

PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 5 février 2025

Le 5 février 2025 à 17h, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire à l'antenne de la Communauté de Communes à Besse et en visioconférence, sous la Présidence de Mme Jocelyne MANSANA, secrétaire-adjointe, remplaçant M. Jean-François CASSIER, empêché.

Date de la convocation : 23 janvier 2025

Début de séance :

Nombre de conseillers : En exercice : 20 – Présents : 12 – Pouvoirs : 1 - Votants : 13

Présents : Jocelyne MANSANA, Dominique ALAMARGOT, Alphonse BELLONTE, François CONSTANTIN, Sébastien DUBOURG, Jean-Michel FALGOUX, Lionel GAY, Bertrand GOIMARD, François GORY, Sébastien GOUTTEBEL, Marine - Alice POIZOT, Henri VALETTE.

Excusés : Jean-François CASSIER, Joffrey CHALAPHY, Stéphane CREGUT (pouvoir à Amélie PANCRACIO), Marylise GOIGOUX, Amélie PANCRACIO, Jacques PERRON (pouvoir à Jean-Michel FALGOUX), Patrick SEBY, Pierre SIMON.

Secrétaire de séance : Luc STELLY, Directeur.

En préambule M. le Directeur informe l'assemblée que Jean-François CASSIER, Président, est empêché en dernière minute et qu'il ne pourra pas participer à la réunion du Conseil d'Administration. Mme MANSANA Jocelyne, en sa qualité de membre du bureau et secrétaire-adjointe, est désignée Présidente de séance.

Mme la Présidente procède à l'appel, constate que le quorum est atteint et déclare que le conseil peut délibérer.

ORDRE DU JOUR :

Mme la Présidente propose de rajouter à l'ordre du jour le point suivant :

- Marque Caractère Sancy : labellisation d'un prestataire

Le Conseil d'Administration valide ce rajout.

Mme la Présidente annonce l'ordre du jour ainsi arrêté :

- **Administratif :**
 1. Adoption du procès-verbal de la réunion du 25 novembre 2024
 2. Compte-rendu marchés : Accord-cadre travaux d'impression 2025
- **Budget :**
 3. Remboursements parutions
 4. Débat d'orientations budgétaires 2025 (Définition des différents objectifs et orientations pour l'élaboration du budget 2025)
- **Conventions :**
 5. Marque Caractère Sancy : labellisation d'un prestataire
- **Questions et informations diverses**

Avant de débiter l'examen de l'ordre du jour, M. le Président CASSIER, par la voix du Directeur, souhaite adresser ses vifs remerciements aux médaillées du travail présentes en visioconférence en ce début de séance :

- **Nadia TEILLOT** a commencé à travailler pour l'Office de Tourisme de La Bourboule en janvier 1984 ; cela vient de faire 41 ans d'ancienneté.
Elle a reçu la médaille d'honneur du travail « GRAND OR » qui récompense 40 ans de services.
- **Marie-Hélène GUITTARD** : Voilà 36 ans que Marie-Hélène a intégré l'Office de Tourisme du Mont-Dore en septembre 1988
Elle a reçu la médaille d'honneur du travail « OR » qui récompense 35 ans de services.
- **Dominique VIALLE** a commencé à travailler pour l'Office de Tourisme de La Bourboule en 1988, il y a 36 ans.
Elle a reçu la médaille d'honneur du travail « OR » qui récompense 35 ans de services.

Les administrateurs félicitent également les 3 récipiendaires.

ADMINISTRATIF

Adoption du procès-verbal de la réunion du 25 novembre 2024

M. le Directeur partage la demande de M. Sébastien Dubourg, qui a la lecture du PV, a fait remarquer qu'il était bien présent et non excusé.

M. le Directeur répond que M. DUBOURG est bien noté dans les présents dès son arrivée en séance (cf. page 3 du document).

Il fait la proposition de rédaction suivante : rajout du terme « **Début de séance** » avant la liste des présents en page 1 afin que soient mentionnées à cet endroit les personnes présentes à l'ouverture de la séance, puis comme c'est déjà le cas, modification au fil du PV lors des arrivées et des départs.

Mme la Présidente soumet à l'approbation des membres présents lors de la séance du 25 novembre 2024, le procès-verbal de la réunion avec la prise en compte de la proposition du Directeur. Il est adopté à la majorité des membres présents lors de la séance du 25 novembre 2024 (abstention de M. DUBOURG).

