



**COMITÉ DE DIRECTION DE L'OFFICE DE TOURISME
VALLÉE DE LA DORDOGNE**

**COMPTE RENDU DE SÉANCE
31 mars 2021 à Mercoeur**

Nombre de Membres en exercice : 47

Présents : 40
(dont 15 en visio)

Votants : 38

Présents : 22

Visio : 14

Pouvoirs : 2

Excusés : 10

L'an deux mille vingt et un, le 31 mars,

le Comité de Direction de l'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne, dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à Mercoeur, sous la présidence de M. Antoine Béco,

Date de convocation : 16 mars 2021

Présents :

Elus (titulaires) : Nicole BARDI, Jean-Pierre LASSERRE, Gérard LAVASTROU, René PEYRICAL, Alain SIMONET, Régis VILLEPONTOUX, Pierre MOLES, Jean-Pierre GUYOT, Antoine BECO, Bernard LE MEHAUTE.

Elus (suppléants votants qui remplacent titulaires absents) : Jean-Claude LEYGNAC, Philippe LONGUEVILLE, Bernard REYNAL.

Socioprofessionnels (titulaires) : Janine BLANCHER, Jean-Marie BOUYER, Mathieu GIETHLEN, Stéphane CHAMBON, Yoann HEURTEVENT, Philippe LEYMAT, François CEYRAC.

Socioprofessionnels (suppléants) : Christine GUITTONEAU, Frédéric HOBBE, Robert PEYRILLOU.

Procurations : France CHASTAINGT à Nicole BARDI & Catherine LEJEUNE à Jean-Claude LEYGNAC.

Visio (titulaires votants) : Claire DALE, Dominique LENFANT, Nadège CASTANDET, Roselyne MONS, Djamila AICHOUBA, Dominique CAYRE, Michel CHARLOT, Francis CANARD, Raphaël DAUBET, André ANDRZEJEWSKI, Christophe CHIROL, Julien VINCENT, Jean-Pierre JOUFFROY.

Visio (suppléants votants) : Christophe CARON

Visio (titulaire non votant car suppléant présent) : Emmeran ROLLIN (vote Robert PERILLOU présent)

Excusés (titulaires) : Claire DELALANDE, Christophe PROENCA, Alain NOUZIERES, Raphaël ARNAUD.

Excusés (suppléants) : Sébastien DUCHAMP, Sylvain Piantanida, Jean-Philippe FRANCE, Samuel FIOUX, Maurice PRADAL, Jean-François ESCAPIL INCHAUSPE.

Le quorum est atteint.

Ouverture de la séance à 14h.

Le président, Antoine BECO remercie la première adjointe de la commune de Mercœur pour son accueil, les présidents des collectivités de tutell, Jean-Pierre Lasserre et Raphaël Daubet, ainsi que tous les membres présents et en visio.

Désignation d'un secrétaire de séance : Mme Nicole Bardi se propose.

- **Approbation du compte-rendu du 23 février 2021**

Vote : 1 abstention car non présent à la dernière séance

- **Compte de gestion et Compte administratif 2020**

Mme Cogne, Trésorière de Souillac, est excusée à ce présent codir car retenue par un autre engagement.

Camille Lachèze donne lecture de la note de synthèse jointe (Note de synthèse CA 2020) qui retrace l'ensemble des opérations financières.

Résultat de fonctionnement

Résultat antérieur 2019 : 286 656.70 €

Résultat exercice 2021 : 268 709.05 €

Résultat cumulé : 555 365.75 €

Résultat d'investissement

Résultat antérieur 2019 : -47 558.47 €

Résultat exercice 2021 : 80 543.21 €

Résultat cumulé : 32 984.74 €

A l'issue de la présentation, Antoine BECO précise que les résultats sont satisfaisants grâce à la bonne gestion budgétaire réalisée durant la crise sanitaire.

Alain Simonet remercie les équipes et l'ancien directeur pour cette gestion.

Le compte de gestion est certifié conforme au compte administratif.

