

**PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY  
Séance du 6 février 2024**

Le **6 février 2024 à 15h30**, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire au siège de l'Office de Tourisme au Mont-Dore et en visioconférence, sous la Présidence de M. Jean-François CASSIER, Président.

Date de la convocation : **23 janvier 2024**

Nombre de conseillers : En exercice : **20** – Présents : **15** – Pouvoirs : **0** - Votants : **15**

**Présents** : Jean-François CASSIER, Président, Joffrey CHALAPHY, François CONSTANTIN, Stéphane CREGUT, Sébastien DUBOURG, Marylise GOIGOUX, Bertrand GOIMARD, François GORY, Jocelyne MANSANA, Amélie PANCRACIO, Marine - Alice POIZOT, Amandine RANC, Patrick SEBY, Pierre SIMON, Henri VALETTE.

**Excusés** : Alphonse BELLONTE, Jean-Michel FALGOUX, Lionel GAY, Sébastien GOUTTEBEL, Jacques PERRON.

**Absents** :

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

\*\*\*\*\*

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

**ORDRE DU JOUR :**

M. le Président propose de rajouter à l'ordre du jour, dans les questions diverses, les questions posées par l'association Bureau Montagne Sancy au sujet des ventes de randonnées accompagnées.

Le Conseil d'Administration valide ce rajout.

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

- **Administratif**
  - Adoption du PV de la réunion du 21 septembre 2023
  - Compte-rendu marchés
- **Ressources humaines :**
  - Projet semaine de 4 jours
  - Mouvements de personnel / nouvelles missions
  - Bilan Appui Conseil
- **Budget :**
  - Régie de recettes « boutique » : compte-rendu arrêtés + Tarifs 2024
  - Régie de recettes « espaces publicitaires » : Offres de service 2024 pour les prestataires installés hors Massif du Sancy
- **Débat d'orientations budgétaires 2024**
  - Objectifs et projets 2024 – Variation taxe de séjour AirBnB – Affectations budgétaires – Nouveaux outils et nouvelles acquisitions – Partenariats « Jeunes Sportifs »
- **Questions et informations diverses**
  - Projet de Journées Nationales du Thermalisme (novembre 2025)
  - Ventes des randonnées accompagnées
  - Bilan partenariats 2024 (hébergements + activités)
  - Mise en place du logiciel de GRC
  - Document « stratégie marketing »
  - Audit Qualité Tourisme
  - Jury Horizons
  - ERP : information des propriétaires de locations meublées.

## ADMINISTRATIF

### Approbation du procès-verbal de la réunion du 21 septembre 2023

M. Le Président soumet à l'approbation des membres présents lors de la séance du 21 septembre 2023, le procès-verbal de la réunion. Il est adopté à l'unanimité des membres présents lors de la séance du 21 septembre 2023.

### Compte-rendu marchés

#### Marché assurances 2024-2027 :

- **LOT 1 Responsabilité civile professionnelle + protection juridique + RC Dirigeant – 2 réponses (MAIF / AXA).** Lot attribué à la MAIF pour un montant provisionnel annuel de 7 173.57€
- **LOT 2 Dommages aux biens - 1 réponse (MAIF).** Lot attribué à la MAIF pour un montant annuel de 1 578.90 €
- **LOT 3 Flotte automobile – Pas de réponse.** Lot finalement traité en gré à gré pour une durée d'un an avec AXA pour un montant annuel de 3 635 €

#### Accord-cadre travaux d'impression 2024 :

- **LOT 1 Impression des guides Sancy Bienvenue** attribué à l'imprimerie PRINTTEAM (Nimes).
- **LOT 2 Impression divers supports (magazines, flyers, affiches ...)** attribué à l'imprimerie CHAMPAGNAC (Aurillac)
- **LOT 3 Impression cartes touristiques** attribué à l'imprimerie CHAMPAGNAC (Aurillac).

