



République française
Département de la Lozère
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES GORGES CAUSSES CÉVENNES

Séance du 13 juin 2024 à 18 heures

Date de Convocation 06 juin 2024

Membres en exercice : 35	<p>L'an deux mille Vingt-quatre et le 13 juin, l'Assemblée régulièrement convoquée, s'est réunie sous la présidence de Monsieur Henri COUDERC,</p> <p>Présents : Henri COUDERC, Flore THEROND, Alain CHMIEL, Alain ARGILIER, René JEANJEAN, François ROUYEYROL, Gérard PÉDRINI, Daniel GIOVANNACCI, Christian ALBARIC, Bdeia AMATUZZI, Patrick BOSC, Martine BOURGADE, Michel CAPONI, Marie-Thérèse CHAPELLE, Régine DOUSSIERE, Maurice DUNY, Pierre HERRGOTT, Sylvette HUGUET, Jaclyn MALAVAL, Jean-Luc MICHEL, Sébastien MOREAU, Roselyne PRADEILLES, Vincent PRATLONG, Gisèle ROSSETTI, Gilles VERGELY,</p> <p>Représentés : Serge VEDRINES pouvoir à Henri COUDERC, Damien ARMAND pouvoir à Flore THEROND, Francis DURAND pouvoir à Daniel GIOVANNACCI, Serge GRASSET pouvoir à Sylvette HUGUET, Claudie MARTIN-PASCAL pouvoir à Martine BOURGADE, Daniel REBOUL pouvoir à René JEANJEAN, Bernard RIEU pouvoir à Christian ALBARIC,</p> <p>Excusés : Serge VEDRINES, Emmanuel ADELY, Damien ARMAND, Michel COMMANDRE, Francis DURAND, Serge GRASSET, Claudie MARTIN-PASCAL, Daniel REBOUL, Bernard RIEU, Jean WILKIN</p> <p>Absents :</p> <p>Présents non votants :</p>
Présents : 25	
Votants : 32	
Pour : 32	
Contre : 0 Abstention : 0	

Secrétaire de séance : Monsieur Vincent PRATLONG

DELIB-2024-073 - AVENANT À LA CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS PLURIANNUELLE AVEC L'AGENCE D'ATTRACTIVITÉ TOURISTIQUE GORGES CAUSSES CÉVENNES (2024-2026)

Le Conseil communautaire,

VU les dispositions du Code Général des Collectivités territoriales et les compétences communautaires statutaires issues de l'arrêté préfectoral n° sous-pref-2021-326-001 en date du 22 novembre 2021,

VU la délibération du Conseil n°DELIB_2021_161 du 28 octobre 2021 relative à la validation de la création d'une « Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes » à compter du 1^{er} janvier 2022, sous la forme d'un EPIC : champ des missions dévolues et mode de gouvernance, avec désignation des représentants concernés,

VU la délibération du Conseil n°DELIB_2021_190 du 9 décembre 2021 relative à la validation de l'organisation de l'Agence d'attractivité touristique Gorges Causses Cévennes (établissement public industriel et commercial) par fusion création et dispositions en matière de trésorerie de ce nouvel établissement,

CONSIDÉRANT les missions que la Communauté de communes a confiées :

- Accueil et Information des visiteurs
- Promotion touristique du territoire
- Coordination des interventions des partenaires
- Mise en œuvre de la politique communautaire du tourisme et son programme local (activités de pleine nature)
- Commercialisation de prestations et de produits
- Favoriser l'adaptation de l'offre aux exigences des clientèles
- Observation et évaluation
- Organisation d'événementiels et d'animations
- Conduire une démarche qualité (classement Catégorie I)
- Exploitation et gestion d'équipements structurants
- Consultation sur les projets et expertise

CONSIDÉRANT la délibération n°2022-018 en date du 10 février 2022 relative à la convention d'objectifs et de moyens avec l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes ;

CONSIDÉRANT la décision d'attribution du label Grand Site de France, signée par le ministre le 21 mai 2024 et publiée le 23 mai 2024 au Bulletin Officiel du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire et du Ministère de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales, visant à :

- Restaurer et protéger le paysage du site
- Améliorer l'accueil et la visite
- Favoriser le développement local dans le respect des habitants

