

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

Le onze avril deux mille vingt quatre à 20 heures 00, le Conseil communautaire, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire à MURAT, sous la présidence de Monsieur Didier ACHALME, Président de Hautes Terres Communauté.

Étaient présents :

Didier ACHALME, Djuwan ARMANDET, Karine BATIFOULIER, André BOUARD, Georges CEYTRE, Gilles CHABRIER, Magali CRAUSER, Denis DELPIROU, Franck DE MAGALHAES, Christian DONIOL, Emmanuel FURNAL (en remplacement de Thierry MATHIEU), Xavier FURNAL, Danielle GOMONT, Eric JOB, Pierre JUILLARD, Jérôme LUSSERT, Danièle MAJOREL, Daniel MEISSONNIER, Patrick MERAL, Jean-Pierre PENOT, Colette PONCHET-PASSEMARD, Gérard POUDEROUX, Pierrick ROCHE, Danielle ROLLAND, Philippe ROSSEEL, Philippe SARANT, Christophe SOULIER, Marie-Claire TUFFERY, Eric VIALA

Étaient absents excusés :

Gilles AMAT, Claire ANDRIEUX-JANNETTA, Vivien BATIFOULIER, Bernadette BEAUFORT-MICHEL, Frédérique BUCHON, Marie Ange CHARBONNIER, Lucette CHAUVEL, David GENEIX, Robert JOUVE, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME, Jean-François LANDES, Philippe LEBERICHEL, Luc LESCURE, Michel MARSAL, Vincent MENINI, Bernard PAGENEL, Michel PORTENEUVE, Ghyslaine PRADEL, Jean-Paul REBOUL, Félix ROCHE, Jean RONGIER, Claire TEISSEDRE, Marie-Laure TIBLE, Josette TOUZET, André TRONCHE, Alain VAN SIMMERTIER, Jean Louis VERDIER, Roland VERNET

Pouvoirs :

Gilles AMAT pouvoir à Denis DELPIROU, Vivien BATIFOULIER pouvoir à Karine BATIFOULIER, Lucette CHAUVEL pouvoir à Georges CEYTRE, Robert JOUVE pouvoir à Didier ACHALME, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME pouvoir à Gilles CHABRIER, Philippe LEBERICHEL pouvoir à Eric JOB, Bernard PAGENEL pouvoir à Pierrick ROCHE, Ghyslaine PRADEL pouvoir à Colette PONCHET-PASSEMARD, Claire TEISSEDRE pouvoir à Xavier FURNAL, Josette TOUZET pouvoir à Danielle GOMONT, Jean Louis VERDIER pouvoir à Philippe ROSSEEL, Roland VERNET pouvoir à Marie-Claire TUFFERY

Date de convocation : 04 avril 2024
Secrétaire de séance : Djuwan ARMANDET
Membres en exercice : 57
Présents : 29 – Pouvoirs : 12 – Votants : 41

Pour : 41
Contre : 0
Abstention : 0
Non votants : 0

Objet : Validation de l'annexe opérationnelle et financière à la convention d'objectifs et de moyens entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme pour l'exercice 2024

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu la délibération du Conseil communautaire en date du 09 février 2017 portant création de l'office de tourisme intercommunal ;

Vu la délibération du Conseil communautaire en date du 9 février 2017 portant délégations à l'office de tourisme des missions de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique du territoire communautaire ;

Vu la délibération n°2021CC-234 en date du 09 décembre 2021 portant approbation de la convention d'objectifs et de moyens pluriannuelle entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

Le Conseil communautaire,
Ouï l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré, DÉCIDE :

- **D'APPROUVER** le versement d'une dotation de fonctionnement à l'office de tourisme intercommunal Hautes Terres Tourisme au titre de l'année 2024 pour un montant maximum de 310 000 € ;
- **DE PRÉCISER QUE** lors du versement du solde, Hautes Terres Tourisme devra communiquer le bilan de l'année 2024 et que le solde correspondra aux besoins de l'année ;
- **DE PRÉCISER QUE** le versement de la dotation se fera trimestriellement ;
- **DE VALIDER** l'annexe opérationnelle pour l'année 2024 comme ci-annexée ;
- **DE PRÉCISER QUE** les crédits nécessaires sont prévus au budget primitif 2024 chapitre 65 autres charges de gestion courante, article 65737 Subventions de fonctionnement autres établissements publics locaux ;

