

Commission Relais Départemental des offices de tourisme Le 27 janvier 2016 - Maison du Tourisme à Montpellier

Présents :

Claude BARRAL	Président de l'ADT Hérault Tourisme
Philippe BERTO	Directeur du Comité Régional du Tourisme Languedoc Roussillon
Jean-Claude BRANVILLE	Trésorier de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc
Mireille CARNIEL-FABRE	Responsable Observation et Veille à l'ADT Hérault Tourisme
Fabrice CAVILLON	Directeur de l'OT de Montpellier Méditerranée Métropole
Nicolas CHEVALIER	Coordination Clévacances / Animation Numérique de Territoire - ADT34
Thiphaine COLLET	Directrice de l'OT de Sète
Sophie COLLON	Conseillère en séjour à l'OT de Lamalou les Bains, représente Jean-Luc ALDIE
Isabelle DHOMBRES	Directrice du pôle développement et politiques territoriales à l'ADT34
Frédéric HIDEUX	Responsable Exécutif de l'OT de Béziers Méditerranée
Pierre LARY	Directeur de l'OT de Balaruc les Bains
Richard LAURAIRE	Mission tourisme Conseil Départemental de l'Hérault
Audrey MARIN	Chargée de développement et d'animation du réseau des OT - ADT34
Corinne MONTAGNANI	Directrice de l'OT du Minervois
Emmanuelle MONTAUD	Coordinatrice Réseaux et démarches qualifiantes CRT Languedoc Roussillon
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
Florence RUGIERO	Directrice de l'OT de Frontignan
Pascal SCHMID	Directeur de l'ADT Hérault Tourisme
Christine SLAWINSKI	Directrice de l'OT du Nord Bassin de Thau
Sylviane TRUCHETET	Directrice de l'OT Pays de Lunel

Excusés :

Jérôme ARNAUD	Directeur de l'OT de la Grande Motte
Mascha BONNE	Directrice de l'OT du Clermontois
Agnès BOUCHET	Directrice de l'OT de Mauguio Carnon
Jean-Michel DE COURTHEZON	Directeur de l'OT de Marseillan
Valérie HEY	Directrice de l'OT de Vias
Michel SANCHEZ	Administrateur du SI de Maraussan

Claude BARRAL et Pascal SCHMID remercient les membres de leur présence à la réunion et excusent Jean-Noël BADENAS président de la commission du relais des Offices de tourisme.

Une note sur les actualités récentes du réseau des OT est remise aux membres de la commission. Elle présente les informations clés sur la professionnalisation des OT (formations, éducteurs, GPEC et Pass'Pro), un bilan des actions relatives à la démarche qualité et à l'accessibilité, sans oublier un point sur la vie du réseau et les prochains rendez-vous. (cf annexe).

Il est également remis un rapport d'étape sur SITI34 (cf annexe).

1 – Chambre d'Hôtes Référence d'OTF

Audrey MARIN rappelle que le référentiel Chambres d'hôtes référence, déjà présenté lors des dernières commissions des OT, a plusieurs objectifs dont celui de pallier à l'absence de classement des chambres d'hôtes et constitue une première étape vers la qualification. Il ne se substitue pas à un label. Le déploiement du dispositif en France est présenté ainsi que le potentiel de chambres d'hôtes non labellisées dans l'Hérault.

Le dispositif doit être mis en place par une structure départementale (conventionnement avec le relais régional et OTF) et porté par une commission dont la composition reste à définir.

Le personnel des OT souhaitant procéder aux visites de qualification devra avoir suivi une formation dispensée par le relais des OT.

Un groupe de travail est à constituer afin de définir notamment la composition de la commission d'attribution, la tarification et la procédure de traitement des réclamations.

Interventions :

Pascal SCHMID sonde les OT sur leur intérêt d'aller vers cette démarche.