## RESSOURCES HUMAINES

### Projet semaine de 4 jours

M. le Directeur informe l'assemblée qu'un premier sondage a été effectué auprès du personnel fin novembre et qu'un nouveau vient d'être réalisé. Les réponses ont évolué et il faudra peut-être envisager un traitement différencié entre les conseillers touristiques et les autres membres du personnel. Maintenant nous allons lancer la discussion avec les membres du CSE et les équipes sur les aspects concrets.

Mme PANCRACIO demande si cela fera l'objet d'un choix individuel ? M. le Directeur répond que non, l'organisation ne pourra se faire que par service.

### Mouvements de personnel/nouvelles missions

La mission « Animation Réseau des prestataires » a été proposée en interne et c'est Marie-Hélène GUITTARD qui va l'assurer tout en continuant sa mission de responsable du pôle accueil Sancy Ouest.

De fait Marie-Hélène a renoncé à superviser le label « Qualité Tourisme », qui fait partie désormais des compétences de Virginie SAVIGNAT qui s'occupe des Labels (notamment Famille Plus) au sein de l'OT. Cela permettra de gérer le label « Qualité Tourisme » d'une façon plus globale au sein de la structure.

Séverine MICHAU devient responsable de la qualité sur la partie accueil.

Pour information Virginie SAVIGNAT est sur une période probatoire de 6 mois pour la gestion du label « Qualité tourisme ».

M. GOIMARD fait préciser que Marie-Hélène GUITTARD interviendra bien sur les 2 versants.

### Bilan Appui Conseil

Sur les 13 actions qui avaient émergées lors de l'audit réalisé, la plupart sont mises en place. M. le Directeur présente l'état du suivi de ces actions.

Concernant les managers, ils ont suivi une formation de 7 jours avec l'ESC de Clermont-Ferrand. Un certain nombre d'apports de la formation sont déjà mis en place dont l'écriture de notre raison d'être et de nos valeurs qui ont été travaillées avec les équipes et qui sont partagées par tous. Elles sont également utilisées lors de l'intégration de nouvelles personnes. Des règles de travail, des méthodes pour faire des bilans, des techniques d'organisation de réunions, des outils pour accompagner ses collaborateurs ... ont également été mis en place.

## BUDGET

### Régie de recettes « boutique » : Compte-rendu arrêtés

**Arrêté n° 05/2023** fixant les tarifs d'un objet publicitaire siglé Massif du Sancy et qui sera revendu dans nos boutiques :

- Sacs à dos 2023 – Prix de vente HT = 24.17 € / prix de vente TTC = 29 €

### Délibération n° 2024-001 - Régie de recettes "boutique" : Tarifs 2024

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 » au cours de l'année 2024.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

- **ADOpte** les tarifs des marchandises et prestations proposées dans le document annexé seront applicables pour 2024.

Pour : 15 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

### Délibération n° 2024-002 - Régie de recettes « espaces publicitaires » : Offres de service 2024 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.

Après discussion, M. le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter les tarifs et modalités proposés ci-dessous.

- **OFFRE DE SERVICES SUR SANCY TV :**

SANCY TV – Année 2024		Tarifs par saison	
		Prix HT 2024	Prix TTC (Tva 20%) 2024
Spot 10 secondes	Prestataires installés <u>hors</u> territoire du Massif du Sancy	972.50 €	1 167 €
Spot 20 secondes	Prestataires installés <u>hors</u> territoire du Massif du Sancy	1 845.83 €	2 215 €

#### MODALITES DE DIFFUSION

- Les spots sont souscrits soit :
  - pour la saison Été 2024 : du 2 avril 2024 au 1<sup>er</sup> décembre 2024.
  - pour la saison Hiver 2024/2025 : du 2 décembre 2024 au 30 mars 2025.
- Soit les 2 saisons. Dans ce cas une réduction de 20% sera appliquée sur la 2<sup>ème</sup> 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 2024 (du 2 avril 2024 au 1 <sup>er</sup> décembre 2024)	Prix HT 2024	Prix TTC (TVA 20%) 2024
Prestataire public ou privé installé hors Communauté de communes du Massif du Sancy	431.67 €	518 €

TARIFS HIVER 2024/2025 (du 2 décembre 2024 au 30 mars 2025)	Prix HT 2024	Prix TTC (TVA 20%) 2024
Prestataire public ou privé installé hors Communauté de communes du Massif du Sancy	298.33 €	358 €

**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 2024 : du 2 avril 2024 au 1<sup>er</sup> décembre 2024.
- pour la saison hiver 2024/2025 : du 2 décembre 2024 au 30 mars 2025.

