

Commission Relais Départemental des offices de tourisme Le 20 septembre 2016 – Domaine du Golf à Fabrègues

Présents :

Jean-Noël BADENAS	Président de la commission du relais des Offices de Tourisme de l'Hérault
Jean-Luc ALDIE	Directeur de l'OT de Lamalou les Bains
Olivia BARTHELEMY	Chargée de mission Tourisme de Pleine Nature / Pays HLV
Mascha BONNE	Directrice de l'OT du Clermontois
Romain CADENE	Animateur Numérique de Territoire de l'OT de Montpellier Méditerranée Métropole
Nicolas CHEVALIER	Coordination Clévacances / Animation Numérique de Territoire - ADT34
Jean-Jacques COUSTOL	Responsable Web et Systèmes d'information à l'ADT 34
Jean-Michel DE COURTHEZON	Directeur de l'OT de Marseillan
Gilles DELERUE	Coordinateur des territoires à l'ADT 34
Julie DERRIENNIC	Coordinatrice du réseau Occigène
Isabelle DHOMBRES	Directrice du pôle développement et politiques territoriales à l'ADT34
Sylvie HERPSON	Directrice adjointe, responsable du pôle développement économique / Pays HLV
Antonella KADOUCHE	Chargée communication/promotion de l'OT St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault
Pierre LARY	Directeur de l'OT de Balaruc les Bains
Lydie LEMOINE	Directrice de l'OT du Caroux en Haut Languedoc
Magali LEON-PHILIP	Chargée du développement touristique au Pays Cœur d'Hérault
Audrey MARIN	Chargée de développement nouveaux projets - ADT34
Muriel MILHAU	Directrice de l'OT du Canal du Midi au Saint Chinian
Corinne MONTAGNANI	Directrice de l'OT du Minervois
Emmanuelle MONTAUD	Coordinatrice Réseaux et démarches qualifiantes CRT Languedoc Roussillon
Gilles PANNE	Directeur de l'OT de Béziers Méditerranée
Jérôme PELIGRY	Responsable relais départemental des OT, accueil et gestion de l'information-ADT34
Benoît PIQUART	Directeur de l'OT St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault
Roland POLGE	Président de l'OT Avant Monts du Centre Hérault
Jean-François POUGET	Directeur Marketing et Communication, Directeur Général Adjoint à l'ADT 34
Florence RUGIERO	Directrice de l'OT de Frontignan
Pascal SCHMID	Directeur général de l'ADT Hérault Tourisme
Christine SLAWINSKI	Directrice de l'OT du Nord Bassin de Thau
Julie SOLIGNAC	Animatrice Numérique de territoire de l'OT St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault
Arnaud VAULTIER	Directeur de l'OT de Bédarieux
Sylvie VILLEDIEU	Direction Sport et Nature, Conseil Général de l'Hérault
Lucie VINCENT	Chargée de développement et d'animation du réseau des OT - ADT34

Excusés :

Jacques ANDRE	Directeur de l'OT de Pézenas Val d'Hérault
Jérôme ARNAUD	Directeur de l'OT de la Grande Motte
Claude BARRAL	Président de l'ADT Hérault Tourisme
Philippe BERTO	Directeur du Comité Régional du Tourisme Languedoc Roussillon
Christian BEZES	Directeur de l'OT du Cap d'Agde
Agnès BOUCHET	Directrice de l'OT de Mauguio Carnon
Christel CARAVELLA	Directrice de l'OT Cévennes Méditerranée
Fabrice CAVILLON	Directeur de l'OT de Montpellier Méditerranée Métropole
Thiphaine COLLET	Directrice de l'OT de Sète
Frédéric HIDEUX	Responsable Exécutif de l'OT de Béziers Méditerranée
Valérie HEY	Directrice de l'OT de Vias
Laure PASQUET	Directrice de l'OT de La Grande Motte
Sophie PIRKIN	Directrice de l'OT du Lodévois et Larzac
Valérie ROUVEIROL	Présidente de l'OT du Lodévois et Larzac
Sylviane TRUCHETET	Directrice de l'OT Pays de Lunel
Pascal VALLET	Directeur de l'OT du Grand Pic Saint Loup

Jean-Noël BADENAS et Pascal SCHMID remercient les membres de leur présence à la réunion et excusent Claude BARRAL, Président d'Hérault Tourisme.

1- COMMERCIALISATION DES LOISIRS

Intervenant : Gilles DELERUE

Objectifs :

- Validation d'un partenariat
- Positionnement de chaque OT sur son engagement dans le partenariat (Tour de table)

Annexe : support projeté / proposition AWOO
<http://www.partnertalent.fr/>

1.1 Présentation de la solution envisagée et des modalités du partenariat proposé aux OT

Gilles DELERUE présente l'appel d'offre lancé par l'ADT pour une solution de commercialisation des loisirs. Il communique aux participants les différents points de la proposition remise par la société Partner Talent (AWOO).

