



COMPTE-RENDU DE SEANCE ET RELEVÉ DES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU SANCY Séance du 17 juin 2015

Le **17 juin 2015 à 14h30**, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme Communautaire du Sancy, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à la salle des conférences au Mont-Dore, sous la Présidence de M. André GAY.

Date de la convocation : 1^{er} juin 2015

Nombre de conseillers : En exercice : **34** – Présents : **19** – Votants : **24**

Présents : André GAY, Président, Michel BABUT, Alphonse BELLONTE, Sébastien BERTRANK, Éric BRUT, Joël CHARBONNEL, Stéphane CREGUT, Patrick DEAT, Jean-François DUBOURG, Philippe DUBOURG, Jean-Michel FALGOUX, Loïc GUEROULT, Pascal MICHELIN, Pierre MOINS, Amélie PANCRACIO, Michel POUGHON, Gilles RANC, Patrick SEBY, Patricia VERGNOL.

Excusés : Agnès BERTET, Marie-Elisabeth CROZET, Stéphanie ESTRADE, Sébastien GOUTTEBEL, Philippe GRAS, Etienne GUICHARD, Christel LA RIVIERE, Fabienne LEGROS, Carole NORE, Jacques PERRON.

Absents: Hugues DANJOUX, Catherine GATIGNOL, Sébastien GATIGNOL, Johan JACLARD, Henri VALETTE.

Pouvoirs : Etienne GUICHARD à Éric BRUT – Carole NORE à Patrick SEBY- Philippe GRAS à Jean-François DUBOURG – Marie Elisabeth CROZET à Alphonse BELLONTE – Sébastien GOUTTEBEL à Michel BABUT.

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

ORDRE DU JOUR :

1. Retour enquête qualité Hiver
2. Régie de recettes : Avenant arrêté de création - Nouveaux tarifs
3. Budget 2015 : DM 1
4. Evolution du personnel
5. Bilan parutions hébergements non classés
6. Modalités et tarifs hébergements 2016
7. Evolution brochures été et hiver
8. Modalités de gestion du point d'accueil et de la Maison des Fromages d'Egliseneuve d'Entraigues
9. Présentation du nouveau site Internet
10. Proposition Vulcania pour réservation de séjour sur sancy.com
11. Questions et informations diverses

RETOUR ENQUETE QUALITE HIVER

Comme le prévoit notre labellisation « Qualité Tourisme », la synthèse des principales récurrences des fiches qualité complétées durant la saison hiver 2014/2015 est présentée au groupe de travail local. Le Directeur indique au Conseil d'Administration que dans le cadre du label, un audit de l'Office de Tourisme est programmé début décembre.

DELIBERATION N° 2015-06-17-001 – Régie de Recettes « activité commerciale » - Avenant à l'arrêté de création

Afin d'identifier plus clairement la régie instituée pour l'encaissement de recettes relatives à l'activité commerciale et qui est utilisée pour l'encaissement des ventes de marchandises et de billetterie, réalisées dans les bureaux de tourisme, le Directeur propose d'intituler cette régie : régie de recettes boutique.

Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter un avenant à l'arrêté de création de la régie de recettes, qui précisera cet intitulé dans son article 1. Il est donc proposé de modifier l'article 1 ainsi :

Article 1 :

Il est institué une régie de recettes intitulée « régie de recettes boutique » auprès de l'Office de Tourisme du Sancy.

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

- Décide de nommer « régie de recettes boutique » la régie instituée pour l'encaissement de recettes relatives à l'activité commerciale
- Adopte la modification de l'article 1 de l'arrêté de création tel que proposé ci-dessus.

DELIBERATION N° 2015-06-17-002 - Régie de recettes boutique - Nouveaux tarifs

Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter les tarifs des marchandises proposées ci-après qui seront vendues par le biais de la régie de recettes boutique :

Marchandises taxées 20 %			Prix de vente TTC	Prix de vente HT
Bob	2015	Prix public	13,00 €	10,83 €
Bob	2015	Prix revendeurs	11,00 €	9,17 €
Sac à dos	2015	Prix public	10,00 €	8,33 €
Sac à dos	2015	Prix revendeurs	8,00 €	6,67 €
Tee-shirt Origine Sancy Vert	2015	Prix public	10,00 €	8,33 €
Tee-shirt Origine Sancy Vert	2015	Prix revendeurs	8,00 €	6,67 €
Tee-shirt Vintage	2015	Prix public	15,00 €	12,50 €
Tee-shirt Vintage	2015	Prix revendeurs	13,00 €	10,83 €
Prestations Exonérées				
Prix de vente	2,10 €	2,80 €	3,80 €	4,40 €
	5,90 €	8,70 €	10,80 €	14,80 €
	15,60 €			

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**, adopte les tarifs proposés ci-dessus.