CONSIDÉRANT que, dès lors, le projet entre en phase Gestion, comprenant notamment l'animation locale du projet, en lien avec les élus, les techniciens des structures partenaires et les habitants, afin de poursuivre l'appropriation de la démarche territoriale des Grands Sites, mais aussi la mise en œuvre, en lien avec les acteurs du territoire, du programme d'actions 2024-2031 validé en Commission Supérieure des Sites, Perspectives et Paysages ;

CONSIDÉRANT les actions prioritaires identifiées dans le programme Grand Site de France 2024-2031 :

- **GESTION PÉRENNE DU GRAND SITE, GOUVERNANCE ET LISIBILITÉ**
 - Fondamentaux, valeurs et enjeux
 - Gouvernance
 - Plan de communication
 - Suivi-évaluation
- **PAYSAGES ET PATRIMOINES : restaurer, préserver, entretenir, valoriser**
 - Démarche paysagère Grand Site
 - Sauvegarde et réhabilitation du patrimoine bâti et paysager
 - Cœur patrimonial
 - Signalétique
 - Observatoire photographique du paysage
- **ACCUEIL ET DÉCOUVERTE : maîtriser la fréquentation et le développement, accompagner la qualification de l'offre, dans le respect des habitants et des enjeux patrimoniaux :**
 - Observatoire de la fréquentation
 - Schéma d'accueil

- Schéma d'interprétation et de transmission
- Activités de Pleine Nature
- Hôtellerie de plein air

➤ **ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES GESTIONNAIRES DE L'ESPACE** : assurer leur pérennité et développement, dans le respect des enjeux patrimoniaux

- Valorisation filière bois
- Pastoralisme
- Viticulture, arboriculture et trufficulture
- Zones risques incendies ou sinistrées

CONSIDÉRANT les ambitions affichées par l'Agence d'Attractivité Touristiques en lien avec les objectifs définis ;

CONSIDÉRANT la conjoncture et les orientations budgétaires retenues par la Communauté de communes pour 2024 ;

CONSIDÉRANT qu'il convient de reconsidérer et de préciser les objectifs figurant dans la convention, les indicateurs de suivi, ainsi que les moyens alloués pour exercer ces missions.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité des votants,

DÉCIDE de passer un avenant à la convention d'objectifs et de moyens sur la même durée (2023-2026) avec l'Agence d'Attractivité Touristique, pour tenir compte de la labélisation Grand Site de France et des prérogatives qui s'y rapportent, mais aussi pour actualiser les indicateurs annuels ;

APPROUVE les termes du projet d'avenant à la convention d'objectifs et de moyens à passer avec l'Agence d'Attractivité Touristique, notamment les engagements réciproques et les objectifs complémentaires assignés au-delà de l'objet statutaire de l'Agence :

- Classement de l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes
- Démarche qualité
- Taxe de séjour
- Accueil et information des visiteurs
- Billetterie et boutique
- Actions envers les habitants
- Promotion-communication
- Relations presse
- Site internet, blogs et stratégie numérique
- Éditions
- Clientèles Groupes
- Animation, visites guidées et excursions
- Grands évènements
- Labels, réseaux et partenaires
- Label Grand Site Occitanie
- Développement durable
- Relations avec les prestataires
- Observation touristique
- Gestion des équipements et valorisation des activités sport loisir nature

- Transitions écologique, énergétique et sociétale en adaptation

APPROUVE au titre de l'Annexe financière, les principaux objectifs spécifiques fixés par la Communauté de communes et partagés pour l'année 2024 ;

- **Taxe de séjour :**

Poursuite de la mise en œuvre des dispositions réglementaires pour la collecte de la taxe (service FARITAS de télé déclaration de la taxe de séjour collectée par les opérateurs numériques), information des socio-professionnels et veille qui s'y rapporte, en lien entre les équipes de la Communauté de communes et de l'Agence

- **Accueil et information des visiteurs :**

- Mise en œuvre du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).
- Poursuite du développement harmonieux à l'échelle du territoire du club des Ambassadeurs « Les P'tits locaux » (communication, élargissement du réseau et des actions de cohésion au sein de réseaux de professionnels).
- Finalisation de l'harmonisation des aménagements et équipement des BIT.