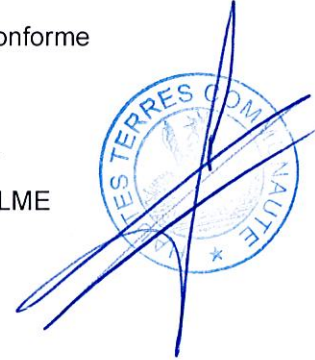
- **D'ADRESSER** une ampliation de la présente à Monsieur le Préfet du Cantal pour le contrôle de sa légalité et à Monsieur le Comptable Public de Service de Gestion Comptable de Saint-Flour.

Ainsi fait et délibéré les jours, mois et an

Pour copie conforme

Le Président,

Didier ACHALME



La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de sa publication.



Annexe opérationnelle année 2024

Préambule :

La présente annexe opérationnelle s'intègre dans la Convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme. Elle propose de définir de manière détaillée les objectifs opérationnels confiés à l'Office de tourisme par la collectivité pour l'année 2023, conformément au cadre de la stratégie de développement touristique approuvé le 9 décembre 2021 par le Conseil Communautaire.

Rappel des soutiens financiers pour l'année 2024 :

Dotation annuelle de fonctionnement 2024	310 000 €*
---	--------------------

* La dotation annuelle de fonctionnement est versée en quatre fois par Hautes Terres Communauté à Hautes Terres Tourisme (cf. article 4 de la Convention pluriannuelle d'objectifs de moyens). Si le résultat de la section d'exploitation du budget de Hautes Terres Tourisme est constaté comme étant excédentaire en fin d'exercice, le montant du solde de la dotation annuelle de fonctionnement sera diminué du montant de l'excédent.

En 2024 et au regard du cadre stratégique de développement touristique, l'office devra rendre compte particulièrement sur **les actions suivantes** (en **gras** dans le tableau ci-après) :

Objectifs opérationnels		Etat de réalisation
1	Définir collectivement le positionnement marketing du territoire (l'identité, la promesse et la signature) et définir nos publics-cibles	En cours, finalisation en février 2024
2	Créer les éléments-cadres de la communication (charte graphique, charte éditoriale, ...)	Non réalisée, prévue en 2024
3	Créer et animer un réseau d'ambassadeurs du territoire	Non réalisée, prévue en 2024
4	Créer une "plateforme attractivité" (banque de contenus communs - textes, portraits, vidéos, photos... - où les acteurs puissent aller piocher, veille mutualisée sur les appels à projets pouvant intéresser l'EPCI et ses usagers, mise en avant des atouts et des talents locaux, suivi de réalisation des actions, ...)	Non réalisée, prévue en 2024
5	Accompagner l'appropriation et le déploiement du positionnement par les partenaires locaux, publics et privés	Non réalisée, prévue en 2024
6	Mettre en cohérence les actions de la stratégie avec le positionnement défini	Non réalisée, prévue en 2024
7	Créer un observatoire de l'économie touristique locale et publier régulièrement les chiffres du tourisme sur Hautes Terres	Non réalisée, prévue en 2024
8	Définir les indicateurs de performance de Hautes Terres Tourisme et mettre en place une solution d'évaluation pour l'ensemble de nos actions	Réalisée en 2023

