



Conseil d'administration
Meyrueis, le **06** juin 2018

Procès-verbal

ORDRE DU JOUR :

- Convention Grand Site Occitanie
- 1^{er} bilan de l'opération « Favoriser la vente en ligne avec Direct Lozère »
- Questions diverses

Membres Présents :

Bureau directeur : Claudie Martin (présidente) - Jean-Paul Pin (vice président)- Agnès Badaroux (Cme Gorges Causses Cévennes et 2eme vice-présidente)
)Vincent Julien (trésorier-adjoint) Joël Thomas (trésorier) - Brigitte Donnadiu (CC Gorges Causses Cévennes et 3ème vice-présidente) Thibault Barbier (4eme vice président)– Christophe METGE (secrétaire) Marcel Savajol (secrétaire-adjoint)

Collège élus

Christian Malhomme (Cme Gorges du Tar-Causses) - Angélique Nadal (Cme La Malène) - Sylvette Huguet (Cme Florac-Trois-Rivières) - Francis Sevajol (Cme Ispagnac)– Jean-Charles Commandré (Cme Meyrueis) Jean-Luc Aigouy (CC Gorges Causses Cévennes) - Alain Argilier (CC Gorges Causses Cévennes) –

Collège pro

Mathilde Beauconsin - Sandrine BOYER - Eric Persegol - Muriel Simon –Laurent Plantier - Hélène Pratlong-Baret –Patrice Guichard

Excusés (+Pouvoir)

Jean-Paul Gely (Pouvoir Mme Boyer)

Soit 24 voix /30

Le CA peut valablement délibérer

EXcusés (pas de pouvoir)

Geraud Fangin - Muriel Trescarte

- **Convention Grand Site Occitanie**

Rappel du contexte et objectifs

La région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée dispose de nombreux sites patrimoniaux, culturels, naturels et historiques de forte notoriété nationale et internationale (ayant un « capital image »)

Dans le cadre du schéma régional de développement du tourisme et des loisirs, validé en juin 2017, une des priorités est de structurer les destinations touristiques majeures en Occitanie et d'organiser une offre d'excellence dans les Grands Sites Occitanie.

Un Appel à candidatures « Grand site Occitanie » sur la base d'un cahier des charges a été lancé auxquels a répondu la CC. Pour la sélection il s'agissait de juger l'attractivité, la notoriété, les outils de gestion, l'offre patrimoniale, culturelle et naturelle, la structuration de l'office du tourisme (cat 1 obligatoire) et de l'offre touristique....

Les territoires labellisés Grands Sites Occitanie ont été appelés à formaliser un projet stratégique transversal à 4 ans (tourisme, médiation culturelle, patrimoine, environnement) qui répond aux attentes des visiteurs, locaux, régionaux, nationaux et internationaux et aux capacités du territoire à le mettre en œuvre.

Qui est concerné ?

La région signe un Contrat avec des partenaires du périmètre du Grand site Occitanie :

Cœur emblématique = site classé + bourg de Florac + Aven Armand (site de + de 50.000 visiteurs /an)

+ **Zone d'Influence** = Grand site en projet (3 CC) + Zone PETR Causses Cévennes (1CC) = 4 OT (OT Millau Grands causses, OT Aubrac vallée du lot et Gorges du Tarn, et OT Cévennes Mont Lozère)

La CC GCC est le chef de file.

L'OT peut lui aussi être maître d'ouvrage et déposer des dossiers de demande de subvention dans le cadre du plan d'actions (joint)

L'OT serait co-signataire il est l'OT référent (car il est l'OT de la CC maître d'ouvrage et classé cat 1) La région nous demande une stratégie commune (des dénominateurs communs) : travailler sur « ce qui nous rassemble »

Durée

Contrat de 4 ans de 2018 à 2021

Modalités d'intervention de la Région

- Equipements structurants **dont** la Modernisation des offices de tourisme catégorie 1 référents et des espaces d'interprétation : la Région souhaite retrouver même gamme de services dans les OT des Grands sites Occitanie (Création d'espace multimédia, Stratégie numérique avant et après-séjour , Espaces d'interprétation Grands sites...)

