

Mercredi 18 Septembre 2024 à 16h00
Salle des Fêtes, Espagnac-Ste-Eulalie

Membres présents : Mr ARDRE Marc, Mme BENET-BAGREAUX Martine, Mr BLASQUEZ Alain, Mr BURG Didier, Mr CAUDRON Christian, Mr CAVARROC Michel, Mme CHASSAIN Michèle, Mme DE MEDEIROS Régine, Mr GOUGET Alain, Mr HUG Maxime, Mme LACIPIERE Hélène, Mme GAZAL Hélène, Mme MASBOU Nathalie, Mme LUIS Marta, Mme OHL Sylvie, Mr NORMAND Benoit, Mr GRIFFOUL Jean-Louis, Mr SOTO Antoine

Membres excusés : Mr BALDY Guillaume, Mr BATHEROSSE Guy, Mr BERARD Stéphane, Mr BORZO Jacques, Mr DU FAYET DE LA TOUR Sébastien, Mr DAURENJOU Luc, Mme DELBOS Virginie, Mme FLAUJAC Marie-Hélène, Mr GAYRAL Jean-Claude, Mme BESOMBES Gersende, Mr LABARTHE Vincent, Mr LAUMOND Patrick, Mme PINTON Valérie, Mr LANDES Bernard, Mr BREIL François, Mr DALMON Jérôme, Mr LAZARUS Ken, Mme LEMOAL Bernadette, Mr DELPECH Michel, Mr CHERMETTE Erick, Mr PONS Olivier, Mr BELLON Edouard, Mr GRESELLE Philippe, Mr VEAUX Christophe, Mr CASSAIR Guillaume, Mr KURZAWINSKI Aymeric, Mr DURAND Jeremy, Mme PLANTIE Fanny, Mr ORTALO-MAGNE André, Mr LEGRESY Dominique, Mme HUBERT Célia, Mr BAHU Pascal, Mr LACOUT Guy, Mme LAVERGNE Eliane, Mr LE ROUX Michel, Mr MELLINGER André, Mme MURAT DE MONTAI Marianne, Mr NAYRAC Jean-Luc, Mr PELLAT Paul, Mme TAURAND Aurélie, Mr VOYNET Jean-Claude, Mme RIGAL Claudine, Mr THERS Francis, Mr LANDREIN Philippe, Mr JANOT Pascal, Mme LEVASSEUR Sabine, Mme CAGNAC Ginette, Mme PICARD Sophie, Mme THIBAUT Pascale, Mr GAVARRET Jean-Pierre

Personnels présents : Mme CLARY Isabelle (OT), Mr KOVACIC Pierre (OT), MME BEAUPUY Isabelle (GF), Mme COENE Marion (GF)

Secrétaire de séance : Mme CHASSAIN Michèle

ORDRE DU JOUR :

- Délibération tarifs boutique
- Délibération tarifs groupes
- Décision de republication sur le site internet de l'Office de Tourisme du gîte d'étape pèlerins « chez Floflo » situé à Sait Jean de Laur
- Intervention sur les actions amorcées par Pierre Kovacic
- Questions diverses

Le quorum étant atteint, **Benoit NORMAND** ouvre la séance. Il remercie les membres du Comité de Direction et les invite à approuver les procès-verbaux des 24 mars et 19 juin 2024. Ils sont approuvés à 1 abstention, 17 pour.

Il convient de désigner un secrétaire de séance. **Michèle CHASSAIN** est volontaire pour être la secrétaire.

1°) Délibération tarifs boutique :

Ce point est présenté par Didier BURG.

Vu la délibération du Grand Figeac du 27 mars 2018 portant sur la création de l'EPIC et approbation de ses statuts ;

Vu l'article 2 desdits statuts prévoyant son objet et la possibilité pour lui d'agir sur la vente de prestations de service (billetterie) et de produits, types produits boutique ou produits du terroir ;

Considérant la nécessité pour l'Office de Tourisme d'améliorer sa part d'autofinancement en proposant à la vente des produits boutique, produits touristiques et prestations de service ;

Considérant la nécessaire réactivité de l'Office de Tourisme pour mettre en marché dans les plus brefs délais ;

Il est proposé au comité de direction :

D'approuver la liste des nouveaux tarifs produits boutique annexée applicable à partir du 18 septembre 2024

La délibération sur les nouveaux tarifs de la boutique est approuvée à l'unanimité des membres présents.