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 2024 pour la saison estivale et au 10 décembre 2024 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 tourisme 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 1<sup>er</sup> décembre 2024 (pour la saison estivale) et au 30 mars 2025 (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 dépliants 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 2024 proposées aux prestataires installés hors du Massif du Sancy.


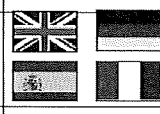


Pour : 15 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

## Débat d'orientations budgétaires 2024

A partir du dossier transmis en amont aux administrateurs, M. le Directeur présente les éléments chiffrés relatifs à l'année écoulée qui pourraient se résumer ainsi :

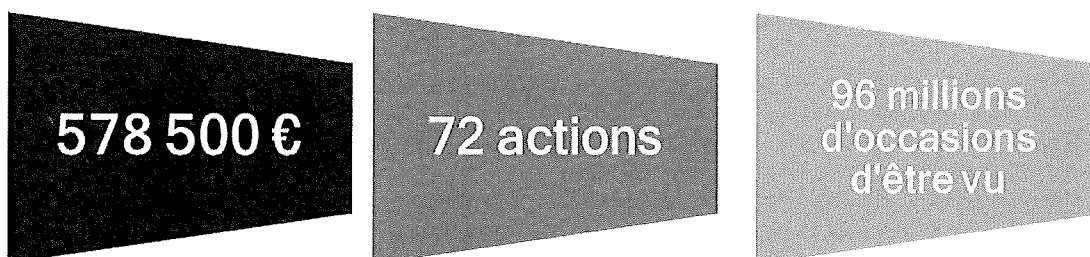
### Accueil et l'information des touristes en 2023 :

TELEPHONE	<b>48 534</b>	<b>5 961</b>	<b>3 245</b>	<b>2 705</b>	<b>7 705</b>	<b>8 127 h</b>
	Nb appels répondus	Nb appels perdus	Nb mails courriers	Nb envois plateforme	Mails collectés	Permanence Téléphone
						
2022	54 757	6 364	3 503	3 274	7 146	8 218 h

ACCUEIL	<b>93 050</b>	<b>2 425</b>	<b>1 040</b>	<b>19 545 h</b>
	Accueil guichet	Nb étrangers	Mails collectés	Permanence Accueil
				
2022	91 856	2 461	1 013	20 145 h

### Les actions de communication/promotion de la destination

Peuvent être résumées ainsi :



Plus de 7,4 millions de visites sur notre site internet en 2023

70% des internautes consultent notre site à partir de leur smartphone

### Etat de la situation financière au 31.12.2023

#### En fonctionnement :

- + 442 829 € de recettes supplémentaires (soit + 13.5%) dont 321 142 € de taxe de séjour.
- 97.2 % des crédits ouverts pour les dépenses de gestion courante ont été consommés

Concernant les recettes, M le Directeur rappelle qu'elles proviennent principalement de 3 sources :

- 1/ la Communauté de communes du Sancy qui nous reverse une subvention annuelle dont le montant est fixé pour 3 ans dans la convention d'objectifs (2022 à 2024).
- 2 / des clients (vacanciers) via le paiement d'une taxe de séjour qui est en nette augmentation depuis quelques années et des achats de marchandises ou billetterie dans nos boutiques.
- 3/ des prestataires partenaires qui souscrivent à nos offres de services.