- **Promotion-communication :**

- Mise en œuvre des programmes PACT Cévennes et Gorges du Tarn.
- Développement de l'Application Gorges du Tarn Cévennes et de la communication dédiée autour de cet outil à destination de la population locale, des professionnels (cibles prioritaires) et des visiteurs (cible secondaire).
- Finalisation de l'étude relative à l'environnement numérique de l'Agence (réseaux, sites web, pratiques GRC, digital...) en vue de la refonte du site Internet en 2025.
- Implication dans l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie Destinations digitales, initiée dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt national et porté par le Grand Site de France

- **Labels, réseaux et partenaires :**

- Implication dans la phase Gestion du label Grand Site de France, décerné officiellement le 21 mai 2024, à travers la participation de l'Agence à des temps forts ou des ateliers de travail se rapportant à la mise en œuvre du plan d'action 2024-2031. L'enjeu est de gagner en cohérence avec la labellisation tout en respectant un cahier des charges et des méthodes de travail spécifiques au label, en lien avec la Chef de projet et l'équipe dédiée.

- **Relations avec les prestataires :**

- Sur la base des conclusions de l'étude de Stratégie Commerciale de Destination, l'Agence poursuivra le développement des partenariats avec les Offices de tourisme voisins et le Comité départemental de la Lozère, afin de permettre la création de produits touristiques packagés et rendre possible la vente de ces prestations dans le respect de la réglementation en vigueur. L'Agence s'attachera ainsi à conventionner avec ses partenaires de façon à rendre cette action pérenne durable dans le temps.

- **Gestion des équipements et valorisation des activités sport loisir nature :**

- Le projet d'extension de la Via Ferrata de Rousses devra être finalisé en 2024 (conception, autorisations) avec un fonds de concours financier de la Commune. L'Agence sollicitera la Communauté de Communes Gorges Causses Cévennes afin de s'appuyer sur sa compétence en matière de rédaction et de suivi de marchés publics.
- Déploiement du dispositif Pôle Pleine Nature (label attribué à l'Agence en 2023), à travers la convention avec le Massif et la mise place des instances liées à la gouvernance.
- Mise en œuvre du plan d'actions Destination France - Itinérance touristique.

- **Transitions écologique, énergétique et sociétale en adaptation au changement climatique :**

- Les incidences du changement climatique sont sans précédent sur le territoire communautaire, comme en attestent les intenses incendies de l'été 2022, l'étiage précoce et conséquent de la rivière Tarn et de ses affluents durant cette même saison, ou encore les difficultés liées à la mobilisation de la ressource en eau potable, avec une situation sous tension qui perdure. Dans ce contexte, il est impératif qu'un travail d'accompagnement et d'anticipation soit engagé à destination des socioprofessionnels (fiches réflexes, changements des pratiques, mises en œuvre de solutions adaptées...), notamment en relais des actions de sensibilisation et des opérations conduites par la Communauté de communes et le label Grand Site de France.
- Activation au besoin et entretien de la démarche visant à gérer une Gestion de crise en matière de communication initiée en 2023.
- Accompagnement des professionnels autour de la transition et des changements de pratiques. Un discours et des actions potentielles à mener au sein de l'Agence sont à travailler. De même une étude-action portant sur les risques psycho sociaux liés à la transition pourrait être menée en lien avec les professionnels du tourisme, en vue de faciliter l'émergence de modèles résilients.

APPROUVE les indicateurs de suivi actualisés se rapportant aux objectifs définis :

1. Classement de l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes

L'Office de Tourisme Gorges Causses Cévennes est classé en catégorie I depuis le 8 juillet 2022, pour une période de 5 ans. Le maintien de ce classement demeure indispensable.

Indicateur : Maintien en Classement Catégorie 1.

2. Démarche Qualité

Dans l'objectif de maintenir et améliorer le niveau de services et le classement de l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes en catégorie 1, il est demandé à l'Agence d'inscrire son action dans le cadre de la poursuite de la démarche qualité validée par l'obtention de la marque « Qualité Tourisme ».

Indicateur : Maintien de la Marque Qualité Tourisme et respect des engagements.