M. Beco se retire pour le vote.

- **Approbation du compte de gestion 2020**

Vote à l'unanimité

- **Approbation du compte administratif 2020**

Vote à l'unanimité

- **Affectation du résultat de l'exercice 2020**

Il est proposé de reporter les résultats dans les sections respectives.

- De reprendre en excédent reporté en fonctionnement la somme de 555 365.75 € (compte 002)
- De reprendre en excédent reporté en investissement la somme de 32 984.74 € (compte 001)

Vote à l'unanimité

- **Budget primitif 2021**

Camille Lachèze présente le budget primitif 2021 (Cf. présentation ppt)

Les dépenses intègrent le plan d'action détaillé lors du DOB du précédent Codir.

L'écart sur la masse salariale est lié aux indemnités de fin de carrière (un départ en retraite) et au report de remboursement auprès de Cauvaldor du 4ème trimestre 2020 des salaires de deux collaboratrices.

Le programme d'investissements est également détaillé. Les dépenses engagées pourront varier en fonction de la situation sanitaire.

Antoine Beco précise que sur le BIT de Martel (3ème bureau le plus fréquenté), il faut mener une action car ce dernier n'est plus adapté au classement en catégorie 1 de l'OT.

- **Approbation du budget primitif 2021 vote unanimité**

Vote à l'unanimité

- **Tableau des emplois 2021**

Lecture par Camille Lachèze du tableau des emplois qui intègre les contrats saisonniers habituels, de l'alternance éventuelle et des mois de stagiaires.

- **Approbation du tableau des emplois 2021**

Vote à l'unanimité

- **Modification du règlement intérieur**

Le règlement intérieur a pour but de fixer exclusivement :

- les règles applicables en matière d'hygiène, de sécurité et de santé au travail,
- les conditions protectrices de la sécurité et de la santé de chacun,
- les règles générales et permanentes relatives à la discipline ; et notamment la nature et -l'échelle des sanctions qui peuvent être prises par l'employeur,
- les dispositions relatives aux droits de la défense des salariés.

Il rappelle les dispositions relatives au harcèlement moral, sexuel et aux agissements sexistes.

-Nomination d'une référente "harcèlement sexuel et agissements sexistes", membre du CSE, le 29.03.2021

Il est applicable pour l'ensemble des personnels en CDI, CDD, ou toute autre personne sans être liée par un contrat : stagiaires, agents territoriaux mis à disposition ou détachés auprès de l'office de tourisme, salariés d'entreprises extérieures, etc. qui exécutent un travail dans l'entreprise relevant dudit règlement pour les mesures d'hygiène et de sécurité et les règles relatives à la discipline.

Le nouveau règlement intérieur a été établi en concertation étroite avec les membres du CSE.

Il sera envoyé à la DIRECCTE pour validation.

- **Approbation du règlement intérieur modifié**

Vote à l'unanimité

- **Délibérations**

Antoine Beco expose notre demande d'accréditation au classement des meublés de tourisme qui nous permettra de devenir un organisme agréé pour effectuer le seul classement national des meublés de tourisme mis en place par l'État sur notre territoire de compétence. Ce classement est valable 5 ans. Sur la partie corrézienne, l'ADRT est prioritaire puisque d'ores et déjà agréée. Aussi, nous proposons de pratiquer les mêmes conditions tarifaires que Corrèze Tourisme :

Classement du 1er meublé	Classement du 2ème au 4ème meublé (si visite effectuée le même jour)	Classement à partir du 5ème meublé (si visite effectuée le même jour)
175 € TTC	95 € TTC / meublé	65 € TTC / meublé

Annulation au dernier moment/déplacement n'aboutissant pas à classement : 50 € TTC

- **Approbation des tarifs 2021 pour le classement des meublés de tourisme**

Vote à l'unanimité

- **Indemnités versées aux stagiaires**

L'Office de Tourisme est susceptible d'accueillir des stagiaires sur de courtes ou longues périodes, dans le cadre de leur cursus scolaire.

Les stagiaires effectuant au cours d'une même année scolaire ou universitaire, une durée de stage au sein d'une même entreprise supérieure à 2 mois, même non consécutifs, bénéficient d'une gratification obligatoire versée mensuellement à compter du 1er jour du 1er mois de stage. Le taux horaire de la gratification est égal au minimum à 3,9 € par heure de stage, correspondant à 15 % du plafond horaire de la sécurité sociale.