Jean-François POUGET rappelle les enjeux de la commercialisation des loisirs à travers une solution de type « place de marché » : éventail large des loisirs (fêtes et manifestations, APN, produits oenotouristiques, sites à billetterie), état des stocks, visibilité globale sur les ventes par les têtes de réseau (locales, départementales)...

1.2 Evolution de ces derniers mois :

- Les OT de la Grande Motte et du Cap d'Agde qui utilisent l'outil AWOO depuis quelques mois semblent satisfaits.

- L'ADT de l'Aude vient de signer avec AWOO.

- A la demande du réseau Occigène, une étude sur les différentes plates-formes de commercialisation des activités de loisirs a été effectuée. Il en est ressorti que le fournisseur qui répond le mieux à l'ensemble des exigences exprimées est « Partner Talent », fournisseur de la solution AWOO.

1.3 Positionnement de l'ADT sur la commercialisation des loisirs et sur la solution AWOO

Pascal SCHMID : pour jouer un véritable rôle dans la distribution, en tenant compte d'un contexte fortement marqué par la présence des OTA sur la filière hébergement, l'ADT Hérault Tourisme souhaite se positionner comme tête de réseau pour la commercialisation des loisirs via la solution AWOO.

Il convient aujourd'hui de savoir si les Offices de Tourisme sont intéressés par cette solution et par le partenariat proposé. Ce partenariat prévoit que les OT déploient AWOO sur leur territoire et accompagnent les professionnels (mobilisation de ressources internes des OT).

Concernant le budget, la mutualisation n'est intéressante que si la majorité des Offices de Tourisme s'engage.

1.4 Interventions / échanges :

• Solution globale :

Jean-Noël BADENAS : au vu des moyens humains et financiers qui seront investis sur un système, il faut que celui-ci prenne en compte également les produits culturels des collectivités locales : billetterie centre de loisirs, festivals...

Gilles PANNE (représenté par Benoît PIQUART) et Muriel MILHAU pensent qu'il serait plus intéressant d'aller vers une solution globale permettant de commercialiser de l'hébergement, des activités, de la billetterie et des produits packagés. Les hébergeurs sont en attente de solutions autres que Booking.

Muriel MILHAU a interrogé plusieurs organismes (Ingenie, Citybreak, Hello). La réservation en ligne d'une offre de séjour complète répond à la demande des groupes et de la clientèle étrangère. Elle permet d'inciter les visiteurs à consommer.

Jean-Luc ALDIE : dans les territoires ruraux, il y a besoin de regrouper la réservation des loisirs et de l'hébergement.

Jean-François POUGET : les touristes réservent d'abord leur hébergement puis sur place leurs loisirs.

Corinne MONTAGNANI : la clientèle « individuels » effectue beaucoup de réservation de dernière minute, notamment pour les loisirs.

Lydie LEMOINE : les prestataires APN et loisirs ont du mal à gérer leurs stocks car on est sur des réservations de dernière minute. La solution AWOO leur apporterait ce service.

Julie DERRIENNIC : le réseau Occigène est aujourd'hui capable de proposer des offres packagées. Le client s'occupe d'abord des activités à pratiquer puis ensuite il cherche son hébergement.

Gilles DELERUE : les stations et villes héraultaises sont équipées de systèmes différents pour la réservation des hébergements. Les outils choisis répondent à des besoins spécifiques. Arriver à trouver un système global qui arriverait à agréger l'existant est compliqué.

Christine SLAWINSKY : il y a quelques années dans les Landes, le CDT a investi dans une place de marché pour l'hébergement. Aujourd'hui, elle ne sert plus.

Pascal SCHMID rappelle que le schéma de développement de l'Hérault porte notamment sur la promotion des loisirs qui représentent un axe fort.

Il n'y a pas de place pour les institutionnels pour la commercialisation des hébergements en ligne. Par contre, il y en a une pour la commercialisation des loisirs, les "OTA" (Booking, Google...) n'ayant pas encore pris la place.

Il n'existe pas, pour le moment, un système qui soit à la fois un outil métier et qui commercialise tout type d'offres. Alliance Réseaux envisagerait de faire des passerelles sur les loisirs avec AWOO mais pour le moment ça n'est pas effectif (les deux sociétés sont en contact). Alliance Réseaux affirme être prêt à mettre en place la passerelle dès qu'il aura la demande d'un client.