3. Taxe de séjour

En vertu des articles L2333-26 à L2333-47, R2333-43 à R2333-57, L5211-21 et R5211-6, la taxe de séjour est instituée en faveur de l'Agence d'Attractivité touristique, qui supporte les charges liées à l'accueil des touristes. Elle est levée et perçue par Communauté de communes Gorges Causses Cévennes, qui en reverse le produit intégral à l'Agence. Les caractéristiques (nature au réel ou au forfait ; période d'application ; grille tarifaire par type d'hébergement ; éventuels abattements et taux d'abattement) sont votées par la Communauté de communes, sur proposition de l'Agence.

Les régisseurs de recettes de la Taxe de séjour (titulaire et mandataire) sont désignés au sein de l'équipe de l'Agence d'Attractivité et deux agents sont mis à disposition pour privilégier la proximité avec les socioprofessionnels et effectuer les missions d'information des hébergeurs, de collecte de la taxe de séjour et de veille réglementaire, dans le compte de la Communauté de communes. De même, la Communauté de communes désigne au sein de son équipe un agent en charge de la coordination et des opérations liées au reversement du produit de la taxe de séjour à l'Agence.

Le produit de la taxe de séjour perçue par la communauté de communes Gorges Causses Cévennes sera reversé mensuellement à l'Agence d'Attractivité touristique Gorges Causses Cévennes, afin de ne pas grever la trésorerie de l'Agence d'attractivité touristique Gorges Causses Cévennes.

Indicateurs : Maintien du Montant perçu / Taux de perception – Bilan actualisé annuel

4. Accueil et information des visiteurs

L'accueil et l'information des visiteurs sont effectués au sein de 5 Bureaux d'information Touristique (BIT):

- Toute l'année au sein des BIT de Meyrueis, Sainte-Énimie, Florac
- 2 mois de l'année au sein du BIT de la Malène (Juillet et Août);
- 3 mois de l'année au sein du BIT d'Ispagnac (du 15 juin au 15 septembre)

L'Agence s'engage à ouvrir ses accueils physiques dans le respect des obligations liées au classement de l'Agence en catégorie 1 (sous réserve d'évolution des critères de classement).

Un service de réponse à distance est organisé via :

- Un standard à numéro d'appel unique pour l'ensemble de la destination : 04 66 45 01 14
- Un outil de Gestion relation Client (GRC) : Gestion des demandes / réponses par mail et courrier (en lien avec la démarche Qualité)
- Un site web de l'Agence www.cevennes-gorges-du-tarn.com disposant de la technologie Responsive Web Design pour une optimisation de la présentation sur les supports embarqués (mobiles et tablettes).
- Un service de messagerie instantanée à disposition des internautes sur le site de l'Agence qui permet de répondre instantanément à leurs demandes.

L'Agence d'Attractivité touristique mettra en œuvre les préconisations du schéma d'accueil et de diffusion de l'information validée par le comité de direction dont notamment la création de point d'accueil au sein des établissements touristiques pour compenser la baisse de fréquentation dans les bureaux d'information touristique.

Indicateurs :

- Nombre de visiteurs accueillis au sein de chaque BIT
- Mesure de la satisfaction des visiteurs (en lien avec la démarche qualité)
- Bilan qualitatif et quantitatif lié à l'accueil à distance (fréquentation du site, mails, chats, courriers...)
- Bilan quantitatif et qualitatif du club des Ambassadeurs des « P'tits locaux » : nombre, typologie, répartition géographique, implication des acteurs, communication.

5. Billetterie et boutique

Il est demandé à l'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes de favoriser des opérations de vente de spectacles, d'excursions, de visites guidées, d'activités sportives de pleine nature et événements divers. Pour ce faire, l'Agence s'appuiera en priorité sur les technologies numériques actuelles permettant la vente et le paiement en ligne de prestations.

Néanmoins, l'Agence se réserve le droit de ne pas développer ce service si l'ensemble des conditions nécessaires à la bonne réalisation de cette action ne sont pas requises (problème de personnel, dysfonctionnement des outils temporaires, manque de définition précise du partenariat avec l'association ou l'organisme demandeur...).

