

Conseil d'administration

Florac le 14 juin 2017

Procès-verbal

ORDRE DU JOUR :

Approbation du dernier compte rendu :
CA du 18 avril 2017

Organisation

- Présentation du nouvel Organigramme
- Validation du schéma d'ouverture des Bureaux

Animation du réseau pro

- Répartition de la participation financière du Leader entre les 2 partenaires
- Information sur l'intégration du système de réservation en ligne Direct-Lozère-
- Présentation de l'espace Pro sur Internet

Membres Présents :

Vincent Julien- Patrice Guichard - Thibault Barbier- Cécile Jassaud (Cme La Malène)— Jean-Luc Aigouy (CC Gorges Causses Cévennes— Eric Persegol –Brigitte Donnadieu (CC Gorges Causses Cévennes) - Marcel Savajol - Jean-Charles Commandré (Cme Meyrueis) - Christian HUGUET (CC Gorges Causses Cévennes) - Sylvette Huguet (Cme Florac-Trois-Rivières)- Agnès Badaroux (Cme Gorges Causses Cévennes)- Alain Argilier (CC Gorges Causses Cévennes) – Sandrine BOYER– Julien Wyzgal – Jean-Paul Gely - Christine PITAT - Claudie Martin - Jean-Paul Pin - Hélène Pratlong-Baret – Muriel Trescarte- Anne-Cécile ROBERT (CC Gorges Causses Cévennes) Mathilde Beaucousin (*Secrétaire*)-

Excusés avec Pouvoirs ou suppléants

Christophe METGE (pouvoir Mr PIN)

Soit 23 voix /30

Le CA peut valablement délibérer-

Excusés sans pouvoirs / sans suppléants

Roselyne Pradeilles - Muriel Simon - Catherine Rabié (Cme Ispagnac)-

Approbation du compte-rendu du CA du 18 avril 2017

Résolution

Le Conseil d'administration: adopte le compte-rendu conseil d'administration du 18 avril à l'unanimité

Organisation

Présentation du nouvel Organigramme

Le dernier CA a confié à la commission personnel le soin déterminer le nouvel organigramme

Après réalisation de tous les entretiens annuels et une réunion de la commission Personnel ont été analysés

- Contrainte des contrats actuels (aucun n'a été modifié)
- Souhaits des personnes (entretiens individuels)
- Nécessité de professionnalisation > toutes les missions obligatoires au classement Cat 1 sont « couvertes »
- La saisonnalité des missions

Celui-ci est présenté en annexe et permet de visualiser :

- Les personnes nominativement (vignette photo + nom)- : **15** personnes en tout
- Temps de travail : en ETP (Equivalent temps plein) pour tenir compte ou temps partiel (1 pers.) ou de la saisonnalité soit **10.50 ETP** pour 2017.
Lieux de travail (lieux contractuels de travail) + lieux habituels en gras
- Langues parlées niveau « suffisant »
> des lacunes au niveau des conseillers permanents
- Visualiser les missions et la dualité des postes du a la saisonnalité
- Nécessité de binôme sur postes clefs

Organisation

Validation du schéma d'ouverture des Bureaux

La commission organisation s'est tenu le 31/05/2017

👉 Des objectifs définis :

- Exigences du **classement en Catégorie 1** et la **Marque Qualité Tourisme** (ouverture, langues parlées...)

- **210** jours d'ouverture minimum sur les stations + adaptation à la fréquentation touristique
- **Harmoniser les procédures de fonctionnement** (démarche Qualité)

- Réfléchir **globalement** à l'échelle du territoire : **répartition, équité** entre les financeurs

- Avoir des Conseillers en séjour **disponibles à 100 % pour l'accueil physique** *

- dissocier des que possible l'accueil téléphonique et la mission courrier de l'accueil physique *
- Adapter le nombre de salariés à l'affluence afin de permettre la réalisation d'autres missions

** 1 Conseiller en séjour peut accueillir 400 visiteurs / jour.*

- **Réaliser l'ensemble des missions d'un OT professionnalisé** : accueil, animation du réseau professionnel, communication, Observation économique, Ingénierie de Projets, administration,....

