

**Commission Relais Départemental des offices de tourisme
Le 10 octobre 2017 – Maison du tourisme à Montpellier**

Présents :

Jérôme ARNAUD	Directeur de l'OT de la Grande Motte
Jean-Noël BADENAS	Président de la commission du relais des Offices de Tourisme de l'Hérault
Christel CARAVELLA	Directrice de l'OT Cévennes Méditerranée
Fabrice CAVILLON	Directeur de l'OT de Montpellier Méditerranée Métropole
Maxime CHALLARD	Directeur adjoint de l'OT des Monts et Lacs en Haut Languedoc
Nicolas CHEVALIER	Coordination Clévacances / Animation Numérique de Territoire - ADT34
Isabelle DHOMBRES	Directrice du pôle développement et politiques territoriales - ADT34
Lydie LEMOINE	Directrice de l'OT St Ponais Minervois Caroux en Haut Languedoc
Diane MASSENAT	Chargée de développement à OT la Domitienne
Muriel MILHAU	Directrice de l'OT du Canal du Midi au Saint Chinian
Emmanuelle MONTAUD	Coordinatrice Réseaux et démarches qualifiantes CRT Languedoc Roussillon
Gilles PANNE	Directeur de l'OT de Béziers Méditerranée
Françoise PASQUIER	Directrice du service économique de la CC du Lodévois et Larzac
Jérôme PELIGRY	Responsable relais des OT, accueil et gestion de l'information-ADT34
Benoît PIQUART	Directeur de l'OT St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault
Fabienne PISTRE	Directrice de l'OT des Monts et Lacs en Haut Languedoc
Florence RUGIERO	Directrice de l'OT de Frontignan
Pascal SCHMID	Directeur général de l'ADT Hérault Tourisme
Sylviane TRUCHETET	Directrice de l'OT Pays de Lunel
Lucie VINCENT	Chargée de développement et d'animation du réseau des OT - ADT34

Excusés :

Jean-Luc ALDIE	Directeur de l'OT de Lamalou les Bains
Claude BARRAL	Président de l'ADT Hérault Tourisme
Mascha BONNE	Directrice de l'OT du Clermontois
Myriam BONNET	Chef du service Tourisme au Conseil Départemental de l'Hérault
Philippe BERTO	Directeur du Comité Régional du Tourisme Occitanie
Christian BEZES	Directeur de l'OT du Cap d'Agde Méditerranée
Agnès BOUCHET	Directrice de l'OT de Mauguio Carnon
Thiphaine COLLET	Directrice de l'OT de Sète
Pierre LARY	Directeur de l'OT de Balaruc les Bains
Laure PASQUET	Directrice adjointe 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
Christine SLAWINSKI	Directrice de l'OT du Nord Bassin de Thau
Pascal VALLET	Directeur de l'OT du Grand Pic Saint Loup
Arnaud VAULTIER	Directeur de l'OT Grand Orb
Isabelle WASQUEZ	Directrice de l'OT La Domitienne

Jean-Noël BADENAS et Pascal SCHMID remercient les membres de leur présence à la réunion.
Pascal SCHMID rappelle que les Assises du tourisme de l'Hérault se dérouleront le 8 novembre.

Il présente le projet d'Accélération Digitale (stratégie et mise en œuvre de la présence web) qui se poursuit au sein d'Hérault Tourisme. Une réflexion du même ordre a lieu simultanément au niveau régional créant ainsi un contexte nouveau « d'alignement des planètes » (régional, départemental, territorial) très favorable à une coordination très cohérente des volontés et des actions entre les OT, l'ADT et le CRT sur ce sujet.

1- WIFI TERRITORIAL

Intervenant : Nicolas Chevalier

Objectifs : Présentation et validation de la méthodologie et du timing envisagé.

☒ Annexe : support projeté

1.1 Contexte et objectifs

Isabelle DHOMBRES rappelle le contexte de la mise en place de l'Animation Numérique de Territoire et du Wifi Territorial. Cette action est inscrite dans le projet de nouveau schéma du tourisme et des loisirs.

Le Wifi Territorial répond à de nombreux enjeux en proposant une connexion gratuite, sécurisée, simple d'utilisation et paramétrable. Il permet de proposer aux visiteurs une connexion homogène et unique sur l'ensemble du territoire (un seul et même prestataire sur l'ensemble du territoire, tarif négocié) et de favoriser l'expérience client. Avec un prestataire unique, les visiteurs se connectent de façon continue sans avoir à se reconnecter sur un autre réseau à chaque fois.

Il permet également de collecter des données sur les prospects pour le emarketing.