L'Agence se réserve aussi le droit de ne pas développer ce service si la vente de la prestation est déjà possible sur un autre lieu ou sur un site déjà existant.

Dans le cas où l'ensemble des conditions sont favorables, l'Agence devra veiller à se doter d'outils nécessaires au bon fonctionnement de ces ventes. Il sera laissé à son appréciation notamment le mode de paiement requis (espèces et/ou chèques et/ou carte bancaire...).

Sans qu'une rentabilité soit recherchée pour ce service, l'Agence devra être rémunérée par les prestations vendues, sous forme de commission à hauteur de 5%.

Par ailleurs, afin de répondre à une demande forte et dans la continuité de sa mission d'accueil, l'Agence proposera à la vente sur les sites de Sainte-Énimie, Meyrueis, Ispagnac et La Malène des cartes, des topo-guides de randonnées et tout autre ouvrage.

Au sein de la Maison du tourisme et du Parc national des Cévennes, la gestion de la boutique est assurée par le Parc national des Cévennes.

Indicateurs :

- Nombre de prestations et produits en vente
- Nombre de partenariats
- Chiffre d'affaires réalisé en billetterie
- Chiffre d'affaires réalisé en boutique
- Marge réalisée

6. Actions envers les habitants

L'Agence pourra mener des actions ciblées envers les habitants et ce dans plusieurs buts :

- Améliorer la connaissance du territoire par ses habitants afin qu'ils puissent devenir ambassadeurs, guides du territoire auprès de leur famille, réseau...
- Augmenter la consommation de produits touristiques à l'échelle locale
- Que l'agence soit reconnue comme lieu de rencontres entre les acteurs du territoire
- Des actions spécifiques seront menées en ce sens et auront pour objectif de valoriser le territoire, l'action de l'EPIC et de la Communauté de Communes Gorges Causses Cévennes.

L'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes a défini dans ses cibles prioritaires les publics en recherche d'une installation durable en milieu rural afin d'y exercer une activité touristique ou non. Des personnes motivées par la recherche d'une vie dans un territoire à faible densité, au sein d'un environnement préservé doté de services modernes dont notamment le réseau Fibre.

L'Agence pourra déployer des actions, en fonction des moyens financiers alloués, visant à dynamiser l'accueil des nouveaux arrivants au sein de la destination. Une valorisation du territoire sera également réalisée auprès de ce public cible qui deviendra les « ambassadeurs » de demain.

Un travail autour des tiers-lieux sera également mené en lien avec l'ouverture des bureaux d'information touristique.

Ce travail sera réalisé en partenariat avec les différents organismes en charge de la thématique de l'Accueil à l'échelle départementale, communautaire et du Pôle d'Équilibre Territorial et Rural.

Indicateurs :

- Type d'actions réalisées
- Bilan quantitatif et qualitatif des actions

7. Promotion-communication

L'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes devra développer la notoriété de la destination Gorges Causses Cévennes sur le marché français en mettant des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices. Cette stratégie sera précisée dans le cadre d'un plan marketing pour la période 2022-2028 et sera déclinée en plans d'actions annuels.

La définition d'un positionnement à l'échelle de la Communauté de Communes s'intégrant à un positionnement plus global à l'échelle des Gorges du Tarn en partenariat avec les offices de tourisme voisins et les comités départementaux du tourisme de la Lozère et de l'Aveyron (dans le cadre du Programme Pacte) constituera le support privilégié pour accompagner les actions de promotion communication.

Pour les marchés étrangers, l'Agence intégrera ses actions dans le cadre d'une collaboration avec le CDT, le CRT et Atout France, dont il est membre.

Le Comité de direction déterminera la répartition des moyens alloués à la promotion et validera le plan marketing ainsi que les plans de communication annuels.

Pour ses diverses actions de communication ainsi que pour mise à disposition de la presse, l'Agence aura pour mission de gérer une photothèque - vidéothèque en partenariat avec d'autres organismes. Elle veillera à enrichir régulièrement celle-ci par l'achat d'images libres de droits.