DELIBERATION N° 2015-06-17-003 - Budget 2015 – Décision modificative budgétaire n°1

Afin d'annuler des titre émis sur l'exercice précédent, nous devons procéder à l'émission de mandats sur le compte 673 (titres annulés sur exercices antérieurs). Pour permettre l'émission de ces mandats nous devons ouvrir des crédits au compte 673.

Le Président propose de procéder à un virement de crédit de compte à compte en dépenses de fonctionnement comme suit :

Décision modificative budgétaire n° 1

Désignation		Dépenses	
Compte	Intitulé	Diminution de crédits	Augmentation de crédits
22	Dépenses imprévues	-1 000 €	
673	Titres annulés (sur exercices antérieurs)		+ 1 000 €
TOTAL		- 1 000 €	+ 1 000 €

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**, adopte la décision modificative budgétaire n°1 proposée ci-dessus.

DELIBERATION N° 2015-06-17-004 – Personnel – Evolution

Discussion sur les évolutions du personnel.

BILAN PARUTIONS HEBERGEMENTS NON CLASSES

Le Directeur présente le bilan des observations négatives reçues concernant les meublés.

En 2014 : sur 41 observations négatives, 10 ont concerné des meublés non classés.

En conséquence le Directeur propose de continuer à autoriser la parution des meublés non classés ainsi que des hôtels, campings et résidences hôtelières non classés sur le site Internet de l'Office de Tourisme pour 2016.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**, autorise la parution des meublés non classés ainsi que des hôtels, campings et résidences hôtelières non classés sur le site Internet de l'Office de Tourisme pour 2016.

DELIBERATION N° 2015-06-17-005 – Parutions Hébergements 2016 -Offres de services sur le site Internet et encarts publicitaires : modalités et tarifs

L'Office de tourisme du Sancy souhaite proposer aux prestataires d'hébergement du massif des offres de services payantes ainsi que des encarts publicitaires dans sa brochure « Hébergements 2016 ».

Le Directeur soumet à l'approbation du Conseil d'Administration les tarifs des prestations proposées ainsi que les modalités de parution concernant le site www.sancy.com et la brochure Hébergements 2016 présentés en annexe.

Le Directeur propose d'accorder une réduction de 10% sur le montant total à partir de la 3^{ème} prestation achetée selon les conditions stipulées dans les modalités de parution.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**, adopte les tarifs des prestations proposées et les modalités de parution présentées en annexe ainsi que l'octroi d'une réduction de 10% sur le montant total à partir de la 3^{ème} prestation achetée selon les conditions stipulées dans les modalités de parution.

EVOLUTION BROCHURES ETE ET HIVER

Le nombre de brochures de préparation de séjour diffusées diminue depuis quelques années et il convient de s'interroger sur l'opportunité de continuer à imprimer deux éditions : une printemps/été/automne et une hiver dont un certain nombre de pages sont redondantes dans chacune des éditions.

Le Directeur propose de réaliser à compter de septembre 2016 une seule brochure qui couvrira l'ensemble de l'année et à laquelle sera rajouté un additif en cours d'année pour intégrer les nouveautés. Cette formule aurait l'avantage de réduire les coûts de réalisation et d'impression et permettrait de mettre en avant simultanément les deux saisons. La nouvelle brochure serait éditée à 15 000 exemplaires.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, **à L'UNANIMITE**, accepte la proposition du Directeur.

DELIBERATION N° 2015-06-17-006 – Modalités de gestion du point d'information à Egliseneuve d'Entraigues

Le Directeur présente à l'assemblée les modifications qui vont intervenir quant à la gestion du point d'information de l'Office de Tourisme à Egliseneuve d'Entraigues étant donné que la commune a confié à un prestataire privé la gestion de la Maison des Fromages pour laquelle nous assurons jusqu'à présent une permanence pour la visite et la dégustation. La fréquentation de la partie « Information » ne justifiant pas une présence quotidienne, le Directeur propose d'assurer une permanence de l'Office de tourisme 3 jours par semaine et de confier par convention au prestataire privé la gestion de la diffusion de la documentation et de l'affichage les autres jours.