Il rappelle que les OT ont interrogé l'ADT sur la question de la commercialisation des loisirs, pas sur celle de l'hébergement. Par des réflexions croisées avec les OT et le réseau Occigène, la solution AWOO a été privilégiée car elle seule couvre les besoins « métiers » et la distribution d'un ensemble très varié de loisirs (APN, nautisme, produits oenotouristiques, produits culturels...).

Il rappelle que l'ADT gérait auparavant un système de réservation SLA. Il a été arrêté car il n'était pas rentable. Le service a été transformé en un service d'appui à la commercialisation. Revenir aujourd'hui à un système départemental de réservation d'hébergement reviendrait à oublier les apports d'internet et l'évolution du comportement du voyageur.

Sylvie VILLEDIEU : la réflexion est globale, le département investit dans la structuration des APN. Un outil comme AWOO participe à ce développement. Cette offre est porteuse d'image.

- **Retours des utilisateurs**

Jean-François Pouget indique que la Grande Motte est satisfaite d'AWOO.

Julie DERRIENNIC : certains professionnels du réseau se sont engagés sur ce dispositif. Ils en sont satisfaits (par exemple, le centre nautique du Cap d'Agde a vu ses ventes en ligne augmenter). Cela permet également de capter de nouvelles clientèles. Le point positif avec AWOO, c'est la réactivité. Ils prennent en compte les demandes spécifiques des prestataires.

- **Modèle économique et financement**

Jean-François POUGET : Hérault Tourisme serait « tête de réseau départementale » et l'apporteur financier à hauteur de 50 000 €.

Les OT auraient l'opportunité de devenir « tête de réseau locale » sans investir autrement que dans la formation des professionnels de leur territoire et l'abonnement annuel aux modules optionnels (selon leurs besoins : caisse avancée, compta, e-marketing, gestion groupes : 0 à 1000€ / an).

Outre ces coûts, les OT producteurs devront s'acquitter d'un forfait annuel dont le montant dépend du chiffre d'affaires réalisé en ligne (minimum 200€ / an pour un chiffre d'affaires en ligne inférieur à 5 000€).

Pour les ventes en ligne réalisées par l'intermédiaire d'un distributeur (réseau de diffuseurs AWOO, ADT, autres OT...), une commission est appliquée de maximum 10 % (6% AWOO + maximum 4% si le distributeur ayant effectué la vente applique une commission supplémentaire).

Des commissions sont perçues par l'OT distributeur uniquement si la vente passe par lui et qu'il a décidé de prendre une commission supplémentaire (4% maximum). Le commissionnement est au choix des OT.

L'ADT a choisi de ne pas prendre de commission supplémentaire aux 6 % d'AWOO pour les ventes réalisées sur son site www.herault-tourisme.com

L'OT anime l'offre de son territoire et offre aux prestataires la clé d'une gestion complète de leurs prestations.

- **Tour de table / sondage sur le positionnement des OT / Pays sur AWOO**

Organisme	Favorable à AWOO	Remarques	Réorganisation territoriale en cours
HAUT LANGUEDOC ET VIGNOBLES			
PAYS HAUT-LANGUEDOC	Oui	Olivia BARTHELEMY et Sylvie HERPSON : le Pays Haut-Languedoc et Vignobles travaille sur ce sujet depuis plusieurs mois dans le cadre du projet de pôle nature « Montagnes du Caroux ». Cela a permis d'aboutir à une stratégie commune des OT avec notamment un projet de site commun dédié aux APN. Le déploiement de la vente en ligne de ces activités est une priorité stratégique intégrée au programme LEADER, d'où un fort intérêt pour disposer d'un système de commercialisation unique. L'outil est également très intéressant pour les prestations oenotouristiques. Il conviendra de voir avec les OT du PHLV quel rôle utile le Pays jouera (notamment sur la formation des professionnels).	
AVANT MONTS CENTRE HERAULT	Ne se prononce pas	L'outil valoriserait l'offre oenotouristique.	Oui
BEDARIEUX	Oui	Très favorable. OT associé au pôle nature Montagnes du Caroux. Les prestataires du territoire ont besoin de vendre.	Oui
CAROUX EN HAUT LANGUEDOC	Oui	OT associé au pôle nature Montagnes du Caroux, chef de file sur le volet commercialisation. Cela permettrait également de fournir à l'OT des outils pour le back-office de son service commercial.	Oui
LAMALOU LES BAINS	Oui	OT en cours de fusion avec Bédarieux dans la cadre de la communauté de communes Grand Orb. Il faut y aller (le marché nous mettra au pas).	Oui
MINERVOIS	Oui	Intérêt aussi pour la commercialisation de prestations culturelles et oenotouristiques	Oui