Indicateur : Mise en œuvre et respect du plan de communication

- Respect des cibles

- Bilan quantitatif et qualitatif des actions menées dans le (Région, OT/ CDT/ADT/PNR/ PN)
- Type d'actions réalisées
- Bilan quantitatif et qualitatif des opérations menées par l'Agence

8. Relations presse

L'Agence d'Attractivité Touristique Gorges Causses Cévennes doit être active dans le cadre des relations presse afin de générer des reportages qualitatifs sur la destination.

Des accueils presse seront organisés, notamment en collaboration avec le CDT, le CRT et Atout France. L'Agence peut aussi être amenée aussi à accueillir des journalistes, des blagueurs, des influenceurs qui lui en feront la demande directement ou qu'elle aura elle-même sollicités.

La presse quotidienne nationale ou régionale sera informée régulièrement des animations, évènements, actualités et nouveautés.

Indicateurs :

- Nombre de journalistes reçus
- Nombre d'articles ou reportages diffusés
- Bilan quantitatif et qualitatif des actions menées en partenariat avec des organismes partenaires (CDT, CRT, Grand Site de France...)
- Nombre de contacts avec des influenceurs
- Bilan quantitatif et qualitatif des actions sur les réseaux sociaux

9. Site Internet, blogs et stratégie numérique

L'Agence est dotée d'un site web www.cevennes-gorges-du-tarn.com.

Véritable vitrine du territoire, le site dispose d'outils performants à disposition des clients potentiels et des professionnels du tourisme.

L'Agence s'engage à y actualiser les informations très régulièrement (hébergement, activités, sorties, agenda...) et à apporter des améliorations ou adaptations aussi souvent que nécessaire.

Elle s'engage aussi à sensibiliser, former, accompagner les professionnels de la destination à l'utilisation des outils déployés sur le site et visant à remettre à jour les informations relatives à leur établissement en toute autonomie (outil VIT Tourinsoft).

Par ailleurs, l'utilisation des nouveaux supports d'accueil numérique sera privilégiée en lien avec les outils développés par le CDT de la Lozère.

En parallèle, l'Agence aura toute amplitude à développer des services innovants proposés à ses partenaires tels que les outils favorisant la réservation en ligne de prestation (WeebnB, Sumup, plateformes spécifiques de réservation...).

Indicateurs:

- Nombre de visites sur le site web
- Éléments d'interprétation issus de l'outil Google Analytics
- Mise en place effective d'un outil permettant de quantifier les visiteurs du site n'ayant pas acceptée les cookies et donc non comptabilisés à présent dans les statistiques
- Partenariat avec le CDT Lozère en vue de partager le fichier clients et de l'utiliser afin de développer des newsletters communes
- Mise en conformité à la RGDP du fichier clients avant mutualisation avec le CDT Lozère
- Développement d'un AMO Environnement numérique en amont de la refonte du site web
- Indicateurs relatifs à l'Application Gorges du Tarn Cévennes

10. Éditions

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de l'E-tourisme, l'Agence devra maintenir l'édition de brochures adaptées aux besoins des prospects et des visiteurs. Sont particulièrement visés les documents relatifs :

- Aux hébergements
- À la restauration
- Aux activités

- Aux sites à visiter
- Au tourisme d'affaires

Par ailleurs sont édités les plans de villages disposant d'un BIT.

La mention des prestataires sur ces documents peut être payante. Le Comité de direction fixe les tarifs des espaces qui leur sont dédiés.

Indicateurs :

- Types de brochures et nombre d'exemplaires
- Nombre de prestataires partenaires présentés par brochure
- Bilan qualitatif des brochures et évolution suivie

11. Clientèles Groupes

L'Agence a mené en 2023 une étude autour de la commercialisation.

Notre destination est largement présentée dans les médias nationaux et internationaux, cependant elle ne bénéficie pas toujours de retombées touristiques et économiques au rendez-vous. Durant cette étude, l'on a pu s'interroger quant à la « force de vente du territoire », la capacité des prestataires à vendre des prestations en ligne, l'organisation territoriale vis-à-vis de la clientèle groupe et de ses attentes, les possibilités d'acheter à distance des prestations d'accompagnements d'activité de plein air, le positionnement de l'Agence vis-à-vis des opérateurs numériques....

