GORGES du TARN
Causses & Cévennes
Office de tourisme

Conseil d'administration
Meyrueis le **17** octobre 2018

Procès-verbal

ORDRE DU JOUR :

- Présentation du programme de recherche Action RECREATER par Mr Vincent Thibeaud (Chargé de mission de la Communauté de Communes Gorges Causses Cévennes)

- Echéance de la convention d'objectifs (fin 2019) et fin du mandat du CA et du bureau (jusqu'à la prochaine AG. Appel à candidatures pour préparer la stratégie et la gouvernance pour les 3 prochaines années.

- Politique de prestations de l'Office de Tourisme vis à vis des professionnels : Compte-rendu de la Commission Promotion et vote des principes de la grille tarifaire

- Dossier de modernisation des BIT : révision du programme d'aménagements

- Plan d'actions 2019-2020 dans le cadre du Grand site Occitanie

- Désignation du représentant de l'Office de Tourisme au Comité départemental du Tourisme Tourisme.

Membres Présents :

Claudie Martin - Jean-Paul Pin - Christophe METGE - Vincent Julien - Joël Thomas - Patrice Guichard - Cécile Jassaud (Cme La Malène) – Thibault Barbier - Marcel Savajol - Eric Persegol – Muriel Simon – Jean-Charles Commandré (Cme Meyrueis) - Sylvette Huguet (Cme Florac-Trois-Rivières)- Agnès Badaroux (Cme Gorges Causses Cévennes)- Sandrine BOYER – Jean-Paul Gely - Hélène Pratlong-Baret – Muriel Trescarte - Catherine Rabié (Cme Ispagnac) - René Jeanjean (CC Gorges Causses Cévennes – Jean-Paul Gély

Excusés avec Pouvoirs

Christine PITAT (Pouvoir Claudie Martin)
Laurent Plantier (Pouvoir Marcel Savajol)

Soit VV voix / 30

Le CA peut valablement délibérer

Elus suppléants / Invités :

Christian Malhomme (Cme Gorges Causses Cévennes) – Céline Reversat (Cme de Meyrueis) - Angélique Nadal (Cme de la Malène) - Guylène Pantel

Elus Excusés : Jean-Luc Aigouy (CC Gorges Causses Cévennes) - Alain Argilier (CC Gorges Causses Cevennes)

Pro Excusés : Géraud Fanguin – Julien Wyzgal

Préambule

Mr Jean-Luc Aigouy est le grand absent de ce Conseil d'Administration : Nous avons appris son décès le lendemain, vendredi 18 Octobre.

Nous avons toujours apprécié de travailler avec M. Aigouy et il restera un maillon essentiel à la création d'un Office de tourisme élargi dès 2015 avec l'OT intercommunautaire. Tout en défendant les intérêts de sa commune il a toujours été ouvert au dialogue et au changement pour l'intérêt collectif.....
Gardons en image son discours d'ouverture de l'Assemblée Générale à la Malène il y a deux ans : il était heureux et fier de nous accueillir.

Toutes nos condoléances à ses proches.

1. Présentation du programme de recherche Action RECREATER

Vincent Thibeaud (Chargé de mission de la Communauté de Communes) vient présenter le programme de recherche action en faveur de l'entreprenariat recré-sportif (RECTREATER) auprès du Conseil d'Administration.

- *Présentation en Pièce jointe*

Le projet, en phase 1 se déroule sur 3 ans. Il est présenté à titre informatif et suscite manifestement l'intérêt de l'assemblée.

Il est rappelé qu'une Table ronde en présence des universitaires et étudiants qui suivent le projet, aura lieu le 18 novembre après midi à Florac : les personnes intéressées sont invitées à y participer.

L'Office de tourisme relayera l'information dès le lieu précis connu.

2. Echéance de la convention d'objectifs (fin 2019) et fin du mandat du CA et du Bureau (jusqu'à la prochaine AG). Appel à candidatures pour préparer la stratégie et la gouvernance pour les 3 prochaines années.

- La Convention d'objectifs se termine le 31 décembre 2019
- Le mandat de l'équipe actuelle court jusqu'à la prochaine AG en avril 2020 (après les élections municipales pour raison de cohérence)

- *Ci-joint le Bilan du plan d'actions triennal présenté en Commission tourisme de la Communauté de Communes Gorges Causses Cévennes du 15/10*

Il est envisagé une prolongation d'un an de la convention pour se donner le temps nécessaire, d'autant que les élections municipales vont conduire à un renouvellement des responsables élus.