- Permettre une **régularité** de façon à gagner en lisibilité dans la communication

Gagner en Qualité d'Accueil

- **Accompagner les saisonniers** : technicité des nouveaux outils d'accueil
- Prévoir une **fermeture en douceur des antennes** : Prévoir un temps pour les procédures de fermeture : caisse, ménage...)

Contraintes :

- Une **Convention collective** exigeante

- 2 jours **consécutifs** de récupération hebdomadaires et max 6 jours travaillés
- Travail jours fériés payés 200 % et rattrapés = 300 %
- Dimanches rattrapés (ou payés) à 150 %

- **Les finances** : s'en tenir à ce qui a été budgétisé

- Eviter + de 42 h hebdomadaire (surcote +25 %)
(2 avenants à faire pour modulation : 28/42 sans suppl heures suppl.)
- Pas plus de 8 dimanches travaillés par an par personnes (sinon payés et rattrapés)

-Respecter les **contrats de travail**

Les lieux de travail contractuels ne sont pas tous les mêmes !

** Le fonctionnement du standard et du service courrier fera l'objet d'une réflexion dans le cadre de la démarche qualité*

HORAIRES DES BUREAUX D'INFORMATION

Mi saison

AVRIL | MAI | JUIN | SEPTEMBRE | OCTOBRE

- **Principes généraux**
- Ouverture exceptionnelle possible en cas de manifestation d'envergure.
- Le Week-end de Pâques marque l'ouverture de la « saison » sauf s'il tombe en dehors des vacances scolaires
- La fin des vacances de Toussaint marque la fin de la saison et le passage aux ouvertures d'hiver, sauf si le 11 Novembre est propice à un long week-end.

B.I.T. de Florac et Sainte Énimie et Meyrueis (Stations de Tourisme)

> Proposition d'harmonisation au niveau de l'ouverture des week-ends de Printemps :

- ouvert le dimanche toute la journée,
- Jour férié de 9h à 13h

Du lundi au samedi : 9h30 – 12h00 et 14h00 – 18h00

Ouvert les jours fériés : 9h00 – 13h00.

Dimanches précédant un jour férié : 9h30 – 12h00 et 14h00 – 18h00

Horaires de travail des conseillers =

9h15 – 12h15 et 14h00 – 18h00 soit 7h/jour

Jour férié 4h valant 12 h

B.I.T. d'Ispagnac :

> Pas de changement.

Du mardi au samedi : 9h30 – 12h00 et 14h00 – 18h ~~(17h30)~~

Ouvert les jours fériés 9h00-13h00.

Horaires de travail des conseillers :

9h30 – 12h30 et 13h30 – 17h30 soit 7h/jour

B.I.T. de La Malène :

> Période d'ouverture trop séquencée, peu lisible au Printemps et horaires non adaptés : propositions de modifications :

- Ouverture tous les jours du 15 juin au 15 septembre (renvoi sur Ste Enimie en dehors)

> Amélioration des tranches horaires : 10h00 et non plus 9h00, fermeture à 13h00 et non 12h00.

A partir du 15 juin jusqu'au 15 septembre

> **Du lundi au samedi : 10h00 – 13h00 et 14h00 – 18h00**

> **Le dimanche : 10h00 – 13h00**

Horaires de travail des conseillers :

> Du lundi au samedi : 10h– 13h et 14h00 – 18h soit 7h/jour

> Le dimanche : 9h00 – 13h00 soit 4h

HORAIRES DES BUREAUX D'INFORMATION

Haute-saison
9 juillet au 27 août 2017

■ **Principes généraux :**

Calage chaque année sur les vacances scolaires du 1^{er} dimanche des vacances en juillet au dernier d'août

> Cette année du 9 juillet compris au 27 août 2017 compris .

B.I.T. de Meyrueis, Florac et Sainte Énimie (Stations de Tourisme)

> Proposition d'ouverture plus longue : jusqu'à 19h00 le soir + Ouverture toute la journée le dimanche +

> Harmonisation sur les 3 stations.