Compte-rendu marchés : Accord-cadre travaux d'impression 2025

M. le Directeur informe l'assemblée que les lots de l'accord-cadre « Travaux d'impression 2025 » viennent d'être attribués ainsi :

- **Lot 1 : Impression Guide Sancy Bienvenue Eté 2025** : 6 offres reçues – Attributaire : Société ROTO France Impression 77 LOGNES – Montant maximum de l'enveloppe budgétaire = 61 000 € HT
- **Lot 2 : Impression divers supports** (magazines, plans de ville, flyers, affiches...) : 6 offres reçues – Attributaire : SAS MALVEZIN VALADOU (Imprimerie Champagnac) 15 AURILLAC – Montant maximum de l'enveloppe budgétaire = 20 000 € HT
- **Lot 3 : Impression cartes touristiques avec pliage** : 5 offres reçues – Attributaire : SAS MALVEZIN VALADOU (Imprimerie Champagnac) 15 AURILLAC – Montant maximum de l'enveloppe budgétaire = 8 000 € HT

BUDGET

Délibération n° 2025-001 – Budget : Régie de recettes « espaces publicitaires » : Remboursements partenariats 2025

- Vu les erreurs de souscription et de paiement en ligne réalisés lors de l'achat de partenariat « Hébergements 2025 » ou « Activités 2025 »,
- Considérant qu'il faut procéder au remboursement suivant :
 - MME GIRARD Lydie : remboursement de la somme de 9.60 €

Mme la Présidente de séance demande au Conseil d'Administration d'autoriser ce remboursement qui sera comptabiliser par un mandat au compte 673.

Le Conseil d'Administration, après en avoir délibéré,

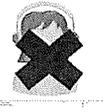
- **AUTORISE** le remboursement proposé ci-dessus et selon les modalités exposées.

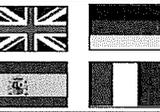
Pour : 13 voix / Abstention : 0 voix / Contre : 0 voix

Débat d'orientations budgétaires 2025

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 information des touristes en 2024

TELEPHONE	46 602	8 163	2 417	1 109	8 130 h
	Nb appels répondus	Nb appels perdus	Nb mails courriers	Nb envois plateforme	Permanence Téléphone
					
12/2023	48 534	5 961	3 245	2 705	8 127 h

ACCUEIL	99 983	1 571	18 821 h
	Accueil guichet	Nb étrangers	Permanence Accueil
			
12/2023	93 050	2 425	19 545 h

MAILS	803	5 770	1 510	3 184	405	1 359	13 031
	Accueil guichet	Téléphone	Billetterie	Inscriptions newsletters	Commande de docs	Demandes par mail	TOTAL MAILS COLLECTES
							

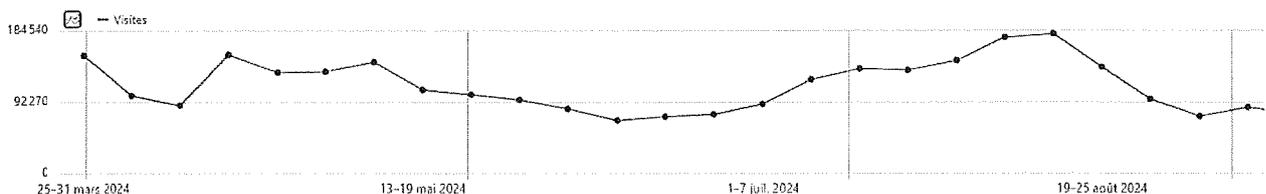
Les actions de communication/promotion de la destination

Peuvent être résumées ainsi :



Fréquentation du site Internet sancy.com

Plus de 9,6 millions de visites (7,4 millions en 2023) - 22 millions de pages vues
68% des internautes consultent notre site à partir de leur smartphone



Nb de visites par semaine : En moyenne elles dépassent les 90 000 par semaine.

Réseaux sociaux

Nous sommes présents sur les principaux réseaux sociaux avec d'importantes communautés : **98 964** abonnés sur Facebook – **14 774** sur Instagram – **3 760** sur X – **1 566** sur LinkedIn – **1 250** sur Youtube – **34** sur Pinterest - **4 032** abonnés et **76 700** likes cumulés sur TikTok.