Les organismes publics ne peuvent pas verser de gratification supérieure au montant minimum légal sous peine de requalification de la convention de stage en contrat de travail.

Aussi, nous vous proposons de leur garantir ce taux de gratification, sauf convention expresse.

Les stagiaires, dans le cadre de leurs missions, seront également amenés à se déplacer et/ou à prendre leurs repas sur le territoire ou en dehors.

Afin de faciliter le fonctionnement, nous vous proposons que soient remboursés aux stagiaires, sur présentation des justificatifs dûment acquittés, les frais de restauration, d'hébergement, de péage, de stationnement, de transport en train ou avion, etc... Nous vous proposons également que des indemnités de déplacement leur soient versées, dans le cas où ils seraient dans l'obligation d'utiliser leur véhicule personnel pour l'accomplissement de leur fonction dans le cadre de leur stage (hors trajet domicile-bureaux).

Pour ce dernier cas, le remboursement de ces frais se ferait sur la base du barème de l'administration fiscale en vigueur (indemnisation sous forme d'indemnités kilométriques). Le remboursement de ces frais aura lieu mensuellement, sur présentation des justificatifs correspondants et d'un état de frais récapitulatif dûment visé par le stagiaire et la directrice.

- **Approbation des indemnités versées aux stagiaires en 2021**

Vote unanimité

- **Animation des filières professionnelles, informations et réflexions**

Lou Fialip, responsable du pôle "Relations aux acteurs touristiques" intervient pour faire une présentation du service, des outils à disposition des pros, des actions déjà menées pour animer les filières professionnelles et des perspectives à venir.

Les premières missions sont :

- La saisie et mise à jour des infos touristiques des prestataires pour les 2 départements
- La mise en place de l'offre des services de visibilité (magazine, web, dépôt de dépliants, encarts pubs...)
- L'accompagnement des prestataires dans leur montée en compétence et dans la qualification de leur offre (*Qualité Tourisme : côté Occitanie, travail en partenariat avec la Région et Lot Tourisme sur le recrutement des potentiels candidats et accompagnements des marqués à mi-parcours à venir cette année / côté Nouvelle Aquitaine, travail à organiser avec Corrèze Tourisme pour être en soutien de la même façon. Accompagnement individuel (le référencement, la e-réputation, la stratégie de contenu, la création d'un site web, la stratégie sur les réseaux sociaux...)*)
- La mise en réseau des prestataires (éductours, rencontres pros...)
- D'établir le lien entre les pros et l'équipe pour l'informer sur vos offres grâce à un reporting des visites terrains et une veille régulière sur vos nouveautés
- De travailler de concert avec les ADT sur des actions telles que les webinaires "à vos côtés", Qualité Tourisme, Fairguest (suivi de la e-réputation)...

Nous complétons cette année avec le classement des meublés de tourisme (formation suivie par 6 personnes pendant 3 jours, dossier administratif en cours de montage). Un cabinet d'audit a déjà été sélectionné (audit à prévoir courant mai pour une habilitation dans la foulée, soit en juin au plus tard).

L'équipe travaille également à la production de contenus pour le site internet. La réécriture de descriptifs permet d'améliorer le référencement. Cette dernière mission prend du temps, il est nécessaire d'aller sur le terrain. Un exemple de réécriture est montré pour comprendre la vraie valeur ajoutée de ces descriptifs. Samuel Beaufreton, responsable digital, précise que les clients lisent d'abord et vont sur le site lors de l'achat, il permet la rassurance en complément du référencement Google.

Lou Fialip présente ensuite les outils :

- **FB Actus-Vallée de la Dordogne Tourisme**

Objectif : vous informer sur l'actualité de la Destination, nos actions...

facebook.com/actusvd/

- **VDPRO**

Objectif : présentation de l'équipe, vous informer sur le rôle de l'OT, les services que l'on vous propose, centre de ressources (taxe de séjour, infos COVID, textes réglementaires)

Mise à disposition de photos et vidéos

Replays de webinaires

vdpro.fr

- **Newsletters**

Objectif : vous informer sur nos services, vous transmettre des infos pertinentes pour votre activité

Newsletter "animations" envoyée toutes les semaines

Nous nous posons la question de la création d'un groupe de discussion fermé (Facebook, WhatsApp..) où les pros pourraient échanger entre eux. Un travail en ce sens sera mené avec les pros.

