

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS

Le vingt deux mai deux mille vingt cinq 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, Claire ANDRIEUX-JANNETTA, Djuwan ARMANDET, André BOUARD, Georges CEYTRE, Gilles CHABRIER, Claude CHANUT, Magali CRAUSER, Bernard DELOSTAL, Denis DELPIROU, Franck DE MAGALHAES, Xavier FOURNAL, Danielle GOMONT, Éric JOB, Pierre JUILLARD, Jean-François LANDES, Philippe LEBERICHEL, Danièle MAJOREL, Michel MARSAL, Thierry MATHIEU, Daniel MEISSONNIER, Jean-Pierre PENOT, Colette PONCHET-PASSEMARD, Michel PORTENEUVE, Gérard POUDEIROUX, Marie-Pierre RIGAL, Félix ROCHE, Pierrick ROCHE, Claire TEISSEDE, Nadia TERREN, Josette TOUZET, Marie-Claire TUFFERY, Roland VERNET, Éric VIALA, Roland VIDAL

### Étaient absents excusés :

Gilles AMAT, Karine BATIFOULIER, Vivien BATIFOULIER, Bernadette BEAUFORT-MICHEL, Daniel BERTHEOL, Frédérique BUCHON, Lucette CHAUVEL, Agnès CREGUT, Jennifer DEVEZE, Christian DONIOL, Fabienne FARRADECHE, David GENEIX, Robert JOUVE, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME, Luc LESCURE, Bernard PAGENEL, Jean-Paul REBOUL, Danielle ROLLAND, Jean RONGIER, Philippe ROSSEEL, Philippe SARANT, Christophe SOULIER, André TRONCHE, Alain VAN SIMMERTIER, Jean Louis VERDIER

### Pouvoirs :

Jennifer DEVEZE pouvoir à Éric VIALA, Christian DONIOL pouvoir à Daniel MEISSONNIER, Emmanuelle LAMBERT-DELHOMME pouvoir à Magali CRAUSER, Bernard PAGENEL pouvoir à Éric JOB, Jean-Paul REBOUL pouvoir à Danielle GOMONT, Philippe ROSSEEL pouvoir à Didier ACHALME, Philippe SARANT pouvoir à Gilles CHABRIER

Date et affichage de la convocation : 15 mai 2025

Secrétaire de séance : Djuwan ARMANDET

Membres en exercice : 60

Présents : 35 – Pouvoirs : 7 – Votants : 42

Pour : 42  
Contre : 0  
Abstention : 0  
Ne prend pas part au vote : 0

**Objet : Validation de l'annexe opérationnelle et financière à la convention d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme pour l'exercice 2025**

**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°2025-CC-084 en date du 22 mai 2025 portant approbation de la convention d'objectifs et de moyens pluriannuelle entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

**Considérant** qu'il convient d'approuver annuellement une annexe opérationnelle et financière à la convention d'objectifs et de moyens conclue entre Hautes Terres Communauté et Hautes Terres Tourisme ;

**Le Conseil communautaire,**  
**Où 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 2025 pour un montant maximum de 320 000 € ;
- **DE PRÉCISER** que lors du versement du solde, Hautes Terres Tourisme devra communiquer le bilan de l'année 2025 et que le solde correspondra aux besoins de l'année ;
- **DE PRÉCISER** que le versement de la dotation se fera bimestriellement ;
- **DE VALIDER** l'annexe opérationnelle et financière pour l'année 2025 comme ci-annexée ;

- **DE PRECISER** que les crédits nécessaires sont prévus au budget primitif 2025 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

Le Secrétaire de séance

Djuwan ARMANDET



A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Djuwan ARMANDET, is written below the title.

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 2025

---

### *Preamble :*

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 2025, 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 2025 :

<b>Dotation annuelle de fonctionnement 2025</b>	<b>320 000 €* </b>
---	--------------------

