



## Compte-rendu Conseil d'Exploitation OTI 29 Novembre 2023

Heure de début : 17h30  
Heure de fin : 19h50

Rédacteur :  
Sophie Chasseriaud

Date de rédaction :  
30/11/23

**Membres présents :** M V Cousi, M E Cros, Mme A Philippe, Mme C Teulières, M J-C Romano, Mme M Vorelle, Mme R Serra, Mme P Constans, Mme V Baisset

**Pers extérieures présentes :** Mme E Birs

CCQRGA : Mme S CHASSERIAUD(OTI) en visio

**Excusés :** Jean-Pierre Gélac, M Donnadieu, M Vidal, Mme Baladi, M Renault, M B Mages, Mme N Brondaille

**Absents :** CLOUZOT Martin, ROUX René.

**Objet de la réunion : Conseil d'exploitation**

### Rappel de l'ordre du jour :

- Un rapport d'activités provisoire 2023 (certaines données manquent encore)
- La restitution du travail entamé depuis plus d'un an dans le cadre d'Avenir Montagne Ingénierie : Livre de Marque et Schéma d'orientations touristique simplifié (maquettes en cours de finalisation)
- Un premier jet de maquette des partenariats 2024 (extension périmètre)
- Divers :
  - o Renouvellement du classement de l'OTI en janvier, Marque Qualité Tourisme
  - o Evolutions à prévoir en prévision de la collecte des deux taxes additionnelles : demande d'évolution du plafond d'encaisse régie
  - o La fin du programme AMI et les dernières actions à valider : lancement des travaux du SADI, les études lancées et en cours à poursuivre
  - o Recrutements et/ou remplacements à venir, la programmation PPN....

\* Le 30/11/2023, les demandes de chiffrages ont été envoyées, et les organisateurs de certains événements ont été contactés pour recueillir les données.

\*\* Les retours sur le document pourront être adressés jusqu'au 8 décembre prochain.

\*\*\* Un des rendez-vous à thème avec les pros devra porter sur cette question de l'offre de services

## **1) Rapport d'activités 2023 provisoire :**

Le document qui présente les chiffres 2023 est commenté. Il est précisé qu'il s'agit bien d'un document de bilan provisoire, sur lequel certains chiffres seront précisés, complétés. La fréquentation du territoire reste stable bien que marquée par une évolution négative en saison, compensée par de significatives hausses sur les ailes de saison. En revanche, phénomène constaté à l'échelle nationale, la fréquentation des bureaux d'information touristique est à la baisse. Pour autant, les visites de groupe sont en légère progression, et les activités de Boutique, dépôt-vente restent stables. On présente également les chiffres de fréquentation de certains sites et événements, ainsi que les actions réalisées.

Mme Baisset indique avoir reçu cette année plus d'espagnols.

Mme BIRS demande pourquoi les chiffres de fêtes agricoles ne sont pas retranscrits. M Cousi indique que le doc n'est pas exhaustif, et doit être modifié pour préciser les chiffres de fréquentation d'autres manifestations, notamment à Caylus, mais aussi pour les fêtes ou des chiffrages sont enregistrés. \*

## **2) Restitution Avenir Montagne Ingénierie**

### **a. Schéma d'Orientations Touristiques Simplifié**

Aboutissement d'un an et quelques mois de travail (Une étude diagnostic réalisée en 2022, issue d'études et 140 entretiens-enquêtes), le schéma a été précédemment présenté en Conseil d'Exploitation de décembre 2022 puis, proposé à l'approbation du Conseil Communautaire du 31 janvier 2023 sur ses grands axes, ainsi que sur la première déclinaison du programme d'actions. Restaient à préciser un rétroplanning et quelques chiffrages projet, ainsi qu'à définir les indicateurs d'évaluation adaptés. C'est chose faite, et voici la plaquette de présentation finale. Destinée à diffusion via le site internet pro de l'Office de Tourisme, il donne une visibilité sur la feuille de route Tourisme de l'OTI et du territoire jusqu'en 2028.

