

Réunion des Directeur(ice)s des Offices de Tourisme de l'Hérault
Compte-rendu de la 11^{ème} réunion :
le 18 mai 2018, de 9h30 à 13h - Salle du Chalet Vert à Colombières sur Orb

Présents :

Agnès Bouchet	Directrice de l'OT de Mauguio Carnon
Christian Gil	Directeur de l'OT de la Domitienne
Frédéric Hideux	Responsable exécutif de l'OT Béziers Méditerranée
Sophie Pirkin	Directrice de l'OT du Lodévois et Larzac
Pierre Lary	Directeur de l'OT de Balaruc les Bains
Lydie Lemoine	Directrice de l'OT du Minervois au Caroux en Haut Languedoc
Muriel Milhau	Directrice de l'OT Canal du Midi au Saint Chinian
Gilles Panné	Directeur de l'OT Béziers Méditerranée
Laure Pasquet	Directrice adjointe de l'OT de la Grande Motte
Benoît Piquart	Directeur de l'OT St Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault
Florence Rugiero	Directrice de l'OT Frontignan
Arnaud Vaultier	Directeur de l'OT Grand Orb
Lucie Vincent	Chargée d'animation du réseau des OT – Hérault Tourisme

Excusés

Jérôme Arnaud	Directeur de l'OT La Grande Motte
Christian Bèzes	Directeur de l'OT Cap d'Agde Méditerranée
Mascha Bonne	Directrice de l'OT du Clermontais
Christel Caravella	Directrice de l'OT Cévennes Méditerranée
Fabrice Cavillon	Directeur de l'OT de Montpellier Méditerranée Métropole
Marine Chaix	Directrice de l'OT des Avant Monts
Tiphaine Collet	Directrice de l'OT de Sète
Stéphanie Dufour	Directrice de l'OT de Palavas les Flots
Afrae El Hadrami	Directrice de l'OT de Marseillan
Sylviane Truchetet	Directrice de l'OT du Pays de Lunel
Pascal Vallet	Directeur de l'OT du Grand Pic Saint Loup

Sommaire :

1 - Tour de table, l'actualité de vos OT	page 2 à 3
2 – Actualités	page 4 à 5
· Journées techniques à Ax les thermes	
· L'oenotour	
· PRUF LR : vos retours sur le plan régional de formation	
3 - Échanges sur les services et tarifs aux partenaires des OT	page 5
4 - La TVA sur les éditions	page 5
5 – Taxe de séjour	page 6
6 - Règlement européen sur la protection des données : RGPD	page 7
7 - Chambre d'hôtes référence	page 7
8 - La Signalisation d'Information Locale (signalisation des activités et services liés au tourisme)	page 7

1 – TOUR DE TABLE, L'ACTUALITE DE VOS OT

OT Minervois Caroux au Saint Chinian - Lydie Lemoine :

- L'organisation de l'OT se met en place suite à sa création (fusion de 3 OT).
- La coupe du monde de VTT a eu lieu dernièrement sur le territoire.

OT Canal du Midi au Saint Chinian - Muriel Milhau :

- Déménagement du BIT de ST Chinian dans de nouveaux locaux.
- Projet de demande de la marque Qualité Tourisme puis projet de classement en catégorie I.

OT Balaruc les Bains - Pierre Lary :

- Elaboration de la stratégie numérique de la station (en cours, accompagnement par Vivian Vidal).
- Etude sur la station (accueil des clientèles à améliorer : OT, thermes, socioprofessionnels).
- Renouvellement classement OT en catégorie I (cet été).
- Taxe de séjour : réunion ville/thermes/OT.

OT Béziers Méditerranée - Gilles Panné / Frédéric Hideux :

- Projet collaboratif sur la définition de la stratégie de l'OT (accompagnement sur 1 an, cabinet R&bi Patrice Kermarrec) : définir le positionnement, les cibles.... Groupe de travail avec 13 personnels de l'OT + personnes extérieures qui interviennent ponctuellement. L'ensemble de l'équipe est impliquée dans la définition du projet de l'OT.
- Marques/Labels/Clit : renouvellement Vignobles et Découverte (dépôt dossier), renouvellement classement catégorie I (cet été). Labellisation Grand Site Occitanie (Béziers Méditerranée, Domitienne, Sud Hérault).
- Site des 9 écluses : 1^{ère} année très positive. 2^{ème} année : nouveauté : 60 dates programmées sur le site (événements diversifiés organisés par l'OT).

