

# Comité de Direction

MARDI 15 Septembre 2020 à 15h00  
Maison du Tourisme – Vic sur Cère

## ORDRE DU JOUR :

- ▷ Présentation des actions de l'OT
- ▷ Statuts
- ▷ Installation du Comité de Direction
- ▷ Election Président, Vice-Président, membres ALT
- ▷ Questions diverses



# Communication interne CODIR

L'Office de Tourisme met à disposition toutes les ressources utiles

Espace réservé aux membres du  
CODIR accessible par mot de  
passe sur le site internet

**Espace PRO Carladès**

Espace pro mdp = @Carlades\_Pro

Principalement téléchargement simple  
de pièces administratives réservées aux  
membres et non diffusables :

- Présentation projetée en séance
- Compte-rendu de réunion
- Pièces annexes (budgets, etc)
- Convention ComCom/OT 2020-2022
- Politique stratégie et qualité OT 2020
- Rapports d'activités annuels
- Plans d'actions annuels

BLOG accessible à tous les  
socio-professionnels

**<https://pro.carlades.fr>**

Toute l'information professionnelle  
concernant le fonctionnement de l'OT  
sous forme d'articles de blog, de liens  
et de documents utiles à télécharger :

- stratégie et engagements de l'OT,
- infos taxe de séjour, base de données, écoute clients, ambassadeurs, réseaux sociaux...
- services : conseil numérique, guide du partenaire, classement meublés



# « OT EN EPIC »

## **L'EPIC est un Établissement Public Industriel et Commercial.**

Son régime juridique est mixte, coexistence de règles de droit public et de droit privé. Le statut de l'EPIC (création, suppression, organisation, contrôle, puissance publique) relève du droit public, son activité (personnel, rapports aux fournisseurs, clients) relève du droit privé.

## **L'EPIC gère plusieurs types de missions touristiques :**

- des missions de service public : accueil, information, promotion, développement,
- des missions commerciales : billetterie, commercialisation de produits...

## **Quelles sont les principales caractéristiques d'un office de tourisme en EPIC ?**

- La présence obligatoire d'un directeur : l'OT est « administré » par un comité de direction et dirigé par un directeur. Il est le représentant légal de l'OT, il ordonne les dépenses, recrute les employés.
- C'est la Communauté de communes qui décide de la création de l'OT, les élus détiennent la majorité des sièges de l'EPIC.
- Une fiscalité privée, même si la compatibilité est publique et relève du Trésor Public.
- Le directeur et le comptable relèvent du droit public. Les autres salariés de l'établissement sont nommés par le directeur sur des contrats de droit privé.

## **Le Comité de Direction : organe délibérant**

Il se réunit au moins six fois par an, et à chaque fois que le Président le juge utile.

Le nombre des membres présents doit dépasser la moitié de celui des membres en exercice.



# Convention d'objectifs ComCom / OT

Elle fixe les objectifs, les missions confiées à l'OT, les moyens alloués.

## Missions de service public :

- accueil touristique, gestion des dates et horaires d'ouverture, matériel et personnel nécessaire
- information du public : brochures, affichage, site internet, réseaux sociaux...
- partenariats et conventions (Lioran, Pailherols, Raulhac...)
- promotion et communication en partenariat avec ALT, CDT, CRT : sites web, salons, presse, etc.
- valorisation territoriale mettant en avant les nouveautés et la diversité de l'offre touristique
- recensement de l'offre : hébergements, activités, sites, etc.
- coordination des partenaires du développement touristique local sur la totalité du territoire.

## Missions de service public complémentaires confiées à l'OT :

- pilotage et animation du développement touristique (recensement de l'offre événementielle, brochures et gestion base de données régionale)
- appui technique auprès de la Com Com sur tous les projets touristiques,
- appui technique auprès des acteurs touristiques, animation du réseau des prestataires touristiques dans un objectif d'adaptation à la demande des clients et d'innovation.
- animation territoriale avec les partenaires de l'OT ou les ambassadeurs, mise en place d'animations pour valoriser l'offre et la découverte du territoire
- démarche Qualité Tourisme : participation matérielle et financière ComCom, actions correctives, groupe Qualité de la destination au sein du CODIR



