



Comité de direction de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy

Compte-rendu de séance

Lundi 23 septembre 2024 à 19h
Salle de la mairie – 63210 ORCIVAL

Date de la convocation : 20.08.2024
Nombre de conseillers : 17 titulaires et 17 suppléants
Présents : 11
Votants : 12

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt-trois septembre à dix-neuf heures, le comité de direction, dûment convoqué s'est réuni au nombre prescrit par la loi à la Salle de la mairie – 63210 ORCIVAL, sous la Présidence de Michelle GAIDIER.

Etaient présents :

ALLAUZE Gilles
CROS Josiane
DURAND Patrick
GAIDIER Michelle
GASTEAU Nathalie
LEGOUFFE Thierry
MICHAUX Pascal
MOULY Sylvie
PAUPERT Olivier
TOURNADRE Yannick
VERDIER Alexandre

Absents excusés et pouvoirs :

FONTAINE Patrick
GAUTHIER Samuel
GAY Georges
PANTEKOEK Eric
RAGU David donne pouvoir à Sylvie MOULY

Formant la majorité des membres en exercice.

Judith DUMONS est élue secrétaire de séance.

Ordre du jour :

1. Validation du compte rendu du comité de direction du 02.07.2024
2. Point sur les éditions 2025
3. Vote des tarifs des partenariats 2025
4. Premiers chiffres de la saison

5. Questions diverses

1. Validation du compte-rendu du Comité de Direction du 02.07.2024

Aucune remarque

12 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

-De valider le compte rendu du comité de direction du 02.07.2024

2. Point sur les éditions 2025

Un atelier « éphémère » consacré à l'avenir des éditions a été organisé le 16.07.2024, regroupant des membres du comité de direction, des socio-professionnels (extérieurs au comité de direction) et des membres de l'équipe.

Un compte rendu a été transmis en amont aux membres du comité de direction ainsi qu'une note de synthèse des propositions travaillées en équipe dans un second temps.

Editions 2025 - Les propositions sont les suivantes :

- Revoir les **couvertures** des éditions (arrêt des illustrations). Le travail avec l'illustrateur se poursuit depuis 3 ans, un besoin de renouveau se fait sentir. Cependant, les illustrations seront réutilisées pour développer une boutique de marque Auvergne VolcanSancy (carte postale, affiches et autres objets).
- **Editions externalisées** encore en 2025 (avec une agence), tant que la charte graphique ne sera pas définitive (action 2025). Il serait contreproductif que Patrice, notre chargé de communication, reprenne l'ensemble de nos éditions en 2025 (pas de fichier natif, donc travail à recommencer de zéro) alors que la nouvelle charte graphique sera travaillée en interne à compter de 2025.
- Cependant, il nous a paru intéressant de réaliser en interne le « **Guide activités et découvertes 2025** » pour commencer à faire évoluer l'édition et tester des évolutions sur la charte graphique.
- Revoir la **qualité du papier (+ qualitatif)**
- Création d'un **support pleine nature** (randonnée) : besoin relevé par les membres de l'atelier et par l'équipe. Nous sommes une destination pleine nature, nos supports doivent être en adéquation avec notre image. Jusqu'ici nous avons travaillé sur des fiches téléchargeables en ligne mais le besoin d'un support papier plus qualitatif sur la randonnée et le VTT est nécessaire (carte récapitulative, topoguide de randonnée ou autre...).
- **Agendas des manifestations :**
 - **Problématique de communiquer au trimestre** : nous interrogeons les associations très en amont de la sortie des agendas (délai incompressible imposé par les agences pour la création graphique / l'impression et la livraison). Les agendas sont donc souvent incomplets.
 - Proposition de **supprimer** les éditions de **l'automne** (octobre à décembre) et **du printemps** (avril à juin) mais de réfléchir à de nouveaux modes de transmission de l'information à notre clientèle et aux professionnels du tourisme à ces périodes-là (envoi mail, newsletter, flyer, affiche...). L'objectif n'est pas de ne plus communiquer mais de communiquer différemment sur ces périodes, en étant plus réactif (moins de temps de latence entre la transmission des informations par les associations et la publication sur les supports de l'OT).
 - **Conserver les éditions de l'hiver et de l'été** (avec de la régie publicitaire) : les deux saisons phares de notre territoire.
 - **Maintenir la saisie gratuite des manifestations, en ligne**, par les associations (parution site internet).

