

Commission Relais Départemental des offices de tourisme Le 26 février 2015 à Frontignan Plage

Présents :

| | |
|---------------------------|--|
| Régine Anselme | Directrice de l'OT de Vias |
| Corine Beaujard | Référente qualité de l'OT de Sète |
| Philippe Berto | Directeur du Comité Régional du Tourisme Languedoc Roussillon |
| Cindy Bonastre | Responsable Administrative et Financière de l'OT de Montpellier |
| Agnès Bouchet | Directrice de l'OT de Mauguio Carnon |
| Jean-Claude Branville | Administrateur de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc |
| Nicolas Chevalier | Coordination Clévacances / Animation Numérique de Territoire |
| Sophie Collon | Conseillère en séjour à l'OT de Lamalou les Bains |
| Jean-Michel De Courthezon | Directeur de l'OT de Marseillan |
| Isabelle Dhombres | Directrice du pôle développement et politiques territoriales à l'ADT34 |
| Pierre Lary | Directeur de l'OT de Balaruc les Bains |
| Corinne Montagnani | Directrice de l'OT du Minervois |
| Gilles Panné | Directeur de l'OT de Béziers Méditerranée |
| Jérôme Péligny | 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 des Avant Monts du Centre Hérault |
| Jean Roblès | Président de la Commission du Relais Départemental des OT |
| Florence Rugiero | Directrice de l'OT de Frontignan |
| Pascal Schmid | Directeur de l'ADT Hérault Tourisme |
| Louis Villaret | Président d'Hérault Tourisme |
| Lucie Vincent | Chargée de développement et d'animation du réseau des OT ADT34 |

Excusés :

| | |
|-------------------|--|
| Jean-Luc Aldié | Directeur de l'OT de Lamalou les Bains |
| Jérôme Arnaud | Directeur de l'OT de la Grande Motte |
| Christian Bedouin | Administrateur de l'OT du Canal du Midi |
| Jean-Luc Bergeon | Président de l'OT du Pays de Lunel |
| Christian Bèzes | Directeur de l'OT du Cap d'Agde |
| Fabrice Cavillon | Directeur de l'OT de Montpellier |
| Patrick Hernandez | Directeur de l'OT du Clermontois |
| Valérie Rouveïrol | Présidente de l'OT du Lodévois et Larzac |
| Michel Sanchez | Administrateur du SI de Maraussan |

Jean ROBLES et Louis VILLARET remercient les membres de leur présence à la réunion. Louis VILLARET souligne l'importance des travaux de la commission du relais départemental des OT, lieu de réflexion et d'échanges.

1 – ACTUALITES

Une note sur les actualités récentes du réseau des OT est remise aux membres de la commission, elle présente le bilan des actions relatives à la formation, à la démarche qualité et à l'accessibilité (**cf annexe**).

Interventions :

Au sujet du Label Tourisme et Handicap, Isabelle DHOMBRES précise que le label est désormais attribué au niveau régional. Un nouvel outil d'évaluation (format numérique) sera bientôt utilisé pour les visites de labellisation.

Philippe BERTO présente le plan régional unifié de formation (PRUF LR) qui vient d'être mise en ligne sur le site du CRT, avec la possibilité de s'inscrire directement en ligne. Il rappelle les coûts d'inscriptions (30 euros / personne et / jour pour les adhérents du CRT) sachant que l'ADT Hérault Tourisme finance en partie ou totalement les frais d'inscription des OT de l'Hérault pour certaines formations prioritaires (détail ici <http://www.ot-herault.com/pros/plan-regional-de-formation>). Les formations sont ouvertes dans les mêmes conditions aux personnels de droit privé et public (sauf pour les langues par téléphone, cf lien ci-dessus). Les OT de l'Hérault peuvent participer aux formations situées en dehors du département.

Il salue le travail de collaboration qui a été effectué avec les différents relais départementaux dont celui de l'Hérault. Ils seront sollicités pour l'évaluation des compétences acquises 6 mois après la formation.

Le CDT de l'Aude porte de son côté un plan spécifique complémentaire conséquent.

Au sujet des cotisations 2015, leur montant n'est pas décidé pour le moment.