OT La Domitienne - Christian Gil :

- Organisation interne et missions de l'OT à mettre en place.
- Un schéma de développement touristique va être élaboré.

OT Lodévois et Larzac - Sophie Pirkin :

- Le Musée de Lodève ouvre à nouveau cet été après 4 ans de travaux.
- Malgré un contexte budgétaire compliqué, l'OT poursuit ses actions. Projet : renouvellement de la marque Qualité Tourisme (juin). Projet de classement en catégorie I (début 2019).

OT Grand Orb - Arnaud Vaultier :

- Nouveau Président depuis 1 an qui permet à l'OT d'être dans une dynamique positive. Travail de structuration qui a abouti au maintien de 3 BIT permanents et 1 BIT saisonnier.
- Le territoire est perçu comme une destination thermale, moins comme une destination touristique. L'OT a conventionné avec les 2 opérateurs thermaux du Grand Orb.
- Travail important sur la taxe de séjour (+ 70 000 € en 1 an).

OT Mauguio Carnon - Agnès Bouchet :

- Schéma de développement touristique en cours pour le repositionnement de la station (Protourisme).
- 2 axes importants :
 - o La voile légère (1^{ère} école de kyte surf en Europe...)
 - o Le patrimoine historique, culturel, naturel (Mauguio, étang de l'or...)
- L'OT espère pouvoir bénéficier d'un renfort de personnel
- Renouvellement de la marque Qualité Tourisme pour septembre.

OT Frontignan - Florence Rugiero :

- Marques/Clit : renouvellement marque Qualité Tourisme début juin. Renouvellement classement en catégorie I à l'automne.
- Déménagement du BIT du centre-ville près du Canal du Rhône à Sète. Développement de l'accueil des cyclotouristes sur le territoire.

OT La Grande Motte - Laure Pasquet :

- Audit marketing et financier sur le Palais des Congrès en 2017. Plan de redressement en 2018 qui impacte le budget de l'OT, notamment les moyens dédiés à l'accueil, à la promotion (ce qui entraîne un recentrage sur le numérique dont l'animation du blog).
- La Grande Motte a été partenaire d'Escale à Sète : cela a très bien fonctionné (organisation, participation, satisfaction). Succès de la billetterie en ligne.
- Obtention du label Grand Site Occitanie. Signature le 12 juillet à l'occasion des 50 ans de la Grande Motte.
- Organisation du workshop incentive en octobre (en lien avec le CRT Occitanie).

OT St Guilhem Le Désert Vallée de l'Hérault - Benoît Piquart :

- Marques/Labels : renouvellement marques Qualité Tourisme et Tourisme et Handicap fin juin. Grand Site de France : travail avec les OT Grand Pic Saint Loup et Cévennes Méditerranée (périmètre élargi). Grand Site Occitanie.
- Etude sur la bergerie du Pont du diable (espace dédié aux APN + séminaire). Etudes sur le plan de circulation et les activités nautiques (sur fréquentation des Gorges de l'Hérault)
- Projet : souhait de lancer une étude sur la création d'un OT intercommunautaire (St Guilhem Vallée Hérault, Lodévois et Larzac, Clermontais).
- Travail sur la stratégie de l'OT jusqu'à 2020. L'OT continue le développement de bornes numériques pour couvrir l'ensemble du territoire. Par ailleurs, l'achat de bornes se fait en concertation avec les OT voisins (OTs du Pays Cœur d'Hérault, OT Grand Pic Saint loup et OT Cévennes Méditerranée). Les bornes sont très utilisées par la population locale.
☒ Annexes : Fiche technique bornes interactives OT St Guilhem Vallée Hérault
Note OT Lodévois et Larzac
- Beaucoup de demandes de tournage de films.