Relations et accueils presse

12 accueils presse - 43 articles nationaux dont 14 sur Horizons - 18 journalistes rencontrés au workshop « s'évader en France »

Relations avec les prestataires touristiques

De nombreuses actions ont été réalisées au cours de l'année 2024 dont :

- Evolution de la marque Origine Sancy vers la marque Caractère Sancy et déploiement. A ce jour nous comptons 19 prestataires labellisés
- Mise à disposition et livraison de documentations touristiques chez les prestataires d'hébergements professionnels (163 000 documents livrés en 2024)
- Réalisation de deux ABC des pros numériques pour aider le personnel de nos prestataires à répondre à leurs clients sur les attraits touristiques du territoire
- Réalisation et diffusion d'un journal d'information sur les activités de l'office de tourisme
- Mise à disposition gratuite de Sancy TV chez 81 prestataires touristiques (installation – suivi et paramétrage)
- Aide à la labellisation Famille Plus et Qualidog
- Mise en place de la carte du curiste
- Organisation d'un éductour au Capucin à destination des prestataires touristiques en juin
- Organisation d'une rencontre entre les hôteliers et la CCI du Puy de Dôme
- Rencontres individuelles régulières de notre personnel avec les prestataires afin de mieux connaître l'offre du territoire
- Communications régulières via nos newsletters, l'espace pro sur le site Internet et le Facebook pro
- Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des prestataires au printemps 2024 (440 répondants)

Etat de la situation financière au 31.12.2024

En fonctionnement :

- + 272 468 € de recettes supplémentaires (soit + 5.8%) dont 165 186 € de taxe de séjour.
- 95 % des crédits ouverts pour les dépenses de gestion courante ont été consommés

Arrivée de Mme Amélie PANCRACIO (17h25)

Le nombre de conseillers et de présents est ainsi modifié :

Nombre de conseillers : En exercice : **20** – Présents : **13** – Pouvoirs : **2** - Votants : **15**

Présents : Jocelyne MANSANA, Dominique ALAMARGOT, Alphonse BELLONTE, François CONSTANTIN, Sébastien DUBOURG, Jean-Michel FALGOUX, Lionel GAY, Bertrand GOIMARD, François GORY, Sébastien GOUTTEBEL, Amélie PANCRACIO, Marine - Alice POIZOT, Henri VALETTE.

M. le Directeur précise que l'excédent de cette année de 544 223 € est en trompe l'œil. Si on fait abstraction des recettes exceptionnelles comme l'excédent de 2023 (919 013 €) et d'une reprise de provision de 300 000 €, l'excédent de l'exercice courant s'élève à 36 528 €. Il est important d'avoir cette précision pour la suite du débat.

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 (1 665 186 € en 2024) et
 - via des achats de marchandises (50 016 € de chiffre d'affaires en 2024) ou billetterie (314 157 € de CA) dans nos boutiques.
- 3/ **des prestataires** :
 - qui souscrivent à nos offres de services (1 293 hébergeurs et 409 prestataires d'activités sont partenaires fin 2024) et

- des prestataires qui nous reversent des commissions dans le cadre de la revente de leur billetterie (22 114 € en 2024).

Concernant la taxe de séjour, M. le Directeur précise que les montants présentés concernent les montants encaissés sur le budget concerné, mais il existe des décalages entre la taxe réellement collectée sur l'année et celle reversée sur l'exercice budgétaire. Certains reversent en retard la taxe collectée et de fait elle n'apparaît pas sur le même budget.

Il propose aux administrateurs de leur communiquer un état sur les nuitées déclarées chaque année et les montants correspondant afin de mesurer la réelle fréquentation du territoire. En réponse à M. DUBOURG et d'autres administrateurs, il est décidé de transmettre à chaque commune l'état de la taxe collectée par commune sur l'ensemble du territoire.

En réponse aux administrateurs, il précise que des actions ont également été mises en place pour un meilleur recouvrement tel que l'émission d'un titre si le règlement tarde à suivre la déclaration et la mise en place de la taxation d'office pour ceux qui ne déclarent pas et ne reversent pas la taxe collectée (12 dossiers traités en 2024).

M. BELLONTE demande si au niveau des taux appliqués nous sommes au plafond des taux autorisés ? M. le Directeur répond par la négative et propose de faire une projection pour une augmentation de ces taux ainsi qu'une étude comparative des taux appliqués sur les autres territoires du département.