Benoît PIQUART trouve que le CRT LR doit être plus lisible dans le mode d'élection à l'assemblée générale. De plus, les informations sur l'assemblée générale ont été envoyées très tardivement aux Offices de Tourisme.

Au sujet de la réforme territoriale, certaines régions sont très avancées dans les réflexions (échanges, rencontres). Il souhaiterait que les OT soient associés aux réflexions et que les directeur(ice)s des OT des départements LR (voire Midi-Pyrénées) puissent se rencontrer.

2 – RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES :

2.1 Partenariat groupé départemental Abritel

Pascal SCHMID indique qu'une responsable du groupe HomeAway (Abritel) a rencontré les OT du Cap d'Agde et de Montpellier pour leur proposer une offre de partenariat en leur précisant que celui-ci serait plus avantageux à l'échelle départementale, si porté par cet échelon. Ces Offices de Tourisme ont alors présenté cette offre lors de la réunion des Directeur(ice)s d'OT le 15 janvier dernier. Il a été décidé d'en faire part à l'ADT.

Le partenariat consiste à proposer aux meublés partenaires/adhérents des OT une réduction de tarifs sur l'abonnement 12 mois (de 74 € à 100 € de réduction pour les réabonnements et pour les nouveaux clients). De son côté, l'OT incite les meublés à être présents sur le site Abritel et gère la promotion des offres (4 types de partenariat possible, l'OT peut aller de la simple recommandation jusqu'à une gestion complète des offres).

Cet organisme souhaite contractualiser avec l'échelon départemental, mais il n'a pas sollicité l'ADT à ce jour.

Le partenariat fait suite à un premier travail réalisé avec la MOPA (relais Aquitaine). Le modèle proposé est identique : une structure fédératrice signe le partenariat qui est ensuite accessible au réseau des OT.

Interventions :

- **Certains OT de l'Hérault contractualisent déjà avec Abritel :**

OT du Caroux en Haut-Languedoc – Jean Claude Branville :

« Nous avons un partenariat depuis 2 ans qui permet de proposer à nos meublés 20% de réduction sur le tarif public (commande groupée de l'OT). Cela concerne tous les meublés qu'ils soient classés/labellisés ou non. Les propriétaires payent le partenariat à l'OT qui reverse ensuite les montants à ABRITEL. Le retour est globalement bon, surtout en hors saison.

Lucie VINCENT indique que l'OT de la Grande Motte dispose d'un partenariat ABRITEL pour les agences immobilières.

- **Un partenariat national ABRITEL CLEVACANCES pour les propriétaires particuliers labellisés (hors agences immobilières) existe déjà :**

Nicolas CHEVALIER présente le partenariat national ABRITEL CLEVACANCES qui permet aux meublés labellisés de bénéficier d'une réduction de :

- 50% sur les nouveaux abonnements (50% sur la formule de base, constituant le montant maximal de réduction sur les formules suivantes),
- 20% sur le réabonnement pour la formule de base,

ceci, sans commande groupée. ABRITEL effectue une mise en avant des labellisés sur son site. A noter qu'en moyenne, l'annonce d'un labellisé va engendrer 15% de clics en plus que pour un non labellisé (source : ABRITEL).

- **Questions et réflexions des OT :**

Jean-Michel DE COURTHEZON : le partenariat ABRITEL CLEVACANCES est intéressant pour le moment. ABRITEL offre une visibilité mais pas une garantie de qualité pour le client. Est-il possible de disposer du volume des nuitées ABRITEL sur l'Hérault ?

Pierre LARY : des agences immobilières pourront reprocher aux OT de leur faire de la concurrence.

Corinne MONTAGNANI : ne pourrait-on pas envisager une réduction supplémentaire pour les prestataires labellisés, sinon le nouveau partenariat ne sera favorable qu'aux non labellisés ?

Philippe BERTO : le CRT LR est intéressé par cette réflexion.

Pascal SCHMID pense que ce partenariat pourrait paraître attractif pour les OT et leurs prestataires. Cependant, il vient affaiblir le positionnement des labels comme Gîtes de France et Clévacances ainsi que les agences immobilières. Il s'agit d'une problématique importante, car les labels restent un outil objectif d'expression de la qualité.