Relais des OT – Lucie Vincent :

Accompagnement « terrain » des OT Qualité / classement depuis janvier :

- Accompagnement sur la simplification du système documentaire : 1 à 1,5 jours par OT. Travail réalisé auprès des OT de St Guilhem Le Désert, Mauguio Carnon, Frontignan, Lodévois Larzac, Marseillan.
- Audits blancs : Lodévois Larzac, Frontignan, ST Guilhem le Désert. Prochainement : Mauguio Carnon, Marseillan, Clermontais.
- Accompagnement au classement : Béziers Méditerranée, Clermontais, Cévennes Méditerranée, Balaruc les Bains, Grand Orb (1 jour / OT).

Animation du réseau : rubrique dédiée au relais sur <http://www.adt-herault.fr/relais-des-ot-75-1.html> (fin du site ot-herault.com/pros).

Appel à candidature pour la journée des conseillers en séjour, réponses souhaitées pour le 28 juin.

☒ Annexe : appel à candidature

Demandes des OT à transmettre aux services concernés à l'ADT :

⇒ **Accompagnement des OT pour mieux travailler avec les émissions TV/films/documentaires : coordination ADT et appui** (mieux répondre aux demandes d'accueil des équipes de tournage, liste des tournages récurrents, pouvoir connaître les demandes de tournage d'émissions des territoires...). Transmis par email le 22 mai 2018 au service concerné → Le sujet sera abordé à l'occasion de la prochaine commission des OT cet automne.

⇒ **Un guide succinct sur les typologies d'hébergement** serait très utile aux OT dans le cadre de l'accompagnement des porteurs de projets (meublé, chambre d'hôtes, gîtes d'étape, camping... : définition juridique, impératifs en terme de réglementation, accessibilité, ERP etc..., existence et intérêt d'un classement, d'un label, contact, SIL...). Transmis par email le 22 mai 2018 au service concerné.

2 - ACTUALITES :

2.1 Journée technique d'Ax les Thermes :

Très bons retours. A poursuivre.

Suite à cette journée, une rencontre est prévue le 30 mai avec tripadvisor et les membres de la « commission OT » (nouveau produit de tripadvisor « destinations »).

La prochaine journée technique régionale se déroulera au Grau du roi (2019).

2.2 L'oenotour :

En raison d'un trop grand nombre d'erreurs dans le contenu du guide, certains OT ont décidé de ne pas le diffuser, sauf si le document est demandé expressément à l'accueil.

NB : les erreurs de contenu ne proviennent pas des informations saisies dans la base de données tourinsoft.

Le guide du routard oenotouristique est en projet (travail avec l'ADT).

Sophie Pirkin : retour de la Maison des vins du Languedoc (AOC Languedoc) / Mas de Saporta : souhaite travailler plus en collaboration avec l'ADT.

2.3 Plan Régional Unifié de Formation – CRT Occitanie :

- **Bilan 2018 :**

Laure Pasquet : le plan régional comporte moins de formations que les années précédentes (notamment en langues). Soucis organisationnels (les participants sont prévenus trop tard de certains prérequis pour les formations, comme l'équipement en logiciel par exemple).

Agnès Bouchet : beaucoup de formations ont été annulées.

Sophie Pirkin : absence de formations conseil en séjour de courte durée. Il est nécessaire de les proposer en 2019.

Muriel Milhau : le questionnaire de satisfaction « à chaud » serait à faire évoluer. Le document actuel ne permet pas d'indiquer le taux réel de satisfaction (ajouter une échelle de notation, de l'espace pour les suggestions et remarques...). Certaines formations effectuées en 2018 étaient trop longues.

- **Vos besoins pour 2019 :**

Le relais des OT souhaite recevoir vos besoins précis en matière de formation avant le 6 juin (mail envoyé il y a quelques semaines). Plus les retours seront détaillés et nombreux, plus il y aura de chance que les besoins des OT de l'Hérault soient pris en compte au sein de l'offre proposée dans le PRUF en 2019.

Le relais transmettra aux OT la compilation de leurs besoins pour retour avant diffusion au CRT (par exemple, si les OT pensent que certains thèmes stratégiques sont sous représentés au sein de la compilation, il sera important de l'indiquer par retour de mail).

Muriel Milhau : si plusieurs OT sont intéressés par une formation sur le classement des meublés, on pourrait envisager de la mutualiser au niveau départemental.