> Possibilité de décalage entre salariés pour allonger la durée d'ouverture

Tous les jours (y compris jours fériés)

Du lundi au samedi : 9h00 – 12h30 et 14h00 – 18h30 *

Dimanche : 9h00 – 12h30 et 14h00 – 18h00

sauf le premier dimanche de juillet et le dernier dimanche d'août ouvert de 9h00 à 13h00 uniquement

Horaires de travail des conseillers :

Salarié saisonnier :

Lundi au samedi :

10h00-12h30 = 2h30

14h00-19h00 = 5h =

7h30/jour

* Ménagement de 18h30 à 19h00

Salarié permanent :

9h00-12h30 = 3h30

14h00 – 18h00 = 4h = 7h30/jour

B.I.T. d'Ispagnac :

> Proposition de changement excepté ouverture des dimanches pour se caler sur La Malène

Du lundi au samedi : 9h00 – 12h30 et 14h – 18h00 (Ouvert les jours fériés)

Dimanche : 10h - 13h

Horaires de travail des conseillers :

Idem horaires ouverture =

7h30/jour

B.I.T. de La Malène

> Proposition de fermeture sur les week-ends du 1^{er} et 8 mai au profit d'une ouverture le week-end de l'Ascension et Pentecôte puis 7j/7 en été.

> Modification des horaires d'ouverture à 10h et non plus 9h, fermeture à 13h et non 12h.

Tous les jours.

Du lundi au samedi : 10h– 13h et 14h – 18h (Ouvert les jours fériés)

Dimanche : 10h- 13h

Horaires de travail des conseillers :

Idem horaires ouverture = 7h/jour

HORAIRES DES BUREAUX D'INFORMATION

Hors-saison :

NOVEMBRE | DECEMBRE | JANVIER | FEVRIER | MARS

- **Principes généraux**
- Ouverture des Bureaux possible en fonction de l'organisation de manifestation d'envergure.
- Possibilité de fermer le mardi afin de réaliser des formations / réunions équipe

B.I.T. de Meyrueis Florac et Sainte-Énimie

> Pas de changement

> Standard téléphonique opérationnel sauf réunion de l'ensemble de l'équipe.

Mardi : Fermeture possible au public pour réunions de travail Interne (le standard reste ouvert la sauf réunion d'équipe au complet).

Lundi, mercredi ; jeudi et Vendredi : 9h30 – 12h et 14h – 17h.

Standard téléphonique ouvert du Lundi au vendredi de 9h30-12h et de 14h à 17h

Horaires de travail des conseillers *

** Les horaires de présence des conseillers peuvent varier d'une personne à l'autre et dépasser l'horaire d'ouverture mais l'ouverture au public annoncée sera dans tous les cas respectée*

B.I.T. d'Ispagnac

> Pas de changement.

Fermé au public, mais utilisé comme bureau administratif.

B.I.T. de La Malène :

> Pas de changement.

Fermé au public

Résolution

Le Conseil d'administration après avoir fait des propositions modificatives plutôt à la marge adopte les principes des horaires proposés par la commission.

Les horaires seront communiqués aux professionnels via une affichette et seront mis en ligne sur nos différents supports numériques : Sites et espace Pro, google business et Facebook

Animation du réseau pro

Dossier Leader : nouvelle répartition financière du Leader entre les 2 partenaires

Rappel sur le projet :

Projet porté par l'ex OTI depuis janvier 2016 et sélectionné en comité de programmation le 13 octobre 2016.

Budget global de **114 716** euros sur 2 ans

Ce projet est important pour le GAL CC il répond à plusieurs enjeux (améliorer la qualité des prestations, de l'accueil chez les prestataires et créer des liens entre les OT du territoire)

Nouveaux territoires, nouvelle répartition:

Le territoire est toujours celui de l'ATCC, mais un redécoupage des communautés de communes a eu lieu depuis : il y a 2 offices de tourisme (au lieu de 3 auparavant) et pour chacun d'eux une nouvelle répartition géographique

Il convient de mettre à jour le plan de financement, et donc s'entendre sur une clef de répartition irréfutable (ce qui est proposé par l'ATCC : mix entre le % de structures et % de lits classés)
Ce dossier étant un peu technique, la direction propose qu'il soit étudié en comité restreint.

Le Conseil d'administration, étant l'organe délibérant, ayant connaissances des objectifs et des engagements à tenir peut donner l'autorisation au bureau directeur d'étudier les propositions des 2 directions et à la présidente de signer tout document relatif à ce dossier

Résolution

Attendu que L'OT GCC est responsable du projet devant l'Europe (contrôles) et devra apporter l'autofinancement ainsi que le cofinancement public sur le projet Global.