Concernant les partenariats sur nos offres de service, M. le Directeur fait remarquer la moindre représentation des commerces et le fait que cela peut-être pénalisant en termes d'image et d'attractivité du territoire avec l'absence de certain type de commerce faute de partenariat sur certaines communes (boulangerie par exemple).

M. CONSTANTIN précise que pour s'être entretenu avec des commerçants, certains considèrent l'Office de Tourisme comme une mission de service public et ils ne comprennent pas pourquoi ils devraient payer des partenariats pour qu'on parle d'eux. Mme ALAMARGOT partage également cette remarque.

M. le Directeur indique qu'il faudrait peut-être envisager d'autres supports de communication plus pertinents pour leur visibilité (plans de ville – carte ...). L'Office de tourisme va faire une étude là-dessus. Mme PANCRACIO suggère une démarche commerciale plus agressive.

M. le Directeur insiste sur le fait que même si l'Office de Tourisme n'amène pas directement le client chez le prestataire, c'est grâce au travail de notoriété et de promotion qu'il fait en amont que le commerçant peut bénéficier des retombées touristiques.

Mme POIZOT fait remarquer que c'est aussi au Département de faire la promotion du territoire.

Concernant les commissions, Mme PANCRACIO suggère de valoriser davantage la promotion de l'assurance annulation auprès des hébergeurs.

En investissement :

- Pas d'emprunt en cours
- Les restes à réaliser s'élèveront à 20 029.61 €

Etat du personnel au 31.12.2024

Les effectifs restent stables ; L'OT Sancy a employé 64 personnes au cours de l'année 2024 soit 44.46 équivalents temps plein (2023 : 64 salariés pour 43.97 ETP).

Au 31/12/24 l'équipe est composée de :

- 36 salariés en CDI (1 sortie SANCHO remplacée par TARDY + 1 entrée DUCHER en remplacement de NICOT sortie en septembre 2023)
- 8 salariés en contrat saisonniers : 3 postes de conseillers touristique temps plein pour saison hiver sur chaque versant, soit 6 personnes + 1 poste APC Super Besse + 1 poste temps partiel vacances scolaires Chastreix.
- 2 apprenties : 1 conseillère touristique versant sud étudiant BTS tourisme 2ème année + 1 assistante RH (bac + 3) suite préconisations Appui RH et pour finaliser la mise en place du logiciel SIRH

7 stagiaires ont été accueillis de la 3e au bac+3 ; partenariat avec les collèges et des écoles régionales (Lycée de Chamalières, section art Godefroy de Bouillon)

2 apprenties diplômées en cours d'année qui ont quitté la structure : 1 BTS tourisme et 1 Bachelor spécialité communication.

Les orientations budgétaires pour 2025 :

LES RECETTES 2025 (hors excédent et reprise de provisions)

- La subvention de la communauté de communes = 1 150 000 € (dans le cadre de la convention d'objectifs triennale 2025 à 2027 il a été décidé une diminution annuelle de 100 000 € de la subvention par rapport aux années précédentes)
- Les subventions Horizons = 35 000 €
- Les recettes commerciales pouvant être estimées à environ 638 000 € (ventes boutique/billetterie – ventes de partenariats – commissions)
- La taxe de séjour : le Conseil d'Administration doit se prononcer pour déterminer le montant estimé. Habituellement nous faisons la moyenne des 3 années précédentes ce qui correspondrait à 1 685 000 €.

Par prudence M. le Directeur propose d'inscrire 1 650 000 € pour pallier toute baisse de fréquentation.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide cette proposition et arrête le montant de 1 650 000 € à inscrire en recettes prévisionnelles de taxe de séjour pour 2025.

Pour conclure avec les recettes, M. le Directeur indique qu'il n'est pas prévu de reprise de provisions sur l'exercice 2025.

LES DEPENSES 2025

Les dépenses nouvelles à examiner pour la mise en place du budget 2025 :

➤ **Changement de logiciel de caisse et du logiciel de communication interne :**

Les deux logiciels que nous utilisons actuellement posent problème.

• **Pour Aloa Commerce** que nous utilisons pour la caisse, il ne sera plus possible de faire de la vente en ligne via notre site Internet comme nous le faisons actuellement à partir de fin mars. Cout annuel actuel = 1 700 €

Nous avons recherché une autre solution : Première estimation = 6 400 € de mise en place et formation et 5 450 € de fonctionnement annuel.