\* 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 2025 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
<b>1</b>	Définir collectivement le positionnement marketing du territoire (l'identité, la promesse et la signature) et définir nos publics-cibles	Réalisée en 2024, mais non mis en œuvre
<b>2</b>	Créer les éléments-cadres de la communication (charte graphique, charte éditoriale, ...)	Non réalisée, dépend du positionnement
<b>3</b>	Créer et animer un réseau d'ambassadeurs du territoire	Non réalisée, prévue en 2026
<b>4</b>	Créer une "plateforme attractivité" (banque de contenus communs - textes, portraits, vidéos, photos.)	Non réalisée, en attente Marque Auvergne + SMCA
<b>5</b>	Accompagner l'appropriation et le déploiement du positionnement par les partenaires locaux, publics et privés	Non réalisée, dépend du positionnement
<b>6</b>	Mettre en cohérence les actions de la stratégie avec le positionnement défini	Non réalisée, dépend du positionnement
<b>7</b>	Créer un observatoire de l'économie touristique locale et publier régulièrement les chiffres du tourisme sur Hautes Terres	Non réalisée, démarrage prévu 2nd semestre 2025
<b>8</b>	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
<b>9</b>	Alimenter et administrer une base de données locales mutualisée (référencement de toutes les entreprises et offres du territoire)	En cours de réalisation
<b>10</b>	Construire un système de gestion de la relation usagers/publics/clients (fichier "visiteurs", fichier "nouveaux habitants, ...) conforme au RGPD	Réalisée en 2022
<b>11</b>	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 sur le tourisme, entre les acteurs du tourisme, de l'économie et de l'agriculture (petits-déjeuners-débat, apéro-conférences, éductours, ...)	En cours de réalisation
13	Valoriser les circuits d'approvisionnement locaux auprès des entreprises touristiques (circuits-courts)	En cours de réalisation
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	Action annulée
16	Développer l'offre de services et d'accompagnement de Hautes Terres Tourisme destinée aux professionnels du secteur touristique sur le territoire (accompagnement numérique, reportages-photos, accompagnement Qualité, ...)	En cours de réalisation
17	Proposer une offre de formation multithématique et de proximité aux acteurs du tourisme	En cours de réalisation
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 2026
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	En cours de réalisation
23	Proposer un parcours d'accompagnement personnalisé aux porteurs de projet touristique	En cours de réalisation
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	En cours de réalisation
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

<b>26</b>	Accompagner les prestataires sur des problématiques communes	<b>En cours de réalisation</b>
<b>27</b>	Proposer des solutions aux problématiques de recrutement dans le secteur touristique (dont logement des saisonniers)	<b>Réalisée en 2023 et toujours en cours</b>
<b>28</b>	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	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>29</b>	Sensibiliser les exploitants agricoles au développement touristique	<b>En cours de réalisation</b>
<b>30</b>	Développer une culture touristique commune entre élus municipaux/communautaires, relais d'opinion et professionnels sur notre territoire	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>31</b>	Accompagner les meublés de tourisme vers la déclaration en mairie et le classement	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>32</b>	Développer la labellisation et le référencement des offres (Labels environnementaux, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Rando Accueil, Cheval Etape et, pour les communes, Villes & villages fleuris, Village étape, Petite Cité de Caractère)	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>33</b>	Immatriculer l'Office de tourisme en tant qu'agence de voyage	<b>Réalisée en 2022</b>
<b>34</b>	Concevoir des produits packagés pour les groupes/tribus	<b>Réalisée en 2023, et toujours en cours</b>
<b>35</b>	Proposer une solution de billetterie en ligne	<b>Réalisée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>36</b>	Favoriser les renvois de clientèle entre les acteurs du territoire	<b>En cours de réalisation</b>
<b>37</b>	Faciliter la commercialisation des séjours grande itinérance	<b>En cours de réalisation</b>
<b>38</b>	Développer les actions de prospection commerciale partenariales avec des partenaires vis-à-vis de cibles de clientèles identifier collectivement	<b>Réalisée en 2023</b>
<b>39</b>	Aider au développement de la place de marché et à la mise en place d'une solution de réservation en ligne pour les prestations touristiques (en lien avec la Région AURA)	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>

<b>40</b>	Aider au référencement des offres locales auprès d'opérateurs nationaux ou régionaux (notamment sur la plateforme partir-ici.fr)	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>41</b>	Créer et animer la "Fabrique de voyage" (espace de co-construction / incubateur de nouvelles expériences culturelles à partir des activités de pleine nature), développer une méthodologie de design des offres	<b>En cours de réalisation</b>
<b>42</b>	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	<b>Non réalisée</b>
<b>43</b>	Accompagner les hébergements innovants	<b>En cours de réalisation</b>
<b>44</b>	Aider au développement d'une offre d'étape sur les sentiers de grande itinérance (bivouac, gîte d'étape, ...)	<b>En cours de réalisation</b>
<b>45</b>	Développer une solution numérique pour rendre accessible et ludique les balades, randonnées et visites-découvertes des centres-bourgs	<b>En cours de réalisation</b>
<b>46</b>	Développer l'offre de randonnées	<b>En cours de réalisation</b>
<b>47</b>	Développer l'offre vélo	<b>En cours de réalisation</b>
<b>48</b>	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	<b>En cours de réalisation</b>
<b>49</b>	Participer activement à la diversification des sites emblématiques hivernaux (station du Lioran, domaines nordiques) et travailler à un rapprochement Lioran/Prat-de-Bouc et estivaux (Puy Mary) pour une destination 4 saisons commune	<b>En cours de réalisation</b>
<b>50</b>	Amorcer une réflexion sur la création d'un lieu de baignade	<b>Non réalisée, prévue en 2025</b>
<b>51</b>	Participer à la création d'une offre événementielle structurante	<b>Non réalisée</b>
<b>52</b>	Développer les offres agritouristiques pour permettre une diversification des exploitations agricoles	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>53</b>	Développer les expériences autour de la gastronomie	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>

