

Conseil d'administration
Meyrueis le **13** octobre 2017

Procès-verbal

ORDRE DU JOUR :

1. Délibération sur la demande de maintien classement Cat 1 en procédure simplifiée.
2. Communication : identité visuelle/logo/ éléments de contact(s) : tel(s) mail(s) / site(s)
3. Politique de prestations de l'Office de Tourisme vis à vis des professionnels :
 - supports de communication
 - Question de la place de marché
 - Grille tarifaire distinguant cotisation / services et publicité/ participation aux ateliers pro

Membres Présents :

Vincent Julien - Joël Thomas - Thibault Barbier - Jean-Luc Aigouy (CC Gorges Causses Cévennes) – Eric Persegol - Brigitte Donnadiou (CC Gorges Causses Cévennes) - Laurent Plantier - Christophe METGE - Agnès Badaroux (Cme Gorges Causses Cévennes)- Alain Argilier (CC Gorges Causses Cévennes) – Sandrine BOYER – Géraud Fangin — Jean-Paul Gely - Claudie Martin - Jean-Paul Pin - Hélène Pralong-Baret -- Anne-Cécile Robert (CC Gorges Causses Cévennes) - René Jeanjean (CC Gorges Causses Cévennes) - Mathilde Beau Cousin -

Excusés sans Pouvoirs / suppléant

Roselyne Pradeilles - Christian Huguet (CC Gorges Causses Cévennes) - Sylvette Huguet (Cme Florac Trois Rivières) – Alain Argilier (CC Gorges Causses Cévennes) -

Excusés avec Pouvoirs / suppléants

Patrice Guichard (Pouvoir Claudie Martin) Muriel Simon (Pouvoir E. Persegol) - Marcel Savajol (Pouvoir Claudie Martin) - Muriel Trescarte (Pouvoir Vincent Julien) - Julien Wyzgal (Pouvoir Vincent Julien) – Brigitte Donnadiou (René Jeanjean) - Jean-Charles Commandré (Cme Meyrueis) : Pouvoir Anne-Cécile Robert

Soit 24 voix /30

Le CA peut valablement délibérer

1. Procédure de demande de maintien en cat 1 simplifiée

CONTEXTE

Selon la circulaire ministérielle du 1er février 2017, les Offices de tourisme de catégorie I, qui sont dans le cas d'une modification de leur périmètre, peuvent demander le maintien par le biais d'une procédure simplifiée. Celle-ci était à effectuer dans un délai de 4 mois à partir de la date de la délibération de la collectivité créant l'OT (30 mars 2017) soit 31 juillet 2017. Nous sommes donc déjà très en retard.

Le dossier de classement est préparé par l'Office de tourisme et approuvé par son organe de direction (le CA). Il est ensuite transmis au Président de la CC qui le soumet au Conseil Communautaire pour être ensuite adressé au Préfet. Ce dernier à 2 mois pour le valider ou pas.

La procédure simplifiée permettra ainsi de vérifier 17 critères précis sur la base d'une grille (cf Voir Grille jointe) .

RESERVES A LEVER

6 critères restent à valider :

- Site Internet Trilingue (mi-novembre)
- Consultation des disponibilités des hébergements (dès que validé par le CA)
- Convention d'objectifs pluriannuelle (attente)
- Procédure de collecte des réclamations (en cours)
- Plan annuel d'actions (attente montant convention)
- Tableau de bord de la fréquentation (Organisation de l'observatoire local à finaliser)

RELEVÉ DE DECISIONS :

Résolution

Le Conseil d'administration approuve le projet d'entamer la procédure de maintien en catégorie 1, de transmettre le dossier au Président de la Communauté, pour dépôt en préfecture.
Il approuve la mise en conformité des derniers critères restant à valider.

VOTE : UNANIMITE

2. Communication : identité visuelle/logo/ éléments de contact(s) : tél(s) mail(s)/site(s)

CONTEXTE

Suite à la fusion, seul le nom de l'OT a été acté.