• **Pour Workplace** que nous utilisons pour notre communication interne et le stockage de notre base documentaire, il cessera son activité fin août. Cout annuel actuel = 1 921 €.

Nous avons recherché une autre solution : Première estimation = 2 480 € de mise en place et formation et 5 054 € de fonctionnement annuel.

M. GAY demande si l'évolution des prestations justifie ces augmentations des coûts de fonctionnement annuel ?

M. le Directeur répond par l'affirmative car les 2 nouveaux logiciels et notamment celui pour la caisse permettront de faire davantage de choses. A terme nous pourrons vendre des produits combinés par exemple.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide les changements de logiciels et demande de prévoir les crédits nécessaires au budget 2025.

➤ **Le passage à la semaine de 4 jours et son impact budgétaire (frais d'avocat conseil et rachat RTT)**

Un sondage sur les différentes propositions d'organisation a été réalisé fin décembre.

M. le Directeur en présente les résultats.

A noter que dans les différentes remarques, les salariés expriment leur attachement à la qualité et à la garantie de l'efficacité de leur travail. Qu'ils sont conscients à la fois de l'impact positif pour leur qualité de vie personnelle, et à la fois qu'il faudra une efficacité accrue pour des résultats constants, voire en progression.

M. le Directeur précise quand terme de planning d'organisation, il sera compliqué d'envisager une mise en place ce printemps et qu'il faudra plutôt visé l'automne.

En termes de surcoût sur une année pleine cela va représenter 55 000 € et il faudra prévoir des coûts d'accompagnement juridique à hauteur de 5 000 €.

Mme PANCRACIO fait part de ses craintes et réticences car plusieurs points l'interrogent. Dans les exemples qui ont été évoqués, il s'agit d'entreprises privées qui peuvent mesurer la productivité du travail (CA – résultats), ce qui ne correspond pas à notre modèle, nous ne générons pas de valeur ajoutée quantifiable monétairement.

Concernant la réduction de travail de 3 heures, quelles sont les méthodes de travail qui vont permettre de réaliser le même travail avec 3 heures en moins.

M. le Directeur répond qu'une réflexion en amont a déjà été enclenchée à ce sujet. Il est prouvé que lorsque les personnes travaillent 4 jours, parce que cela leur apporte un gain personnel, elles trouvent des solutions pour être plus efficaces.

La motivation personnelle est plus facile à apporter dans ce cadre. Il rappelle que l'objectif est d'être plus attractif en termes d'emploi.

Mme PANCRACIO, en sa qualité d'élue, indique que cette proposition de semaine de 32h peut aussi être mal perçue des employés communaux. Ce qui peut être aussi le cas des prestataires touristiques qui font plutôt faire 39h à leurs salariés.

M. le Directeur fait remarquer que chaque profession publique ou privée a ses propres modes de fonctionnement et les avantages qui y sont rattachés.

M. BELLONTE demande si la grille des salaires a été réévaluée et si les rémunérations sont attractives par rapport aux missions et aux autres territoires ? Le Directeur répond que oui et que de nombreux avantages sociaux ont été accordés récemment.

M. DUBOURG demande si un agent fait 35h, les 3 heures en plus par rapport aux 32h seront payées en heures supplémentaires ? M. le Directeur répond que c'est sur ces points que nous devons nous faire accompagner juridiquement.

M. GOIMARD demande si les employés ne seraient pas plus intéressés d'être payés un peu plus en continuant à faire 35h, l'enveloppe de 55 000 € pourraient servir à cela. M. le Directeur répond que l'augmentation de salaire est un levier qui a une durée limitée et après la motivation retombe.

Par principe M. GAY serait favorable à ce dispositif mais il estime que le projet n'est pas suffisamment abouti. Il faut une expertise juridique pour bien cadrer cela. Par ailleurs, la mise en place risque d'intervenir en fin d'année et par conséquent en fin de mandat pour les élus et il estime qu'il serait préférable de bien travailler les scénarios et que ce soit les prochains élus qui prennent cette décision stratégique car il faudra qu'ils expliquent ce dispositif à leurs propres équipes. Il faudrait profiter du temps qu'il reste à ce Conseil d'Administration pour peaufiner la proposition.

M. DUBOURG et M. BELLONTE rejoignent totalement ces propos.

Mme ALAMARGOT fait remarquer que les gérants de camping, qu'elle a interrogés, ne sont absolument pas d'accord sur ce dispositif de 32h payées 35h.