#### En investissement :

- Pas d'emprunt en cours
- Les restes à réaliser s'élèveront à 4 853 €

M. le Directeur fait un point sur les provisions et participations en cours :

- 300 000 € de provisions qui seront réinjectées sur l'exercice 2024
- 172 043 € de provisions pour les indemnités de fin de carrière
- 9 990 € de parts dans la SAEM du Mont-Dore
- 2 000 € de parts dans la SCIC APIDAE
- 100 € de parts dans SEM Chastreix-Sancy

#### Etat du personnel au 31.12.2023

Au 31/12/23, l'équipe est constituée **46 personnes** : **35 CDI + 3 contrats d'apprentissage + 8 CDD saisonniers**

#### Les orientations budgétaires pour 2024 :

##### LES RECETTES 2024 (hors excédent et reprise de provisions)

- *La subvention de la communauté de communes = 1 250 000 €*
- *Les subventions Horizons = 35 000 €*
- *Les recettes commerciales pouvant être estimées à environ 625 000 €.*

Concernant la taxe de séjour, M. le Directeur propose d'inscrire 1 500 000 € afin de prendre en compte la baisse de recettes qui pourrait être générée par la mise en conformité de la plateforme Airbnb qui ne taxera plus les enfants de moins de 18 ans comme c'était le cas les années précédentes (évaluée à 150 000 €/an).

**Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide cette proposition.**

##### LES DEPENSES 2024

M. le Directeur expose les dépenses nouvelles qui pourraient être prises en charge sur le budget 2024 :

- **Objectifs et projets 2024 - Nouveaux outils et nouvelles acquisitions**
  - ✓ Aménagements bureaux de tourisme de Murol et La Bourboule + centre d'appel et bureau Direction à Besse
  - ✓ L'acquisition du local de la plateforme à Besse
  - ✓ Acquisition de panneaux d'informations pour les communes
  - ✓ Le passage à la semaine de 4 jours et son impact budgétaire
  - ✓ Campagnes de communication : augmentation des crédits alloués en annonces et insertions (+ 100 000 €)
  - ✓ Acquisition d'un logiciel « objets perdus »
  - ✓ Mise en place d'un Label chien
  - ✓ L'organisation d'un voyage d'études avec le personnel et les administrateurs

#### **Plusieurs commentaires sont formulés :**

- Concernant l'aménagement du bureau de tourisme de La Bourboule, M. le Président et M. le Directeur prendront rendez-vous avec M. CONSTANTIN, Maire de la Bourboule, pour évoquer la prise en charge de travaux complémentaires (raccords peinture et électricité) par la Mairie.

M. CONSTANTIN demande que l'Office de Tourisme retire l'écran d'information qui est visible depuis l'extérieur du bâtiment, qui est un bâtiment classé avec un périmètre de protection. M. le Directeur en prend acte.

- Concernant le logiciel « objets perdus », après sa présentation, M. le Directeur précise que l'Office de Tourisme souhaite d'abord l'expérimenter sur deux sites.

Mme PANCRACIO propose de largement communiquer sur l'outil car les objets perdus arrivent de partout et notamment dans les mairies.

M. SEBY demande si la solution pourra s'étendre aux objets oubliés dans les hôtels. M. le Directeur acquiesce.

- Concernant le label chien, M. le Directeur précise que 11 millions de vacanciers partent avec leur chien. Parmi les 2 propositions présentées, M. le Directeur préconise le label « Qualidog » porté par le site Internet « emmenetonchien.com » qui a plus d'impact. Cela nous permettrait de mettre en avant sur ce site les actions et prestations mises en place pour l'accueil des chiens à l'échelle du massif.

- Concernant le voyage d'étude à Beaune, M. GOIMARD demande pourquoi le choix de Beaune comme destination. M. le Directeur répond que les équipes voulaient voir une destination différente de la nôtre en termes d'offres, comme par exemple l'organisation des visites de ville. Un des autres objectifs de ce voyage est de renforcer la cohésion de l'équipe.

**Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide les objectifs et projets à inscrire au budget 2024.**

- **Affectations budgétaires**

**Répartition budget communication par saison** (actuellement 65 % sur saison printemps-été-automne et 35% sur saison d'hiver). M. le Directeur propose de maintenir cette répartition pour 2024.

**Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide cette proposition.**

- **Partenariat Jeunes sportifs 2024 :**

Pour information : Les 3 contrats conclus avec les frères MEYLEU et Nicolas VALENTIM s'achèvent en mars.

Avec M. Valentim, il est prévu que la convention pourra être reconduite, en particulier en vue de sa préparation pour participer aux Jeux Olympiques Paris 2024.

M. le Directeur précise que les frères Meyleu s'impliquent beaucoup pour la pratique du trail sur notre territoire.

**Le Conseil d'Administration à l'unanimité décide de fixer à 10 000 € le montant de l'enveloppe globale consacrée au partenariat Jeunes sportifs 2024 et retient les candidatures de M. Nicolas VALENTIM (abstention de Messieurs Constantin et Chalaphy du fait que Nicolas VALENTIM soit élu à La Bourboule) et d'Alexandre et Quentin MEYLEU à l'attribution de ces partenariats.**

## **QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES**

### **Projet de Journées Nationales du Thermalisme (novembre 2025)**

M. le Président propose à M. CHALAPHY de prendre la parole pour exposer ce projet.

M. CHALAPHY explique que les **Journées Nationales du Thermalisme de 2025** (journées professionnelles) se tiendront à la Bourboule (centre des congrès) en partenariat avec la commune du Mont-Dore pour l'hébergement.

Elles accueillent 400 à 450 congressistes sur 2.5 jours. L'organisation implique la participation active de l'Office de Tourisme au niveau de la gestion des réservations d'hébergements (260 chambres d'hôtels sont nécessaires) et des inscriptions aux journées ainsi qu'aux repas.

Ces journées nationales seront certainement couplées avec l'association des élus maires de montagne. Cela représentera donc un prisme assez conséquent sur le territoire.

M. CHALAPHY poursuit : vu qu'on a perdu l'habitude, par manque d'infrastructures, d'accueillir des congrès importants, c'est bien que l'on s'y prenne tôt pour l'organisation de ces journées car il va falloir agréger les différents acteurs et se rapprocher des hébergeurs, restaurateurs, commerçants afin qu'ils se positionnent vu que le congrès se tiendra en fin de saison.

M. le Directeur intervient en précisant que l'organisation de ces journées posent problème. L'Office de Tourisme n'a pas été associé au dépôt de la candidature et du coup n'a pas pu émettre ni préconisations ni conseils.

Deux points posent question :

- la période choisie et l'ouverture des hébergements. L'office de tourisme a constaté qu'à ce jour, il n'y a pas assez de chambres ouvertes à cette période, une semaine après les vacances de la Toussaint, pour accueillir les congressistes. L'office de tourisme en a dénombré 92 au total sur La Bourboule et le Mont-Dore. Si on demande aux hôteliers ouverts durant les vacances de Toussaint, mais qui ferment immédiatement après, de prolonger leur ouverture on peut escompter 174 chambres supplémentaires. Il va falloir se rapprocher d'eux pour connaître leur position.

Il est convenu de réunir les hôteliers de La Bourboule et du Mont-Dore en mars 2024.

- le rôle exact attendu de l'office de tourisme sur l'organisation.

Sur ce point, M. CHALAPHY et CONSTANTIN précisent que l'office de tourisme ne gèrera que la partie réservation et que la ville de La Bourboule fera de son affaire la gestion du Congrès y compris des déjeuners et du banquet de gala.

M. le Directeur évoque un point de vigilance sur les restaurants ouverts le soir.

M. CHALAPHY souhaiterait qu'on évoque le positionnement de l'Office de tourisme par rapport à la question thermale. On doit avoir ce débat au sein du Conseil d'Administration car tous les autres OT sur les communes thermales sont partie prenante sur l'activité thermale.

