

 Avenue André Mercier- 15800 Vic sur Cère tourisme@carlades.fr	COMITE DE DIRECTION OTI CARLADES		Nb de pages	Date de réunion
			2	25 mai 2018 – 14h30 Maison du Tourisme – Vic sur Cère
	Objet	Compte Rendu du Comité de Direction de l'OTI		
Le 25 mai 2018 à 14h30, les membres de l'Office de Tourisme du Carladès se sont réunis à la Maison du Tourisme à Vic sur Cère, conformément aux articles L.5211-1, L.5211-2 du CGCT.				
Présents : Jean VERDIER, Jean-Baptiste BRUNHES, Michel AMOUROUX, Michel ALBISSON, Christian GREGOIR, Patrick VIAUD, Dominique BRU, Vincent FAGES, Olivier BRESARD, Jean SERGUES, Sylvie DUCLOS, Catherine LALLEMENT. Pouvoirs : Linda BENARD, Christophe HUGON, Sophie DELHAYE Secrétaire de séance : Michel Amouroux				
Nombre de membres titulaires + suppléants en exercice : 23T + 23 S = 46 Nombre de présents : 11 / 46, votants : 10 + 3 pouvoirs = 13/ 23 Nombre de personnes présentes parmi les invités = 8				

Pièce jointe :

- présentation diffusée en Comité de Direction

Retrouvez tous les éléments sur l'espace Pro réservé aux membres du Comité de Direction de l'Office de Tourisme www.carlades.fr (mdp @Carlades_Pro)

Déroulement de la réunion :

- rappel sur les missions de l'OT, l'équipe permanente
- point sur le label Qualité Tourisme – bilan qualité 2017
- la communication touristique aujourd'hui
- les actions participatives proposées par l'OT - Réseau d'ambassadeurs

Les missions de l'Office de Tourisme sont en perpétuelle évolution, au même rythme que les modes de consommation des vacances ! Aujourd'hui, nous devons travailler la destination Massif Cantalien (en nous intégrant dans une démarche régionale), être présent sur le web (d'une façon nouvelle, collaborative). Nos clients attendent des bons plans, des conseils d'amis, des adresses et coins secrets. Le bouche à oreille aujourd'hui a encore davantage d'impact avec les sites d'avis.

Nous sommes tous relais et expert local de notre destination, dans notre connaissance des sites, dans nos passions, etc. L'OT souhaite travailler avec un réseau d'ambassadeurs pour répondre à cette tendance de partage et d'expérientiel, pour apporter une réponse hyper personnalisée aux clients, leur permettre de vivre chez nous comme un « local ».

QUESTIONS DIVERSES

- chemins de randonnées pédestres et VTT = les dossiers ont été déposés depuis longtemps auprès des financeurs, mais la Communauté de Communes attend toujours accords des Fonds Européens (FEADER), peut-être pour l'automne.
- Les VTT à assistance électrique sont commandés car la Communauté de Communes a demandé l'autorisation de démarrage anticipé des travaux. Le produit « Le Massif Cantalien à vélo » est en cours de construction : les hébergeurs pourront à terme réserver des VTT pour leurs clients, un organisme de gestion sera désigné pour gérer les transferts de vélos, une zone de stockage est prévue sur Thiézac.
- chemin de d'Artagnan : de l'Ariège à Maastricht projet qui passerait sur le territoire de la CABA (liaison possible avec nos sentiers et ceux de Carlat et Labrousse)
- inventaire du patrimoine refait et complété par Jacques Mansuy = disponible en 2 exemplaires dans chaque mairie.
- Internet territorial : couverture complète possible d'ici 2020 par une couverture 4G haut débit (pylône construit à Jou/Monjou).
- navettes vers la station toute l'année ? le tourisme et les transports sont de la compétence de la Région qui a validé la place centrale de cette question dans le développement du tourisme 4 saisons (dossier Massif Cantalien validé), et a donc donné son accord pour réaliser une étude globale sur la mobilité en 2019. Il s'agit de faire le point sur l'existant (bus des neiges, navettes, train, voies douces, équipements, etc.) en associant tous les acteurs responsables pour raisonner l'organisation et négocier l'avenir.

- Les participants regrettent que l'ensemble des projets évoqués et du travail réalisé ne soient pas connus des habitants (déficit de communication en local).

1 – BILAN QUALITE 2017

Le 18 mai 2017 l'Office de Tourisme a obtenu pour la 2^{ème} fois le label Qualité Tourisme. Si le premier audit était axé sur la mise en place des procédures, le 2^{ème} était tourné sur le management et les lignes éditoriales.

Fin 2016, Office de tourisme de France a engagé des réformes du référentiel afin de l'alléger et de se concentrer davantage sur les démarches de progrès et notamment « La qualité de la destination ».

Suite à ces réformes, l'OT a opté pour un suivi des avis clients par les sites dédiés tels Tripadvisor ou Google + plutôt que la diffusion systématique des questionnaires à l'accueil. Pour autant, ils sont toujours en service et disponibles pour les clients qui le souhaitent.

Vous trouverez un bref rappel des différentes enquêtes menées auprès des prestataires et des clients en séjour ou de passage sur le Carladès l'an passé. Nous vous invitons à découvrir le bilan complet à partir de notre blog professionnel : carladespro.wordpress.com

2 – AMBASSADEURS DU CARLADES

Chaque personne propose ses idées pour mettre en valeur le Carladès et promouvoir la destination :

- créer des animations autour de thématiques encore inexploitées (Vic thermal, Histoire et généalogie vocale comme par exemple = cimetièrre et personnages illustres)
- obtenir des témoignages de passionnés pour le blog de l'Office de Tourisme (sur le trail , la randonnée, la moto par exemple)
- réaliser des reportages photos sur des animations ou sur des sites de visites (ou thèmes Flore / Faune)
- répondre à des interviews pour parler d'un site ou d'une animation en particulier
- fédérer des bénévoles du territoire qui travaillent sur la même thématique mais de façon isolée, partager leurs ressources (vidéos réalisées par des associations pour de la promotion par exemple)
- tester des activités ou visiter des hébergements pour en parler ensuite
- améliorer les échanges et la communication entre les prestataires, communiquer sur les activités ouvertes hors vacances scolaires.
- s'associer au RERS si besoin (échanges participatifs)
- améliorer l'accueil dans les restaurants et hôtels = lien avec le projet de territoire.

En dehors de ces propositions il est apparu l'émergence de nouvelles tendances et notamment « le mixte entre travail et vacances », et la nécessité de collecter les témoignages de clients = création d'une relation gagnant / gagnant entre le prestataire et l'OT.

L'Office de Tourisme a fait la liste des potentiels ambassadeurs présents ou qui se déclarent par ailleurs, avec les thèmes qui peuvent les intéresser (interview, portrait, animation, randonnée, écriture, patrimoine, photo, accueil...). Tous les ambassadeurs seront invités à signer la charte de l'ambassadeur en cours de création. Certains ambassadeurs transmettront directement des éléments à l'OT, d'autres seront contactés dès que le projet qui les intéresse sera en cours de réalisation (documentation, jeu d'aventure, etc.).

Très belle réussite pour cette démarche en Carladès qui rassemble déjà près de 25 intervenants occasionnels, dont une dizaine d'ambassadeurs qui seront amenés à participer régulièrement à l'animation de notre destination.

Prochain RDV le JEUDI 31 MAI à 9h30 = Portes ouvertes à la Maison du Tourisme