Décision de la commission du relais des OT : cf 2.2

2.2 Chambres d'hôtes référence

Jérôme PELIGRY rappelle que le référentiel Chambres d'hôtes a été présenté lors de la dernière commission des OT. Suite à cette réunion, Lucie VINCENT a contacté quelques départements pour avoir un retour d'expérience : Creuse, Allier, Charente Maritime, P.A.C.A., Lot, Bretagne, Alsace.

Synthèse de ces entretiens :

- **Les objectifs poursuivis par ces départements/régions (CDT/CRT ou UDOTSI/FROTSI) :**

Pallier à l'absence de classement des chambres d'hôtes.

Garantir une qualité de l'offre pour les chambres d'hôtes indépendantes.

Harmoniser la promotion de ces hébergements.
Se positionner en complément des labels existants.
Recentrer le rôle de l'OT sur la coordination des prestataires.

➤ **Quel positionnement par rapport aux labels ?**

- Pas de désaccord : Charente-Maritime, Allier, Bretagne

Bretagne : « Nous sommes en complément des labels, pour les chambres d'hôtes qui ne souhaitent pas aller vers un label. Cela a été compris par les deux labels historiques ».

- En partenariat avec les labels historiques : le Lot

« Projet construit collectivement en associant dès le début les labels, qui sont membres de la commission d'attribution du référentiel ».

- Situation de concurrence : Creuse (l'ADRT dispose d'une centrale de réservation).

NB : L'Alsace ne s'est pas engagée dans le dispositif : « pas d'intérêt pour le réseau, quel bénéfice au regard du temps passé sachant que les deux structures historiques font déjà un bon travail en terme de qualification de l'offre? ».

Interventions :

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

Benoît PIQUART : aujourd'hui, il n'existe pas de classement des chambres d'hôtes et pas d'outils légaux pour vérifier si une chambre non labellisée correspond à des critères qualitatifs à minima.

Ce dispositif permet de disposer d'un référentiel national officiel et de maîtriser la communication de l'OT sur les chambres d'hôtes non labellisées.

Il permet également 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. Le service n'étant pas gratuit, il peut également apporter quelques recettes aux OT.

Il conçoit que l'apposition d'un logo peut être gênante pour les labels historiques.

Jean-Claude BRANVILLE : une conseillère en séjour effectue les visites des chambres d'hôtes avec sa propre grille. Celle-ci n'a rien d'officiel.

Gilles PANNE : ce référentiel permet d'apporter un minimum de garanties aux clients.

Isabelle DHOMBRES : ce n'est pas le principe d'une visite par les OT qui pose problème mais la question de la communication et l'apposition d'un logo, sur la façade de l'hébergement et dans les brochures de l'OT, qui peut semer la confusion chez les prestataires. Il aurait été plus pertinent d'indiquer « visité par l'OT » plutôt que de créer ce logo.

Benoît PIQUART : on pourrait tout à fait envisager que les OT qui visitent les chambres d'hôtes non labellisées en s'appuyant sur le référentiel OTF s'engagent à sensibiliser les propriétaires à la valeur ajoutée apportée par un label historique (Gîtes de France / Clévacances).

Corine BEAUJARD : pour sa part, l'OT de Sète n'a des partenariats qu'avec les chambres d'hôtes labellisées. Cependant les chambres d'hôtes ne représentent qu'une part minime de l'offre en hébergement à Sète.

Décisions de la commission du relais des OT :

- **Créer un groupe de travail sur Chambres d'hôtes référence et Aritel :**

Objectif : élargir la consultation auprès d'autres acteurs (labels historiques, agences immobilières), étudier des modalités permettant de prendre en compte l'ensemble des remarques et des attentes.

Une position de l'ADT ne pourra être prise qu'à l'issue de ce travail.

Groupe composé de quelques OT (dont des OT ayant déjà un partenariat comme le Caroux en Haut Languedoc, la Grande Motte, ainsi que les OT approchés par ABRITEL Montpellier et le Cap d'Agde), les labels, le CRT LR, des agences immobilières (uniquement pour ABRITEL).

- **Transmettre un courrier à OTF pour leur demander si les labels historiques ont été intégrés à la réflexion** et leur faire partager nos inquiétudes sur l'éventuelle incidence du référentiel Chambres d'hôtes sur ces 2 labels.