Les actions 2021

Commercialisation en ligne

- **Webinaires Elloha** jeudi 4 mars

Près de 50 prestataires y ont assisté. Un accompagnement humain et financier de l'OT est mis en place pour développer la "conciergerie de Destination" et aider les pros à se distribuer entre eux.

- **Campagne de communication** sur les vacances de printemps sur les réseaux sociaux dont l'objectif est de convertir les visites sur notre site web en acte d'achat. Création d'une page dédiée avec mise en avant des hébergements réservables en ligne pour optimiser le taux de conversion

Cette année, nous prenons en charge des comptes sur Elloha (sites de visite et activités de loisirs) pour aider les pros à se vendre entre eux via la conciergerie de destination.

Samuel Beaufreton explique comment est articulée notre campagne digitale, elle est très ciblée avec un retour sur investissement mesuré.

Nous ne faisons pas de campagne de notoriété comme celle de la Dordogne, campagne TV de 4 semaines, avec 200 000 € de budget.

Notre campagne cible l'un de nos personas sur les vacances de printemps (femmes, citadines, sur les agglomérations de Clermont-Ferrand, Limoges, Toulouse, Montpellier, Bordeaux). Il se divise en plusieurs phases : une première phase de contact pour promouvoir et présenter nos atouts, puis une seconde phase où l'on se concentre sur les personnes ayant interagi sur les publications précédentes), et enfin une troisième phase où l'on présente des offres en vente sur notre site web. C'est la première année que l'on fait cette expérimentation avec des contenus très riches. Un exemple de pages est présenté. Celle-ci n'est pas accessible depuis le site.

M. Leymat demande si une réflexion a été engagée pour répondre aux demandes de séjour avec télétravail.

Samuel Beaufreton précise que c'est un angle de communication sur lequel nous travaillons, il faut identifier les critères d'un hébergement locatif, hôtel ou autres qui ont des espaces et services essentiels au télétravail.

Matthieu Giethlen précise que les Gîtes de France Hautes-Pyrénées ont mis en place un label et communique en ce sens.

Camille Lachèze précise que si des espaces de co-working existent, il faut absolument nous les faire remonter.

M. Bouyer rappelle que le coworking et le coliving sont très tendances.

Bourse aux documents itinérante

Une alternative à notre bourse aux documents traditionnelle a été réalisée du 22 au 26 mars (rencontre avec nos équipes et diffusion de la documentation sur 10 communes de la VD).

Ce sont près de 100 prestataires qui ont été rencontrés.

Les points forts : le fait que l'OT vienne à la rencontre des pros au plus près de chez eux.

Bienvenue ici

Cette opération est un service de micro-learning en ligne pour les saisonniers du territoire.

Les objectifs sont la connaissance de la Destination, des techniques d'accueil et une sensibilisation au tourisme durable sur une durée de 10 jours répartis sur 2 semaines à raison de 2 minutes par jour.

Une animation via une communauté Facebook spécifique au territoire sera faite les deux premières semaines de juillet. Le service est gratuit, nous encourageons les professionnels à mobiliser leurs équipes.

Journée Pro

La journée prévue le 19 mars 2020 (conférence, rencontre avec l'équipe) sera reportée courant novembre 2021.

Repenser l'offre de services aux pros

Enfin, notre fil rouge sur l'année est de repenser l'offre de service aux pros (services payants ou gratuits, comment travailler ensemble, construire un modèle économique dans l'écoute de chacun...). Un accompagnement de l'OT va être enclenché. Les professionnels seront associés à cette réflexion dans le courant de l'automne.

M. Lavastrou précise qu'il faudrait accroître la notoriété de l'OT sur le territoire, communiquer sur nos actions auprès de la population locale.