Approbation/non du document : les membres présents se prononcent collégalement favorables à l'utilisation du document et à sa diffusion, comme présenté ci-dessus.

### **b. Livre de Marque**

La démarche est issue du Programme AMI, et provient de l'un des 6 constats émergents de l'étude : le défaut d'identité et de notoriété du territoire. S'entame alors un travail autour de la nouvelle marque Gorges de l'Aveyron Caylus/ST Antonin Noble Val/Laguépie, et de sa signature L'Aventure Singulière. Elle débute avec la mise en place de 7 ateliers de terrain pour aller sur des lieux emblématiques ou moins connus du territoire mais révélateurs d'une ambiance, et d'une histoire. En parallèle de ces ateliers, 5 cahiers de récit partagé sont mis en circulation pour récolter de la matière écrite, photos, souvenirs évocateurs pour les habitants et contributeurs.

Ce livre est la synthèse de ce travail, et a vocation à inspirer les professionnels du tourisme dans leur communication et à leur fournir quelques outils de travail. Il se présente donc en 2 parties. On fait circuler la maquette. Il sera présenté en réunion des partenaires professionnels le 25 mars prochain (date prévisionnelle), et pourra être communiqué de manière anticipée en ligne via le site internet de l'OTI.

Mme Philippe questionne sur le fait que le territoire ne communique pas sur une identité Massif Central. M Cros précise que les élus de Laguépie ont intégré le Comité directeur des élus de la Montagne afin de faire bénéficier l'intercommunalité de programmes tels qu'Avenir Montagne, qui finance des postes et de l'ingénierie.

Mme Constant interroge sur les groupes de travail qui devaient être créés il y a quelques années. S Chassieraud précise qu'en 2021, en conseil d'exploitation, 3 groupes ont été créés pour être activés successivement : un groupe de travail

\* Le 30/11/2023, les demandes de chiffrages ont été envoyées, et les organisateurs de certains événements ont été contactés pour recueillir les données.

\*\* Les retours sur le document pourront être adressés jusqu'au 8 décembre prochain.

\*\*\* Un des rendez-vous à thème avec les pros devra porter sur cette question de l'offre de services

identité, qui a été activé dans le cadre du programme Avenir Montagne Ingénierie, un groupe Aménagement et Diffusion de l'Information-Qualité de l'Accueil, à activer au 1<sup>e</sup> semestre 2024, et enfin un groupe artisans-producteurs n'ayant pas été activé encore.

Approbation/non du document et de son mode de diffusion : Globalement le document est validé. Quelques remarques sont émises, cependant :

Mme Teulières et Mme Birs s'interrogent sur le temps de travail dédié à la conception de ce document. S Chasseriaud précise qu'il faudrait quantifier le temps de conception de la maquette, rédaction des contenus, ainsi que le temps de travail dédié à la mise en page et aux dessins, par ailleurs très qualitatifs, réalisés. Ils sont dûs à M Khattou, chargé de communication de la CCQRGA. Il est demandé à ce que soit rajouté son nom aux membres remerciés en fin de livret. Il est également demandé si ce livre sera mis en vente en Boutique de l'Office de Tourisme. S Chasseriaud précise que ce n'est pas la vocation première du document, créé à destination des pros, dans l'optique de retravailler les liens avec les acteurs locaux. Une édition limitée est prévue, avec une diffusion numérique plus généralisée. Mme Teulières demande le coût d'impression. Il est répondu que celui-ci n'a pas encore été chiffré, et que le coût de conception en temps de travail est intégré dans le financement d'ingénierie lié au programme Avenir Montagne Ingénierie.

Mme Philippe suggère que les pages remerciements soient rassemblées en une page. Une recette locale pourrait être intégrée en fin de livret.