Mme PANCRACIO fait remarquer que le contexte actuel national n'est pas favorable à cette réduction de temps de travail.

M. GAY résume que c'est un débat politique au sens noble du terme qui a un lien avec le contexte économique et qui a un lien avec la fin de mandat municipal. Vu qu'il manque des éléments d'appréciation, on profite de cette année 2025 pour peaufiner le dossier qui sera alors prêt pour les futurs élus qui décideront en fonction de la réalité économique du moment.

L'ensemble du Conseil d'Administration valide la proposition de M. GAY.

➤ **Communication/Promotion**

Maintien des objectifs ?

- A l'échelon national :

Depuis plusieurs années, nous nous sommes fixés comme objectif de remplir les hébergements du massif et donc de se concentrer sur des clientèles qui génèrent du séjour avec nuitée(s) et donc de concentrer la majorité de nos moyens à l'échelon national.

- Concernant l'échelon local et régional, nous réalisons des actions qui s'appuient sur l'actualité et laissons le champ libre d'actions pour nos prestataires touristiques.

- A l'échelon international. Pour le moment nous nous concentrons sur la presse étrangère de proximité (Belgique – Allemagne – Pays Bas ...) en collaboration avec le CD 63.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide le maintien des objectifs

Répartition budget communication par saison ?

Actuellement 65 % sur saison printemps-été-automne et 35% sur saison d'hiver.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide cette proposition de répartition budgétaire.

Imprimés : Guide Sancy Bienvenue : réalisation d'une seule version annuelle ?

Dans le cadre de notre démarche RSE et dans l'objectif d'obtention de la marque Destination d'Excellence (qui va remplacer Qualité Tourisme), nous avons entrepris avec les équipes une réflexion sur l'impression de nos supports de communication.

A ce titre, nous envisagerions de conjuguer les versions Hiver et Printemps-Eté-Automne du Sancy Bienvenue en une brochure annuelle pour éviter les informations redondantes.

Ceci nous permettrait également de mieux répondre à la demande d'information hors neige durant la période hivernale.

Cette décision aura une incidence sur le budget 2025 car nous devons à la fois prendre en compte l'impression de l'Eté 2025 + l'impression de la brochure annuelle qui concentrera l'Hiver 2025/2026 et Eté 2026.

M. GAY demande si le nombre de pages d'une brochure annuelle a été estimé.

M. le Directeur répond qu'aujourd'hui on fait 120 000 exemplaires si on additionne les 2 versions ce qui représente 13,4 millions de pages imprimées. Si on fait une édition optimisée en 120 000 exemplaires cela représenterait 12,9 millions de pages soit 500 000 pages en moins imprimées soit – 7% pour la première année.

Pour les années suivantes si on gère bien les stocks, on doit pouvoir diminuer de 10 000 exemplaires soit une économie de 1,7 millions de pages.

M. GAY précise qu'au-delà des pages gagnées qui est un premier objectif, c'est surtout l'esprit que cela suppose qui est intéressant. On est vraiment dans la complémentarité entre nos territoires et nos communes, entre les points forts de l'été et de l'hiver c'est-à-dire que le vacancier, qui est dans un premier temps intéressé par l'hiver va aussi découvrir les offres de l'été et cela peut lui donner envie de revenir.

M. le Directeur indique que l'édition ira de novembre à novembre. Cela imposera de prendre en compte un surcout de réalisation sur le budget 2025 estimé à 45 000 €. Des pistes d'économies sur d'autres postes comme par exemple le non renouvellement de goodies permettront d'absorber ce surcout.

M. GOIMARD demande si cette brochure est diffusée seulement sur le territoire ? M. le Directeur répond que nous en diffusons une partie à l'extérieur du Sancy (offices de tourisme, campings...) et 50 % du document est diffusé par nos prestataires.

Mme PANCRACIO fait remarquer que les activités qui se créent en cours d'année devront patienter. M. le Directeur lui répond qu'elles pourront quand même être présentes sur le site Internet en attendant.

Mme MANSANA demande si on a vu des exemples ailleurs qui gèrent les 4 saisons. M. le Directeur répond que c'est notre configuration actuelle qui est un cas particulier. Les autres destinations proposent généralement une seule brochure annuelle.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité valide la réalisation d'une seule version annuelle.