2°) Approbation Délibération tarifs groupes :

Ce point est présenté par Isabelle CLARY.

Isabelle CLARY présente les nouveaux tarifs groupes pour les différentes visites guidées proposées par l'Office de Tourisme. Globalement les visites groupes se maintiennent par rapport à 2023 (119 groupes en 2023 et 112 à ce jour et la saison n'est pas terminée). Mais l'effectif moyen de groupes baisse : 28 en 2023 et 24 en 2024.

Il est proposé de modifier la base du forfait à 21 personnes (au lieu de 25) et d'augmenter les tarifs.

Il est proposé au comité de direction :

D'approuver les tarifs annexés à partir du 1^{er} janvier 2025

La délibération sur les nouveaux tarifs visites guidées groupes est approuvée à l'unanimité des membres présents.

3°) Décision de republication sur le site internet de l'Office de Tourisme du gite d'étape pèlerins « chez Floflo » situé à Sait Jean de Laur

Benoit Normand explique que le gite avait été dépublié suite à des avis négatifs (qualité de l'accueil) et que depuis 1 an, aucun autre avis avait été relevé. Après une discussion des membres présents la décision de publier à nouveau le prestataire sur notre site a été mis au vote

Votes : 17 pour - 1 abstention

Un courrier informant M Stock sera envoyé dans les plus brefs délais.

4°) Intervention sur les actions amorcées de Pierre Kovacic :

Pierre KOVACIC prend la parole

« Tout d'abord, je tiens à vous remercier vous les membres du Comité de Direction pour la confiance que vous avez su m'accorder et ce depuis mon arrivée à l'Office de Tourisme du Grand Figeac en mars 2018, soit depuis 6 ans et demi.

J'ai connu au tout début l'Office de Tourisme sous statut associatif puis j'ai œuvré à la mise en place de l'EPIC sous la présidence de Jean-Luc Nayrac (Etablissement Public Industriel et Commercial) en octobre 2018.

Je tiens à préciser que la réussite des actions conduites, ne sont pas le fruit, loin de là, du seul directeur qui est là pour impulser mais bien de toute une équipe.

Au passage, je reconnais avoir parfois trop impulsé sans toujours tenir compte de la taille de l'équipe et de sa capacité d'absorption. Isabelle Clary ici présente peut en témoigner !!

J'ai eu la chance de travailler avec une équipe du tonnerre, bienveillante, professionnelle, solidaire...

Sans flagornerie, en 34 ans de direction d'office, c'est la meilleure équipe dont j'ai pu disposer.

Avec cette équipe nous avons connu 2 audits Qualité Tourisme complets et un audit partiel et avons été renouvelé à chaque fois.

Un des motifs de mon recrutement a été de renforcer la dynamique commerciale.

Sur ce point également, je ne peux être que satisfait avec la mise en place des ventes au comptoir qui ont su trouver leur public, la place de marché via l'outil Elloha qui permet à nos hébergeurs et prestataires d'activités de se vendre en ligne sans rémunérer des intermédiaires.

En 2020, nous avons demandé et obtenu l'immatriculation Atout France qui nous permet de commercialiser des séjours.

Après le Covid, nous avons structuré l'activité groupes en intégrant avec 2 autres offices du Lot le Club ADN Groupes + Club des réceptifs lotois avec des partenaires privés. Les résultats sont là (Merci à Isabelle Clary et à Brigitte Billiet).

Les visites d'entreprises se sont élargies comme la centrale hydro électrique de Cajarc, Nutergia et nos clients peuvent depuis 2023 réserver en ligne leur visites guidées

Côté Accueil, sous l'impulsion de Benoit Normand qui a pris la présidence de l'office de tourisme en 2021, nous avons optimisé les ouvertures de nos points d'accueil. 2 bureaux d'information ont été déplacés l'un au château à Lacapelle-Marival et l'autre sur les berges du Lot à Capdenac Gare pour être plus près de nos visiteurs.

Le travail pour le réagencement de l'accueil de Cajarc et Figeac est en cours avec les services du Grand Figeac.