# Convention d'objectifs ComCom / OT

## Missions industrielles et commerciales :

- vente d'articles, de services ou d'animations visant à répondre aux attentes de la clientèle touristique (cartes et topoguides de randonnées, randonnées accompagnées, visites guidées, places de concerts et spectacles, jetons pour les bornes camping-cars, etc.)
- vente de prestations vers le public, les associations ou les acteurs du tourisme pour services rendus (promotion, publicité, partenariat, billetterie, services divers)
- participation aux outils de commercialisation du département et de la région
- gestion de la Taxe de séjour affectée directement au budget de l'EPIC
- gestion-exploitation d'équipements possible

## Obligations réciproques :

- l'OT fournit chaque année un rapport d'activité N-1, un plan d'action N, les budgets
- La ComCom attribue chaque année 140 K€, modifiable par avenant en fonction des missions complémentaires prises en charge par l'OT



**CF DOCUMENT « CONVENTION COMCOM – OT 2020-2022 »**

**téléchargement disponible sur l'espace pro réservé au CODIR ici :**

**<https://www.carlades.fr/espace-pro/>**



# Chiffres clés du Tourisme en Carladès

## ▷ Le poids du tourisme :

plus de 800 offres touristiques  
plus de 11 000 lits touristiques marchands et non marchands  
575 000 nuitées / an sur le territoire  
+ de 32 millions d'euros de retombées économiques liées au tourisme



## ▷ L'Office de Tourisme :

un réseau de près de 200 partenaires touristiques  
1000 participants aux animations via l'Office de Tourisme en 2019  
~ 24000 visiteurs accueillis par an  
360 courriers clients traités en 2019 (déjà 300 soit 80% en 8 mois en 2020)  
300 demandes clients par téléphone en 2019 ( déjà 600 soit X 2 en 2020 sur 8 mois)  
**Nouveau** : + de 40 demandes tchat depuis la mise en place sur l'été 2020

## ▷ L'impact du digital, quelques exemples :

108 000 visites sur notre site web depuis début 2020 soit X 2,5 par rapport à 2019  
156 000 vues de notre nouvelle vidéo Carladès sur les réseaux sociaux  
3400 abonnés Facebook et 1200 sur instagram  
5500 fiches randos consultées sur notre site web et 19000 directement sur Cirkwi



**Infos détaillées dans « Rapport d'activités 2019 »**

**téléchargement disponible sur l'espace pro réservé au CODIR ici :**

**<https://www.carlades.fr/espace-pro/>**



# Stratégie & Qualité OT 2020

- ▷ **Des lignes directrices** : Comité Régional du Tourisme AURA, Auvergne Destination Volcans, Destination « Massif Cantalien », Schéma de développement communautaire
- ▷ **Nos éléments de différenciation, nos forces** : un accueil numérique innovant; une équipe investie et professionnelle; un réseau d'ambassadeurs locaux; une communication numérique performante; le Massif Cantalien, plus grand volcan d'Europe
- ▷ **Les tendances du tourisme** : Les sources d'informations, les principales tendances du tourisme, la place du Cantal
- ▷ **Nos axes stratégiques et qualité** : Renforcer la notoriété du territoire au sein de la destination; renouveler l'accueil et adapter la communication clients; animer le territoire; créer de nouveaux services pour les pros



**CF DOCUMENT « Politique Stratégique & Qualité OT 2020 »**  
résumé et téléchargement disponibles sur le blog pro ici :  
[https://pro.carlades.fr/?page\\_id=1767](https://pro.carlades.fr/?page_id=1767)



# Un Office de Tourisme évolutif !

## **2012 → 2020** : volonté de l'équipe et du CODIR de s'engager dans la démarche Qualité Tourisme

▷ Formations internes, règles et procédures mises en place, engagements à respecter envers les clients, les professionnels, les institutions, démarche rigoureuse et lourde, tests mystères...

▷ **Décembre 2013** : 10<sup>ème</sup> OT récompensé en Auvergne (2 Cantal) sans écart sur ~ 180 critères

**Audit 2017** : appropriation qualité dans toutes les actions de l'OT, management, numérique

**Audit 2020** : audit complet à l'ouverture post COVID le 4 juin, score 99,5%, complété par de nouveaux tests mystères d'un cabinet spécialisé : mail, tél, tchat et sur place le 2 sept.

## **2014 → 2020** : évolution vers la professionnalisation numérique

▷ Formations internes, VAE chargé e-tourisme, rencontres d'autres OT numériques en France, rencontres entreprises sur salons, conception, cahiers des charges, suivi des travaux...