➤ **Partenariat Jeunes sportifs 2025 : déterminer les attributaires et l'enveloppe budgétaire.**

En 2024, nous avons accompagné 3 jeunes sportifs :

- Nicolas VALENTIM originaire de La Bourboule – Para-athlète en rugby fauteuil qui a participé aux Jeux Olympiques de Paris
- Alexandre et Quentin MEYLEU originaires de Chambon sur Lac – Trailers de haut niveau.

En réponse à Mme PANCRACIO, M. le Directeur indique que nous n'avons pas eu d'autres demandes de sportifs.

Mme POIZOT demande s'il n'a jamais été envisagé de sponsoriser une équipe de sport collectif, comme l'équipe féminine de rugby de Romagnat par exemple ?

M. le Directeur rappelle l'objectif premier qui était de soutenir des sportifs du territoire, avec des valeurs du territoire de solidarité et de lieu d'entraînement.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité autorise la reconduction des partenariats sportifs avec ces 3 athlètes.

➤ **Voyage d'étude organisé par le Bureau.**

Il est prévu la réalisation d'un voyage d'étude à l'automne 2025 pour l'ensemble du personnel et les administrateurs qui le souhaitent. Il faut prévoir une enveloppe budgétaire pour cela.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité autorise l'ouverture des crédits nécessaires pour la réalisation de ce voyage d'étude.

➤ **Portes ouvertes établissements publics touristiques.**

Afin de mieux faire connaître aux sancylois et aux prestataires touristiques, les établissements publics touristiques de notre territoire, comme demandé dans la nouvelle Convention d'Objectifs, nous vous proposons d'organiser des journées portes ouvertes dans ce type de structure. Proposition de financer 3 journées portes ouvertes en 2025.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité autorise l'ouverture des crédits nécessaires pour le financement de ces 3 journées portes ouvertes.

➤ **Programme de fidélisation/ou de réduction**

Avant de travailler sur ce sujet, M. le Directeur suggère d'attendre la proposition du Conseil Départemental 63.

➤ **Aménagements bureaux de tourisme de La Bourboule**

Actuellement nous disposons de 3 devis qui s'élèvent à 7 368 € - 10 229 € et 20 118 €.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité autorise l'ouverture des crédits nécessaires sur la base du devis intermédiaire.

➤ **Remplacement véhicule**

Il nous faudra peut-être remplacer un véhicule qui comptabilise de nombreux kilomètres au compteur et qui commence à coûter cher en entretien.

Le Conseil d'Administration à l'unanimité autorise l'ouverture des crédits nécessaires pour le remplacement du véhicule le cas échéant.

CONVENTIONS

Marque Caractère Sancy : labellisation d'un prestataire

M. le Directeur propose de labelliser le prestataire suivant :

- GAEC DE LA PIERRE BLEUE à ST DIERY

Le Conseil d'Administration à l'unanimité décide d'attribuer la marque « Caractère Sancy » au prestataire mentionné ci-dessus.

QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES

- Fréquentation vacances d'hiver

Les résultats du sondage auprès des hébergeurs montrent des taux élevés de fréquentation pour les 2 premières semaines. La 4^{ème} semaine est plus faible, elle concerne uniquement notre zone. Il peut encore y avoir des réservations de dernière minute et il y aura aussi de la fréquentation en journée des habitants du Puy de Dôme.

- Inauguration Horizons

La soirée inaugurale est prévue le 12 juin.

- Atelier Hoteliers du Sancy / CCI du Puy de Dôme

La semaine dernière, nous avons organisé en collaboration avec la CCI un atelier à destination des hôteliers de notre territoire. L'objectif était de leur présenter toutes les aides existantes. Une douzaine d'hôteliers ont répondu présents et ont apprécié cet atelier. Cette réunion a dégagé des pistes de travail pour mettre en place d'autres ateliers sur des sujets pointus. Il faudra trouver les intervenants.

Il a notamment été évoqué la proposition d'offres alternatives à la restauration classique dans leur établissement.

M. CONSTANTIN demande s'il y a une tendance des hôteliers à devenir des hôtels sans restaurant ?

M. le Directeur répond que pour certains oui, ils ont d'ailleurs sauté le pas mais n'ont pas d'autres offres alternatives pour leur clientèle et ils s'aperçoivent que cela peut poser problème. D'autres se posent la question face aux problèmes de recrutement qu'ils connaissent.