<b>54</b>	Mettre en tourisme les patrimoines identitaires de manière vivante et innovante (savoir-faire, artisanat, système agricole unique - SIPAM, burons, ...)	<b>Initiée en 2023 et toujours en cours</b>
<b>55</b>	Développer l'offre liée au tourisme de découverte économique	<b>Initiée en 2023 et toujours en cours</b>
<b>56</b>	Développer et animer une offre culturelle qualitative (Mémorial de Déportés, Espace scénographique en gestion directe + accompagnement des espaces muséographiques)	<b>En cours de réalisation</b>
<b>57</b>	Renouveler l'offre de visites guidées	<b>Non réalisée, prévue en 2025</b>
<b>58</b>	Développer des activités permettant une reconnexion avec la nature et le ressourcement (animation nature, activités bien-être, déconnexion, sport-santé, ...) et qui génère du séjour / de la nuitée	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>
<b>59</b>	Être reconnu comme destination de Pleine Nature	<b>En cours de réalisation</b>
<b>60</b>	Devenir "Territoire Vélo"	<b>Non réalisée, prévue en 2025</b>
<b>61</b>	Devenir "Pays d'art et d'histoire"	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>
<b>62</b>	Être identifié comme "Destination H+"	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>
<b>63</b>	Construire un Schéma d'accueil et de diffusion de l'information	<b>Initiée en 2023 et toujours en cours</b>
<b>64</b>	Définir des scénarios d'accueil adaptés et personnalisés à chaque catégorie d'usagers (habitants, visiteurs, porteurs de projet, professionnels, nouveaux habitants, ...)	<b>Initiée en 2023 et toujours en cours</b>
<b>65</b>	Former les équipes à "l'Accueil Par EXcellence" (APEX)	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>
<b>66</b>	Diffuser une information exhaustive et lisible par tous les canaux possibles (print & web), via les acteurs du tourisme	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
<b>67</b>	Faciliter l'accès aux animations (newsletters "agenda" avec traitement éditorial)	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>

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, prévue en 2025
72	Proposer un parcours de formation à tous les travailleurs saisonniers touristiques pour une meilleure connaissance de l'offre	Non réalisée, prévue en 2025
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 2026
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, prévue en 2026
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	En cours de réalisation
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	<b>Non réalisée, prévue en 2025</b>
84	Disposer d'objets identitaires (goodies) à commercialiser dans les boutiques Hautes Terres Tourisme	<b>En cours de réalisation</b>
85	Former des membres de l'équipe OT à la création de contenu multimédia dans une logique "Reporter de territoire"	<b>Réalisée en 2022</b>
86	Mettre en avant les talents, les hommes et les femmes, qui incarnent la vie sur le territoire, ses valeurs et son avenir	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
87	Mettre en avant les produits locaux	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
88	Valoriser les paysages, le patrimoine naturel et les ENS, les cœurs de bourg et le patrimoine bâti	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
89	Valoriser le site de Prat-de-Bouc	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
90	Faciliter prioritairement l'accès des consommateurs aux offres écologiques ou respectueuses de l'environnement	<b>Non réalisée, prévue en 2026</b>
91	Réaliser et partager des kits de communication en lien avec le positionnement	<b>Non réalisée</b>
92	Alimenter les partenaires départementaux et régionaux en contenu de promotion, notamment pour atteindre la presse locale et nationale	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>
93	S'appuyer sur la diaspora auvergnate pour communiquer	<b>Non réalisée, prévue en 2026</b>
94	Proposer aux communes et prestataires une solution mutualisée et personnalisable pour la refonte de leur site Internet	<b>Non réalisée, prévue en 2025</b>
95	Transformer Hautes Terres Tourisme en un véritable Organisme de Gestion de la Destination (ODG) pour diffuser les flux touristiques et assurer un développement touristique équilibré du territoire de Hautes Terres (notamment sur le Cézallier et le Pays de Massiac)	<b>Non réalisée, prévue en 2026</b>
96	Intégrer le tourisme responsable dans la continuité de nos missions, par nos choix et notre fonctionnement interne	<b>Initiée en 2022 et toujours en cours</b>

97	Créer un service transversal dédié à l'attractivité à Hautes Terres Communauté	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>
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, la SAEM Le Lioran, le SM Puy-Mary, le PNR, la CCI, les services du Conseil départemental, Cantal Destination, la Région)	<b>Initiée en 2023 et toujours en cours</b>
99	Intégrer davantage les acteurs du tourisme local à la gouvernance	<b>Réalisée en 2022</b>
100	Certifier Hautes Terres Tourisme avec la certification AFNOR NF Service - Offices de tourisme	<b>Non réalisée, prévue en 2027</b>

Pour information et en résumé :

**69 %** des actions prévues ont été **réalisées** ou sont **en cours de réalisation** au **31-12-2024**

**31 %** des actions prévues n'ont **pas encore été réalisées** au 31-12-2024

**10 % des actions non-réalisées au 31-12-2024 sont proposées au sein du plan d'action en 2025**

Fait à Murat, le .....

En deux exemplaires originaux.

**Hautes Terres Communauté**

Le Président,

**Didier ACHALME**

**Hautes Terres Tourisme**

Le Directeur,

**Julien COUTY**