- Opérations d'aménagements urbains et paysagers

Investissements : taux max 35 % dépenses éligibles

NB : bonification 5 % pour label tourisme et handicap

- Plans d'actions pluriannuels des OT de 1er catégorie référents (sur les territoires ruraux uniquement interco moins de 20 000 habitants) s'inscrivant dans un programme d'actions innovant nécessitant une animation particulière : 4 saisons, numérique, événementiel)

50.000 € par an.

- Etudes stratégiques (expl. stratégie digitale, stratégie médiation patrimoine, études pré-opérationnelles (+uniquement pour la zone cœur)

Etudes : taux max 50 %

- Pass Tourisme pour les pro : Bonification de 5% pour les entreprises de la zone d'influence si et seulement si l'OT a conventionné > **L'Office de Tourisme fera une information sur son Espace Pro**

- **Outils mis en place par la région**

- Une assistance technique de la région est possible
- Communication Grands site (charte disponible en juin)

Un nom commun raccourci de «communication » pour être compris du public « Grand site des Gorges du Tarn »

Calendrier

En septembre – octobre chaque année : Comité d'audition = une représentation du programme et point budgétaire.

Un Comité consultatif des professionnels du tourisme et du sport nature sur la base du volontariat sera constitué.

RELEVÉ DE DECISIONS :

Le Conseil d'administration de l'office de tourisme Gorges du Tarn, Causses & Cévennes

- Considérant l'appel à projet Grands Sites Occitanie publié par le Conseil régional Occitanie le 12 juillet 2017, visant à valoriser et promouvoir les sites patrimoniaux et naturels remarquables,

Considérant la candidature déposée à cet appel à projet par la Communauté de communes Gorges Causses Cévennes en tant que chef de file le 25 septembre 2017,

Considérant la décision du Conseil régional Occitanie du 15 décembre 2017 de retenir la candidature du « Grand Site Occitanie des Gorges du Tarn » parmi les Grands Sites Occitanie,

Considérant le projet de contrat « Grand Site Occitanie des Gorges du Tarn » et son plan d'actions annexé,

Considérant que le dispositif Grand Site Occitanie permettra d'obtenir des moyens pour concrétiser des actions répondant aux objectifs de labellisation Grand Site de France, de qualification et dessaisonalisation de l'offre touristique, et d'affirmation du positionnement en matière de tourisme durable, à travers les cinq grands axes du plan d'actions :

- Préservation de la qualité paysagère et gestion de la fréquentation touristique,
- Amélioration et développement de l'offre de découverte et de médiation patrimoniale,
- Amélioration de la visibilité, de la digitalisation et de la commercialisation de l'offre touristique,
- Structuration et qualification des filières professionnelles tourisme et sports nature,

E. Consolidation et animation de la gouvernance du Grand Site.

Considérant le rôle d'office de tourisme référent pour la destination

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des votants

Souhaite s'inscrire dans la dynamique Grand Site Occitanie des Gorges du Tarn,

Valide le contrat Grand Site Occitanie des Gorges du Tarn et son plan d'actions annexé,

Décide de se porter cosignataire du contrat Grand Site Occitanie des gorges du Tarn,

Décide de se positionner comme maître d'ouvrage pour les projets du plans d'actions le concernant

Autorise la présidente à lancer toute démarche et à signer toutes conventions, contrats, actes et pièces utiles se rapportant à cette opération.

La direction prendra rendez- vous avec la responsable technique de la région pour vérifier l'éligibilité des dépenses prévues dans le plan d'actions pluriannuels de l'office de tourisme. Elle chiffrera et déposera les dossiers de subvention dans l'été. Ce plan détaillé sera représenté au Comité d'audition chaque fin d'année.

- **1^{er} bilan de l'opération « Favoriser la vente en ligne avec Direct Lozère »**

On rappelle que l'objectif premier est **de simplifier la démarche de réservation pour le touriste** (et les conseillers séjours) car la complexité actuelle est jugée comme **un frein à l'efficacité de toutes les autres mesures de promotion.**

Bilan d'adhésion a Direct Lozère de l'OT (Ci-dessous) + Bilan en chiffres d'affaires (Voir Tableau Joint)

Quelques chiffres au 31 mai 2018 .