Demande des OT au sujet du PRUF Occitanie :

⇒ **Faire remonter les problématiques des OT** (absence de formations en langues, conseil en séjour, problèmes organisationnels...).

⇒ Demander **au CRT la prise en charge d'une intervention extérieure** lors d'une réunion des directeur(ice)s.

⇒ **Mieux connaître les possibilités de monter des actions ponctuelles au niveau départemental** (hors thématique catalogue).

2.4 Offices de Tourisme de France

☒ Annexes : élection du bureau et élection du CA

Gilles PANNE : l'AG d'OTF a eu lieu 15 mai. Il a été élu au Conseil d'Administration, qui est composé de 38 membres et qui compte 4 représentants de la région Occitanie : 2 directeurs (Argelès sur Mer, Béziers Méditerranée) et 2 présidents : (Montpellier, Gaillac).

Gilles PANNE est à la disposition des OT pour faire remonter leurs avis et suggestions. Il a été élu pour 6 ans avec un renouvellement dans 2 ans. Il souhaiterait qu'un autre Directeur(ice) de l'Hérault puisse se présenter dans 2 ans pour lui succéder.

o Organigramme OTF :

- Christian MOURISARD a été réélu Président. Le directeur est Christophe MARCHAIS.
- Diane PERON : chargée du web
- Sophie BONIDAN : démarches qualité
- Mathieu DAUBON : formation, prospective
- Christel CARUSO : communication
- Flora BILLY : assistante de direction
- Gwladys BIENVENU : comptabilité/boutique

o Missions :

- Juridique et social : les 2 cabinets retenus sont Capsan et Elise Fabing (à la place de DELSOL). Un nouvel outil internet va permettre de mutualiser les réponses aux différentes questions des OT.
- Travail intéressant sur la prospective et la veille : commission prospective et travail sur les indicateurs (une plateforme dédiée aux indicateurs va être mise en ligne).

o Réseau des OT en 2018 : 1 700 OT dont 1 200 adhérents (2016 : 2 200 OT)

L'Occitanie et Rhône Alpes sont les 2 plus grandes régions en nombre d'OT

o Budget : 1 200 000 euros dont 85% de cotisation

3 - LES SERVICES ET TARIFS AUX PARTENAIRES DES OT

☒ Annexe : Présentation 18 mai 2018

Lucie Vincent présente la synthèse de l'enquête partenaire réalisée en 2018. La prochaine enquête de ce type sera réalisée dans 3 ans (2021).

4 - TVA SUR LES EDITIONS

☒ Annexe : fiche juridique 2014 (*taux de TVA en vigueur en 2014*).

Benoît Piquart : les éditions touristiques sont soumises à un taux de TVA réduit (10% au lieu de 20 %) lorsque cela ne concerne pas les documents à régie publicitaire. Aucun OT de l'Hérault n'applique actuellement la TVA à taux réduit, faute d'information claire sur ce sujet.

Demande des OT :

Une étude est demandée auprès de l'ADT : quelles possibilités de TVA à taux réduit pour les documentations des OT ?

☒ Annexes : Présentation 18 mai 2018, liste des fournisseurs taxe de séjour par OT + Note Declaloc'

5.1 Echanges autour des points essentiels de la réforme pour 2019

- Pourcentage pour les hébergements non classés :

Les tarifs des hôtels, résidences, villages de vacances, meublés non classés ou en en attente de classement seront désormais fixés sur la base d'un %, à l'exception des campings non classés.

Certains territoires ont réfléchi au montant du pourcentage (projet, taux non validés) :

- 5% : Balaruc les Bains, Grande Motte, Frontignan, Grand Orb, Béziers Méditerranée, Mauguio Carnon
- 2,5% : Vallée de l'Hérault (des hôtels qualitatifs ne peuvent pas être classés), Lodévois et Larzac (travail de simulation tarifaire. Analyse du coût pour le client afin d'éviter une trop forte hausse du tarif).

- Question : où positionne-t-on les hébergements de groupe comme les gîtes d'étape ?

- Échanges :

Pierre Lary : les difficultés de collecte de la taxe de séjour ont aussi des impacts sur les arbitrages budgétaires puisque contrairement à d'autres services municipaux, les OT doivent ensuite aller chercher les recettes pour assurer l'équilibre financier.