Il est noté qu'il reste certaines coquilles sur le document. Celui-ci, dans sa dernière version sera renvoyé aux membres pour des retours rapides afin de finaliser le document dans les meilleurs délais\*\*.

### **3) Partenariats 2024-Offre de Services**

Les partenariats ont été bouleversé par la période Covid (il pouvait paraître compliqué de faire payer des prestations basées sur la capacité de diffusion des éditions alors que les bureaux étaient fermés ou limités dans leur capacité de réception du public). Différentes formules ont été testées : financement participatif, abonnements avec des formules adaptées à tout tarif, avec peu de résultats. On propose donc une formule 2024 précisant également les prestations gratuites fournies à tous les pros qui se mettent en relation avec nos services, puis une formule standard avec encart payant standardisé (format unique) à imprimer sur un support papier de type gazette destiné à relayer les événementiels du territoire sur la haute saison et qui pourra être distribué dans les brochures de Destination. Le paiement de cette formule permettra aux professionnels d'accéder à des offres négociées, notamment auprès des organismes Ecotable et We Go GreenR, mais aussi sur des tarifs packs photos, ou encore webdesign. On propose un forfait adapté aux prestataires volontaires mais hors périmètre QRGA dans une limite kilométrique de 10-20 km. Il sera diffusé par mail, puis par courrier postal aux prestataires du territoire avec une date limite de retour au 15 février.

Mme Baisset interpelle sur le coût des prestations négociées, qui paraît hors de propos, notamment sur les packs photos ou webdesign. Elle précise que l'Office de Tourisme du Tarn et Garonne (ADT), propose des visites photos d'agents de l'équipe, ainsi qu'une prestation négociée Elloha qui inclut un site internet avec module de réservation pour 36€/mois. Elle demande s'il est certain que nous ayons plus de retours avec cette offre de service que les années précédentes, et que le problème du lien avec les prestataires doit être traité. Il est demandé si quelqu'un sera en charge d'effectuer un suivi des partenaires car depuis des années ça n'a pas été le cas. On répond qu'un recrutement est en cours spécialement sur cette question, prévu pour janvier. En outre, il ne s'agit pas de proposer les mêmes prestations que l'ADT, sur lesquelles l'OTI communique en réunion des pros et sur son site web : <https://causses-gorgesaveyron.com/espace-pour-les-pros/ressources-pro/> . En l'absence, et au vu des délais (cette offre doit être communiquée aux prestataires le plus rapidement possible si l'on veut en observer les retours), il est proposé d'abaisser le prix de la prestation de base. La programmation 2024 prévoit l'organisation de 4 rendez-vous à thème avec les pros, et l'envoi de questionnaires pour composer une offre plus adaptée pour 2025, sous réserve d'une participation des prestataires.

\* Le 30/11/2023, les demandes de chiffrages ont été envoyées, et les organisateurs de certains événements ont été contactés pour recueillir les données.

\*\* Les retours sur le document pourront être adressés jusqu'au 8 décembre prochain.

\*\*\* Un des rendez-vous à thème avec les pros devra porter sur cette question de l'offre de services

Mme Teulières suggère de prévoir une autre réunion (au vu de l'horaire) pour concerter les prestataires. Il est précisé que le conseil d'exploitation constitue une instance de concertation, mais qu'une décision doit en émerger pour permettre aux services de fonctionner.

Mme Baisset et Constans reviennent sur les taxes additionnelles et les redevances spéciales pour ordures ménagères qui ont été décidées sans concertation avec les acteurs du tourisme. Il est répondu que les remarques des prestataires ont été remontées auprès des élus, qui, en conséquence ont réajusté certains points. Cependant, il est également précisé que ce sujet n'est pas à l'ordre du jour de cette réunion.

Par ailleurs, il est noté que la difficulté à réunir le Conseil d'Exploitation (dates) et un quorum (nombre de participants) est toujours d'actualité. Est évoqué le délai (trop court) de 8 jours entre la date de réunion et la convocation. Cependant, lorsque des délais plus longs sont prévus, le problème reste le même. M Cousi indique que le règlement intérieur et la gouvernance de l'OTI devront être revus par la suite.