Nous avons décidé de reporter la décision des éléments après la saison et adopté un logo provisoire qui reprend le voutour qui était déjà commun aux 2 ex OT.

En vue de la préparation de la saison et des éditions et papeterie 2018, il devient urgent de définir nos éléments de communications vis-à-vis du public.

2.1 LOGO / SLOGAN

A savoir :

> Le slogan «Lozère Naturellement» est celui du Département (nous devons l'utiliser par convention CG / OT)

> Si la candidature « Grand site Occitanie » déposée par la Communauté de Communes est acceptée par la Région, nous aurons l'obligation de respecter une charte de communication.

PROPOSITION DE LA COMMISSION

Prendre le temps de bien réfléchir au cahier des charges.

Demander un devis pour une charte graphique à plusieurs graphistes.

Reporter la décision et continuer avec une charte provisoire en 2018, ce qui permettra d'attendre le positionnement de la région sur la destination Grand site Occitanie.

Le logo provisoire ne fait pas l'unanimité.

RELEVÉ DE DÉCISIONS :

Résolution

Le Conseil d'administration valide le fait de reporter à nouveau la question de l'identité visuelle de la destination.

Ce délai doit permettre de réfléchir à un cahier des charges pour une demande de devis une fois la réponse à l'Appel à projet 'Grand site Occitanie' connue.

Le logo provisoire sera légèrement revu pour être davantage dynamique et apparaîtra simplement dans les signatures (électroniques, papeterie, documents internes).

Situation actuelle :

Courrier

L'adresse administrative est celle du siège : Ispagnac

Pour la communication sur les annuaires : (pages jaunes, Google) mais aussi sur le site d'avis Trip Advisor, chaque bureau est référencé par village avec chacun son adresse.

Les courriers arrivent un peu partout. Les courriels arrivent sur 2 boîtes différentes.

Pour les appels, 2 numéros de téléphone existent : le standard avec le 04.66.45.01.14 et le 04.66.45.60.33 pour le Bureau d'Information Touristique (B.I.T.) de Meyrueis.

- Concernant le standard : le standard dispose d'un répondeur trilingue programmable en interne. Tous les bureaux reliés au standard ont leur propre numéro, celui-ci n'est pas communiqué au public. Les B.I.T. peuvent ou pas se connecter au standard et donc recevoir ou pas les appels. La connexion au standard se fait en fonction des besoins et des fréquentations du B.I.T. A l'heure actuelle, une salariée répond en priorité aux appels, si sa ligne est occupée, le téléphone bascule vers d'autres postes selon une organisation prédéfinie.
- Concernant le numéro du B.I.T. de Meyrueis : il fonctionne en autonomie mais peut-être relié au standard selon les besoins (absence...).

PROPOSITION DE LA COMMISSION

Pour le public : il est nécessaire de faire au plus simple en matière de communication avec un seul numéro, un seul mail. Conserver le numéro du BIT de Meyrueis et le relier au standard (et à son répondeur trilingue) pour recevoir les appels et bien sûr dès que le bureau est fermé (tous les soirs et lors des fermetures exceptionnelles).

Le Conseil d'administration est très partagé sur la question et s'ensuit de vifs débats sur la qualité actuelle de l'accueil téléphonique du standard 04.66.45.01.14

Il est reproché à la Direction de ne pas avoir fourni de compte-rendu de la Commission en amont du CA. Aussi, il est demandé un compte rendu rapide et systématique de toute réunion. La proposition de la Commission est néanmoins soumise au vote à main levée assortie de conditions.

RELEVÉ DE DÉCISIONS :

Résolution

Il est proposé au vote du Conseil d'administration, la proposition de communiquer au public sur un numéro et un mail unique. Le numéro de téléphone du BIT de Meyrueis 04.66.45.60.33 sera conservé. Le mail du bureau de Meyrueis sera conservé et redirigé vers le mail commun contact@cevennes-gorges-du-tarn.com de façon à ne perdre ni appels ni mails.