Attendu que l'OT GCC reçoit la subvention de l'Europe 73.418 €,

Attendu que l'OT partenaire Cévennes Mont Lozère ne peut pas participer à l'autofinancement, et que la CC Mont Lozère aux Cévennes ne peut subventionner l'OT GCC, celui-ci émettra une facture à l'OT GCC pour financer sa participation dont il convient de négocier le montant.

Le Conseil d'administration autorise le bureau directeur à engager les négociations avec l'OT partenaire et autorise la présidente à signer tout document relatif à ce dossier.

- Information sur l'intégration du système de réservation en ligne Direct-Lozère

Constats

Aujourd'hui, 75 % des séjours sont préparés sur internet et 50 % des réservations s'effectuent en ligne.

> Les clients qui contactent l'Office de tourisme, recherchent soit un conseil de qualité, et une aide dans la recherche d'un hébergement effectivement disponible.

Il n'est plus possible de ne pas proposer ce service ni pour l'OT ni pour les professionnels

Une solution territoriale : Direct Lozère

C'est une solution technique basé sur l'«Open System» mise en place par le qui vise à faciliter la gestion des disponibilités et la réservation en ligne des hébergements.

L'OT est partenaire du Comité départemental de la Lozère.

La mise en place des comptes ainsi que les passerelles informatiques vers le système de Direct-Lozère prennent du temps aussi, pour 2017 le taux d'adhésion au système est encore très faible notamment pour les hébergements locatifs et les chambres d'hôtes

Après débats, la directrice et la responsable Qualité proposent de reporter de l'intégration du moteur de recherche car il ferait afficher une offre trop partielle (quasiment aucune offre en locatif) alors même que nous tous nos adhérents n'ont pas pu appréhender la mise en place de ce dispositif.

Cependant, à la demande de certains administrateurs et afin de ne pas pénaliser ceux qui ont d'ores et déjà pris ce service nous intégrerons à minima ce service sur le site adapté au système www.cevennes-gorges-du-tarn.com.

En mode liste : Mise en exergue des offres réservable via un bouton

RÉSA RAPIDE 

Affichage des offres détaillées disponibles et possibilité de réserver depuis les pages détaillées via et le bouton « RESERVER »

Exemple ci-dessous

PRÉSENTATION	TARIFS	RÉSA RAPIDE 
24/06/2017 	1 NUIT 	2 ADULTES 
AUCUN 		
Rechercher		
Votre séjour du Samedi 24 Juin 2017 au Dimanche 25 Juin 2017, 1 nuit		
	CEVENNES DOUBLE CHAMBRE CEVENNES DOUBLE CHAMBRE -Chambre single renovee (9.27 m2) pour 1 À 2 personnes a lit double (140X190) avec petite salle de bain (1.96 m2) Lit avec couverture Seche-cheveux	69.00 € par chambre / 1 nuit
1  Dernière chambre !		 RÉSERVER

En attendant une solution provisoire de Gestion des disponibilités à l'accueil de l'office est envisagé : un fichier interne partagé a été créé, ce qui permettra aux Conseillers en Séjour d'enregistrer les informations des disponibilités et de consulter ces informations afin de diriger au mieux les clients (au téléphone ou à l'accueil).

Résolution

La mise en place de ce service de façon généralisé à l'automne doit se préparer dès à présent. Des réunions d'information ainsi qu'un accompagnement individuel si besoin seront proposés

Le Conseil d'administration autorise la présidente à signer la convention de partenariat Open System »pour devenir « apporteur d'affaires ». sur le site Internet www.cevennes-gorges-du-tarn.com

- Présentation de l'espace Pro en ligne

Cet outil de communication vers les pros fait partie du plan d'action triennal.

Nous envoyons déjà régulièrement

- des communiqués et des infos ou des liens par mail
- une lettre annuelle

On ressentait le besoin de mettre à disposition de tous les documents utiles de façon permanente et facilement actualisable.

Il nous manquait également un support pour compléter des explications / infos en contact direct ou au téléphone

NB Ces infos n'ont pas vocation à renseigner les touristes.

Il est en cours de finalisation et consultable sur <http://www.solutions-pro-tourisme.fr>

Une communication officielle sera faite dès qu'il est terminé dans ses grandes lignes

La séance est levée à 20h15.