Benoît PIQUART rappelle l'intérêt de mettre en place ce dispositif qui permet de disposer d'un référentiel national officiel et de maîtriser la communication de l'OT sur les chambres d'hôtes non labellisées. Il justifie de pouvoir refuser, sur la base de critères objectifs, des prestataires souhaitant devenir partenaires de l'OT. Il cadre le travail de visite et de recensement effectué par les OT.

Fabrice CAVILLON précise qu'il y a encore plus d'intérêt pour l'OT que pour le propriétaire à s'appuyer sur ce référentiel.

Il est demandé si ce référentiel pourrait à terme devenir un label. L'objectif d'OTF est clair, cette qualification ne se substitue pas au travail des labels. En revanche elle peut constituer une première marche pour les labels. Certains départements ont d'ailleurs fait le choix d'associer les labels à la commission d'attribution. Richard LAURAIRE souhaiterait en effet que ce dispositif incite à aller vers les labels dans un second temps. De fait, le dispositif permettra de sensibiliser des propriétaires de chambres d'hôtes non labellisées.

Décision de la commission du relais des OT :

- Décision de mettre en place le dispositif et de créer un groupe de travail sur Chambres d'hôtes référence qui définira les modalités de mise en œuvre et la composition de la commission d'attribution

2 – PARTENARIAT GROUPE DEPARTEMENTAL ABRITEL

Jérôme PELIGRY rappelle que le groupe Home Away (Abritel) a proposé à plusieurs OT de contractualiser avec l'échelon départemental pour bénéficier de tarifs plus avantageux.

Le partenariat proposé consiste à offrir aux meublés partenaires des OT une réduction sur toutes les formules abonnement 12 mois (50 % sur la formule de base soit 124€50 pour les nouveaux clients et 30 % soit 74€70 de réduction pour les réabonnements) et une réduction de 40 % sur les options internationales. De son côté, l'OT incite les meublés à être présents sur le site Abritel et gère la promotion des offres (4 options de partenariat possibles, l'OT peut aller de la simple recommandation jusqu'à une gestion complète des offres).

Abritel contractualiserait avec l'ADT pour la mise en place du partenariat, ensuite les relations se feraient directement entre les OT et Abritel.

Interventions :

- Jean Claude Branville de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc : Le partenariat que nous avons avec Abritel nous permet déjà d'avoir une réduction sur le tarif public. L'OT met en ligne l'offre, les propriétaires payent à l'OT qui reverse ensuite les montants à ABRITEL.
- Pascal SCHMID : Nous avons peut-être des marges de négociation étant donné le volume d'hébergements que nous pouvons apporter à l'échelle du département.
- Fabrice Cavillon : Il faut être conscient que le nombre de meublés adhérents aux OT et pas encore présents sur Abritel reste faible. Il est intéressant pour les OT de valoriser auprès de ses prestataires un service supplémentaire grâce à ce tarif préférentiel.
- Philippe BERTO : Un partenariat avec l'échelon régional permettrait certainement d'avoir des tarifs encore plus avantageux. Un partenariat avec Air B&B est en cours en Aquitaine notamment sur l'offre de destination, il ne faudra pas oublier cet important concurrent d'Abritel.
- Ce partenariat avec Abritel pourrait rendre visible de nouveaux propriétaires jusque-là non identifiés et ainsi améliorer l'efficacité de la collecte de la Taxe de séjour, d'autant plus que les gestionnaires de sites qui effectuent de l'intermédiation locative à titre onéreux, devraient également être collecteurs de la taxe de séjour.
- Nicolas CHEVALIER : Un partenariat national ABRITEL CLEVACANCES pour les propriétaires particuliers labellisés (hors agences immobilières) existe déjà. L'offre proposée aux OT est plus intéressante pour les renouvellements d'abonnement que celle négociée avec Clévacances au niveau national. Il serait aussi intéressant de négocier sur la formule à la commission (10 %) en complément de la réduction sur les formules Abonnement.
- Pierre LARY : Des agences immobilières reprochent déjà aux OT de gérer les disponibilités, elles risquent de leur reprocher une nouvelle forme de concurrence.
- Claude BARRAL : L'histoire numérique ne peut se faire sans nous, il serait bon de réfléchir à ce qui nous permettrait de négocier plus d'avantages avec Abritel.