M. CONSTANTIN estime qu'en faisant cela, ils se coupent de la clientèle thermale qui est une véritable rente de par la durée du séjour de 3 semaines et qui revient 3 années de suite.

Mais il reconnaît que c'est la liberté des entrepreneurs de définir leur stratégie.

M. le Directeur précise que les hôteliers présents venaient de différents territoires du Sancy et que cette réflexion n'était pas partagée par tous les hôteliers.

- Intervention Mme ALAMARGOT

En sa qualité de représentante de l'hôtellerie de plein air, elle a interrogé ses collègues gérants de camping sur d'éventuels sujets ou remarques à transmettre au Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme :

- Formation du personnel saisonnier des campings

L'Office de tourisme a-t-il la possibilité d'organiser des journées pour former les saisonniers ?

M. le Directeur répond : Cela a déjà été réalisé il y a quelques années. On le fait aussi à destination du personnel des sociétés de remontées mécaniques. La difficulté est de trouver une date qui convienne à tout le monde vu les arrivées échelonnées des saisonniers. Il est tout à fait d'accord pour travailler ensemble et trouver la bonne période.

M. GAY demande si pour contenter le plus grand nombre on ne pourrait pas prévoir une plaquette ou une vidéo. M. le Directeur répond que la plaquette existe déjà, il s'agit de l'ABC des pros qui est consultable en version numérique dans l'espace pro de notre site Internet.

Mais il est peut-être possible d'arrêter une matinée avec les campings pour la formation de leur personnel et Mme ALAMARGOT pourra faire une proposition d'organisation.

Lionel GAY, Sébastien DUBOURG et Sébastien GOUTTEBEL quittent la réunion (18h57).

- Participation des hébergeurs aux salons aux cotés de l'Office de Tourisme

M. le Directeur répond que dans notre stratégie, on ne fait pas du tout de salons. Le seul auquel nous participons est celui de « Origine Auvergne » car nous sommes invités par le Département.

La raison est que le ratio temps passé/budget par rapport aux retours est assez faible.

Et sur un salon il faut des choses très précises telles que des prix, des propositions... auxquels l'Office de Tourisme ne peut pas répondre, les prestataires sont dans ce cas mieux placés.

- Mise en place de partenariats avec des prestataires d'activités

Certains prestataires d'activités sollicitent directement les campings pour des partenariats. L'Office de Tourisme pourrait-il fédérer les partenariats sous forme d'une carte par exemple ?

M. le Directeur répond que cela a déjà été fait par le passé (Club Sancy) mais il était difficile de motiver les prestataires d'activité à adhérer à ce dispositif, certains préférant gérer eux-mêmes en direct leurs avantages. Il précise qu'actuellement il existe la carte du curiste mise en place par l'Office de Tourisme et distribuée par les établissements thermaux à l'arrivée du curiste. Cette carte donne des avantages et réductions négociés chez certains prestataires. Ce dispositif émane d'une demande très spécifique des établissements thermaux.

M. le Directeur veut bien réexaminer ce sujet mais il se demande si c'est à l'Office de Tourisme de coordonner tout cela ou si cela fait partie de la politique commerciale de chaque prestataire ? Il propose de répertorier avec l'aide de Mme ALAMARGOT les prestataires d'activités/visites qui sollicitent les campings et voir s'ils seraient intéressés par un dispositif collectif.

- Réalisation de photos pour la promotion des prestataires

L'Office de Tourisme pourrait-il proposer un service de photographie payant aux prestataires, ce qui permettrait d'avoir une qualité homogène des photos ?

M. le Directeur répond que cela a déjà été envisagé et abandonné car on rentrait dans le champ concurrentiel des photographes professionnels.

Il avait été aussi envisagé de certifier les photos des meublés de façon à ce que le client soit sûr que la photo mise sur l'annonce du prestataire corresponde bien à la réalité. L'idée était de réaugmenter l'assurance du client.

Mme PANCRACIO suggère que l'Office de Tourisme négocie un partenariat avec un ou des photographes professionnels du territoire qui proposeraient un tarif préférentiel aux prestataires partenaires. M. le Directeur va travailler sur cette proposition.

- Remplacement de la brochure papier

M. le Directeur répond qu'au regard des sondages cet outil en version papier est encore largement plébiscité et il a une vraie utilité. Toutefois sa version numérique est téléchargeable sur notre site Internet.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 19h07.

Le Président,
Jean-François CASSIER



Le Secrétaire de Séance
Luc STELLY