Camille Lachèze évoque la campagne de diffusion du VDMag sur chaque commune du territoire cette année ainsi que l'achat d'adresses auprès de La Poste des nouveaux arrivants pour envoi du magazine. Des actions d'attractivité sont lancées en partenariat avec les collectivités. Nous serons ponctuellement présents sur des sites en Xaintrie (Tours de Merle, Ferme du Moyen-Age...) en juillet et août.

M. Lavastrou félicite l'équipe pour le travail accompli, une stratégie est à étudier avec les collectivités pour qu'elles puissent valoriser ce travail auprès de leurs administrés. Il complète : « soyez fiers de ce que vous faites ».

Nicole Bardi nous fait part de la politique mise en place pour les nouveaux arrivants sur XVD avec remise d'un pack accueil, le VdMag pourra y être ajouté.

Lou Fialip poursuit par des propositions d'actions :

- Offrir une alternative aux éductours avec la mise en place d'un **week-end "portes ouvertes"** sur mai ou juin
- **RDV par filière avec les représentants du CODIR** et les référentes filières de l'OT pour aider dans l'animation de la filière, échanger sur les besoins et attentes de chacun en mai/juin => lien avec notre nouvelle offre de services pour 2022
- **Travail sur la clientèle de proximité** par le biais d'un webséminaire au printemps, et des tables rondes par filière à l'automne/hiver

De nombreux échanges interviennent.

Un travail avec les référents de filières peut être enclenché pour la mise en place d'un outil de communication partagé pour les pros.

Prévoir un temps d'échange est essentiel à la demande de tous.

Un questionnaire pourrait être envoyé aux pros pour connaître les attentes de chacun.

Il est alors décidé, comme proposé par Matthieu Giethlen, un temps d'échanges entre les professionnels avant chaque Codir. Les codirs pourraient également se tenir chez un professionnel, en cas d'impossibilité, terminer par la visite d'un prestataire.

Antoine Beco précise que cela avait déjà été évoqué et c'est bien une volonté de notre part de le réaliser.

M. Leymat apprécie ce codir en mode participatif.

Matthieu Giethlen revient sur les actions qui sont réalisées pour capter la clientèle de proximité et demande à l'élargir aux clientèles groupes. Camille Lachèze précise que le service commercial travaille sur la construction de nouveaux produits. Un collectif des réceptifs du Lot a été constitué (alliant pros et institutionnels), des éductours sont prévus pour les autocaristes et agences de voyage. Des webinaires seront organisés dès avril pour présenter les produits de l'OT. Nous sommes également engagés dans le Club Destination Groupes d'ADN Tourisme travaillant en lien étroit avec les opérateurs de voyages.

Yoann Heurtevent demande si la réécriture d'un contenu de page web d'un pro est payante. Samuel Beaufreton ajoute que cela est fait prioritairement pour ceux qui sont en vente en ligne et qu'il s'agit d'un service non payant à ce jour.

- **Questions diverses :**

- Réouverture des bureaux d'accueil :

Aujourd'hui, les BIT de Collonges et Rocamadour Cité sont ouverts.

Nous devions rouvrir à Pâques tous les bureaux saisonniers, un choix a été fait avec les membres du CSE, de reporter l'ouverture au 19 avril.

Trois saisonniers ont été recrutés sur 12 à ce jour. Nous espérons de belles vacances de printemps mais préférons être prudents.

Nous élargissons l'amplitude horaire du standard téléphonique.

- Relance des bornes :

Le protocole de notre fédération nationale ADN Tourisme n'est pas favorable à une remise en fonction des bornes (désinfection écran tactile impossible)

Matthieu Giethlen interroge : nous évoquons souvent des aides de financement néo-aquitaines mais peu de la région Occitanie. Camille Lachèze répond que nous travaillons avec le CRTL Occitanie sur des actions de communication. La région Occitanie participe au financement de projets d'investissement du territoire notamment via le dispositif "Grands Sites Occitanie". Elle participe notamment au financement du nouveau BIT à Rocamadour.

Le président remercie les participants.

La séance est levée à 17h.

Le Président,
Antoine Béco