Décision de la commission :

Décision d'aller vers un partenariat avec Abritel car c'est un service intéressant pour les prestataires mais il faut renégocier en amont des avantages plus intéressants. Un groupe de travail doit être mis en place pour une nouvelle négociation avec Abritel et réfléchir à la façon de communiquer, expliquer l'intérêt de ce partenariat aux agences immobilières.

Les directeurs des OT de Montpellier, du Caroux, Le Cap d'Agde, La Grande Motte et Béziers participeraient à ce groupe de travail.

3 – ANIMATION NUMERIQUE DU TERRITOIRE : point d'étape

Nicolas CHEVALIER présente les démarches menées par Hérault Tourisme depuis 2015 et ainsi un panorama des acteurs, des compétences et des pratiques en matière d'ANT.

Il reprend notamment les résultats du questionnaire adressé à l'ensemble des OT, la cartographie des ANT sur le territoire et la comparaison des outils de diagnostics sur le marché. Pour rappel, un outil de diagnostic commun était demandé par la très grande majorité des OT.

Il est également présenté le bilan des rencontres avec le CRT et la CCIR intervenant également sur cette thématique.

En effet, il s'avère que la CCIR a réalisé avec le cabinet 4V un questionnaire d'autodiagnostic (web + réseau sociaux) et s'est dotée, en complément, de l'outil « Touris'audit web » (l'un des 3 identifiés par l'ADT) permettant de réaliser un audit complet du site Web des professionnels.

En conséquence il avait été convenu lors de la réunion des directeurs d'OT de rencontrer la CCIR avec le CRT relai régional des OT, pour étudier les possibilités de partenariat.

La CCIR s'est montrée ouverte et serait prête à mettre à disposition du réseau des OT l'outil « Touris'audit Web » qu'elle a acquis. Parallèlement le système d'autodiagnostic 4V étant devenu obsolète, celui-ci pourrait être remplacé par l'outil de l'ADT 64 (le 2^{ème} identifié par l'ADT) qui présente l'avantage d'être connecté à Tourinsoft et de proposer des indicateurs de suivi personnalisés pour chaque OT. Le CRT pourrait en faire l'acquisition au plan régional (ancienne région dans un premier temps dans le cadre du réseau SITI), pour le compte de l'ensemble du réseau et le mettre aussi à disposition de la CCIR.

Il est proposé d'organiser une présentation de cet outil par l'ADT 64 avec l'ensemble des partenaires concernés afin d'en valider l'intérêt.

Cette mutualisation au plan régional permettrait de se doter d'outils communs et à Hérault Tourisme de mettre en place de façon efficace la coordination et l'animation et du réseau des ANT des offices de tourisme de l'Hérault.

Interventions :

Les Offices de tourisme réagissent positivement à ces propositions et souhaitent que le dispositif puisse se mettre rapidement en place car il y a une forte attente de la part de leurs ANT en terme de coordination.

Claude BARRAL souligne l'importance du numérique et des réseaux sociaux dans le tourisme et souhaiterait que l'ADT Hérault Tourisme soit très présente et active dans ces domaines en développant notamment la promotion de ses actions sur Facebook.

Décision de la commission :

Une première rencontre des ANT est prévue le 17 février.

Le principe d'une réunion de présentation de l'outil ADT 64 est retenu afin de valider le choix de l'outil de diagnostic pressenti. Hérault Tourisme se coordonne avec le CRT pour l'organiser. Seront invités les Relais territoriaux LR (membres du SITI) + 1 à 2 OT par département avec leurs ANT et la CCIR.

4 – ENQUETE CLIENTELE REGIONALE

Après un rappel des objectifs et du déroulement de l'enquête, Mireille CARNIEL-FABRE présente les premiers résultats en terme quantitatifs, par département, par zone et par destination.