9	Alimenter et administrer une base de données locales mutualisée avec Hautes Terres Communauté (référencement de toutes les entreprises et offres du territoire)	Non réalisée, prévue en 2024
10	Construire un système de gestion de la relation usagers/publics/clients (fichier "visiteurs", fichier "nouveaux habitants, ...) conforme au RGPD	Réalisée en 2022
11	Fédérer les acteurs locaux autour de la stratégie touristique (consulter, concerter et informer)	Initiée en 2022 et toujours en cours
12	Organiser des rencontres régulières entre les acteurs du tourisme, de l'économie et de l'agriculture (petits-déjeuners-débat, apéro-conférences, éductours, ...)	Non réalisée, prévue en 2024
13	Valoriser les circuits d'approvisionnement locaux auprès des entreprises touristiques (circuits-courts)	Non réalisée, prévue en 2025
14	Refondre le site Internet de Hautes Terres Tourisme dédié aux professionnels	Réalisée en 2023
15	Editer et diffuser un guide du partenaire de l'Office de tourisme	Non réalisée, prévue en 2024
16	Développer l'offre de services et d'accompagnement de Hautes Terres Tourisme destinée aux professionnels du territoire (accompagnement numérique, reportages-photos, accompagnement Qualité, ...)	Non réalisée, prévue en 2024
17	Proposer une offre de formation multithématique et de proximité aux acteurs du tourisme en partenariat avec la CCI du Cantal	Non réalisée, prévue en 2025
18	Référencer et informer sur les aides financières pour la transition énergétique auprès des acteurs touristiques	Non réalisée, prévue en 2025

19	Mettre en place une veille marketing, économique et juridique et la diffuser régulièrement auprès des acteurs touristiques	Non réalisée, prévue en 2025
20	Assurer les prestations de conseil et d'appui technique aux communes concernant leurs projets de développement d'offres culturelles, sportives et touristiques, et dans la gestion et la modernisation des équipements touristiques (hébergement de plein-air, gîtes d'étape et de groupe, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
21	Accompagner les communes dans la gestion des flux camping-cars	Initiée en 2023 et toujours en cours
22	Structurer le service d'appui à l'organisation des événements destiné aux communes ou aux associations et accompagner la création de nouveaux événements	Non réalisée, prévue en 2024
23	Proposer un parcours d'accompagnement personnalisé aux porteurs de projet touristique (dont des solutions d'hébergement locatif temporaire)	Non réalisée, prévue en 2024
24	Référencer les offres foncières et immobilières adaptées à la création d'offres touristiques et les offres de cessions et de reprises des activités caractéristiques du tourisme	Non réalisée, prévue en 2025
25	Disposer de locaux commerciaux pour donner la possibilité aux porteurs de projet de tester leur activité (ex: l'initiative "Ma boutique à l'essai")	Non réalisée, prévue en 2025
26	Proposer des solutions aux problématiques liées aux prestations "ménages" et "blanchisserie" dans les hébergements touristiques	Non réalisée, prévue en 2025
27	Proposer des solutions aux problématiques de recrutement dans le secteur touristique	Réalisée en 2023
28	Développer les bonnes pratiques des hébergeurs sur la collecte de la taxe de séjour et informer sur l'affectation du produit de la taxe de séjour	Initiée en 2022 et

		toujours en cours
29	Proposer un accompagnement à la qualité des paysages aux exploitants agricoles et les sensibiliser au développement touristique	Non réalisée, prévue en 2025
30	Développer une culture touristique commune entre élus municipaux/communautaires, relais d'opinion et professionnels sur notre territoire	Initiée en 2022 et toujours en cours
31	Augmenter le nombre de meublés de tourisme classés	Initiée en 2022 et toujours en cours
32	Développer la labélisation et le référencement des offres (Labels environnementaux, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Rando Accueil, Cheval Etape et, pour les communes, Villes & villages fleuris)	Initiée en 2022 et toujours en cours
33	Immatriculer l'Office de tourisme en tant qu'agence de voyage	Réalisée en 2022
34	Concevoir des produits packagés pour les groupes/tribus	Réalisée en 2023
35	Proposer une solution de billetterie en ligne	Réalisée en 2022
36	Favoriser les renvois de clientèle entre les acteurs du territoire	Non réalisée, prévue en 2024
37	Faciliter la commercialisation des séjours grande itinérance	Non réalisée, prévue en 2024
38	Développer les actions de prospection commerciale partenariales avec des partenaires vis-à-vis de cibles de clientèles identifier collectivement	Réalisée en 2023