3 – Animation Numérique de Territoire : point d'étape

Nicolas CHEVALIER indique qu'un questionnaire a été envoyé aux OT, au relais des Gîtes de France Hérault et au relais des Logis Hérault pour connaître leurs pratiques en matière d'ANT.

En parallèle, il effectue une veille sur les outils de diagnostics existants (SNUT, ADN de territoire...).

A venir : rendu des résultats du questionnaire puis réunion des différents intervenants, échanges et définition des actions à mener.

Interventions :

Philippe BERTO indique qu'une réflexion régionale est en cours, ce sujet fait partie de la stratégie touristique du Languedoc Roussillon. Il convient donc d'y travailler ensemble afin de se coordonner. Il demande à recevoir le questionnaire qui a été élaboré par l'ADT.

Pour Pascal SCHMID, il n'est pas toujours possible d'attendre le niveau régional pour décider d'actions à mener.

4 - Tourinsoft : mutualisation des traductions

Les Offices de Tourisme souhaiteraient pouvoir mutualiser la traduction des descriptifs commerciaux de prestataires / sites/ activités/ hébergement / producteurs... dans Tourinsoft, en anglais dans un premier temps.

Un projet de dossier FEDER sera déposé cet été. La question est de savoir s'il faut procéder à un investissement à court terme et si oui, lequel ?

Cette question sera abordée en comité de pilotage SIT 34 cet après-midi. Elle s'inscrit dans une logique globale de qualification des données.

Interventions :

Jean-Claude BRANVILLE : il est important de penser à la méthode pour faire baisser les coûts. Ex : faire traduire des phrases types qui seront réutilisées, créer un lexique.

Gilles PANNE : penser également à l'allemand dans un second temps.

Jérôme PELIGRY : la question de la qualité des descriptifs en français se pose. Il convient de traduire sur la base de descriptifs de qualité.

Benoit PIQUART : en effet, les descriptifs saisis par les pros sont ensuite très souvent retravaillés par les OT, mais certains pros ne le souhaitent pas.

5 – Questions diverses

5.1 Quels services/affichage pour les Points Information indépendants et les OT non classés ?

Des membres de la Commission du relais des Offices de Tourisme ont attiré notre attention sur les éléments suivants :

⇒ **la non qualification de certains OT/PI**

3 niveaux :

- Organismes qui ne disposent pas du statut juridique d'OT (5 PI)
- Organismes disposant de la dénomination Office de Tourisme sans réaliser toutes les missions (2 OT)
- OT non classés en catégorie à ce jour (7 OT)

Cependant, ces organismes bénéficient de la même communication (éditions, site internet) de la part d'Hérault Tourisme et des mêmes services.

D'un autre côté, les structures, qu'elles aient ou non le statut d'OT ont le droit d'adhérer à Offices de tourisme de France (et donc à pouvoir apposer le logo I ect...)

⇒ **la non adhésion de certains OT/PI à Office de tourisme de France (OTF)**

9 OT-PI n'ont pas adhéré en 2014 à (OTF). Ce sont essentiellement des structures qui n'ont pas le statut d'OT. Ce sont également essentiellement des organismes qui sont amenés (normalement) à fusionner en 2016 pour 2 d'entre eux.

Cependant, ces organismes communiquent parfois avec le logo officiel des OT. De plus, ces organismes bénéficient indirectement de certains services sans adhérer (via le relais des OT 34).

Certains membres de la commission souhaitent savoir quelle position prend le relais par rapport à ces OT ?

Interventions :

Isabelle DHOMBRES rappelle l'importance d'accompagner les territoires à la prise de la compétence tourisme à une échelle pertinente, permettant ainsi de disposer d'un réseau d'OT qualifiés.

Pour Jérôme PELIGRY, la réforme territoriale, applicable au premier janvier 2017, devrait permettre de disposer d'Offices de Tourisme regroupés à minima sur une échelle communautaire et par conséquent, d'atteindre un maillage du territoire exclusivement par des Offices de Tourisme professionnels (classés).

Gilles PANNE trouve qu'on exige beaucoup trop des OT classés alors qu'on fait bénéficier des mêmes services aux non classés. Si on n'effectuait plus leur promotion, ces organismes seraient obligés de se mettre à niveau.