- Création d'une **régie publicitaire** dédiée aux associations : tous les ans, nous sommes sollicités par des associations souhaitant communiquer dans l'agenda des manifestations support via l'intégration d'encarts publicitaires.

Tableau récapitulatif des coûts des agendas, des recettes publicitaires encaissées par agenda et du nombre de manifestations publiées dans les agendas / année 2024

Agendas	Coût impression + PAO	Recettes régie publicitaire	Nombre de manifestations enregistrées dans l'agenda
Agenda janvier-mars 2024	2539 €	120 € Hors packs publicitaires	37
Agenda avril-juin 2024	2557 €	395 € Hors packs publicitaires	43
Agenda juillet-septembre 2024	11 232 €	2060 € Hors packs publicitaires	197 (dont 20 en septembre)
Agenda octobre-décembre 2024	2506 €	235 € Hors packs publicitaires	31

En 2026, une fois la nouvelle stratégie de communication validée, cette dernière aura certainement une incidence sur les éditions. Il est prévu de reprendre à ce moment-là la conception des éditions en interne.

Ces propositions sont validées par le comité de direction.

3. Vote des tarifs des partenariats 2025

Florian Pinault présente l'évolution des recettes relatives aux partenariats depuis 2017.

A noter cette année, une baisse des recettes (partenariats + régie publicitaire) anticipées lors du vote des tarifs des partenariats 2024. Cette baisse est en effet expliquée par la suppression des encarts du Set de table (création d'un support plus qualitatif, sans encarts publicitaires). On note par ailleurs une hausse du nombre de partenaires, et l'accueil de 41 nouveaux partenaires dans notre réseau.

Campagne	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Recettes totales (€)	18198	16669	24200	29843	32060	42745	45020	41990
Taux de variation (/n-1)		-8%	45%	23%	7%	33%	7%	-7%
Nombre de partenaires secteur			199	198	177	188	193	195

Nombre de partenaires Hors secteur		49	52	51	53	55	61
Total partenaires		248	250	228	241	248	256
Nouveaux partenaires		61	42	25	40	29	41
Nombre d'encarts publicitaires		161	158	188	283	235	213

Rétrospectives des évolutions portées sur les campagnes de partenariat de 2020 à 2024 :

A noter en 2024, la suppression des encarts sur le set de table et la création d'encarts standardisés à destination des partenaires qui ne fournissent pas de visuel en temps et en heure (gain de temps pour l'équipe).

Campagne 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 50 à 55 € et 90 à 100 € • Ajustement des prix des encarts à la demande 2019 et ajout de tailles d'encarts
2021	Suppression de la réduction « -20% si 4 encarts et + » remplacée par les Packs d'encarts et légère augmentation du montant Set de table
2022	Maintien à l'identique suite crise sanitaire
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression Guide Hébergement • Nouvel outil Open Edit (Mise à jour en ligne + souscription en ligne et paiement CB) • Passage de 55 à 60 € et 100 à 110 € • Spots TV • Adaptation du prix du set de table (surface et prix x2) + actualisation du prix des Packs
2024	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression des encarts sur le set de table → bons retours des partenaires ! • Encart standard pour les partenaires qui n'envoient pas leur visuel → pas de difficulté, gain de temps mais peu vendeur pour les annonceurs qui investissent le plus

Le contexte fin 2024 :

Les emplacements sur les présentoirs :

Ils sont actuellement inclus dans le partenariat de base, sur les 3 bureaux d'Orcival, de La Tour d'Auvergne et de Tauves.



Problématiques occasionnées :

- Saturation de nos présentoirs (trop de dépliant de partenaires), en particulier sur le bureau d'accueil d'Orcival.
- Mauvaise présentation des offres de nos partenaires.
- Diffusion entre les bureaux qui demande beaucoup de rigueur et de temps pour un résultat pas toujours optimal.