PAYS DE THAU			
FRONTIGNAN	Oui	L'OT a bénéficié d'une démonstration et est partant. Cela permettrait de répondre aux demandes des clientèles.	Oui
BALARUC LES BAINS	Oui sous réserve	Ce qui nous intéresse c'est d'apporter un service nouveau aux prestataires. L'OT doit s'assurer du fait qu'il dispose des ressources internes nécessaires à cette mission et de l'articulation avec ses logiciels de billetterie actuels. Jean-François POUGET indique qu'AWOO peut se substituer aux outils pré-existants : à analyser entre l'opportunité de centraliser toute l'offre dans un outil unique ou de garder certains outils « dédiés » si ils offrent de meilleures conditions de distribution.	Oui
MARSEILLAN	Oui sous réserve	Sur le principe favorable mais les OT sont en réorganisation dans le cadre de la loi NOTRe (nouvelle agglo au 1er janvier). Cela paraît difficile d'apporter une réponse aujourd'hui : nécessité d'une coordination avec l'agglo et les autres OT.	Oui
NORD BASSIN DE THAU	Oui sous réserve	Idem que Marseillan, et pas convaincu par l'opportunité d'un outil « hébergement ».	Oui
PAYS CŒUR D'HERAULT			
CLERMONTAIS	Oui sous réserve	Sur le principe favorable (sollicité par la base de plein air). L'OT se pose des questions par rapport aux systèmes informatiques, et au lien entre le site de l'OT et AWOO. Jean-Jacques COUSTOL : c'est assez simple (par IFRAME ou API). Il peut y avoir un léger coût si l'OT retient la solution API.	
SAINT GUILHEM LE DESERT VALLEE HERAULT	Oui sous réserve	Plutôt partant. L'OT s'interroge sur les outils back office comme le module caisse (car il est déjà outillé).	
MONTPELLIER / PETITE CAMARGUE			
MONTPELLIER	Non	L'OT a une centrale de réservation via citybreak. Pas de changement de prévu.	
RESEAUX			
SITES D'EXCEPTION	Oui	Sur les territoires non couverts par les OT, le réseau pourrait prendre le relais auprès de ses membres.	
OCCIGENE	Oui	A l'heure actuelle, beaucoup d'offres ne sont pas valorisées. Il serait dommage de ne pas profiter de cette opportunité.	

Décision de la commission du relais des OT :

Constat d'une position très majoritairement favorable à un investissement de l'ADT sur la solution de commercialisation place de marché AWOO (d'autres OT non présents sont aussi partants).

La décision finale sera prise lors du Conseil d'Administration de l'ADT du 14 Octobre (auquel participent 4 représentants des OT). Si décision positive du CA, une réunion technique sera organisée avec AWOO et les OT intéressés, pour affiner les questions techniques, financières et organisationnelles.

2 - VALORISATION DES ITINERAIRES

Intervenant : Gilles DELERUE

Objectifs :

- Positionnement de chaque OT / Pays pour la saisie et la valorisation des itinéraires sur le web
- Définir le besoin en formation des OT / Pays à la saisie des itinéraires et/ou à l'utilisation de « ModulesBox »

Annexe : support projeté

2.1 Etat des lieux des itinéraires valorisés et projets à venir

Gilles DELERUE présente un état des lieux précis des itinéraires pédestres, vélo, auto, moto valorisés sur le web (saisie tourinsoft, qui permet aux itinéraires de remonter sur le site www.herault-tourisme.com, Cirkwi de France <http://www.cirkwi.com> (fournisseur d'IGN <http://espaceloisirs.ign.fr>, du routard ; du comité de randonnée pédestre <http://herault.ffrandonnee.fr>, d'OTF <http://www.tourisme.fr>...).

L'objectif est d'élargir le dispositif actuel afin de valoriser l'ensemble des itinéraires : comment s'organiser pour que les données manquantes soient collectées et saisies ? Quand lance-t-on la saisie des itinéraires VTT/FFC ?

2.2 Affichage des itinéraires Cirkwi sur les sites des acteurs touristiques via « ModulesBox »

ModulesBox permet aux OT de diffuser sur leurs sites Internet, ainsi que sur les sites des prestataires du territoire (si l'OT décide de mettre l'outil à disposition des pros), les itinéraires et autres points d'intérêts de la destination (hébergements, services, sites...). En raison d'un débit trop faible, la conférence avec Jean-Yves Delfosse de Cirkwi est reportée.

