Ressources humaines : retour sur l'audit Appui-conseil

Comme évoqué lors du précédent Conseil d'Administration, nous avons initiée une démarche d'appui-conseil RH, financée par l'AFDAS.

Le cabinet RH Partners, qui a été missionné, a réalisé dans un premier temps un audit via un questionnaire auprès de l'ensemble du personnel (94.5 % de répondants), suivi d'entretiens individuels avec les managers et collectifs avec l'ensemble du personnel.

Une réunion de présentation du diagnostic s'est tenue avec l'ensemble des salariés, à l'exception du Directeur et de la Responsable RH. Ce diagnostic a mis en avant les points forts et les points de vigilance qui sont présentés dans le document transmis aux administrateurs.

Prochainement le cabinet conseil va nous faire des préconisations avec pour objectif principal de structurer une démarche RH en faveur de la fidélisation, la motivation et l'attractivité des salariés. Une réunion collective pour la présentation de ces préconisations au personnel sera programmée en Janvier et des actions seront rapidement mises en place.

Un bilan devra être fait à l'AFDAS, organisme financeur de l'opération, dans 6 mois.

Questions et informations diverses

. Retour sur le voyage d'étude Gorges de l'Ardèche

M. le Président relate le déroulement du séjour avec les rencontres professionnelles et ateliers par métier. mis en place avec nos collègues des Gorges de l'Ardèche. Les échanges ont été très fructueux. Nous avons visité la grotte Chauvet qui fait partie du même groupe que le Château de Murol (Kléber Rossillon).

Visite également du site du Pont d'Arc et présentation de leur problématique de gestion des flux et du réchauffement climatique avec des journées à plus de 40° l'été dernier ou encore la gestion des bivouacs.

Afin de poursuivre ces échanges, nos hôtes des Gorges de l'Ardèche, nous rendront visite à leur tour les 16 et 17 mars 2023.

. Fréquentation prochaine saison

Les vacances de Noël : première semaine s'annonce faible avec un taux de réservation à 36% (impact du calendrier des vacances) et mieux pour la 2ème semaine avec un taux à 67%.

Pour février : léger retard par rapport à l'an passé.

Tout le plan de communication a été enclenché et nous avons même réalisé une action de communication commune avec les stations du Sancy, le Lioran, le Cantal et Auvergne Destination.

La situation de l'enneigement inquiète l'assemblée et M. GAY souligne l'importance de l'enneigement artificiel pour une sécurisation de la partie basse du domaine mais qui nécessite de la pédagogie et de la communication.

M. FALGOUX indique qu'au niveau de l'ESF, c'est l'inverse la première semaine des vacances de Noël est plus chargée que la deuxième semaine. Il annonce plus 25% de réservations sur l'ensemble de la saison par rapport à l'an dernier.

M. CREGUT indique que les logements ont dû s'adapter à ce calendrier particulier.

. Dossier de renouvellement de station classée

M. BELLONTE indique que la Commune de Saint-Nectaire va devoir procéder au renouvellement de son classement en 2024.

Il veut savoir si c'est l'Office de Tourisme qui porte le dossier. Le Directeur répond que cela concerne plutôt la Communauté de Communes. L'Office de Tourisme fournira des éléments nécessaires au dossier.

. Association des commerçants de la Vallée Verte

M. Gay souhaiterait un point d'information sur ce dossier.

Un courrier a été adressé au Président de l'association et depuis il n'y a pas eu de suite.

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

Le Président,
Jean-François CASSIER



Le Secrétaire de séance,
Luc STELLY