Au regard de l'évolution du marché, il rappelle que c'est encore un secteur en crise avec - 20% par rapport à 2019 au niveau national. Néanmoins le Mont-Dore est la première station d'Auvergne et avec la Bourboule ils représentent l'un des premiers pôles thermaux. Il ne lui semble pas cohérent que l'Office de Tourisme ne prenne pas cette voie au regard d'un marché en plein essor notamment pour tout ce qui correspond aux cures libres (= courts séjours non remboursés par la sécurité sociale) qui sont très pourvoyeuses d'unités thermales et peuvent représenter un plus pour le territoire.

M. CHALAPHY explique que les stations thermales du Sancy se sentent un peu seules quand elles participent aux politiques mises en place par la Région sur le plan thermal. Les autres destinations sont accompagnées par leurs offices de tourisme, notamment dans les réunions avec les instances régionales.

M. CHALAPHY souhaiterait que demain nous soyons aussi une destination de tourisme de santé, d'autant plus que les investissements sont importants, la chaîne thermale a investi plusieurs millions d'euros pour le site du Mont-Dore et la commune de la Bourboule va investir 13 millions d'euros sur son site.

M. CASSIER souhaite savoir sur quoi repose la communication faite par les autres offices de tourisme, s'agit-il de propositions de séjours ? Il souhaiterait un exemple concret de l'action de ces OT.

M. CHALAPHY précise que la partie thermalisme est l'affaire d'Auvergne Thermale et donc les offices eux mettent en avant les séjours bien-être, les séjours de détente avec les bienfaits de l'eau thermale, soit tout ce que la Bourboule développe en cures libres. Ces cures libres ont enregistré une augmentation de 83% en 2023 - 507 séjours de 2 personnes).

M. CONSTANTIN réprécise qu'il s'agit de séjours médicaux non remboursés par la sécurité sociale.

A la question de M. SIMON qui souhaite savoir si des week-ends bien-être sont également possibles, M. CHALAPHY confirme que oui c'est possible par rapport au spa et précise que 15% des week-ends bien-être sont réservés par le CSE Michelin. Le spa accueille 2 700 clients sur l'année.

Certains administrateurs découvrent ces activités.

M. CONSTANTIN rappelle l'historique avec un véritable cloisonnement qui existait entre thermalisme et tourisme. Le thermalisme avait été retiré des statuts de l'OT pour être confié à Thermauvergne. Aujourd'hui il existe une structure, la Route des Villes d'Eaux, qui a pour vocation de faire la promotion touristique des stations thermales, l'idée étant que l'on ne vend pas que de la santé, mais aussi des hébergements, des loisirs...

M. SIMON reconnaît l'intérêt de tels produits touristiques qui peuvent permettre aux hébergeurs, notamment hors saison, de faire venir une clientèle pour faire tourner leurs établissements.



M. CHALAPHY précise que les soins prodigués au niveau du spa utilisent l'eau thermale et que les thermes de La Bourboule disposent d'un espace dédié spécifique pour ces soins.

M. CONSTANTIN rappelle que stratégiquement la priorité pour la Bourboule, c'est bien la cure et la médecine thermale au travers des cures conventionnées ou libres.

M. STELLY intervient pour répondre à M. CHALAPHY que le débat souhaité au sein de l'OT va au-delà de l'OT. La convention d'objectifs fixée par la Communauté de Communes du Sancy doit être resignée fin 2024 c'est donc le bon moment pour ouvrir le débat et aussi connaître la position de la Chaine Thermale sur ce sujet.

## Ventes de randonnées accompagnées

M. le Directeur resitue le contexte : aujourd'hui l'office de tourisme revend des randonnées accompagnées raquettes ou pédestres pour le compte des accompagnateurs en montagne réparties sur différents sites. Depuis un an et demi, nous travaillons avec tous pour ajuster la programmation en fonction des ventes réelles car nous étions arrivés à un moment donné à un taux de départ de l'ordre de 50%. Cela posait un certain nombre de problèmes, en particulier pour le client, mais aussi pour les équipes qui faisaient du travail pour rien et pour les accompagnateurs qui étaient mobilisés sur des plannings et finalement ne partaient pas.

