

COMPTE RENDU DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2023 SUR 2022 DE L'OFFICE DE TOURISME DES CÉVENNES AU MONT LOZÈRE

le 22 mai 2023 à Saint Privat de Vallongue

Membres présents

Cf. feuille de présence

Membres excusés représentés par pouvoir

- Gîte Le Gai Soleil, Gilles Mercier, donne procuration à Josiane Dulac
- Gîte d'étape et tables d'hôtes La ferme de Patience, Catherine Brame, donne procuration à Laurent Plantier
- Association du CFD à la ligne verte, Guy Benoit, donne procuration à Michel Turc
- Association Le Relais de L'Espinass, Camille Lecat, donne procuration à Justine Flandin
- Mas du Coupétadou, Marc Gervais, donne procuration à Mariette Emile
- Hôtel La Lozerette, Pierrette Agulhon, donne procuration à Jean-Paul Velay
- Gîte Ispaéva et Alberguère, Marcel Savajol, donne procuration à Hubert Pfister

Autres membres excusés

- Président de la CC Cévennes Mont Lozère, Michel Reydon
- Association de Valats en Pélardons, Jeanine Oberti
- Cévennes évasion, Laurent Chalvet
- Château de Cambiaire, Éric Pagès
- Chambres d'hôtes Le Poulailler des Cévennes, Jean-Marie Causse
- Gîtes du Chastel, Béatrice Cadier
- Grandeur Nature, Ben Ballini

Bilan moral de l'office de tourisme

Monsieur Laurent Plantier, Président de l'office de tourisme (OT), accueille l'ensemble des présents à l'Assemblée Générale, les remercie pour leur présence et leur participation et remercie également la municipalité de Saint Privat de Vallongue de nous accueillir dans leurs locaux. Il présente les grandes lignes de l'année passée, les enjeux à venir sur notre territoire, les nombreux projets en cours ainsi que les membres de l'équipe.

Validation du CR 2022 et rapport du commissaire aux comptes

Le commissaire aux comptes présente le compte de résultat 2022.

Il annonce le déficit de plus de 26 000€ de l'OT sur l'année 2022, il précise également que les deux postes de dépenses les plus importants sont les frais généraux et les frais de personnel.

Laurent Plantier explique ce déficit par les différentes augmentations du SMIC et du point d'indice des offices de tourisme qui suivent l'inflation générale de l'année 2022.

Il est rappelé que l'OT reste une association avec une mission principale de Service Public, et qu'il ne peut augmenter de façon exponentielle le chiffre d'affaires. Il est également indiqué que la force de l'OT reste ses employés qui réalisent une grande partie des missions en interne, comme toutes les éditions qui sont réalisées par les salariés.

Laurent Plantier et le commissaire aux comptes précisent qu'un budget de 208 000€ ne représente pas un budget très important pour 7,6 ETP, et que les salaires restent dans la tranche basse des salaires des offices de tourisme.

Le Commissaire aux comptes explique que le résultat négatif de l'année 2022 n'a rien d'alarmant, car l'OT possède des fonds associatifs suffisants pour permettre à l'association de continuer à fonctionner normalement, il précise cependant que cette situation ne devra pas perdurer ainsi sur les prochaines années car l'équilibre financier de l'association pourrait être fragilisé.

Pour finir, le Commissaire aux comptes certifie que les comptes sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association à la fin de cet exercice.

Il précise ensuite que la mission de son cabinet sur 6 ans arrive à son terme et que si l'office de tourisme souhaite continuer à travailler avec son cabinet il conviendra de renouveler le contrat cette année.

Vote du rapport du commissaire aux comptes 2022

Le rapport financier 2022, validé par notre cabinet comptable – AGC Lozère –, et notre commissaire aux comptes – Axiome Audit – est voté à l'unanimité.

Vote du renouvellement du contrat avec le cabinet Axiome Audit

Le renouvellement du contrat avec notre commissaire aux comptes – Axiome Audit – est voté à l'unanimité.