Approbation/non du document, de l'offre présentée dessus (qui suppose une autorisation de répondre favorablement aux prestataires volontaires pour effectuer leur promotion via nos services, et de son mode de diffusion : oui, mais cette offre devra être revue et améliorée pour 2025.\*\*\*

#### 4) **Divers :**

##### a. **Renouvellement du classement de l'Office de Tourisme cat. I :**

Le dossier de classement repose, depuis le renouvellement de la procédure en 2019, sur un total de critères qui sont au nombre de 19 et se répartissent en plusieurs chapitres, comme suit :

- L'office de tourisme est accessible et accueillant
- Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention
- L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
- L'information est accessible à la clientèle étrangère
- Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés
- L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès
- L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission
- L'office de tourisme assure un recueil statistique
- L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale.

Il revient au conseil d'exploitation de l'OTI de proposer son renouvellement à délibérer en conseil communautaire du 5 décembre prochain : Avis favorable.

##### b. **Rappels : la collecte pour reversion des deux taxes additionnelles départementale et régionale :**

Pour rappel, en date du 23 mai dernier, après avis des membres du Conseil, ont été délibéré de nouveaux montants de taxe de séjour, ainsi que le fait que la collectivité doit collecter puis reverser deux taxes de séjours additionnelles pour le compte du Conseil Départemental et de la Région (SGPSO). Afin que les plafonds de régie ne soient pas systématiquement dépassés en période de collecte (notamment lors des versements des plateformes de réservation en ligne), il est opportun pour le CEOTI de proposer au Conseil Communautaire de délibérer pour élever le montant plafond du compte d'attente de la régie de 2 000€ à 8 000€. Pour précision, l'ensemble de ces montants seront reversés ensuite au Conseil Départemental et à la SGPSO (régionale) et ne pourront être imputés au budget de l'OTI.

Avis favorable.

\* Le 30/11/2023, les demandes de chiffrages ont été envoyées, et les organisateurs de certains événements ont été contactés pour recueillir les données.

\*\* Les retours sur le document pourront être adressés jusqu'au 8 décembre prochain.

\*\*\* Un des rendez-vous à thème avec les pros devra porter sur cette question de l'offre de services

**c. Fin du programme Avenir Montagne Ingénierie :**

En fin mai prochain, le programme Avenir Montagne Ingénierie prendra fin en QRGGA pour être remplacé par un Pôle de Pleine Nature. Le Schéma d'orientations devra être mis en œuvre par l'OTI, et suivre les études en cours entre janvier et mai : étude de faisabilité d'une jonction cyclable entre Caylus et Saint Antonin, note sur l'évolution des projets des structures des offices de tourisme (évolution vers services attractivité, ou comptoirs locaux des loisirs... évolution vers de nouvelles formes juridiques), conception d'un outil de calcul d'un Bilan Gaz Effet de Serre de Destination pouvant servir d'argumentaire complémentaire à la mise en place de lignes de transport en commun, notamment auprès de l'AOM (ex : Lio).

Enfin, 5 ateliers de travail devront être réalisés pour étudier et faire des préconisations en matière de Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information, en vue de proposer un accueil et une information adaptée et qualitative aux visiteurs, là où ces derniers se trouvent sur le territoire.

**d. A venir recrutements, remplacements, programmation PPN :**

1 poste remplacement congé maternité / 1 poste VTA en charge des partenariats / 1 poste chargé de mission Pôle de Pleine Nature.

\* Le 30/11/2023, les demandes de chiffrages ont été envoyées, et les organisateurs de certains événements ont été contactés pour recueillir les données.

\*\* Les retours sur le document pourront être adressés jusqu'au 8 décembre prochain.

\*\*\* Un des rendez-vous à thème avec les pros devra porter sur cette question de l'offre de services