Solutions proposées :

- Réagencement de l'espace consacré à nos partenaires à Orcival (nouveau mobilier).
- Ajout d'une contribution venant en plus du partenariat : 40 €, à la carte (pas d'obligation pour le partenaire), à inclure dans les packs

Propositions – Tarifs partenariats et régie publicitaire 2025

- Maintien des tarifs de partenariat secteur et hors secteur
- Suppression des Agendas des Manifestations du printemps et de l'automne (donc suppression des régies publicitaires associées)
- Ajout du service (autrefois inclus) « Emplacement sur présentoirs en bureau d'accueil » à 40 €

Ces modifications diminuent légèrement le tarif des packs.

Partenariat 2025				
<ul style="list-style-type: none"> • Fiche(s) sur www.auvergnevolcansancy.com (1fiche/prestation) + outil disponibilités des hébergements • Parution linéaire (hors hébergement) • Les + : Invitations ateliers et événements pro, envoi des affiches animations, livraisons... 			Secteur Auvergne <u>VolcanSancy</u>	60 €
			Hors secteur Auvergne <u>VolcanSancy</u>	110 €
Les options	Pack S « Effusif »	Pack M « Eruptif »	Pack XL « Explosif »	A la carte
Encart Guide Activités et Découvertes	S	M	XL	S = 120 € ; M = 180 € L = 240 € ; XL = 420 €
Encart Carte touristique	S	M	M	S = 130 € ; M = 200 €
Encart Carte des producteurs et artisans	S	M	M	S = 110 € ; M = 155 €
Encart Plans de villages	-	-	3 M	3 M = 120 €
Encart Agenda hiver	S	M	M	S = 40 € ; M = 75 €
Encart Agenda été	S	M	XL	S = 60 € ; M = 90 € L = 160 € ; XL = 300 €
Encart pub écran accueil (x4)	-	-	Inclus	250 €
Emplacement sur présentoirs en bureaux d'accueil - nouveau	Inclus	Inclus	Inclus	40 €
Tarifs packs 2025	500 = 425 €	740 = 592 €	1560 = 1170 €	
Montant réduction	15 %	20 %	25 %	

Suite aux retours de l'atelier « Editions » organisé en juillet, il a été proposé au comité de direction de :

- Faire de la carte touristique l'édition phare de l'Office de tourisme
- Proposer de grands encarts publicitaires (8 maximum), arrêter les taille S et M
- Augmenter largement le tarif de ces encarts à hauteur de 650 €

Ces propositions ont été refusées par le comité de direction qui souhaite que les encarts publicitaires restent accessibles, même aux structures de plus petites tailles, aux moyens plus limités. Le risque de ne proposer que des encarts onéreux est de favoriser l'accès à la carte touristique aux sites de visite les plus « importants » du département, hors territoire. L'objectif est de valoriser nos partenaires du secteur, et de maintenir notre accessibilité à tous les partenaires.

Procédons au vote des tarifs des partenariats 2025 :

12 votes pour

Après en avoir délibéré, le comité de direction décide :

-De valider les tarifs de partenariat 2025.

4. Premiers chiffres de la saison

Florian Pinault et Lucas MONTEL présentent les premiers chiffres de la saison, obtenus grâce aux outils de gestion interne et à l'étude de conjoncture mise en place chaque année en septembre.



Un printemps compliqué (météo), un mois de juillet qui tarde à débuter (météo, inflation et JO sont les 3 causes évoquées) et un très bon mois d'août = voici en résumé le ressenti exprimé par nos partenaires. Ce ressenti obtient une note de 3.5/5, en baisse par rapport à 2022 et 2023.

La satisfaction client, communiquée par nos partenaires reste elle, relativement bonne : note de 4.43/5.