Il convient donc de préparer d'une part, la ligne stratégique de la politique tourisme des 3 années à venir, mais aussi de réfléchir aux meilleures solutions pour la mener (budget, statut…)

La Communauté de Communes qui est compétente en la matière souhaite y associer les

professionnels et a proposé la création d'un comité de pilotage qui sera accompagné par des experts dans le cadre de l'ADEFPAT.
M. Jeanjean rappelle que pour l'instant aucune décision n'a été prise concernant le statut, ni dans le sens d'un EPIC, ni dans le sens d'une gestion associative.

Il est demandé au CA de se prononcer sur le principe de ce Comité de pilotage ainsi que sur la méthode pour informer les professionnels potentiellement intéressés à y participer.

Dans un premier temps, il s'agit de savoir si une nouvelle équipe souhaite porter cette réflexion avec la Communauté de Communes.
Un tour de table est fait pour demander la position de chacun des professionnels élus.

- Hélène Baret Pratlong : ne se prononce pas pour l'instant, elle a besoin de réflexion.
- Sandrine Boyer : ne se prononce pas pour l'instant, elle a besoin de réflexion.
- Christophe Metge : un peu démotivé par cette première expérience, notamment les premiers temps où il a fallu gérer des décisions peu gratifiantes, mais il réserve sa décision pour un peu plus tard.
- Vincent Julien : souhaite « faire un break», il précise aussi que la taille de l'OT exige trop de déplacements, qu'il a du mal à assumer avec un travail exigeant.
- Jean-Paul Gely fait un bilan négatif de la période mais ferait cependant un dernier mandat
- Patrice Guichard reste très motivé pour s'engager.
- Thibault Barbier peut rester dans l'équipe mais pas au Bureau, car il a de nombreux engagements notamment chez les pompiers et le Grimp.
- Claudie Martin peut aussi rester candidate au Bureau mais ne souhaite plus assurer la responsabilité de Présidente.
- Agnès Badaroux est motivée « à fond » et défend le bilan comme le montre le taux de réalisation du plan d'actions, même si effectivement elle trouve aussi que les 2 premières années ont été lourdes à gérer.
- Joël Thomas souhaite rester candidat mais ne souhaite plus assurer la responsabilité de Trésorier.
- Muriel Simon est toujours motivée.
- Jean-Paul Pin va quitter ses fonctions de Directeur de l'Aven Armand, il reste cependant intéressé mais pas en avant-poste. En revanche il souhaite motiver sa remplaçante à L'Aven Armand SA pour intégrer le groupe de travail.
- Eric Perségol va aussi quitter la Direction des Bateliers, il aura plus de temps, mais il se pose la question de l'utilité de l'Office de de tourisme – sans attaque personnelle précise-t-il. En matière de développement touristique aussi il va réfléchir.
- Marcel Savajol trouve qu'il est extrêmement compliqué de faire bouger les choses, il donne ainsi l'exemple de son expérience au sein du Comité départemental ou il n'a pas réussi à infléchir les choses. Pour se réengager il faudrait que l'on « change de cap.
- Muriel Trescarte ne se prononce pas non plus pour l'instant, et elle dit ne pas s'être sentie d'une grande utilité et regrette le nombre trop restreint de réunions.

A contrario, d'autres rappellent qu'il y a aussi des réunions auxquelles on déplore des absents et que l'inscription aux Commissions n'était pas fermée.

Hélène Baret Pratlong propose de changer le format des réunions : à la journée avec une Commission pour étudier les détails et un Conseil d'administration dans la foulée.

Mr Jeanjean, fait le constat d'un manque global de disponibilité des élus professionnels, alors que cela demeure une nécessité pour gérer un organisme de cette taille.

En résumé :
Certains restent motivés à s'engager, mais il y a beaucoup d'indécision pour la plupart.
Faire changer les choses est une condition indispensable pour s'engager pour certains.
La disponibilité et la motivation semblent des conditions préalables nécessaires pour porter un projet avec à sa tête un «Commando».

.

RELEVE DE DECISIONS :

Résolution

Le Conseil d'Administration après débat :

Est favorable à la proposition de la Communauté de Communes de créer un Comité de pilotage accompagné par des experts, dans le cadre de l'ADEFPAT

L'Office de tourisme fera un communiqué officiel à destination de l'ensemble des professionnels pour informer largement de ce dispositif et recruter les personnes souhaitant s'engager dans cette réflexion.