Il est demandé de mettre en place une procédure permettant un bon fonctionnement de l'accueil téléphonique sur l'ensemble des 5 bureaux.

Il est précisé les conditions suivantes :

L'efficacité de la procédure sera évaluée à l'issue d'une année en fonction des résultats.

Un audit sera réalisé pour l'évaluer.

Il est demandé de mettre en place les conditions techniques et les moyens humains (formation) préalablement à la mise en service du standard général.

Abstention : 0

Contre la proposition : 11 VOIX

Pour la proposition : 13 VOIX **La résolution est adoptée**

Situation actuelle :

2 sites + 1 blog + 2 pages Facebook

Se pose la question de la stratégie web de l'OT (politique et technique)

- en termes de cohérence de la communication et positionnement marketing
- en termes de visibilité et de référencement
- en termes d'organisation et de ressources humaines.

Le comité technique a étudié les pistes de travail :

Faire du site www.cevennes-gorges-du-tarn.com le site « amiral » de l'Office de tourisme :

Lié à la base de données (d'où son coût de fonctionnement plus élevé), il est plutôt bien référencé sur les mots clefs de la destination (1er sur le mot « gorges du Tarn » seul). Il faut prévoir un budget annuel de maintenance modificative et créer les contenus manquants pour l'appropriation par tous.

Il est Conforme aux standards OT Cat 1 (en cours de finalisation)* :

/ Recherche des disponibilités et recherche affinitaire (moteur de recherche ou filtres)

/ Traduction 3 langues

/ Protocole de connexion sécurisé : https

Dans l'idéal il serait souhaitable d'investir sur un portail général et créer des mini-sites (de sous destinations) avec noms de domaines dédiés. Cela favoriserait le référencement sur un maximum de mots clefs (notamment pour les recherches ciblées sur une commune).

Les sites doivent se compléter sans jamais se concurrencer > contenus différents et renvoi vers le site portail pour contenus dynamiques (liés à la base de données)

Transformation de www.gorgesdelajonte.com en mini-site et suppression du Blog www.marredelaplage.com

Arrêt du blog www.marredelaplage.com transfert des contenus intéressants.

Pour les 2 pages Facebook :

<https://www.facebook.com/Cevennes-Gorges-du-Tarn-151270831585843/>

3 300 abonnés - 57 avis

<https://www.facebook.com/otmeyrueis/> 2600 abonnés - 24 avis

Il est proposé d'évaluer le nombre de « fans » communs (et de fusionner les 2 pages si ils sont majoritaires)

En attendant, possibilité d'ouvrir les pages à plusieurs contributeurs formés et sensibilisés à l'utilisation professionnelle des réseaux sociaux.

PROPOSITION DE LA COMMISSION

La commission est d'accord sur le site Portail, le blog et les réseaux sociaux mais plus réticence sur les mini-sites

/ Nous n'avons pas de garantie sur le gain d'efficacité

/ On risque de rentrer dans un engrenage : demande de toutes les communes

RELEVÉ DE DECISIONS :

Résolution

Le Conseil d'administration suit les propositions du Comité technique

Il sera créé des mini-sites prioritairement sur les communes qui disposent d'un BIT

UNANIMITE

2 Politique de prestations de l'Office de Tourisme vis à vis des professionnels :

CONTEXTE

Nous portons à la connaissance du Conseil d'administration les demandes de partenariats de 2 offices de tourisme. Il s'agit des OT des Gorges du Tarn à l'Aubrac (en cours de constitution) et OT Millau grands Causses.

Ces demandes sont indépendantes et différentes sur la forme.