39	Aider au développement de la place de marché et à la mise en place d'une solution de réservation en ligne (en lien avec la Région AURA)	Initiée en 2022 et toujours en cours
40	Aider au référencement des offres locales auprès d'opérateurs nationaux ou régionaux (notamment sur la plateforme partir-ici.fr)	Initiée en 2022 et toujours en cours
41	Créer et animer la "Fabrique de voyage" (espace de co-construction de nouvelles expériences culturelles à partir des activités de pleine nature), développer une méthodologie de design des offres	Non réalisée, prévue en 2024
42	Initier un projet touristique structurant autour de la forêt de la Pinatelle autour de l'environnement et du bien-vivre en lien avec l'identité territoriale	Non réalisée
43	Déployer une action de soutien à des hébergements innovants, réversibles, identitaires du Cantal	Non réalisée, prévue en 2025
44	Aider au développement d'une offre d'étape sur les sentiers de grande itinérance (bivouac, gîte d'étape, ...)	Non réalisée, prévue en 2025
45	Développer une solution numérique pour rendre accessible et ludique les balades, randonnées et visites-découvertes des centres-bourgs	Non réalisée, prévue en 2025
46	Développer l'offre de randonnées (lien avec le PLR)	Non réalisée, prévue en 2024
47	Développer l'offre vélo (lien avec le plan vélo) Pump track / Trail Center / écosystème vélo	Non réalisée, prévue en 2024
48	Diversifier l'offre estivale par la structuration des activités de pleine nature et soutenir les professionnels de l'outdoor dans le développement de leurs projets	Non réalisée,

		prévue en 2024
49	Participer activement à la diversification des sites emblématiques hivernaux (station du Lioran, domaines nordiques) et travailler à un rapprochement Lioran/Prat-de-Bouc pour une destination 4 saisons commune	Initiée en 2022 et toujours en cours
50	Amorcer une réflexion sur la création d'un lieu de baignade	Non réalisée, prévue en 2024
51	Participer à la création d'une offre événementielle sportive structurante	Non réalisée
52	Développer les offres agritouristiques et promouvoir la diversification des exploitations agricoles	Initiée en 2022 et toujours en cours
53	Développer les expériences autour de la gastronomie	Initiée en 2022 et toujours en cours
54	Mettre en tourisme les patrimoines identitaires de manière vivante et innovante (savoir-faire, artisanat, système agricole unique - SIPAM, burons, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
55	Développer l'offre liée au tourisme de découverte économique	Initiée en 2023 et toujours en cours
56	Développer une offre culturelle qualitative	Non réalisée
57	Renouveler l'offre de visites guidées	Non réalisée, prévue en 2024
58	Développer des activités permettant une reconnexion avec la nature et le ressourcement (animation nature, activités bien-être, déconnexion, sport-santé, ...)	Non réalisée,

		prévue en 2024
59	Devenir "Pôle de Pleine Nature"	Non réalisée
60	Devenir "Territoire Vélo"	Non réalisée
61	Devenir "Pays d'art et d'histoire"	Non réalisée
62	Etre identifier comme "Destination H+"	Non réalisée
63	Construire un Schéma d'accueil et de diffusion de l'information	Initiée en 2023 et toujours en cours
64	Définir des scénarios d'accueil adaptés et personnalisés à chaque catégorie d'usagers (habitants, visiteurs, porteurs de projet, professionnels, nouveaux habitants, ...)	Initiée en 2023 et toujours en cours
65	Former les équipes à "l'Accueil Par EXcellence" (APEX)	Non réalisée, prévue en 2025
66	Diffuser une information exhaustive et lisible par tous les canaux possibles (print & web), via les acteurs du tourisme	Initiée en 2022 et toujours en cours
67	Faciliter l'accès aux animations (newsletters "agenda" avec traitement éditorial)	Initiée en 2022 et toujours en cours
68	Transformer les "conseillers en séjour" en "experts de territoire" et faire des services de Hautes Terres Tourisme une porte d'entrée pour l'ensemble des services de Hautes Terres et des offres locales	Réalisée en 2022
69	Concevoir et diffuser à la demande les guides des offres (hébergements, restaurants, activités, associations)	Réalisée en 2022