FRÉQUENTATION

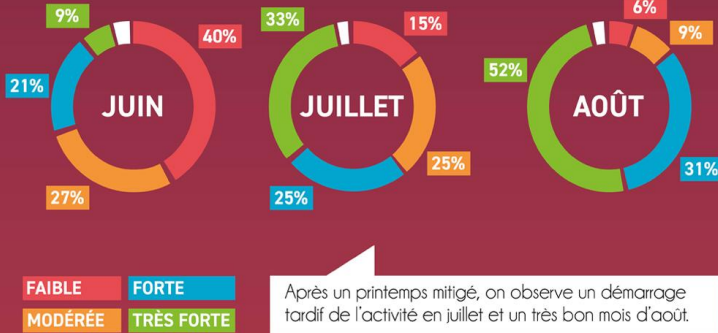
Évolution de la fréquentation sur notre territoire par rapport à l'été 2023, selon nos partenaires

BAISSE 45% STABLE 37% HAUSSE 11%

En cause, selon eux :

- 1 Météo 2 Inflation 3 J.O. Paris

Fréquentation des hébergements partenaires



* Source : étude touristique de la région Auvergne-Rhône-Alpes

Une fréquentation des hébergements touristiques faible en juin (40% des partenaires), très forte en juillet (33% de nos partenaires mais aussi 25% ont exprimé une fréquentation forte et modérée). Fréquentation très forte en août.

À L'OFFICE DE TOURISME

Visites dans nos bureaux de tourisme

13775
VISITEURS
juillet/août

ORCIVAL : 4371

LA TOUR D'Auvergne : 4170

TAUVES : 3483

CM CAP GUÉRY : 1750

CM = Centre Montagnard

ESN LA STÈLE : saison test

ESN = Espace Sport Nature

Le top 3 des animations :

CONFISERIE ORCIVAL	INITIATION ORPAILLAGE	FERME LE ROC
229 personnes 12 dates	687 personnes 36 dates	350 personnes 16 dates
Visite de la Basilique d'Orcival : 152 pers. / 13 dates		
La Ruche des Volcans : 120 pers. / 8 dates		
Visite de La Tour-d'Auvergne : 85 pers. / 8 dates		
Initiation à la pêche au Guéry : 77 pers. / 8 dates		
Visite commentée du lac de Guéry : 50 pers. / 7 dates		
Les P'Tites Virées du Parc : 32 pers. / 2 dates		
Visite de Tauves : 22 pers. / 5 dates		
Initiation au trail : 2 pers. / 1 date		
Nouvelle animation 2024		

Nos 4 boutiques
(depuis janvier 2024)

- 23000€ de CA
- +17% vs 2023
- +2€ sur le panier moyen

FOCUS : ANIMATIONS DE L'ÉTÉ

110 Dates

388 Réservations web

1790 Inscrits (+7% VS 2023)

A l'Office de tourisme, nous observons une baisse de fréquentation dans nos bureaux mais parallèlement une hausse des ventes dans nos boutiques avec un panier moyen qui augmente de 2€.

Le programme animations a quant à lui bien fonctionné (+7% d'inscriptions par rapport à 2023), avec trois nouveautés au programme.

Pour rappel, un rapport d'activité complet est présenté chaque année, présentant une vision annuelle et globale de l'activité de l'Office de tourisme.

5. Questions diverses

Qualité Tourisme

Notre structure est en cours de labellisation « Qualité Tourisme », qui progressivement devient « Destination d'Excellence ». Le nouveau référentiel a été publié cet été, il inclut des actions portant sur la responsabilité sociétale des entreprises et le développement durable. Il reporte de quelques mois notre audit.

18 jours de travail déjà effectués par Yaeline Tourisme, sur les 25 commandés. Des outils, tutos et modèles ont été créés avec l'équipe, en particulier autour de l'accueil touristique. Ces outils ont pu être testés pendant la saison estivale par notre personnel.

Accueil vélo

Organisation départementale : le conseil départemental du Puy de Dôme assure la promotion du label, l'Office de tourisme Clermont Auvergne Volcans assure le déploiement auprès des prestataires :

- Périmètre limité aux itinéraires GTMC / Via Allier (5km à vol d'oiseau) - Elargi dans l'avenir
- 60 prestataires labellisés en 2024
- Bureaux d'accueil d'Orcival et du Centre Montagnard Cap Guéry ont été sollicités pour demander la labellisation : l'audit a eu lieu le 10.10.2024, la commission d'attribution se déroulera le 02.12.2024
- Coût : 200 € / 3ans par bureau d'accueil

Obligations pour l'Office de tourisme :

Organisation de la donnée vélo, à l'attention de la clientèle et de l'équipe :