1.2 Les étapes du projet et les principes du déploiement

Nicolas CHEVALIER présente les différentes étapes du projet :

- Appel d'offre prestataire WIFI (dès feu vert CD 34, fin 2017 ?)
 - o création d'un comité de pilotage WIFI territorial (OT, ADT), rédaction du cahier des charges pour l'appel d'offre, audition des candidats, choix d'un prestataire pour le WIFI territorial
- Plan de communication sur le projet (2018)
 - o auprès des territoires et des professionnels pour le déploiement
 - o auprès des visiteurs/locaux pour l'utilisation
- Accompagnement des territoires (2018)
 - o montage des dossiers WIFI par territoire, plan de déploiements intérieurs/extérieurs, financement CD34

Le principe de déploiement est de mixer des points Wifi intérieurs (OT, restaurants, hôtels, grottes...) avec des points Wifi extérieurs. L'objectif est de travailler sur des plans de déploiements Wifi par territoires avec des chiffrages précis, les modalités de financement par le département restant à valider.

1.3 Questions et interventions :

- **Va-t-on solliciter les communautés de communes / d'agglomération ?**

Oui, sur proposition de Jean-Noël Badenas, un courrier sera adressé aux collectivités pour leur présenter le dispositif envisagé. Des réunions techniques auront lieu entre les collectivités (dont le personnel « informatique »), le département et l'ADT (cf relevé de décision)

- **Quelle cohérence avec le projet de la fibre optique ? Certains territoires ne sont pas couverts par la fibre. Quel est l'investissement prioritaire ?**

Le projet de fibre optique est en lien étroit avec le déploiement d'une solution de Wifi territorial. Le préalable au déploiement d'un Wifi est la présence d'une connexion interne efficace sur le lieu de la borne. Une rencontre avec les services du département en charge du déploiement de la fibre a d'ailleurs permis d'intégrer un critère touristique dans le déploiement des sites prioritaires pour la fibre.

- **Peut-on dissocier l'abonnement ADSL du wifi ?**

Un abonnement internet est le prérequis pour l'installation d'une borne Wifi. Il n'est pas intégré dans les offres de WIFI des opérateurs mais doit être pris en compte dans les futures approches budgétaires.

- **Comment intégrer les prestataires déjà équipés ?**

Selon les solutions déjà en place, certains prestataires pourront garder leur matériel (bornes) et migrer sur l'opérateur retenu, d'autres devront changer de matériel pour bénéficier du Wifi territorial et des tarifs négociés.

- **Les autres départements voisins ont-ils engagé une démarche similaire ?**

La Lozère a contractualisé avec Nadoo.

- **Y aura-t-il un volet Wifi pour les habitants ?**

La mise en place d'une solution Wifi concerne l'ensemble des résidents du territoire, touristes ou habitants. Seules les conditions de mise à disposition du Wifi pourraient être un frein (temps limité par exemple).

- **Pour les OT situés sur 2 départements (ex : Tarn Hérault), le dispositif pourra-t-il être proposé ?**

Oui, l'ADT se rapprochera des ADT voisins.

- **Coordination avec les départements voisins :**

Gilles PANNE : il faut informer les départements voisins de notre démarche (Aude, Gard, Lozère, Aveyron, Tarn).

- **Modalités de déploiement, priorisation :**

Jérôme ARNAUD : la 1ère doléance des visiteurs est la connectivité. Il y a un besoin sur les espaces publics, ainsi que sur les locations saisonnières (meublés). Il est nécessaire de cibler les agences immobilières ou les syndicats de copropriétés.

Nicolas CHEVALIER : Les propriétaires de meublés ne sont pas très partants pour payer un abonnement pour 10 semaines / an. Il faut de la communication et de la pédagogie.

Benôit PIQUART : il devient urgent d'organiser une réunion avec les communautés de communes et leurs services « informatique ». Certaines collectivités avancent sur le même type de projet et on risque de se retrouver avec 2 systèmes différents basés sur des critères distincts. Par exemple, au sein de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Hérault, il serait prévu une borne par village.

Fabrice CAVILLON : il faudra prioriser par territoire. Sur l'agglomération de Montpellier Méditerranée Métropole, la question des espaces publics est prioritaire. Il faut être ambitieux sur ce point-là.

Nicolas CHEVALIER : il faut réfléchir par territoire, évaluer les besoins par territoire.

Françoise PASQUIER : tout le monde ne sera pas desservi par la fibre. Pour la 5 G, il restera des zones blanches.