Les résultats donneront également un éclairage sur des thématiques définies : l'oénotourisme, les loisirs nature, les activités culturelles, les grands sites, le balnéaire et les stations thermales. Mireille a également pu extraire des éléments sur le profil des répondants et des séjours (cf présentation en annexe).

Elle rappelle que l'enquête continue jusqu'au printemps 2016, il n'est donc pas trop tard pour booster les envois aux fichiers clientèles des OT de l'arrière pays et des grandes villes.

5) EVOLUTION DES OT AVEC LA LOI NOTRe

Isabelle DHOMBRES présente une carte des OT et EPCI en 2006, en 2014 et en 2016 qui souligne bien l'évolution et le regroupement des OT à l'échelle intercommunale ces dernières années. Cette restructuration accompagnée par l'ADT Hérault Tourisme montre que les OT et les collectivités ont depuis 10 ans anticipés ce qui est à présent imposé par la loi. Pour rappel, le Tourisme reste une compétence partagée (région/département/intercommunalité), mais les EPCI prennent la compétence obligatoire pour « la promotion du tourisme dont la création d'OT ».

L'intervention récente d'André VALLINI, Secrétaire d'Etat à la réforme territoriale, qui a annoncé une prochaine modification de la loi NOTRe "prévoyant explicitement la possibilité de maintenir des Offices municipaux dans les stations classées concernées" laisse encore de grandes incertitudes sur les scénarios possibles dans les EPCI du littoral Héraultais.

Benoît PIQUART rappelle que la loi NOTRe facilite aussi la création d'OT Intercommunautaire.

6) QUESTIONS DIVERSES

- Coordination des relais territoriaux

Philippe BERTO précise qu'un travail d'articulation, de coordination des relais départementaux et régional des OT est en cours avec l'objectif de s'entendre sur une stratégie et un modèle de collaboration qui pourraient s'appuyer sur le modèle de SITI. Des axes de complémentarité et/ ou de mutualisation seront plus clairement définis impliquant sans doute un nouveau modèle économique (cotisations...).

- La photothèque en ligne d'Hérault Tourisme

Audrey MARIN rappelle qu'une photothèque collaborative est en ligne depuis ce début d'année 2016 et accessible sur <http://phototheque.cdt34.com> Il suffit de se créer un compte pour accéder à l'outil et partager ses photos.

- Projets de partenariat départemental IGN et site « L'Espace Loisirs »

Jérôme PELIGRY présente rapidement le partenariat envisagé qui permettrait de créer une communauté pour le département et de reprendre les itinéraires de « cirkwi ». Les sites web des OT pourraient bénéficier d'une « marque blanche ».

- Proposition de Kixea :

Kixea propose un service de conciergerie numérique aux hébergeurs. (Cf annexe)

Benoît PIQUART informe que l'ADT du Lot propose une agrégation de tous les sites d'avis. Jérôme PELIGRY précise qu'un module dans Tourinsoft permettrait de le faire mais que le déploiement n'avait pas encore été envisagé, le besoin n'ayant pas été exprimé jusqu'à présent.

- Propositions de « Réussir sa loc »,

Le site Internet www.reussirsaloc.com centralise de nombreuses informations pratiques et réglementaires pour les propriétaires de meublés. La société propose également un outil d'auto-évaluation pour le classement des meublés. Les OT seront sondés sur l'intérêt d'avancer sur un partenariat à l'échelle départementale.

- Divers :

Benoît PIQUART rappelle qu'il serait intéressant que le relais des OT fasse remonter à Sud de France Développement l'importance d'associer les OT à la définition des Pré-Tours du salon Rendez-vous France. Les prestataires sont contactés en direct sans s'appuyer sur la connaissance des OT, de l'ADT ou du CRT.

La Bourse aux dépliants prévue le 1er avril est déplacée à la demande des OT présents au Jeudi 31 mars 2016.

.....
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
.....