Lucie Vincent : il est important de rappeler que la collecte de la taxe de séjour par les opérateurs en ligne s'effectuera en 2019 sur toutes les offres en meublé de tourisme, qu'elles bénéficient d'un numéro d'enregistrement ou d'une déclaration cerfa. Le numéro d'enregistrement ne s'appliquera que sur les communes ayant mis en œuvre le changement d'usage. Les meublés présents sur ces communes ne pourront plus mettre en ligne leurs offres sur les plates-formes en ligne sans n° d'enregistrement.

5.2 Declaloc'

En collaboration avec les Offices de Tourisme, Hérault Tourisme propose une plate-forme mutualisée, « Declaloc' », permettant :

→ pour les communes où le changement d'usage des locaux d'habitation est soumis à autorisation préalable :

- Un téléservice de déclaration des meublés de tourisme par le biais d'un numéro d'enregistrement à 13 chiffres
- Un service de dématérialisation du Cerfa chambre d'hôtes

→ pour les communes qui n'ont pas délibéré sur l'autorisation préalable au changement d'usage des locaux d'habitation :

- Un service de dématérialisation du Cerfa meublé de tourisme et du Cerfa chambre d'hôtes

Lucie Vincent rappelle les modalités de mise en œuvre (conventionnement, coût de maintenance annuelle...). Elle espère pouvoir l'ouvrir en juin aux territoires qui le souhaitent.

Demandes des OT :

⇒ Disposer d'un tableau des OT clients de la solution de gestion de taxe de séjour Nouveaux Territoires : tarif d'acquisition, les options à l'achat, le montant de la maintenance annuelle.

⇒ Relancer le Préfet sur le changement d'usage pour les communes de moins de 200 000 habitants et hors zone tendue, qui doivent pour le mettre en place, demander un arrêté préfectoral (demander un rendez-vous avec le Préfet).

⇒ Disposer d'un courrier type présentant les problématiques rencontrées et les demandes d'évolution, qui serait envoyé par chaque OT au député / sénateur de son territoire.

⇒ Faire apparaître la part de la taxe de séjour additionnelle dans le budget de l'ADT.

6 – REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

☒ Annexe : Présentation 18 mai 2018

Lucie Vincent présente succinctement le règlement européen sur la protection des données (RGPD), applicable dès le 25 mai prochain et qui concerne le traitement des données relatives :

- au personnel de l'OT
- à l'offre touristique (bases de données)
- aux clients/prospects (GRC)

Une formation, proposée par le CRT Occitanie, a lieu le 19 juin à Montpellier. Il est fortement conseillé d'y assister. D'autres ressources sont également disponibles sur le sujet dont le web séminaire de la MONA (durée : 1 heure) : <https://monatourisme.adobeconnect.com/pmjrkytnlhge/?!launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>

L'ADT va bénéficier d'un accompagnement sur ce sujet (cabinet Racine).

7 – CHAMBRE D'HÔTES REFERENCE

☒ Annexe : Présentation 18 mai 2018

L'objectif est de référencer des chambres d'hôtes n'ayant pas de label, au travers d'une visite réalisée par l'Office de Tourisme sur la base d'une grille de critères nationale. L'OT est positionné au cœur du dispositif (sensibilisation des pros, réalisation des visites...). Le relais met en œuvre et anime le dispositif auprès des OT.

A ce jour, 19 OT ont été formés, 7 OT ont présenté des dossiers (36 chambres référencées, 13 propriétaires).

8 – LA SIGNALISATION D'INFORMATION LOCALE (SIL)

Benoît Piquart : des propriétaires s'insurgent sur le manque de concertation préalable sur le lieu de dépôt des panneaux et sur la dénomination des hébergements/activités/site sur les panneaux.

L'OT s'est engagé à faire remonter les dysfonctionnements auprès du Conseil Départemental.

Sophie Pirkin : lenteur d'implantation des panneaux. Soucis de visibilité des panneaux neufs (encre).

Demandes des OT :

⇒ Remonter l'information auprès des services de l'ADT.

⇒ Demander la présence des agents du Département qui gèrent ce dossier lors d'une prochaine réunion des Directeur(ice)s d'OT.