Décision de la commission du relais des OT :

- Informer rapidement les communautés de communes par un courrier et par la tenue d'une réunion. Sur le courrier il leur sera demandé de réfléchir à leurs besoins de priorisation sur leur territoire. Il faudra également qu'ils en informent leurs techniciens en charge de l'informatique/numérique.

- Proposer avant fin novembre / décembre une grande réunion avec les services du département, les communautés de communes / agglomération, leurs responsables numérique, les Offices de Tourisme.

2- ANIMATION NUMERIQUE DE TERRITOIRE

Intervenant : Nicolas Chevalier

Objectifs : Présenter et valider la mise en œuvre du parcours e-tourisme régional dans l'Hérault.

☒ Annexe : support projeté

2.1 Contexte et objectifs

Isabelle DHOMBRES rappelle que ce projet a fait l'objet d'une concertation avec le CRT Occitanie, les CCI et des représentants d'OT. Les CCI avaient déjà déployé des outils d'animation numérique, il était logique de les associer. Les OT ont validé l'idée de travailler ensemble et de mutualiser les efforts.

Un premier projet leur a été présenté en juin dernier à l'occasion de la réunion des Directeur(ice)s, lors de laquelle les OT ont exprimé leur souhait de se positionner comme pilotes du projet sur leurs territoires respectifs. Les personnes de la CCI sont très ouvertes mais elles souhaitent évidemment continuer à intervenir sur ce sujet.

L'affinage de la répartition des missions à chaque étape du parcours e-tourisme régional est un travail spécifique mené dans l'Hérault. Il est important de bien définir le rôle de chacun tout en prenant en compte l'expérience de la CCI en la matière et le fait qu'elle intervienne déjà sur les territoires. On est sur une démarche commune.

2.2 Les outils et le parcours e-tourisme :

Nicolas CHEVALIER présente :

- les outils de diagnostics
- le parcours e-tourisme (socle régional) qui comprend 4 étapes (s'informer, s'évaluer, se former, se faire accompagner), avec pour chaque étape les intervenants.

Il évoque également l'accompagnement proposé en Isère. Les étapes se rejoignent avec le projet départemental de l'Hérault. Chaque territoire est accompagné pour savoir comment le parcours pourrait se mettre en place. Le dispositif est décliné par territoire et par filière.

2.3 Questions et interventions :

Muriel MILHAU : il va également falloir articuler cette mission avec les services « économie » des collectivités.

Benoit PIQUART : la question du tarif des accompagnements est également importante. Actuellement, la CCI ferait payer plus cher que les OT. La question du temps que les OT peuvent consacrer à l'animation numérique de territoire est également cruciale.

Isabelle DHOMBRES : c'est le "coaching personnalisé" final qui est payant.

Nicolas CHEVALIER : l'OT ne pourra certainement pas avoir les moyens d'intervenir à toutes les étapes.

Françoise PASQUIER : actuellement l'OT du Lodévois et Larzac s'interroge sur son positionnement vis à vis des professionnels sur la question de l'accompagnement numérique. Ces dernières années, des diagnostics ont été réalisés, l'OT a animé des ateliers. Aujourd'hui, nos professionnels traitent directement avec les techniciens de la CCI ou des cabinets privés (les sociopros sont prêts à financer du conseil sur ce sujet).

Il convient désormais d'articuler l'action de l'OT, de la CCI et des professionnels du numérique sur le territoire. De plus, certains prestataires ne relèvent pas de la CCI. Il serait intéressant de se rapprocher du service

économie » des communautés de communes / agglo pour connaître les différentes activités concernées.

Gilles PANNE : nécessité de contractualiser par territoire avec l'ADT, l'OT et la CCI.

Un travail a-t-il été fait avec les autres consulaires que sont la Chambre des Métiers et la Chambre d'Agriculture ?

Isabelle DHOMBRES : à ce jour, seules les CCI sont dans la boucle sur l'ANT, les autres consulaires intervenant peu jusqu'à présent.

Décision de la commission du relais des OT :

- Création d'un groupe de travail ADT + OT (solliciter des ANT des OT + des directeur(ice)s OT + le CRT)
- Rencontre du groupe de travail avec la CCI et le CRT pour définir des règles communes sur les différentes étapes du parcours régional etourisme et le positionnement de chacun
- A partir du parcours etourisme régional, définir le plan d'actions 2018 départemental (déclinaison) et organiser territoire par territoire sa mise en œuvre (OT/CCI, autre ?)
- Intégrer les autres chambres consulaires
- Lister les activités ne relevant pas des chambres consulaires

3- TAXE DE SEJOUR

Intervenant : Lucie Vincent

Objectifs :

- valider le projet de courrier auprès d'Airbnb
- informer les OT du projet de lettre et de dossier technique destiné aux parlementaires et organiser son processus de validation
- valider l'étude d'un projet de mutualisation de l'enregistrement des locations meublées

[☑ Annexe : support projeté + guide de l'AHTOP et du GNI sur la « loi pour une république numérique et location de meublés de tourisme »](#)

3.1- Projet de courrier auprès d'AIRBNB

Demander la collecte de la taxe de séjour sur l'ensemble du territoire de l'Hérault.