Pour Lucie VINCENT, il est difficile pour Hérault Tourisme de ne pas proposer de services à ces organismes sachant qu'ils ont dans le même temps le droit d'adhérer à OTF et d'utiliser le logo « I », qu'ils aient ou non le statut d'Office de Tourisme. L'ADT est également adhérent à Offices de Tourisme de France.

Décisions de la commission du relais des OT :

- **Transmettre un courrier à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France**, leur demandant de réfléchir à la mise en place de critères « pré-requis » pour pouvoir être adhérent.
- **Sur les outils de communication d'Hérault Tourisme, réfléchir à la distinction entre les Offices de Tourisme et les autres organismes d'accueil.**

5.2 Réforme taxe de séjour

Lucie VINCENT présente succinctement les nouvelles dispositions en vigueur depuis le 1er janvier 2015 (loi de finances de 2015 contenant l'article 67 sur la réforme de la taxe de séjour votée et publiée le 30.12.2014 - loi 2014-1654 du 29 déc 2014).

Les principales modifications :

- Création des catégories 5**** et palace
- Augmentation de certains plafonds
- Pas de possibilité de fixer des tarifs par catégories pour les chambres d'hôtes (ex : par niveau de labellisation)
- Taxation d'office autorisée (décret d'application à venir)
- Collecte de la TS par les sites de réservation en ligne (décret d'application à venir)
- Modification du régime des exonérations avec notamment l'exonération des mineurs
- Un seul type de taxe (forfait ou réel) par type d'hébergement

La réunion des directeur(ice)s des OT du 15.01 a mis en évidence la nécessité pour les OT de faire évoluer les tarifs suite aux exonérations. Un travail sur la délibération de l'OT de Béziers Méditerranée, a été effectué par un cabinet dans l'objectif de pouvoir servir au réseau (le document a été diffusé pour le moment uniquement aux directeurs/responsables des OT).

Seront effectuées par le relais suite à la demande des OT :

- Enquête sur les tarifs 2015 (une enquête a été réalisée en 2014 et diffusée au réseau)
- Enquête sur les montants versés par les meublés au titre de la CET (Contribution Economique Territoriale) auprès d'un échantillon d'OT

Interventions :

Benoît PIQUART : difficultés d'interprétation de l'article 2333-32 « des arrêtés du maire répartissent, par référence au barème mentionné à l'article L2333-30, les aires, les espaces, les locaux et les autres installations accueillant les personnes mentionnées à l'article L2333-29 ». Faut-il lister tous les hébergements concernés ou simplement les hébergements spécifiques ?

Gilles PANNE : il faudra être vigilant sur les modalités d'application de la taxation d'office (décret non paru).

Décisions de la commission du relais des OT :

- **Nécessité d'effectuer un lobbying parlementaire + DGCIS (niveau régional) pour :**

- rendre plus précise la grille tarifaire qui ne nomme pas toutes les catégories d'hébergement (ex : pas de mention des gîtes d'étapes),
- la parution du décret sur la taxation d'office (avec de vrais droits pour les collectivités),
- l'éclaircissement de l'article 2333-32.

Pour cela, demander à un cabinet d'effectuer la note afin d'avoir la formulation juridique la plus précise possible.

- **Evaluer auprès du réseau si une journée technique sur le thème de la taxe de séjour serait utile.**

5.2 Evolution de la loi sur la signalisation

Benoît PIQUART : comment assurer la signalisation des prestataires malgré les changements de législation en juillet 2015 avec la fin des pré-enseignes dérogatoires (concerne hébergements, restauration, produits terroir...)?

Gilles PANNE : il serait utile de proposer un atelier aux OT sur la signalisation (atelier spécifique ou dans le cadre de la commission des OT).

Isabelle DHOMBRES annonce qu'une plaquette technique sur la signalisation vient d'être élaborée par Hérault Tourisme « la signalisation et l'affichage publicitaire en Hérault », téléchargeable ici : http://adt-herault.fr/content/media/document.php?id_document=1927&id_format=1

Décision de la commission du relais des OT :

Suite à la diffusion de la plaquette, évaluer si des besoins complémentaires subsistent sur ce sujet.

Jean ROBLES remercie les participants pour la richesse de leurs interventions et clôt la réunion à 12h30.