▷ **Juin 2014** : ouverture de la Maison du Tourisme mais long travail ensuite pour arriver à un fonctionnement opérationnel des outils

**Février 2015** : grâce aux caractéristiques du bâtiment notamment, obtention du classement catégorie I de l'OT qui valide la station classée tourisme

**Depuis 2015** : accompagnement des professionnels du tourisme dans la transition numérique

**Depuis ~ 2018** : travail accentué sur les outils embarqués (Cirkwi, appli...)

## **2018 → 2020** : place aux ambassadeurs

▷ Tendance nationale « comme un local », impulsion d'une nouvelle dynamique de communication basée sur le partage d'expérience (carte comme un local, nos coins préférés, tablette idées visite, magazine, conseil engagé...)

## **2020** : tourné vers les acteurs du tourisme pour construire ensemble de nouveaux services





# Qualité Tourisme et Classement cat 1



Jun 2020 :  
Taux de réussite  
de 99,48 %

## Label Qualité Tourisme : pour quoi faire ?

L'Office de Tourisme est régulièrement audité par des cabinets extérieurs et des visites mystères pour le renouvellement de sa Marque Qualité Tourisme indispensable au classement en catégorie 1 (plus haut classement national).

Pour l'OT, une volonté interne de remise en question, de challenge régulier, d'inciter localement à la qualité, pour Vic sur Cère = une obligation pour la station classée de tourisme

Ainsi l'équipe s'engage dans ces démarches avec plusieurs objectifs :

- ▷ **Garantir une qualité de services aux visiteurs**, une information personnalisée, des conseils engagés et une écoute client pour faire évoluer nos propositions sur le Carladès,
- ▷ **Promouvoir l'offre de la destination Massif Cantalien** en mutualisant nos moyens avec le Cantal, Auvergne Destination Volcans et la Région pour donner envie de découvrir,
- ▷ **Etre à l'écoute des professionnels et animer le réseau local**, connecter les acteurs du tourisme entre eux, les accompagner dans leur développement numérique, mais aussi dans l'adaptation aux diverses attentes des clients, les épauler dans leurs projets,
- ▷ **Optimiser la démarche qualité en interne** comme outil de management participatif, en favorisant la montée en compétences du personnel et en créant de nouveaux challenges au bénéfice de l'économie locale.



**Groupe Qualité = travailler ensemble sur la Qualité de la Destination**



# Les missions de l'OT



## 1 Accueillir les visiteurs et animer notre destination

- ▶ **des espaces, des services, une équipe à votre disposition :**
  - des présentoirs pour les activités, un book pour les restaurants et producteurs, des panneaux d'affichage intérieur / extérieur, des diaporamas sur les écrans, un espace d'exposition et une boutique pour valoriser les créations locales...
  - un lieu ouvert toute l'année, une équipe à votre écoute, mise en place de services de conciergerie...
- ▶ **de nombreux supports disponibles :** livret des ambassadeurs, programme d'animations, diaporamas, agenda, magazine, livret enfant, cartes et plans, sans oublier les nouvelles applications : idées de visite, randos sur « cirkwi », jeu découverte du Pas de Cère...
- ▶ **des rencontres privilégiées :**
  - RDV à thème avec les ambassadeurs bénévoles dans l'espace l'accueil de l'OT et animations sur tout le Carladès
  - entrées gratuites sur les sites de visite du Cantal négociées par l'OT pour les « chéquiers avantage » / Passeport Découverte Cantal
- ▶ **animation de l'ENS du Pas de Cère :** balades contées, refonte du flyer en cours





# Les missions de l'OT

## 2 Promouvoir la destination Carladès en Massif Cantalien pour conquérir de nouveaux clients

- ▷ **nouveau concept de la documentation** : partage expériences, coins préférés « comme un local » / magazine de destination, carte touristique, ambassadeurs
  - ▷ création d'un site web Massif Cantalien dédié aux pratiquants d'activités de pleine nature / **projet 2020**
  - ▷ participation aux opérations du **fonds de promotion Cantal / Puy de Dôme** (campagne de communication, web et réseaux sociaux, blogueurs et influenceurs) : les OT se relayent pour vendre la destination sur les salons pleine nature, rando, VTT, gastronomie...
  - ▷ **poursuivre notre stratégie digitale** :
    - site internet performant en « mobile first » alimenté par des articles de blog, des interviews qui assurent un bon trafic via les réseaux sociaux
    - des campagnes de e-mailing régulières auprès des clients potentiels
-  [une nouvelle vidéo de destination](#) valorisant les rencontres et les activités