Validation du BU prévisionnel 2023

Le budget prévisionnel 2023 dans son ensemble est présenté par Laurent Plantier.

Modification date de clôture bilan comptable

Laurent Plantier propose de clôturer le bilan comptable au 30 novembre au lieu du 31 décembre, pour permettre aux comptables de nous envoyer nos bilans plus tôt dans l'année et ainsi de programmer notre AG avant le début de la saison.

Après discussion de l'assemblée, l'OT conserve la clôture de ces comptes au 31 décembre, il est décidé d'imposer à notre cabinet comptable des délais à respecter pour la finalisation de notre bilan comptable. Laurent Plantier demande tout de même à ce qu'une étude soit menée pour démarcher un nouveau cabinet comptable.

Bilan d'activité 2022

Fréquentation :

La fréquentation des bureaux d'accueil de l'OT de janvier à octobre 2022 est de 16 295 visiteurs. Les chiffres traduisent une forte tendance de retour à la normale avec des niveaux correspondants aux standards 2018 – 2019.

En quelques mots, la saison 2022 a connu une très bonne fréquentation, portée par les visiteurs français mais aussi étrangers. La saison 2022 nous apporte des résultats satisfaisants au vu du contexte économique et géopolitique inédit ainsi que des conditions climatiques exceptionnelles qui nous ont touché l'année passée.

En ce qui concerne les réponses aux demandeurs d'information, les envois par mail sont en légère baisse par rapport à 2021. Le standard téléphonique, avec 2668 appels recensés pour des demandes d'informations touristiques, est moins sollicité qu'en 2021. Les envois courriers sont minoritaires mais restent stables. Les visiteurs passent plus facilement par le téléphone ou par la recherche en direct sur notre site internet afin d'obtenir des informations.

Chiffre d'affaires et boutique :

La boutique de l'OT a réalisé un chiffre d'affaires de 28 746.89 € de janvier à décembre 2022. Il est en baisse de 10 % par rapport à 2021 mais en hausse de 11,6 % par rapport à 2019.

Les visiteurs présents dans nos OT avaient un pouvoir d'achat moins important (la crise économique subie en cette année 2022 a créé des freins aux dépenses des visiteurs en plus de diminuer le pouvoir d'achat).

Actuellement, la boutique au Pont de Montvert nous permet de générer le volume de ventes le plus important. Le projet d'aménagement des BIT nous permettra une nouvelle présentation de la boutique plus valorisante grâce à des meubles plus adaptés et des espaces de présentation plus fonctionnels. Cela nous permettra également de développer de nouveaux produits afin de pouvoir augmenter le chiffre d'affaires de nos bureaux d'information touristiques (BIT).

Le bénéfice de la vente nous permet d'augmenter la part d'autofinancement dans le budget.

Plan d'action 2023 - 2025 :

Le plan d'action présenté a été établi en fonction des objectifs proposés par la communauté de communes (CC) dans la convention. Ce plan d'action a pour but de regrouper dans différents volets les grandes missions et les projets de l'OT.

Par la suite, chaque service de l'OT (communication, réseau-pro...) construit un plan d'action plus détaillé avec des objectifs à atteindre. A la fin de l'année, lors du bilan nous faisons un point sur les missions accomplies, les objectifs atteints ou non. Ensuite, nous menons une réflexion pour

comprendre la réalisation partielle ou l'échec de certaines missions. Vous pourrez retrouver ce plan d'action en pièce complémentaire de ce compte-rendu.

Projets structurants 2023

- Fiches randonnées :

Nous continuons à mettre à jour nos 32 fiches sentiers pour les randonnées en lien avec le PPN Mont Lozère.

- Visites de fermes :

Cette année encore nous a confirmé que les familles sont la cible la plus attirée par ces visites, nous sommes à une augmentation de 30 % des visites programmées par rapport à 2021 avec 160 visites, 526 visiteurs, soit 122 de plus qu'en 2021.