- Affichage sur les services à destination des vélos : en extérieur, avec renvoi QR Code
- Matériel à disposition des cyclistes : kit de réparation et supports pour garer son vélo
- Site internet : page spéciale autour de l'accueil des voyageurs à vélo :

<https://www.auvergnevolcansancy.com/activites-outdoor/velo/itinerance-puy-de-dome-en-velo/>

- Documentation vélo à disposition

Le label Accueil vélo en Auvergne VolcanSancy :

- Camping de la Haute Sioule à Saint Bonnet près Orcival
- Camping des 4 routes à Nébouzat
- Auberge du Cantou à Orcival : restaurant et hôtel (en cours de labellisation)
- Café du Lac de Servières à Orcival : restaurant et gîte d'étape
- Hôtel VolcanSancy à Nébouzat : restaurant et hôtel (en cours de labellisation)
- Cîte Le cocon des Puy à Nébouzat (en cours de labellisation)
- Bureau d'accueil du Centre Montagnard Cap Guéry (en cours de labellisation)
- Bureau d'accueil d'Orcival (en cours de labellisation)

+ 14 prestataires hors secteurs sur notre site internet (hébergements et sites de visite).

Salon Origine

Cette année, notre Office de tourisme participera au salon Origine Auvergne, sur le stand du conseil départemental du Puy de Dôme. Opération entièrement financée par le conseil départemental.

L'accueil sur le stand sera effectué par le personnel de l'Office de tourisme.

Dans le cadre du salon, l'Office de tourisme proposera, en collaboration avec la communauté de communes :

- Un document d'appel présentant la saison d'hiver à venir en Auvergne VolcanSancy avec la mise en lumière des deux sites du Centre Montagnard Cap Guéry et de l'Espace Sport Nature de la Stèle, avec des bons de réduction pour découvrir le site au printemps.
- Un jeu concours avec deux lots à gagner, offert par la communauté de communes et les prestataires partenaires de l'Office de tourisme :
 - **Expérience nordique au Centre Montagnard Cap Guéry pour 4 personnes** (bon cadeau d'une valeur de 243 € maximum)
 - 1 nuitée en cabane façon grand nord
 - Location de matériel (*sous condition d'enneigement)
 - 4 repas « snack » au Refuge du Cantou
 - Forfaits de ski ou raquettes
 - Validité 21.12.2024 au 31.03.2025
 - **Découverte du biathlon à l'Espace Sport Nature de La Stèle pour 4 personnes** (bon cadeau d'une valeur de 265 € maximum)
 - Initiation biathlon pour 4 personnes (avec un moniteur de l'ESF Sancy Nordic)
 - Location de matériel (*neige ou hors neige selon conditions d'enneigement)
 - Forfaits de ski
 - Validité 21.12.2024 au 31.03.2025

Réunions dans les communes

L'Office de tourisme continue les rencontres avec les prestataires touristiques, dans chaque commune du territoire. Cet automne ont été organisées 3 réunions sur le territoire :

- Le jeudi 12 septembre à La Tour d'Auvergne, à 19h, réunissant les communes de La Tour d'Auvergne, Bagnols et St-Donat,
- Le mercredi 18 septembre à 18h30 à Tauves, réunissant les communes de Tauves, Avèze, Cros, Labessette, Larodde, Singles et Trémouille-Saint-Loup,
- Le jeudi 10 octobre à 18h30 à Laqueuille réunissant les communes de Laqueuille, Perpezat, Saint-Julien-Puy-Lavèze et Saint-Sauves d'Auvergne

Depuis le début de l'organisation de ces réunions, l'Office de tourisme a pu rencontrer les prestataires de 18 communes du territoire. Les dernières réunions de cette « tournée » seront organisées en début d'année 2025.

Elles feront l'objet d'un compte rendu « global », dès lors qu'elles seront terminées.

Dates à retenir :

- Mardi 12 novembre : comité de direction (présentation stratégie de communication)
- Lundi 9 novembre à la salle des fêtes de Perpezat : 16h CODIR (plan d'actions 2025) et 18h présentation stratégie de communication élus / prestataires.

Fin de la séance 19h30.