Le Président propose d'établir une convention de prestation entre l'Office de Tourisme et le prestataire privé. Elle prévoira le versement d'une indemnité compensatrice au prestataire pour la saison estivale 2015. Le Président propose au Conseil d'Administration d'adopter le projet de convention présenté en annexe de la délibération.

Après examen et délibéré, le Conseil d'Administration, à **L'UNANIMITE**, adopte les nouvelles modalités de gestion proposées pour le point d'information à Egliseneuve d'Entraigues et autorise :

- le versement d'une indemnité au prestataire pour la saison estivale 2015.
- le Directeur à signer le projet de convention proposé.

PRESENTATION DU NOUVEAU SITE INTERNET

Le nouveau site Internet est en cours d'achèvement. Le Directeur le présente au Conseil d'Administration. Une place prépondérante sera faite aux photos.

Le Directeur souhaite que le Conseil d'Administration se prononce sur un certain nombre de points :

- Ordre d'affichage des résultats de recherche :

Concernant l'ordre d'affichage des résultats de recherche pour les hébergements, le Directeur propose 2 solutions :

- soit l'ordre est établi en fonction de la date de mise à jour du planning, les mises à jour les plus récentes étant présentées en premier.
- soit l'ordre est établi de façon aléatoire par internaute.

Le Conseil d'Administration se prononce pour la première solution.

Pour les activités et les commerces, l'ordre sera aléatoire par internaute.

- Gestion des disponibilités

La gestion des disponibilités s'effectuera désormais à partir de l'interface du nouveau site qui est beaucoup plus simple et conviviale.

Concernant la gestion des disponibilités, le Directeur évoque le cas des hébergeurs qui valident la date de mise à jour mais dont le planning est faux. Ce comportement est très préjudiciable pour l'internaute et pour la crédibilité de notre site. Désormais, l'internaute a la possibilité de signaler une erreur à partir de la fiche du prestataire et peut par conséquent signaler un planning faux. Aussi le Directeur propose de mettre en place une sanction sur le principe suivant :

- En cas de signalement, l'Office de Tourisme alerte l'hébergeur par mail et donne un délai de réponse de 48h pour la mise à jour réelle du planning.

- Si pas de réponse ou de changement sur le planning, l'Office de Tourisme fermera l'accès du prestataire à son interface de gestion (plannings, stats...) durant 7 jours, ce qui aura pour conséquence de rétrograder l'annonce du prestataire en fin de liste.

Le Conseil d'Administration valide ce principe de sanction.

- Avis clients

Le Directeur propose d'intégrer les avis clients pour toutes les fiches en synchronisation avec l'application mobile. Les avis seront publiés après un droit de réponse du prestataire.

PROPOSITION VULCANIA POUR RESERVATION DE SEJOUR SUR SANCY.COM

Vulcania nous a sollicités pour proposer de la réservation de séjours packagés (hôtel + Vulcania) sur sancy.com.

Pour ce faire Vulcania propose que l'Office de Tourisme du Sancy mette sur son site internet un module de réservation des packs Hébergement + Vulcania avec la technologie proposée par Vulcania. Les hébergements commissionnent Vulcania et Vulcania commissionnerait l'Office de Tourisme sur les ventes. Après discussion cette solution n'est pas retenue car cela demande d'utiliser un autre système de réservation que celui qui est mis en place avec le CRDTA, l'Office de Tourisme du Sancy et les hébergeurs (Open System).

Le Conseil d'Administration opte pour la solution suivante :

Une discussion sera engagée avec Vulcania, afin que les hébergeurs puissent inclure Vulcania dans leur package qui pourra être vendu en ligne par les hébergeurs et par l'Office de Tourisme (dans les conditions de réservation prévues par Sancy Résa).

QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES

- Association « Site remarquable du Goût » de Saint-Nectaire

Cette association souhaiterait intégrer parmi ces membres deux représentants du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme.

Les deux représentants seront désignés lors de la prochaine réunion.

- Regroupement Communauté de Communes

Le Directeur informe l'assemblée que le Préfet en charge du dossier du regroupement des Communautés de Communes procède actuellement à des consultations auprès des élus du département. Un projet de redécoupage sera proposé prochainement.

- Club Sancy

Suite à l'évolution du Club Sancy, M. CREGUT souhaiterait une réflexion sur la mise en place d'un avantage spécifique pour les clients qui viennent séjourner chez les hébergeurs du Sancy. Le Directeur en prend note.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h20.

Compte-rendu affiché le 30 juin 2015.