Nous sommes encore dans une période de relance envers d'autres producteurs pour proposer plus de visites sur le secteur Mont Lozère, où il y en a moins de prévues.

La communication est toujours assurée par l'OT, nous apportons de la visibilité aux producteurs participants avec, des affiches, des dépliants, un site internet dédié aux visites et notre agenda d'animation, ainsi que nos newsletters en période estivale.

- Création du réseau d'itinéraire multi pratique vallées cévenoles :

Charles de l'OT a travaillé sur ce projet avec la communauté de communes sur les 2 dernières années.

Chronologie des actions en 2021 et 2022 :

- Une demande a été faite pour nommer un référent sentier.
- Des réunions avec les référents de chaque commune ont été menées pour récolter les avis, remarques et idées de sentiers.
- Charles a cartographié un premier itinéraire sur le logiciel QGIS et l'a présenté à la communauté de communes.

C'est désormais Alexandre Aubron, chargé de projet Avenir Montagne à la communauté de communes (CC) qui a repris le projet. Ce dernier précise que par rapport à la proposition de base, il a dû apporter différentes modifications suite à des précisions ou demandes de certains acteurs comme le Parc national des Cévennes. Une délibération d'attribution d'un budget dans la stratégie de la CC sera votée cette semaine, elle aura pour but de faire avancer le projet en menant le même type d'action que le Pôle de pleine nature (PPN) sur le Mont Lozère. Il informe l'assemblée qu'un appel à projet pour la création de PPN va être lancé d'ici juillet auquel la CC va candidater pour un PPN sur les vallées cévenoles, il aura besoin de l'appui de l'office de tourisme pour le dépôt de la candidature.

David Raydon précise que grâce au travail fourni par la CC et les formations de certaines personnes sur le logiciel Suricate, un maillage des entretiens des sentiers et de recueil des problèmes rencontrés voit progressivement le jour. L'office de tourisme reçoit également les signalements afin d'être informé.

- **Mise en place de la plateforme de taxe de séjour :**

➤ Qui paye la taxe de séjour ?

Tous les visiteurs doivent payer la taxe de séjour sauf, les enfants de moins de 18 ans, les titulaires d'un contrat saisonnier employés dans la commune, les bénéficiaires d'un hébergement d'urgence

➤ A quoi ça sert ?

Cette taxe sert à maintenir et développer la fréquentation touristique par la Communauté des Communes. A partir du 1er janvier 2023, l'OT est en charge de la récolte et de la gestion des déclarations de la taxe. La CC s'occupe de la régie et la comptabilité.

Le grand changement de l'année c'est l'utilisation de la plateforme Nouveaux Territoires pour les déclarations et reversements. Nous incitons tous les hébergeurs sur le territoire à activer leurs comptes sur la plateforme. Cette plateforme numérique est assez simple d'utilisation et permet également aux hébergeurs de régler la taxe de séjour par carte bancaire en quelques clics.

Voici les quelques statistiques récoltées depuis janvier 2023 :

- 262 hébergeurs pour 361 hébergements sur le territoire
- 10 111 nuitées déclarées depuis janvier pour un montant de 6 726 €

Ces chiffres ne prennent pas encore en compte les reversements des opérateurs numériques (Airbnb, Abritel, Booking...) qui arriveront plus tardivement.

Ce logiciel va permettre une récolte de la taxe de séjour plus efficace et simplifiée pour les hébergeurs. Il nous permettra également de disposer de données précises sur le nombre de nuitées enregistrées sur le territoire.

- **Projet d'équipement et d'aménagement des BIT :**

Pour rappel, ce projet a été initié en 2019 et 2 des 3 volets qui le composent sont terminés, à savoir, la création d'une version mobile de notre site internet et l'équipement des BIT en tablettes tactiles pour moderniser l'accueil. Le réaménagement des bureaux est quant à lui toujours en cours.

Voici donc les dernières informations et avancées du projet.