Exemples d'utilisation à partir des données SIT déjà envoyées à CIRKWI par l'ADT:

-[itinéraires PR des montagnes du caroux](#)

-[services 'vignobles et découverte' en coeur d'Hérault \(hors hébergement\)](#)

-[offre AWOO sur l'Hérault](#)

2.3 Interventions / échanges :

• Temps de saisie des itinéraires

Suite aux questions des OT, Gilles DELERUE précise qu'une personne formée peut saisir environ 12 circuits par jour, à condition de disposer de toutes les informations nécessaires à la saisie. En amont, l'OT aura besoin de temps pour collecter et traiter les données (traces GPS, photos, descriptifs...)

• Formation des OT

Jean-Jacques COUSTOL précise que la formation, sur une journée, comprendra la saisie dans tourinsoft et le traitement des traces GPS.

La difficulté peut être de collecter les traces GPS « propres » pour les recréer. La source de données est souvent la collectivité (chargé mission APN/rando/VTT...) : nécessité de s'organiser localement entre l'OT et la collectivité.

• Diffusion de l'offre :

Jean-Jacques COUSTOL : l'ADT ouvre des comptes individuels « cirkwi » pour les OT, afin qu'ils puissent exploiter à la fois leurs circuits et ceux de l'ADT, et faire leurs propres choix sur la diffusion de leurs itinéraires (qu'est ce qui est diffusé sur cirkwi, qu'est ce qui ne l'est pas).

Sylvie VILLEDIEU : ce qui est intéressant, c'est que l'organisation actuelle permet de diffuser sur différents supports la même donnée fiabilisée (pas de double saisie et mise à jour immédiate sur l'ensemble des supports de diffusion).

Muriel MILHAU : l'OT a déjà saisi des itinéraires directement dans Cirkwi qu'il affiche sur son site (formule payante), pouvons-nous récupérer ces itinéraires dans Tourinsoft ? Jean-Jacques Coustol indique qu'il faudrait les re-saisir dans Tourinsoft si l'OT souhaite qu'ils soient diffusés avec l'ensemble des données départementales sur de multiples diffuseurs.

Gilles DELERUE : on peut agréger via Modulebox les données « itinéraires » et des données « services » (y compris les offres AWOO : le flux de données existe). Si l'ADT décide de créer de nouveaux flux vers Cirkwi, il prendra en compte les besoins des OT en complément des siens.

Les territoires peuvent profiter de l'offre espaces loisirs IGN pour créer des « communautés ». La Direction Sports et Nature est en cours de négociation avec IGN, pour la création d'une communauté « Hérault » qui diffusera les itinéraires officiels (récupération des données via Cirkwi). L'Espace Loisirs IGN a vocation à devenir un diffuseur « leader », et permet de rentrer sur des applications spécialisées « rando » partenaires d'IGN (public affinitaire, randonneur connecté). Les OT pourront s'appuyer sur les négociations en cours avec IGN pour étudier l'opportunité de la création de leur propre communauté. Exemple: [Nice Métropole](#)

Pour le VTT, UTAGAWA (la référence des pratiquants de VTT) a contacté l'ADT. Rencontre prévue prochainement, sur le Roc d'Azur. Pour l'instant, le site ne peut pas être connecté à Tourinsoft en temps réel, mais les responsables d'UTAGAWA veulent étudier un développement qui le permettrait.

Sylvie VILLEDIEU : la grande traversée de l'Hérault VTT va devenir la traversée du Massif Central (du Morvan à la mer).

Décision de la commission du relais des OT :

- **Saisie des itinéraires** : les OT sont partants pour la saisie des itinéraires dont les itinéraires VTT des sites FFC. L'ADT organisera la formation des OT.

- **Diffusion des itinéraires sur le site web de l'OT/site d'un pro via la ModuleBox** : une conférence à distance avec Jean-Yves Delfosse de Cirkwi depuis chaque OT sera organisée (compter 1 heure environ). L'ADT réunira ensuite les OT (en présentiel) afin d'échanger ensemble sur ce sujet et étudier les besoins en terme d'ouverture de nouveaux flux de données.

3 - CHAMBRE d'HOTE REFERENCE

Intervenant : Audrey Marin

Objectif : validation des propositions du groupe de travail

☒ Annexe : support projeté + grilles de critères

Rappel : la précédente commission des OT a validé la mise en œuvre du dispositif Chambre d'Hôtes Référence par l'ADT en tant que Relais territorial des OT. Un groupe de travail a été créé pour définir les modalités de mise en œuvre et la composition de la commission d'attribution.