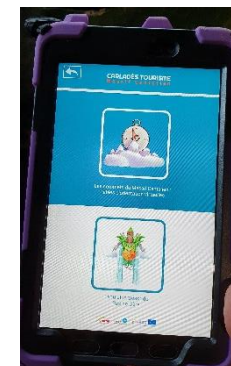




# Les missions de l'OT

## 3 Animer la stratégie de développement touristique

- ▶ **Territoire de montagne 4 saisons** : les OT du Massif Cantalien soutiennent les porteurs de projets privés et obtiennent près de 900 000 € de subventions régionales pour l'économie touristique locale sur 3 ans (2018-2020) dont plus de 150 000 € en Carladès
- ▶ **des actions partagées** : l'OT anime des projets participatifs avec les habitants sur la cascade de Faillitoux, Ma Montagne à Pailherols ou encore le rocher de Ronesque pour co-construire des supports de valorisation
- ▶ **poursuite de la stratégie numérique de séjour** :
  - relation client, sites d'avis et enquêtes clientèles,
  - gestion de 7 bornes tactiles d'information réparties sur le territoire,
  - 1 table tactile pour naviguer sur les randonnées du Cantal en 3D
  - 1 application de séjour « idées de visites »
  - Cirkwi
- ▶ **création d'outils de découverte embarqués** : balades et randonnées sur smartphone, visites audioguidées, application jeu et tables d'orientation virtuelles « Les Trésors du Volcan Cantalien »





# l'équipe de l'OT



## Magali CHRISTOPHE

Directrice de l'Office de Tourisme  
+ de 20 ans d'expériences en développement touristique durable

*Particularités : coach bienveillant, créatrice de nouveaux challenges !*



## Béatrice BONAL

Responsable pôle accueil, référente Qualité Tourisme, animatrice du réseau d'ambassadeurs

*Particularités : accueil haute qualité, relation client, toujours à l'écoute !*



## Virginie LINARD

Chargée de mission e-tourisme, animatrice numérique, conseil en communication digitale

*Particularités : hyper-connectée, en veille sur les news numériques !*



## Patricia CIPIERE

Conseillère en séjour, responsable boutique, reporter photo de territoire, classement des meublés de tourisme

*Particularités : l'œil sur l'objectif, férue de rando et de grands espaces !*



## Valérie PINQUIER

Conseillère en séjour, responsable taxe de séjour et comptabilité, classement des meublés de tourisme

*Particularités : chiffres et textes de loi, un jeu d'enfant !*

+  
1 saisonnier  
été



# Fonctionnement courant de l'OT

L'Office de Tourisme réalise des **missions de service public** pour le compte de la Communauté de Communes. Ses ressources sont donc principalement issues d'une subvention communautaire et du reversement de la Taxe de séjour (qui s'accompagne néanmoins de frais de fonctionnement : ~ 20% ETP + logiciel = ~ 10 000 €).

La subvention ComCom représente aujourd'hui **35% du budget** (140 K€)

contre 63% en moyenne sur la Région (serait de 252 K€ dans notre cas).

Chaque nouvelle mission confiée à l'OT s'accompagnera d'une dotation financière complémentaire.

Pour l'instant, la bonne gestion du budget de l'OT et les 108 K€ de subventions exceptionnelles obtenues par l'OT depuis 4 ans (Leader, ENS) ont évité une augmentation de la dotation et ont permis d'équilibrer les dépenses, d'assumer de nombreuses charges nouvelles (équipements numériques, logiciels, fonctionnement du bâtiment, etc.) et même de prendre en charge des dépenses communautaires en 2019 : personnel, véhicule, maintenance matérielle des bornes, etc.

## Effet COVID sur le budget OT : environ - 20 000 € à confirmer

- Baisse des recettes : estimatif – 43 700 €
  - 22 000 € Taxe de séjour au 1<sup>er</sup> quadrimestre (effet mars/avril),  
pour le second : évalué à – 7 200 € sur mai et – 10 000 maxi sur juin (50% non encore déclaré)
  - 4 500 € au 31/08 en billetterie et boutique
- Charges de personnel : atténuation de 24 000 €
  - + 16000 € IJ puis AP en recette,
  - et – 8000 € de dépenses environ en exonération de charges