➤ En 2022 :

- Travaux d'étanchéité au Collet de Dèze réalisés par la CC
- Validation des plans d'agencement et d'ameublement
- Lancement d'une consultation pour le mobilier
- Réception de 3 offres, supérieures au budget
- Lancement d'un nouvel appel d'offre avec moins de mobilier pour réduire le coût
- Réception de 3 nouvelles offres, à nouveau d'un montant jugé trop élevé
- Décision de ne pas faire faire de meubles sur mesure mais de commander des meubles se rapprochant de ceux proposés.

➤ En 2023 :

- Démarches administratives avec le GAL C&C afin de vérifier que l'on respecte le cadre légal du financement par le programme LEADER
- Demande de devis pour chaque meuble indépendamment (encore en cours)
- Commande du mobilier

- Réception et installation / stockage
- Facturation
- Demande de paiement avant la fin de l'année.

Des travaux sont prévus par la CC dans certains locaux selon les plans d'aménagement mais aucune échéance ne peut encore être annoncée. Nous continuerons à travailler en collaboration avec la CC pour mener à bien ces travaux.

Démarche qualité et classement

La démarche qualité nous permet de maintenir un niveau de prestation à nos visiteurs et d'assurer la qualité de nos services. Nous avons obtenu notre classement en catégorie II le 13 avril 2021.

Nous avons obtenu la Marque Qualité Tourisme pour 5 ans en décembre 2020.

Pour garder le cap et surtout nous permettre de nous améliorer :

- Nous participons aux tests mystères à distance organisés par le CRTL Occitanie, réalisés par des étudiants de l'école supérieure de tourisme de Toulouse, une fois par an.
- Nous réalisons une auto-évaluation basée sur le référentiel de la Marque et sur le site de la DGP

Les documents (procédures, fiches d'instruction, modèles) sont régulièrement mis à jour et évoluent en fonction de notre organisation. Nous avons d'ailleurs ajouté en 2022 à notre procédure de réclamation, le fait de contacter l'hébergeur concerné avant de lui faire part de la réclamation.

On entend par réclamation, toute plainte écrite et non anonyme pour laquelle une réponse est attendue ou demandée. On appelle suggestion une réclamation anonyme.

Afin de recueillir les avis des visiteurs, nous avons déjà essayé plusieurs méthodes différentes : questionnaire papier, page Google my business ou encore QR code sur notre marque page.

Malgré tous ces moyens mis en œuvre, nous ne recevons que très peu d'avis en ligne sur nos prestations.

Actions envers les professionnels sur 2022 – 2023

Nous comptons 203 partenaires à l'OT en 2022 pour 264 structures différentes dont 53 nouvelles pour un montant total de la campagne de partenariat qui s'élève à 30 498,15 €.

➤ En 2022 :

- Poursuite de l'accompagnement sur la solution Digitalyz (outil de création de site internet à faible coût), suivi de 6 sites internet dont le plus récent est celui du camping Lou Mas del Miech, créé en 2021.
- Nouveauté 2022 : Mise en place d'une aide financière aux prestataires souscrivant pour la première fois à Direct Lozère (outil départemental de réservation en ligne) ou WeeBnB (solution qui propose des sites internet clé en main avec gestion de votre planning de disponibilités). Etant donné que ces outils sont liés à notre site internet.
En 2022 : 4 nouvelles souscriptions à Direct Lozère et 8 pour WeeBnB.

- 20 visites de prestataires touristiques dont 7 nouvelles structures ou repreneurs (visites professionnelles, de classement avec le CDT ou encore en éducteur avec l'équipe de l'OT).
- Mise à jour de l'espace pro de notre site internet, envoi de la newsletter mensuelle sur les actualités touristiques du secteur et publication de ces actualités également sur notre groupe Facebook « Entre Pro Cévennes Mont Lo' ».

➤ **En 2023**

Nous comptons actuellement 179 partenaires pour 232 structures dont 20 nouvelles pour un montant total de 28 344 €, ces chiffres restent provisoires car nous recevons toujours des partenariats jusqu'au mois d'août.