3.1 Présentation des modalités de mise en œuvre définies par le groupe de travail

Le groupe de travail a défini les modalités d'identification des chambres d'hôtes pouvant être référencées et des pré-requis propres au déploiement du dispositif dans l'Hérault :

- La question de la responsabilité juridique des OT et du relais concernant le respect des obligations légales par les chambres d'hôtes a été abordée, ainsi que la composition et l'organisation de la commission d'attribution.
- Les modalités d'organisation des visites, la formation du personnel et la communication autour du dispositif ont été définies.
- Enfin une procédure pour le suivi des réclamations a été présentée (cf support projeté).
- Les visites seront réalisées par les Offices de tourisme, 1 fois tous les 5 ans. Une tarification sera appliquée (comportant les frais de visites, le déplacement, le suivi administratif...). Certains OT ont choisi d'offrir la 1ère visite.

Maison d'hôtes	Adhérents/ partenaires OT	Non-adhérents/ non partenaires OT
De 1 à 3 chambres	60 €	160 €
4 chambres	70 €	170 €
5 chambres	80 €	180 €

3.2 Calendrier prévisionnel

Prochaines étapes avant le lancement de la communication auprès des hébergeurs en début d'année 2017 :

- signature de conventions entre le relais, le CRT et OTF, et entre les OT et le relais,
- création d'outils partagés et mise en place d'une formation pour le personnel des OT

En parallèle, les OT sont invités à délibérer, si nécessaire, sur le lancement du dispositif sur leur territoire.

3.3 Interventions / échanges :

- **Sur la responsabilité juridique des OT et du relais concernant le respect par les chambres d'hôtes des obligations légales :**

Isabelle DHOMBRES précise qu'OTF va bientôt diffuser les résultats d'une expertise juridique lancée sur cette question. OTF conseille, si nous souhaitons sensibiliser les OT lors de la formation à quelques points de vigilance incontournables, de bien préciser de ne pas se positionner lors des visites comme « contrôleurs » de ces critères pour éviter d'engager notre responsabilité. En cas de problème flagrant, la commission pourra demander des justificatifs de conformité à l'hébergeur même si cela ne fait pas partie des critères prévus par le dispositif.

- **Sur la communication :**

Benoît PIQUART soulève la question de la promotion par l'ADT des Chambres d'Hôtes référencées non adhérentes à un OT. Cela risque de poser problème vis-à-vis des adhérents de l'OT.

Nicolas CHEVALIER : des meublés non adhérents aux OT sont aussi sur le site de l'ADT.

Jérôme PELIGRY : la demande est légitime et mérite d'être étudiée car le dispositif étant porté par des OT, cette règle pourrait s'appliquer pour les Chambres d'hôtes Référence uniquement.

Romain CADENE : à l'OT, nous présentons aussi des prestataires qui ne sont pas partenaires de l'OT mais en second plan et avec une présentation moins attractive.

- **Sur la tarification :**

Benoît PIQUART informe qu'il facturera la visite à ses adhérents avec une prise en charge de la 1^{ère} visite. Il est conseillé aux OT souhaitant faire de même d'émettre une facture précisant le coût de la visite et la remise exceptionnelle pour ne pas l'assimiler à un service gratuit.

Isabelle DHOMBRES précise qu'OTF émet des réserves sur le choix d'un prix autant dissuasif pour les non adhérents/non partenaires des OT.

Gilles PANNE : cette position n'est pas cohérente avec la politique d'adhésion menée par les OT en général.

Isabelle DHOMBRES : sachant que ce dispositif est proposé par OTF ce n'est pas cohérent en effet d'obliger les OT à le déployer aussi pour les Chambres d'hôtes non adhérentes.

Audrey MARIN : selon les avocats d'OTF, il n'est pas possible de conditionner ce référencement à une adhésion à l'Office de tourisme.

Romain CADENE : l'OT doit communiquer sur l'exhaustivité de l'offre, or nous connaissons 35 chambres (nos adhérents) sur 1 000 identifiées. L'objectif pour nous est bien de créer du lien avec cette offre actuellement non contrôlée.

- **Sur le planning prévisionnel :**

Christine SLAWINSKI : un délai de mise en œuvre pour fin décembre paraît compliqué dans le contexte actuel de fusion.

Décision de la commission du relais des OT :

Revoir en groupe de travail les modalités concernant la question de la communication (site ADT).

Validation de l'ensemble des autres modalités.

4- ABRITEL

Intervenant : Audrey Marin

Objectif : valider la faisabilité du partenariat

Annexe : support projeté

4.1 Nouvelle stratégie depuis le 11 juillet 2016

- Un seul abonnement : 249 € (avant : de 249 € à 1500 € par an selon les options choisies)
- Ou prélèvement d'une commission : 8 % (avant : 10%)
- Mise en place de frais de services (4 à 8%) liés à la réservation en ligne (facturés aux vacanciers)
La réservation en ligne est encore optionnelle mais 1^{er} critère de « tri par pertinence »

4.2 Rappel de la proposition de partenariat groupé départemental

- Proposer aux meublés/chambres d'hôtes partenaires/adhérents des OT une réduction sur l'abonnement 12 mois : pour les nouveaux clients : - 50% (124,50 €), pour les réabonnements : - 30% (74,70€)
- De son côté, l'OT incite les meublés à être présents sur le site Aritel et gère la promotion des offres

4.3 Interventions / échanges :

- **Sur le listing des hébergeurs sur Aritel :**

Corinne MONTAGNANI : est-ce qu'Aritel s'engagera à nous transmettre la liste des hébergeurs qui sont sur Aritel ?