Par conséquent, l'hiver dernier nous avons réduit de 30% l'offre, ce qui a fait augmenter le taux de départ.

Cette année, nous sommes sur une situation de blocage par moments au sujet de cette programmation. Pour les vacances Noël, nous sommes finalement parvenus à établir un programme. Pour les vacances d'hiver, sur le versant ouest (La Bourboule, le Mont-Dore, Murat le Quaire), les bureaux d'accompagnateurs se sont réunis et ont proposé un programme qui nous convenait. Sur le versant sud, les bureaux d'accompagnateurs nous ont proposé un programme avec plus de 30% de sorties par rapport à l'année dernière. Nous avons refusé et leur avons demandé de nous proposer chacun le même programme en termes de volume que l'année dernière. Un bureau seulement s'est exécuté et nous l'avons programmé et nous n'avons pas de consensus avec les autres bureaux.

Ceci nous pose problème pour la programmation actuelle mais également pour celles à venir les mois prochains et notamment l'été. L'office de tourisme se retrouve au milieu d'un système où chacun veut prendre sa part mais aussi s'accaparer celle des autres.

Du coup les relations sont mauvaises et vont jusqu'à l'insulte vis-à-vis du personnel de l'OT, qui passe beaucoup de temps sur cette programmation et qui est désormais en stress. Il va donc falloir assainir la situation.

M. le Directeur donne la parole à M. GOIMARD pour qu'il donne sa vision des choses.

M. GOIMARD précise que c'est l'association « Bureau Montagne Sancy - BMS » qui a demandé de mettre ce point à l'ordre du jour du Conseil d'Administration.

BMS qui regroupe 6 collectifs du massif souhaite échanger sur la répartition des randonnées programmées par l'office de tourisme entre les différents collectifs du massif.

A ce titre, M. GOIMARD a demandé de rajouter dans les questions diverses, les deux points suivants :

- Critères de répartition des sorties programmées par l'office de tourisme avec les différents bureaux du Massif du Sancy.
- Perspectives de l'OT vis-à-vis des professionnels de la montagne

M. GOIMARD fait lecture du constat établi par BMS :

Plusieurs collectifs ont fait remonter leur inquiétude face à la baisse des ventes via l'OT au fil des années, sur certaines randonnées qui pourtant connaissaient du succès. Un manque de transparence sur la manière dont l'OT fixe les quotas des randonnées entre les différents collectifs.

M. GOIMARD fait part des attentes de BMS à savoir :

- Un rapport établi par l'OT sur l'évolution des ventes sur les 5 dernières années de façon globale et pour chacun des collectifs
- les critères précis et objectifs mis en place par l'OT pour la répartition entre les collectifs
- la stratégie de l'OT sur le long terme pour l'activité randonnées accompagnées

M. GOIMARD précise que sur les 6 collectifs, un seul n'est pas venu aux réunions de l'association, à savoir le collectif Guides Pavin Sancy de Super Besse donc ces demandes ne sont pas faites à l'unanimité des collectifs.

M. le Directeur reprecise que l'attente de l'office de tourisme est qu'en fonction des besoins estimés, à la fois pour satisfaire la clientèle et maintenir un taux de départ satisfaisant, les collectifs se positionnent sur les différents lieux de départ et complètent collectivement le programme attendu.

M. GOIMARD réitère la demande de chiffres pour leur permettre d'échanger entre eux. Le Directeur communiquera des chiffres dans le respect du secret commercial.

Le Directeur propose 2 axes de travail pour cet été :

- L'office de tourisme sait analyser quels sont les besoins sur chaque site pour répondre aux attentes des clients et en faire un bilan.

A partir de ce bilan, nous pouvons dire à BMS, quel serait le programme idéal à partir des différents sites de départ. C'est à l'association de répartir entre eux les sorties du programme.