Ce sujet est à cheval entre Communication et marketing / et Animation du réseau Pro

Il s'agit dans un premier temps de l'étudier du point de vue Communication / Promotion

	Avantages	Inconvénients
OT des Gorges du Tarn à l'Aubrac	+ de diffusion + 15.000 à 20.000 sur des zones proches (les Vignes, Massegros, La Canourgue...)	Moins de diffusion et Carte « concurrente »
PARTENARIAT UNIQUEMENT SUR CARTE TOURISTIQUE	Garder de bonnes relations avec un ex partenaire.	Rendre le reliquat commun : 2 200 €
Coordination commune		Quel nom à la destination ? Rajout Sud Aubrac ? (négociable)
Sur la base de la Cotisation		
Pas de participation financière	Prise en charge du surcout sur reliquat : ne coûte rien à l'OT	Volet supplémentaire au nord (-) coté praticité

	Avantages	Inconvénients
OT Millau grands Causses	+ de diffusion + 15.000 ex sur des zones proches et denses en hébergement tour. pas de carte concurrente	Moins de diffusion
CARTE + CARTO APN		
Coordination OT	Garder de bonnes relations avec un partenaire	Quel nom à la destination ? Millau Grands causses à rajouter ?
Achat à prix Coutant	+ d'offres pour le public	+ de « concurrents » pour les Pro
	Financement suppl.	Surcout à l'édition Volet supplémentaire
	Prise en charge du surcout sur reliquat	Surcout Agrandissement de la carte au Sud

RELEVÉ DE DÉCISIONS :

Résolution

Pour la Carte touristique :

Considérant que l'OT est pleine réorganisation, il semble préférable de conforter en premier lieu notre organisation sur notre zone de compétence, et ce, avant de lier de nouveaux partenariats avec d'autres OT.

La « construction » de la stratégie de communication est encore balbutiante : il ne semble par conséquent pas pertinent à ce stade d'élargir la zone promue et donc de modifier la carte.

Pour le Carto APN :

Les réflexions sont identiques. Il demeure un risque de refus de la part des prestataires locaux sur un élargissement potentiel.

Le Conseil d'Administration considère que l'ouverture de partenariat est prématuré à ce stade. Il sera néanmoins proposé de fournir les exemplaires souhaités à prix coûtant.

Le reliquat dû à l'ex partenaire « Office de Tourisme du Massegros » sera ou remboursé ou financera l'achat à prix coûtant (au choix du partenaire).

UNANIMITE

3. Politique de prestations de l'Office de Tourisme vis à vis des professionnels :

- Supports de communication
- Question de la place de marché
- Grille tarifaire distinguant cotisation / services et publicité/ participation aux ateliers pro

Voir présentation jointe.

RELEVÉ DE DÉCISIONS :

Résolution

Les tarifs sont adoptés tels que proposés par la Commission.

UNANIMITE

Questions diverses

Maison du tourisme et du Parc national des Cévennes

Il est fait un point sur l'avancée du projet.

L'Office de tourisme réfléchit désormais au côté du Parc national à l'organisation interne du lieu qui se développera. L'accueil sera mutualisé avec le Parc et demande par conséquent en amont une réflexion.

Il est demandé au CA de donner pouvoir au Bureau afin de pouvoir avancer sur ce dossier et de pouvoir prendre décisions dans les prochaines semaines. Un point sera ensuite fait lors d'un prochain CA (à voir selon avancée).

UNANIMITE

Projet aménagement intérieur

Une fiche pré projet a été déposée auprès du GAL afin d'examiner les pistes de financement possibles liées à de l'aménagement intérieur de la Maison du tourisme sur la partie Accueil OT.

La Maison va nous être livrée sans aucun mobilier, aussi, il est nécessaire d'anticiper afin de pouvoir aménager le lieu pour le 1^{er} avril 2019, date de livraison

La demande de subvention prend aussi en considération l'aménagement intérieur des 4 autres BIT sur la même ligne (mobilier, couleur...). L'accueil numérique sera privilégié et demande par conséquent de nouveaux investissements afin de gagner en cohérence au niveau des différents BIT.

La séance est levée à 21h15