Nicolas CHEVALIER : il n'est à priori pas possible de transmettre des listings, ce ne serait pas légal (CNIL). Par contre il existe un outil légal proposé par la société Réussir sa Loc « Trackit » qui permet de « tracker » sur différents sites internet les offres des meublés et des chambres d'hôtes.

Benoît PIQUART : nous avons testé l'outil « Trackit » mais le listing fourni n'est pas complet et est difficile à exploiter.

- **Sur l'intérêt du partenariat pour les différentes parties :**

Gilles PANNE : on comprend bien l'intérêt d'Aritel dans ce partenariat mais quel est l'intérêt pour les OT ? Pour l'ADT ?

Audrey MARIN : la proposition d'Aritel consiste en une remise importante aux hébergeurs adhérents ou partenaires des OT. Le partenariat est proposé à l'échelle départementale mais il était demandé à la base par des OT qui proposaient déjà des remises (moins intéressantes) à leurs hébergeurs. Pour l'ADT, il n'y a pas d'autre intérêt que de répondre à cette demande des OT.

Gilles PANNE : c'est une question de principe, si l'ADT se lance dans ce partenariat, c'est quelque part cautionner ce que fait Aritel.

Lydie LEMOINE : nous proposons actuellement une réduction à nos hébergeurs (10% de remise) mais nous pensons arrêter ce partenariat car le nouveau système de référencement et de commission d'ABRITEL créé beaucoup d'insatisfactions. Le « SAV » est trop important et nuisible pour l'OT.

- **Sur la collecte de la Taxe de séjour :**

Jean Michel DE COURTHEZON : quelle est la position d'Aritel sur la collecte de la Taxe de séjour ?

Audrey MARIN : ils ne sont pas collecteurs car contrairement à Air B&B ou Booking, il y a très peu de paiements en ligne sur le site. Les hébergeurs peuvent ajouter une ligne précisant la taxe de séjour ou l'inclure dans le tarif global de la réservation. Aritel rappelle aux hébergeurs lors de leur inscription que cette collecte est obligatoire (précisée parmi les autres obligations réglementaires à respecter).

- **Sur l'avis des agences immobilières :**

Pierre LARY : est-ce que les agences immobilières ont été informées de ce projet de partenariat ?

Audrey MARIN : la représentante de la FNAIM fait partie du CA de l'ADT. Elle a précisé qu'elle n'était pas contre un partenariat OT/Aritel mais qu'elle avait des réserves sur Aritel de manière générale, même si les agences sont obligées commercialement d'y aller. La proposition d'Aritel aux agences est bien moins intéressante et pas adaptée à leur fonctionnement car il est impossible financièrement pour une agence de mettre tous ses biens sur Aritel.

Décision de la commission du relais des OT :

- Tour de table unanime, les offices de tourisme ne voient pas d'intérêt à ce partenariat.
- La commission se prononce contre le projet de partenariat proposé par Aritel.

5- ANIMATION NUMERIQUE DE TERRITOIRE

Intervenant : Nicolas CHEVALIER

Objectifs :

- Valider la répartition des rôles et notamment l'intervention des OT dans le parcours e-tourisme
- Définir les modalités financières de l'accompagnement par les OT

Annexe : support projeté

Une synthèse sur la rencontre Hérault ANT du 17/02/16 est présentée ainsi que la mise en place d'un groupe régional pour « l'accompagnement numérique des prestataires » permettant de rassembler tous les acteurs positionnés sur cette thématique. Ce groupe a travaillé sur la définition d'un parcours e-tourisme mutualisé dont certaines modalités restent à définir comme la répartition précise des rôles de chacun et l'harmonisation du modèle économique.

Décision de la commission du relais des OT :

Réunion des ANT 34 (une dizaine dans l'Hérault) et des CCI courant octobre pour définir l'organisation et la répartition des missions entre les partenaires (OT /CCI/ADT) et se positionner sur la question du coût de l'accompagnement individuel des professionnels.