3.2- Projet de lobbying à destination des députés et sénateurs de l'Hérault :

Informers les sénateurs et députés sur les problématiques rencontrées par les territoires, présenter les solutions possibles (dont les solutions liées à l'évolution de la législation).

3.3 - Valider l'étude d'un projet de mutualisation de l'enregistrement des locations meublées : étudier son intérêt et sa mise en œuvre

Un téléservice d'enregistrement des locations (le loueur déclare sa location en ligne et se voit attribuer un n° à 13 chiffres qui sera affiché sur toutes les plates formes en ligne) est possible dans les communes sur lesquelles l'« changement d'usage des locaux destinés à l'habitation en vue de les louer de manière répétée pour de courtes durées à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile » est soumis à autorisation préalable.

Toutes les communes sont potentiellement concernées :

- Cas 1 : Communes de + de 200 000 habitants : autorisation obligatoire et automatique (pas besoin de délibérer sur le changement d'usage). La délibération ne portera que sur la procédure d'enregistrement des meublés (Paris, Nice, Bordeaux...).
- Cas 2 : Communes appartenant à une zone d'urbanisation continue de 50 000 habitants définie à [l'article 232 du code général des impôts](#) (zone tendue). L'instauration peut être instaurée par une délibération de l'EPCI compétent en matière de PLU ou à défaut du conseil municipal si la commune est compétence en matière de PLU ([article L 631-9 du CCH](#))
La liste des communes est définie par [le décret du 10 mai 2013](#) (on y trouve l'agglo de Sète par exemple).
- Cas 3 : Les autres communes : l'autorisation de changement d'usage peut être instaurée par décision du préfet sur proposition/demande du maire ([article L 631-9 du CCH](#)) ([article R 631-5 du CCH](#)). Le Préfet prend alors un arrêté préfectoral pour la commune (un arrêté par commune sur le changement d'usage des locaux d'habitation). Puis la commune prend une délibération sur la procédure d'enregistrement des locations. La position du Préfet de l'Hérault sur la question de l'arrêté préfectoral « relatif au changement d'usage des locaux... » n'est pas connue à ce jour.

L'Etat ne propose pas de solution de télé service, le choix d'un fournisseur et le coût est donc à charge des collectivités locales.

Il pourrait être utile de réfléchir à la mutualisation à l'échelle de l'Hérault d'un outil permettant l'enregistrement des locations, par le biais d'un n° d'enregistrement ou d'un cerfa de meublé de tourisme, pour les communes/EPCI qui n'auront pas mis en place « l'autorisation de changement d'usage des locaux destinés à l'habitation... » (le cerfa meublé de tourisme reste en vigueur pour ces communes).

3.2 Questions et interventions :

- **Airbnb**

Fabrice CAVILLON : la ville de Montpellier reçoit un reversement global de la part d'Airbnb, la collecte ayant été mise en place par Airbnb sur les locations de meublés de la ville. Le constat est que les recettes sont en bien dessous de la réalité. A Montpellier, les nuitées Airbnb représentent environ 1/3 des nuitées hôtelières. Les nuitées hôtelières n'ont pas baissé sur Montpellier depuis ces dernières années.

Benoît PIQUART : sur notre territoire, les prestataires vendent leurs nuitées moins chères sur Airbnb en raison de la politique commerciale de la plate-forme.

Muriel MILHAU : certains prestataires bradent leurs tarifs sur Airbnb, on peut trouver des nuitées à 25 euros.

- **Lettre et courrier aux parlementaires**

Pascal SCHMID : relaye-t-on cette action au niveau national ?

Jérôme ARNAUD : il faut intégrer en priorité dans le courrier la question des contrôles et des sanctions.

Les OT de la Grande Motte et du Cap d'Agde travaillent ensemble sur ces questions avec l'aide d'une avocate afin de « cadrer » leurs pratiques. Il n'existe pas de jurisprudence. L'OT va effectuer un travail important de recueil d'actes relatifs à la taxe de séjour dans les tribunaux (sur 6 mois).