- Un bureau montagne = un point de départ. Chaque bureau intervient uniquement sur son site d'installation.

M. GOIMARD fait remarquer la difficulté de se mettre d'accord au sein de l'association tant qu'il manque un collectif autour de la table.

M. SEBY demande que des informations complémentaires soient apportées au Conseil d'Administration afin que lors de la prochaine réunion, les administrateurs puissent trancher sur la suite.

Concernant la stratégie de l'OT sur la randonnée en générale, M. le Directeur précise que nous sommes multi-canaux sur tout et que l'OT répond à toutes les formes de randonnée.

### **Bilan partenariats 2024 (hébergements + activités)**

Pour les hébergements, nous avons dématérialisé la souscription des partenariats et la mise à jour des informations grâce à l'outil OPENEDIT.

Un bilan sur l'utilisation de ce nouvel outil sera réalisé en avril avec l'ensemble de l'équipe.

Rappel coût de la licence annuelle = 1 540 €

Pour les partenariats activités, pour l'instant nous sommes restés à la version à papier.

Concernant le nombre de partenariats, on constate un solde positif pour les meublés et gîtes : + 89 partenaires au 30.01.2024.

### **Mise en place du logiciel de GRC**

Le projet avance bien, une partie du personnel a été formée (administrateurs de la solution et managers), les conseillers touristiques le seront début mars.

L'utilisation effective est prévue à partir du 20 mars.

Cet outil va nous permettre d'enregistrer nos contacts clients, de les qualifier, d'assurer un suivi de leurs demandes et le cas échéant d'entretenir une relation d'avant séjour avec des envois de mails (j-15 / j-7 avant leur arrivée) pour leur pousser de l'information. Nous poursuivrons la relation après le séjour avec un questionnaire de satisfaction et une incitation à s'inscrire à nos newsletters pour les fidéliser.

### **Document « stratégie marketing »**

La rédaction du document « stratégie marketing » est terminée et le document a été remis aux administrateurs. M. le Directeur invite les administrateurs à le lire.

## Audit Qualité Tourisme

Les tests à distance sont en cours (clients mystère) – L'auditrice sera présente sur le territoire les 14 et 15 mars prochains.

L'Office de tourisme s'est fixé l'objectif ambitieux de passer au-dessus du score précédent qui était de 92% et rejoindre le peloton de tête.

## Jury Horizons

Il s'est réuni le 30 janvier dernier à Clermont pour la sélection des œuvres. Nous travaillons désormais à la répartition des œuvres sur le territoire.

## ERP : information des propriétaires de locations meublées

Début décembre, suite au courrier rédigé par la Préfecture et transmis aux mairies, nous avons transmis la lettre d'information prévention incendie pour les ERP (Etablissement Recevant du Public) de + de 15 personnes aux hébergements concernés (6 recensés sur notre base APIDAE).

M. CONSTANTIN profite de cette évocation des propriétaires de meublés pour demander combien de meublés fraudent sur la taxe de séjour.

M. le Directeur répond qu'une étude est en cours dans nos services sur la taxation d'office et sera présentée au Conseil Communautaire prochainement.

M. CONSTANTIN évoque 2 phénomènes sur les meublés : une augmentation du nombre de meublés et une accélération de la rotation des clients dans ces meublés. Cela a pour effet l'exclusion des habitants du territoire et il est donc temps de définir notre politique en matière de traitement des meublés. Il souhaiterait qu'on s'attaque en tout premier lieu aux fraudeurs.

M. CREGUT fait remarquer que ce débat est intéressant et qu'il faudrait le mettre à l'ordre du jour d'un prochain Conseil d'Administration pour en débattre ensemble entre professionnels et élus.

M. le Directeur acquiesce et précise que le classement des meublés sera aussi un sujet à aborder au regard des nouvelles dispositions nationales ainsi que l'immatriculation obligatoire des meublés qu'envisage de mettre en place l'Europe.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 18h15.

Le Président,  
Jean-François CASSIER

Le Secrétaire de séance,  
Luc STELLY