En fonction des réponses il sera possible de constituer le Comité de Pilotage.

3. Politique de prestations de l'Office de Tourisme vis à vis des professionnels : Compte-rendu de la commission promotion et vote des principes de la Grille tarifaire

➢ **Cf. : Compte-rendu de la Commission Promotion**

Rappels axes 2019

Le choix a été fait de promouvoir et de proposer aux professionnels l'outil Direct Lozère, outil du Département :
1 - Intégré par défaut dans le prix de la cotisation
2- Visibilité de la disponibilité (via Direct Lozère) par défaut sur les outils (site, accueil…)

- Pack global incluant des nombreux services
- Mise en place d'une réorganisation du service des missions par référent

Résumé du compte-rendu de la Commission Promotion

- Un bilan décevant de la stratégie Direct Lozère
- Les recettes adhésions et services diminuent chaque année (-15 % env).
- Bilan positif des supports promotionnels
- Bilan positif de l'accompagnement individuel et collectif

La Commission, qui n'a pas réussi à trouver de position vraiment unanime a demandé à la Direction d'étudier une nouvelle grille qui est présentée ce soir au Conseil d'administration.

Cette grille tient compte des constats suivants :

- Les OTA viennent faire de l'ombre aux OT depuis quelques années déjà, et cela s'amplifie toujours davantage.
  Les Offices de tourisme ne sont plus un service de commercialisation de l'offre efficace : Il est nécessaire de prendre en considération cette nouvelle donne et l'intégrer à nos budgets à moyen terme.

- Les professionnels, pour l'instant restent assez fidèles car pour nombre d'entre eux, ils sont sensibles à l'aspect «ambassadeur de la destination » et aux autres services de l'Office de tourisme (accueil, éditions, ateliers….)

- Travailler en partenariat avec les Associations des commerçants sur un guide 'Terroir, commerces et services' faisant apparaitre les commerçants sous le biais d'une liste ou d'un encart (qui pourrait être intégré à leur cotisation à l'association de commerçants).

- Projet Mag destination 'Grand site Occitanie» (coédition inter OT).
  L'action est inscrite Plan d'actions GSO 2020.

- Carte touristique : Il est nécessaire de lui donner un nouveau souffle, notamment en s'appuyant sur l'expérientiel. Un tarif plus bas pour les plus petites structures ce qui amènerait 4 formules de tarifs.

- Accompagnement individuel : Une action qui s'inscrit dans la durée, il sera nécessaire d'appuyer sur l'importance de présenter son offre sur des sites marchands adaptés.

- Accompagnement collectif financé en partenariat avec les OT Cévennes Mont Lozère, Mende, Millau et Aubrac Gorges du Tarn (Plan d'actions GSO)
  Proposer des formules payantes des ateliers aux non partenaires
  Nouvelle Formule « Rendez vous » par commune.

- Site Internet V2 : le site doit évoluer, non plus pour concurrencer les OTA mais pour en faire un véritable outil de conseil séjour.
  Révision financée dans le cadre du Plan de modernisation des Bureaux et du plan d'actions Grand site Occitanie.

  En options :
  Intégration d'un nouvel agrégateur de disponibilités depuis les grandes plateformes (en plus de Direct Lozère).
  Recherche simplifiée (toute l'offre, imprimable envoi mail / lien).
  Visualisation de l'offre globale tout en mettant en valeur les partenaires.
  Recherche des restaurants en fonction de leur ouverture > affichage « Certifié Ouvert »

➢ **Cf Tableau tarifs des services 2020**

RELEVE DE DECISIONS :

Résolution

Le Conseil d'Administration après lecture du projet :
Vote l'ensemble des principes de la grille proposée avec une seule modification : les tarifs des sites touristiques jugés élevés avec la participation obligatoire à la carte touristique.
La baisse doit être de 100 € / 2019 soit - 60 € d'inscription et -40 € sur l'encart (sur les 2 tarifs les plus hauts).

4. Dossier Modernisation des BIT : Révision du programme d'aménagements

Un dossier a été déposé à la région au Leader pour un montant de 133.326 €.
Les dépenses sont éligibles depuis la date de dépôt le 11/03.

Les premières commandes ont été engagées dès Mars 2019 – dans l'urgence de l'ouverture de la Maison du Tourisme et du Parc national des Cévennes - mais ce dossier n'est toujours pas passé en Commission.