Aller récupérer les sommes dues devient de plus en plus couteux pour les collectivités. On avoisine 1 euro dépensé pour 1 euro collecté.

Gilles PANNE : il faut intégrer la taxation d'office au sein du courrier destiné aux parlementaires.

On évoque beaucoup la question du paiement de la taxe de séjour par les meublés mais parfois ce sont des établissements hôteliers ou des campings qui refusent de la reverser. Pour un camping en bord de mer, les sommes dues peuvent être très importantes.

- **Projet de mutualisation de l'enregistrement des locations**

Muriel MILHAU : il serait utile de réaliser une note d'opportunité sur « l'autorisation préalable au changement d'usage des locaux... ».

Lucie VINCENT : le [« guide AHTOP/GNI sur la loi pour une république numérique et location de meublés de tourisme »](#) est particulièrement clair et bien fait sur ce sujet. Il sera envoyé au réseau. Une note synthétique pourra être réalisée dans un second temps, suite aux travaux du groupe de travail.

Suite à une question, il est indiqué qu'à partir de 90 jours successifs de location, le client n'est plus assujéti à la taxe de séjour. Le contrat devient un contrat de bail.

Décision de la commission du relais des OT :

- le projet de courrier Airbnb ainsi que celui destiné aux parlementaires sera transmis par mail, les OT sont invités à transmettre leurs remarques.

- un groupe de travail sera créé pour étudier l'opportunité de la mise en place d'une mutualisation de l'enregistrement des locations meublées ainsi que ses modalités.

4- DIVERS : GRANDS SITES OCCITANIE

Intervenant : Isabelle Dhombres

4.1 Appel à projet

Cet été, la nouvelle grande Région Occitanie a lancé un appel à projets pour l'obtention du label "Grands Sites Occitanie". Ce label, qui remplacera les anciens "Grands Sites Midi-Pyrénées", s'adresse :

- aux Grands Sites de France labellisés ou en cours, et/ou UNESCO (pour les sites naturels, seuls ceux engagés dans la démarche GSDF peuvent candidater)
- aux sites dotés d'un patrimoine architectural et/ou d'un patrimoine naturel remarquable classé au titre de la loi LCAP
- aux sites culturels de rayonnement international

2 dates de dépôts de candidature ont été fixées au 30/9 et 30/1/2018 : dans l'Hérault, les 2 Grands Sites de France ("St Guilhem Gorges de l'Hérault" et "Cirque de Navacelles Gorges de la Vis"), ont déposé leur candidature le 30 septembre. Béziers Canal du Midi, la Grande-Motte (au titre du patrimoine du 20ème siècle), Pézenas (patrimoine remarquable) et Sète (sur le volet culturel) souhaitent candidater en janvier. Les Grands Sites de Minerve vallée de la Cesse et du Brian et Salagou/Mourèze s'interrogent.

Bon à savoir sur le cahier des charges du label "Grands Sites Occitanie"...

- Les anciens Grands Sites "Midi-Pyrénées" doivent candidater sur la base du nouveau cahier des charges.
- Le cahier des charges pour l'obtention du label "Grand Site Occitanie" a évolué et se rapproche du niveau d'exigence des Grands Sites de France d'un point de vue développement et gestion durable, et qualification de l'offre (les sites candidats doivent s'engager dans un projet de développement territorial et stratégique intégrant des plans de gestion du paysage et/ou du patrimoine).

Le label Occitanie porte sur la mise en tourisme (approche marketing et développement d'une offre touristique diversifiée et structurée, mise en marché avec une priorité sur l'innovation et le numérique) selon un plan d'actions définies sur une durée de 5 ans avec une gouvernance locale et des moyens en ingénierie.

- Les candidatures doivent être portées par une commune ou une structure intercommunale, une agglomération ou une métropole, ou encore un syndicat mixte...

Complémentarité entre les deux démarches

- Le label Grand Site de France est un label national qui encourage en premier lieu une gestion "durable" des grands sites touristiques naturels (préservation des paysages, gestion des flux, création d'emplois locaux...).
- Le label Grands Sites Occitanie est un label régional qui a pour objectif "d'inscrire des sites (au capital image exceptionnel) dans une dynamique de réseau en faisant jouer l'effet collection", et de créer ainsi une force de frappe importante d'un point de vue communicationnel.

4.2 Interventions :

Isabelle DHOMBRES : le nombre de site retenus sera très certainement limité. Vu le nombre de candidats dans l'Hérault, tous ne seront pas retenus.

Gilles PANNE : le portage juridique du projet peut poser problème dans le cas des associations.

.....
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
.....