# Budget simplifié de l'OT

	dépense prév moyenne	Charges communautaires portées par l'OT	REMARQUES	RECETTES	recette prév moyenne
<b>Bâtiment OT Vic / MDT</b> EDF, chauffage, eau, assainissement, location, porte auto, pompe chaleur, vitres, alarme, extincteurs, maintenance borne, assurance...	23 000,00 €	8 400,00 €	loyer MDT	<b>Taxe de séjour</b>	120 000,00 €
		3 700,00 €	maintenance matériels bornes communautaires		
		700,00 €	prise en charge véhicule CC/OT		
<b>Fonctionnement OT</b> fournitures, équipements, carburant, location machines, logiciels de gestion, maintenance, traduction, référenct, déplacement, poste, tél, cotisations...	49 000,00 €	3 500,00 €	prise en charge véhicule CC/OT	<b>Vente de produits et services au public</b>	25 000,00 €
		3 000,00 €	logiciel TDS communautaire		
		6 000,00 €	Exceptionnel : personnel ComCom 2019		
		13 000,00 €	Exceptionnel : maintenance logiciels / bornes		
1 700,00 €	héberge bornes, site				
<b>Missions OT</b> paniers hébergeurs, reversements billetterie-boutique, animation, formation, audit, publications, projets...	50 000,00 €			<b>Partenariats professionnels</b>	30 000,00 €
<b>Charges de personnel et taxes</b> sur les salaires	216 000,00 €			<b>Subvention communautaire</b>	140 000,00 €
<b>Charge vers autres structures</b> SAEM Lioran, Flocons verts, anim° Raulhac, ALT...	40 000,00 €	28 300,00 €	transfert charge communautaire : SAEM Lioran + Animation Raulhac + Flocons verts	<b>Subventions Exceptel</b> LEADER, ENS : financement de projets	25 000,00 €
<b>Virement section investissement et amortissement</b>	12 000,00 €			<b>Report années précédentes</b>	50 000,00 €
	<b>390 000,00 €</b>	<b>68 300,00 €</b>			<b>390 000,00 €</b>



# Statuts de l'Office de Tourisme

- ▷ **Modification obligatoire liée au nombre de membres**
- ▷ **Lecture des statuts**
- ▷ **Installation du Comité de Direction**
- ▷ **Election du (de la) Président(e), Vice-Président(e)**





# Représentants ALT Massif Cantalien

▷ **Point sur les projets Massif Cantalien : étude mobilité**

▷ **Présidence et coordination 2020**

▷ **Désignation des membres ALT Massif Cantalien :**

3 élus titulaires

2 professionnels titulaires

1 représentant le Lioran

1 élu suppléant

1 professionnel suppléant



# Représentants ALT Massif Cantalien

## ▷ **Objet de l'ALT Massif Cantalien selon ses statuts**

= lieu de concertation, de coordination et de mise en œuvre d'actions touristiques d'intérêt Massif Cantalien

L'ALT a pour objet de :

- **définir les orientations** et les objectifs de promotion et de communication et coordonner les actions du territoire Massif Cantalien, en cohérence avec les politiques territoriales départ et région
- **mettre en œuvre** la politique correspondante
- **contribuer** à l'organisation du développement touristique du territoire
- **favoriser** l'action touristique des professionnels

**Les adhérents s'obligent à une concertation systématique pour tout projet lié à la promotion et à l'investissement touristique.**

L'ALT pourra être amenée à porter des projets de développement, des investissements ou à soutenir des projets pour le compte de ces membres et partenaires, à être l'interlocuteur des administrations, à déposer des demandes de subventions, à répondre directement à des appels à projets de toute nature, dans l'intérêt du territoire Massif Cantalien.



Documentation commune : Magazine, carte touristique, carte pleine nature, site web...et représentation mutuelle sur les **salons thématiques**



**Station du Lioran**  
**Grand Site du Puy Mary**



**Cohérence et projets partagés** : espace trail Massif Cantalien, circuits VTT, continuités itinérance rando, cartes communes



Appel à projet régional « **Territoire 4 saisons** » en partenariat avec les Pays de St Flour



# Questions diverses

- ▷ **Avancement des projets pleine nature communautaires**
- ▷ **Application mobile « Les trésors du volcan cantalien »**
- ▷ **Conventions :**
  - ↳ **Taxe de séjour additionnelle / modalités de reversement**
  - ↳ **Fonds de promotion Auvergne Destination Volcans**
- ▷ **Délibérations Trésor Public :**
  - ↳ **Paiement par internet avec PAYFIP**
  - ↳ **Durée des amortissements**

# Merci de votre participation



**CARLADÈS TOURISME**  
Massif Cantalien

**carlades.fr**

**tourisme@carlades.fr**

**04 71 47 50 68**

**av. Mercier – 15800 Vic sur Cère**