70	Concevoir et diffuser les cartes de randonnées (pédestres, cyclotourisme, VTT, trails, ...)	Réalisée en 2022
71	Assurer la diffusion des plannings de chasse auprès des autres usagers des espaces naturels	Non réalisée
72	Proposer un parcours de formation à tous les travailleurs saisonniers touristiques pour une meilleure connaissance de l'offre	Non réalisée, prévue en 2024
73	Favoriser les visiteurs qui génèrent de la nuitée par la mise en place de propositions d'animations à tarif préférentiel via des hébergeurs partenaires	Non réalisée, prévue en 2024
74	Trouver des solutions de transport interne pour les visiteurs qui arrivent par le train	Initiée en 2023 et toujours en cours
75	Construire un service commun Office de tourisme et Maison de Service à Massiac et Allanche	Réalisée en 2022
76	Moderniser le point d'information de Murat	Non réalisée
77	Trouver le juste équilibre entre accueil physique et outil numérique dans les espaces "Accueil", toujours en plaçant l'humain au cœur de l'acte d'accueil	Réalisée en 2022
78	Développer une solution d'accueil itinérant, hors-les-murs et/ou en distanciel	Non réalisée, prévue en 2024
79	Refaire le site internet www.hautesterrestourisme.fr	Réalisée en 2022
80	Structurer et animer les réseaux sociaux	Réalisée en 2022
81	Créer et diffuser des newsletters qualitatives	Réalisée en 2022

82	Elaborer des campagnes de communication digitales ciblées et multicanales	Réalisée en 2022
83	Concevoir et diffuser un magazine de destination	Non réalisée, prévue en 2025
84	Créer des objets identitaires (goodies) à commercialiser dans les boutiques Hautes Terres Tourisme	Non réalisée, prévue en 2025
85	Former des membres de l'équipe OT à la création de contenu multimédia dans une logique "Reporter de territoire"	Réalisée en 2022
86	Mettre en avant les talents, les hommes et les femmes, qui incarnent la vie sur le territoire, ses valeurs et son avenir	Initiée en 2022 et toujours en cours
87	Mettre en avant les produits locaux	Initiée en 2022 et toujours en cours
88	Valoriser les paysages, le patrimoine naturel et les ENS, les cœurs de bourg et le patrimoine bâti	Initiée en 2022 et toujours en cours
89	Valoriser le site de Prat-de-Bouc	Initiée en 2022 et toujours en cours
90	Faciliter prioritairement l'accès des consommateurs aux offres écologiques ou respectueuses de l'environnement	Non réalisée, prévue en 2025
91	Réaliser et partager des kits de communication en lien avec le positionnement	Non réalisée, prévue en 2025

92	Alimenter les partenaires départementaux et régionaux en contenu de promotion, notamment pour atteindre la presse locale et nationale	Initiée en 2022 et toujours en cours
93	S'appuyer sur la diaspora auvergnate pour communiquer	Non réalisée, prévue en 2025
94	Proposer aux communes une solution mutualisée et personnalisable pour la refonte de leur site Internet (ou celui de leur camping) et de leur bulletin municipal	Non réalisée, prévue en 2025
95	Créer un véritable Organisme de Gestion de la Destination (ODG)	Initiée en 2022 et toujours en cours
96	Intégrer le tourisme responsable dans la continuité de nos missions, par nos choix et notre fonctionnement interne	Initiée en 2022 et toujours en cours
97	Créer un service transversal dédié à l'attractivité à Hautes Terres Communauté	Non réalisée
98	Développer les liens et partenariats avec l'écosystème touristique du Cantal (donner du contenu à l'ALT Massif Cantalien, capitaliser sur la dynamique AMI, collaborer avec les Offices de tourisme du Cantal, les services du Conseil départemental et Cantal Destination)	Initiée en 2023 et toujours en cours
99	Intégrer davantage les acteurs du tourisme local à la gouvernance et proposer un budget participatif pour une partie de l'affectation du produit de la taxe de séjour	Réalisée en 2022
100	Certifier Hautes Terres Tourisme avec la certification AFNOR NF Service - Offices de tourisme	Non réalisée, prévue en 2026

Pour information et en résumé :

48 % des actions prévues ont été **réalisées** ou sont **en cours de réalisation au 31-12-2023**



52 % des actions prévues n'ont pas encore été réalisées au 31-12-2023

21 % des actions non-réalisées au 31-12-2023 sont proposées

au sein du plan d'action en 2024

Fait à Murat, le

En deux exemplaires originaux.

Hautes Terres Communauté

Le Président,

Didier ACHALME

Hautes Terres Tourisme

Le Directeur,

Arnaud BRUZAT