- Nous n'avons pas tous les devis
- Mauvaise évaluation timing

Attendu

- que ce dossier doit être achevé pour ne pas perdre les financements des opérations entamées (prochaine commission pour la Région en Février : les pièces doivent être déposées le 7 décembre dernier délai)
- qu'il est souhaitable de répondre à l'opportunité du dispositif départemental d'aide en faveur des offices de tourisme pour la mise en œuvre de la stratégie numérique

Il est demandé au CA de délibérer sur un nouveau plan de financement des investissements

<u>Propositions de la Direction</u>

- Finaliser le 1er dossier pour la prochaine Commission en priorisant les aménagements dépenses à finir et réalisables dans les 6 mois jusqu'à la hauteur du budget déjà voté 133 000€.

- Report des travaux non réalisables dans ce délai sur un 2ème dossier 2020-2021
  NB : le 2eme dossier ne peut être déposé tant que le 1er n'est pas fini : au mieux automne 2020 pour une fin des travaux hiver 2021

- Pour le BIT d'Ispagnac : étudier le dispositif d'aide départemental en faveur des Offices de tourisme pour la mise en œuvre de la stratégie numérique (valable jusqu'en 2021) : 1 seul bureau éligible : le plus fréquenté ou le siège
  Taux d'aide de 50 %

- Répondre à la proposition de bornes touristiques 24h/24h et ou de points infos sous maitrise d'œuvre départementale par une contreproposition : financement d'écran d'affichage a pilotage commandé à distance dans les centres bourgs (diffusion des évènements)

Cf Tableau de répartition des investissements

RELEVE DE DECISIONS :

Résolution

Le Conseil d'administration après présentation du programme d'investissement :

Vote l'ensemble des propositions modificatives du plan d'investissement déjà déposé «Modernisation des bureaux d'information».

Décide de déposer un dossier de demande de financement auprès du département dans le cadre du dispositif départemental d'aide en faveur des offices de tourisme pour la mise en œuvre de la stratégie numérique pour le bureau siège à Ispagnac.

Accepte la proposition telle que faite, notamment le plan de financement.

Autorise Claudie MARTIN, Présidente, à agir au nom de structure et à signer tout document utile pour les projets « Modernisation des bureaux » et « dispositif départemental d'aide en faveur des offices de tourisme pour la mise en œuvre de la stratégie numérique».

5. Dossier Plan d'actions 2020 de la Région

[Plan d'action 2019-2020] : Pour un coût total de l'opération de 51.109 € TTC

+ Animation d'un **Plan commun de formation inter-OT** avec ateliers, sessions de coaching en petits groupes et de formation des Conseillers pro.

+ **Adaptation du site Internet en Internet de séjour** : API liée a un intégrateur des données disponibilités des OTO et mise en avant des restaurants « certifiés ouverts», outil de recherche et d'édition pour les conseillers séjours et de téléchargement pour le client.

+ **2eme programme de modernisation bureaux saisonniers et hors les murs** : affichage commandée à distance des animations

+ **Constitution d'une banque d'images et vidéos partagée (+** marketing) Mise den place procédures + mutualisation achats

+ Préparation d'un **Magazine de la destination Grand site Occitanie**

+ **Animation des associations supports d'évènementiels**, dépôt et suivi plan de formation accompagnement (suivi animation ADEFPAT et définition d'un plan de promotion d'évènements sélectionnés).

RELEVE DE DECISIONS :

Résolution

Suite à la présentation de l'opération programmée : « Plan d'actions 2020 » Il est décidé ce qui suit :

Le Conseil d'Administration décide de déposer un dossier de demande de financement auprès de la région dans le cadre de son plan d'actions « Grand site Occitanie » Gorges du Tarn
Le Conseil d'Administration accepte la proposition telle que faite, notamment le plan de financement.

Le Conseil d'Administration, autorise Claudie MARTIN, Présidente, à agir au nom de structure et à signer tout document utile pour le projet « Plan d'actions Grand site Occitanie »

6. Désignation du représentant de l'Office de Tourisme au sein du Comité départemental du Tourisme.

La Présidente rappelle que les offices de tourismes sont représentés au Conseil d'administration du Comité départemental du tourisme.

Par défaut le / la président(e) représente l'office mais il aussi possible de nommer un autre membre du Conseil d'administration.

Les personnes intéressées sont invités à se faire connaitre.