	Chambres d'hôtes		Gîtes et locations		Camping s		Hôtels		Gîtes d'étape		Sites à visiter	Prestataires activités
	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%		
Partenaires Direct Lozère	10	19,6%	56	28,7%	8	17,4%	8	22,2%	2	9,5%	2	2 (loc de canoés)
Rapport / nbr d'adhérents OT 2018	51		195		46		36		21		33	55

40 ventes pour un chiffre d'affaires de 16 249 € sur www.cevennes-gorges-du-tarn.com

109 ventes pour un chiffre d'affaires de 49 283 € sur lozere-tourisme.com

La plupart des réservations (**+ de 66%**) se font **bien via les prestataires directement** ce qui était un souhait des prestataires : 303 dossiers / 454 pour 104 654 € de chiffres au niveau

Le Bilan est mitigé selon l'angle de vue.

Positif pour les gîtes passer de 1% à 28 % c'est conforme aux prévisions. Un des freins est la « formation mise en place » à Mende (délocaliser?)

Décevant pour les campings (surtout) toutes les passerelles ne sont pas activées. L'objection est le coût.

Pour les chambres d'hôtes et gîtes un des freins identifiés est l'impossibilité de bloquer une réservation à une action de validation (uniquement en direct) : c'est jugé comme un problème pour les chambres d'hôtes qui ont peur d'une double réservation.

Seul 2 dossiers « billetterie » ont adopté l'outil (en cours de production) pour les sorties « Des Brebis et des hommes » et le Festival d'Opéra Grand Sud.

RELEVÉ DE DÉCISIONS :

L'OT est le seul OT de Lozère à s'être lancé résolument dans la démarche dès 2018 et à proposer sur son propre site la possibilité de réserver en ligne (le moteur de recherche et l'affichage est en cours d'évolution : mi-juin)

L'objectif chiffré de l'OT est d'arriver à 70 à 80% de nos prestataires réservables en ligne dans 3 ans (On est en année 1) : beaucoup de choses sont à revoir dans les modalités mais le cap reste inchangé.

Les conseillers pro n'ont pas été assez préparés à convaincre. A l'évidence il y a autant d'argumentaires à prévoir que de type d'activités : les besoins et ressentis ne sont pas les mêmes. Cela prend du temps mais le virage est négocié.

- **Questions diverses**

Horaires d'ouverture : Mr Persegol souhaite savoir si les horaires d'ouvertures seront amenés à être modifiés.

Pour cette saison il n'y a effectivement pas de retour en arrière possible.

** Cf horaires d'ouverture définitifs joints.*

Pour 2019 la réponse dépendra de l'obtention effective des aides mais il reste clair que nous ne souhaitons pas rester au plancher actuel. Il est fort probable que nous élargirons les périodes en recourant à nouveau au personnel saisonnier. Mme Rocher rappelle qu'il faut aussi prévoir du temps en « back-office » et que tout l'effort ne doit pas être mis sur l'accueil physique.

La question de la nécessaire mobilité du personnel est à nouveau soulevée pour les avants et arrière-saison.

La question de la procédure du standard est elle-aussi posée.

Il y a eu de nombreux tests, qui traumatisent d'ailleurs certains conseillers, et une volonté délibérée de prouver que celui-ci n'est pas parfaitement opérationnel. Il faut dépassionner le débat : le standard est une « machine » qui renvoie les appels selon une programmation, à savoir la disponibilité des lignes désignées.

Le choix a été fait de **designer 2 postes prioritaires pour la réponse au standard** (un en télétravail et un au bureau de Meyrueis). Les conseillers peuvent transférer vers l'interlocuteur le plus approprié...

Si celui-ci n'est pas libre, il doit prendre les coordonnées du demandeur et laisser un message (sur la messagerie Interne) demandant à son collègue de rappeler la personne.

La procédure est maintenant bien réglée pour tous les conseillers y compris sur le bureau de Meyrueis (puisque c'est celui dont on parle) : ce bureau peut - et même doit - prendre tous les appels, à condition de ne pas être déjà en ligne !

Nous espérons que cette procédure ne fera pas éternellement débat car elle crée des tensions inutiles : elle fonctionne dans la plupart des cas.

La séance est levée à 19h30