- Prolongation de l'aide financière pour une 1ère adhésion à Direct Lozère ou WeeBnB.
En 2023 : 5 nouvelles souscriptions à WeeBnB pour l'instant, nous proposons un rendez-vous pour accompagner la prise en main de l'outil à ceux qui le souhaitent.
Nous suivons toujours les 6 sites Digitalyz en ligne et les 13 sites WeeBnB.
- Changement campagne de partenariat 2023 : abandon des 2 packs anciennement proposés, pour nous diriger vers une solution tarifaire unique, afin de simplifier notre partenariat et rendre plus attractifs nos guides papier. Le tarif de base a été défini entre le plus bas et le plus haut tarif de notre partenariat.
- 4 visites de partenaires ont eu lieu depuis janvier 2023 et 2 reportages photo sont programmés avant la saison estivale. Nous avons également été présents sur 2 bourses aux brochures, à Mende et Alès, afin de distribuer nos nouveaux dépliants et récupérer les flyers des prestataires présents.
- Projet 2023 : proposition d'un éducteur à nos partenaires sur une nouvelle offre touristique de notre territoire, une formation sur les solutions de disponibilités et de réservation en ligne et nous souhaitons réorganiser des rencontres entre professionnels du tourisme à l'automne 2023.
Pour finir nous voulons continuer de faire évoluer notre campagne de partenariat vers une forme dématérialisée afin de réduire le coût de nos envois postaux et de simplifier la démarche pour les prestataires.

Communication 2022 – 2023

➤ En 2022 :

4 brochures ont été éditées cette année, notre guide destination, hébergements, gastronomie et notre carte touristique.

Notre site internet a généré 109 636 dont plus de 50% sur la version mobile. Il faut également souligner que nous avons un excellent taux de rebond de seulement 3,5% qui nous démontre bien que le visiteur trouve un intérêt à naviguer sur notre site et n'arrive pas dessus par hasard.

Les réseaux sociaux de l'OT ont eux-aussi eu du succès avec une augmentation de 10,6 % des abonnés sur Facebook et 8,5 % pour Instagram.

Les interviews radio et la newsletter d'animation ont été maintenues.

En ce qui concerne les plans de villages, ceux du Collet de Dèze et de Vialas ont été terminés et édités.

➤ En 2023 :

Le plan de Sainte Croix Vallée Française sera terminé avant la saison estivale.

Nous avons également comme projet de créer une carte recensant tous les artisans d'art du sud Lozère en partenariat avec l'AMAC.

Les éditions 2023 sont presque terminées : le guide destination, hébergements et la carte touristique sont déjà imprimés et distribués dans nos bureaux. Le guide gastronomie est en cours d'édition, il reviendra sous une forme un peu différente avec des informations complémentaires et le nom de « Guide Terroir ».

Le site internet a toujours du succès actuellement mais quelques bugs sont constatés, Nous sommes en collaboration avec l'agence lozérienne AFA, afin de régler ces bugs avec rapidité.

Les réseaux sociaux ne cessent d'augmenter progressivement en nombre d'abonnés, nous en espérons 10 000 sur Facebook et 5 000 sur Instagram d'ici la fin de l'année.

Pour finir, nous avons été présents sur plusieurs événements depuis le début de l'année comme le salon du randonneur, le salon de la Lozère à Marseille, la fête du pélardon ou encore la fête de l'arbre. Et nous serons présents sur d'autres au cours de l'année comme la fête de la transhumance des Ayres ou encore la semaine du goût.

Clôture de l'Assemblée générale

Laurent Plantier clôture l'AG et remercie l'ensemble des participants de s'être déplacé et mobilisé pour l'office de tourisme. Le bilan 2022 plus complet sera également transmis par mail avec le compte-rendu.

Les membres de l'assemblée ont partagé un verre de l'amitié à l'issue de cette rencontre.