Côté promotion, nous avons été attentif à valoriser de manière qualitative le Grand Figeac avec la création du Mag. Nous en sommes à la 6^{ème} édition. A noter qu'il est entièrement financé par les recettes publicitaires. (Merci à Hanne)

Autre travail de fond, la refonte complète de notre site Internet en 2023, plus ergonomique, visuel et un travail de fond sur le contenu pour favoriser notamment l'itinérance sur notre territoire (Laetitia, Nathalie) et la réalisation de « Morceaux choisis » qui valorisent nos partenaires.

Un gros travail de mise en avant est conduit au quotidien sur les réseaux sociaux FB et Instagram. Depuis mon arrivée le nombre de fans a plus que doublé pour dépasser les 9500 sur FB et 5000 sur Instagram.

Idem via les relations presse en étroite collaboration avec Lot Tourisme et depuis 2022 l'intégration du Club Presse des Offices de Tourisme qui regroupent 50 destinations en France.

Une des richesses que j'ai trouvée sur ce territoire que ce soit à titre professionnel ou personnel, c'est de belle relation humaine sur lequel, il faut, selon moi, continuer à capitaliser au même titre que nos atouts patrimoniaux, historiques, paysagers...

Cette qualité de la relation humaine fait la force et la singularité de notre destination. Je pense aux visites guidées de Figeac et des villages du GF, au Terroir dans l'assiette qui réunit restaurateurs, hébergeurs et producteurs, à Entratz qui permet une découverte sensible de différents aspects de notre destination grâce à des habitants bénévoles.

Je me réjouis de la mise en place de « Une carte, un Village » qui permet désormais de découvrir 12 communes du GF qui ne bénéficient pas du circuit des clés.

Le travail de valorisation de nos savoirs faire via les boutiques dans nos points d'accueil connaît un succès grandissant.

J'ai particulièrement apprécié dans le Lot, moi qui viens de la montagne, le travail conduit de manière collective à l'exemple du club des directeurs animé par Lot Tourisme et d'actions mutualisés (cartes touristiques, FVT...)

Je me réjouis également des bonnes relations et de l'écoute attentive de vous, élus du Comité de Direction et des partenaires comme le GF, notamment le pôle Développement (merci à Isabelle Beaupuy, Marie-Cécile Sounillac...), les services culturels, Les services du Patrimoine du Grand Figeac, la Ville de Figeac, le PNR des Causses du Quercy, Derrière le Hublot, le Musée Champollion, les responsables de festivals, j'en oublie bien sûr

Je suis satisfait, même si je ne serai pas à la manœuvre, de la mise en application complète du travail conduit avec le cabinet NOOUS afin d'améliorer notre organisation interne et me réjouis du démarrage du Schéma de Développement Touristique du Grand Figeac longtemps appelé de nos vœux.

J'espère que les conclusions permettront une vraie prise de conscience de notre collectivité de tutelle afin d'accorder d'avantages de moyen à ce qui constitue le 3^{ème} pilier de notre économie, en l'occurrence le tourisme pour conduire des actions de promotion digne de ce nom.

Pour ma part, je vais retourner dans mon département d'origine les Hautes-Alpes, satisfait de cette expérience professionnelle et de la découverte du Lot et de l'Aveyron, bien sûr !!

Pour terminer, je souhaite longue vie à l'office de tourisme du Grand Figeac et tiens à remercier les 2 vice-présidents en l'occurrence Régine de Medeiros et Didier Burg et surtout à te remercier Benoit pour ta confiance, ton écoute, ton appui au quotidien auprès de l'ensemble de l'équipe, ta vision qui nous fait toutes et tous avancer. »

5) Questions diverses :

Benoit NORMAND informe que la liste de membres du CODIR, collège des socios-pros va changer. Le nom des nouveaux membres sera validé lors du prochain Conseil Communautaire du 24 septembre.

Il sera nécessaire de refaire le Kbis (document obligatoire) et Corinne Terrier contactera les membres du Codir pour obtenir les pièces d'identité. **Benoit Normand** remercie les membres d'être réactif pour l'envoi des documents ;

L'ensemble des points ayant été traités, **Benoit NORMAND** remercie le comité de direction pour sa participation ; Il remercie également Pierre Kovacic pour les missions accomplies et pour son enthousiasme, sa gentillesse et sa bonhomie et lui offre un cadeau de la part de l'Office de Tourisme et du CODIR. Il propose aux membres de partager un pot de l'amitié.