6 - WIFI TERRITORIAL

Intervenant : Nicolas CHEVALIER

Objectif : sonder l'intérêt des OT pour un WIFI à l'échelle départementale et sur le rôle de l'ADT

Annexe : support projeté

6.1 Le WIFI territorial : son intérêt à une échelle départementale

Des usagers toujours plus connectés, une offre 3G/4G limitée, des solutions WIFI hétérogènes, des contraintes légales..., le WIFI Territorial répond à de nombreux enjeux en proposant une connexion gratuite, sécurisée, simple d'utilisation et paramétrable.

6.2 Exemples de déploiements

Le projet déployé depuis 2014 sur le Bassin d'Arcachon donne de très bons résultats (280 000 connexions en 2016). Cette réussite est liée à une animation forte (dépliant, affiches, bus...) autour du projet qui a créé du lien entre les acteurs. Pour l'Aveyron, face à des résultats décevants en 2014, une nouvelle vague est mise en place en 2016 avec un poste dédié à l'animation.

6.3 Rôle potentiel de l'ADT

Jean-Noël BADENAS évoque tout l'intérêt d'un wifi à l'échelle de l'Hérault. D'abord pour l'utilisateur et donc pour les touristes mais aussi car il serait un parfait exemple de valorisation de la politique départementale de déploiement de la fibre optique dans les territoires.

6.4 Interventions / échanges :

• **Région sollicitée pour un wifi territorial régional**

Benoît PIQUART : nous sommes d'accord sur l'intérêt d'un Wifi territorial. Les directeurs des OT de la Région Occitanie ont d'ailleurs inscrit ce besoin dans les axes de travail prioritaires qu'ils souhaitent que la région prenne en compte dans son futur schéma du tourisme. Les points I mobiles sont à prendre en compte dans le cadre d'un projet de wifi territorial. Il serait bien de les signaler également dans les cartes touristiques départementales.

Jérôme PELIGRY : le point I mobile est une donnée qui peut être saisie dans la fiche Tourinsoft du professionnel accueillant un point I mobile.

• **Internet de Séjour :**

Gilles PANNE : il faudrait travailler également sur un projet d'Internet de Séjour

• **Questions techniques :**

Pierre LARY : est-ce que le portail captif peut être différent selon les hotspots ?

Christine SLAWINSKI : cela semblerait possible avec certains fournisseurs mais en option.

Corinne MONTAGNANI : quels sont les pré-requis techniques ?

Nicolas CHEVALIER : une connexion internet (si possible performante).

• **Tour de table/état des lieux dans les OT :**

Marseillan : mise en place d'un wifi territorial avec la société Abéria. Connexion gratuite 20 minutes/jour

Montpellier : proposition de Pocket Wifi, location d'1 à 2 h d'un boîtier proposant une connexion.

Nord Bassin de Thau : wifi territorial avec 2ISR à l'OT, proposé aux prestataires qui ne sont pas satisfaits de leur opérateur. Cela fonctionne bien.

Balaruc les Bains : wifi territorial depuis mi-juillet, avec le même prestataire qu'à La Grande Motte, 15 minutes gratuites.

Saint Guilhem Le Désert Vallée de l'Hérault: wifi sur les 3 BIT mais pas de wifi territorial

Décision de la commission du relais des OT :

- L'idée d'un wifi territorial à l'échelle départementale est retenue, mais il est nécessaire de se coordonner en amont avec la Région.
- Lancer la réflexion sur un internet de séjour.

7- QUESTIONS DIVERSES : LABEL ACCUEIL VELO

[☒ Annexe : guide pratique Accueil vélo](#)

Gilles DELERUE présente les avancées sur le déploiement du label accueil vélo, suite au dernier CA de l'ADT.

Le Guide pratique « accueil vélo » précise le référentiel propre à chaque catégorie. Le label couvre plusieurs filières (OT, hébergeurs, sites de visite, loueurs / réparateurs de cycles et à terme sera applicable aux restaurants).

Les offres éligibles sont celles situées à moins de 5 kms d'un itinéraire cyclable touristique, jalonné et sécurisé (cahier des charges national Véloroutes et Voies Vertes).

L'ADT s'est positionnée comme tête de réseau du label dans l'Hérault. Le déploiement, notamment les visites, sont envisagées en s'appuyant sur les OT et les labels (Gîtes De France, Clévacances). Des réunions par itinéraire sont prévues après un premier « test » sur la Voie Verte Passa Pais au titre du partenariat ADT/PNR HL sur la valorisation de la voie verte (contact ADT Elodie Fonteneau).

Décision de la commission du relais des OT :

Envoyer aux OT le Guide Pratique Accueil Vélo

.....
HÉRAULT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE
Maison du Tourisme, av. des Moulins,
34184 Montpellier - Cedex 4
Tél.: +33 (0)4 67 67 71 71
herault-tourisme.com
adt-herault.fr
.....