Des actions vont être réalisées afin de mettre en œuvre concrètement les idées émises lors de cette période de questionnement et de réflexion. La création d'un nouveau site web avec des fonctionnalités nouvelles émane de cette démarche tout comme la volonté de sonder les professionnels sur la vente au comptoir des activités de loisirs au sein des BIT.

Indicateurs :

- Nombre de partenaires contactés et mobilisés
- Bilan qualitatif de la démarche

12. Animation, visites guidées et excursions

L'Agence aura la possibilité d'organiser, avec l'approbation du comité de direction, des animations visant à mieux faire connaître le territoire et ses produits.

Elle pourra également soutenir certains événements organisés par des Communes, la Communauté de Communes ou des Associations en finançant des prestations liées notamment à la communication ou à la logistique. Le contenu et les objectifs devront alors s'inscrire dans ceux définis dans la stratégie touristique définie par l'Agence.

L'Agence proposera aux visiteurs des visites guidées, des sorties. Il sera possible d'externaliser ce service auprès d'associations ou organismes spécifiques.

Indicateurs :

- Nombre et type d'animations organisées
- Nombre de participants aux animations, visites, excursions
- Satisfaction des visiteurs

13. Grands évènements

Les grands événements constituent une filière très intéressante pour l'économie touristique, en particulier hors saison.

Désormais l'Agence aura pour mission d'accompagner techniquement certaines manifestations aux retombées économiques ou médiatiques fortes. Elle proposera notamment des outils en place en son sein et répondant à une demande des visiteurs : solution de billetterie avec notamment la possibilité de bénéficier d'un outil de réservation en ligne (possibilité de partage réservation en ligne et en direct avec l'organisateur), la mise en avant de l'événementiel via la rubrique « Une » sur l'Agenda, la mise en avant sur la newsletter trimestrielle envoyée au professionnels, une proposition de mise en avant dans la newsletter dédiée aux salariés de notre partenaire Montpellier Métropole (partenariat avec la Communauté de Communes).

Indicateurs :

- Nombre d'évènements accompagnés et nature des prestations
- Nombre et nature des actions de promotion menées

14. Labels, réseaux et partenaires

L'Agence d'Attractivité Touristique veillera à être actif au sein de ces réseaux afin de profiter pleinement de leurs prestations et des mutualisations qu'ils permettent.

L'Agence sera également associée aux actions des réseaux de villes suivants:

- Petite Cité de caractère
- Plus beaux Villages de France
- Village Etape
- Stations vertes

Elle s'attachera à valoriser ceux-ci dans le cadre la promotion touristique.

L'Agence d'Attractivité touristique collaborera aux actions de ses partenaires institutionnels dans la limite de ses moyens humains et dans la mesure où cela n'interfère pas dans la réalisation de son propre plan d'actions annuel :

- ADN Tourisme
- CDT, CRTL, Région Occitanie pour le dispositif Grand Site Occitanie
- Parc national des Cévennes
- Grand Site de France
- Entente Unesco
- PETR Sud Lozère
- Chambre de Commerce et d'industrie de la Lozère
- Communes
- Adefpat

Indicateurs :

- Nombre de participations aux réunions
- Actions collectives réalisées

15. Label Grand Site Occitanie

Le plan d'actions du projet Grand Site Occitanie est copiloté par la Communauté de Communes et l'Agence d'Attractivité Touristique, en lien et en cohérence avec l'Opération Grand Site de France. Il se décline en 5 axes stratégiques:

- Préserver la qualité paysagère et gérer la fréquentation touristique, réaliser les actions prioritaires pour l'obtention du label Grand Site de France
- Améliorer et développer l'offre de découverte et de médiation patrimoniale à travers le développement des sports nature et des nouvelles technologies
- Améliorer la visibilité, la digitalisation et la commercialisation de l'offre touristique s'inscrire dans l'ère numérique tout en conservant les échanges humains
- Structurer et qualifier les filières professionnelles tourisme et sports de nature accompagner les pros pour favoriser la montée en gamme et la création de nouveaux services
- Consolider et animer la gouvernance du Grand Site fédérer les 3 CC concernées pour déployer des moyens.

L'Agence d'Attractivité touristique aura en charge, dans le cadre du plan d'actions annuel des offices de tourisme GSO, le déploiement de :

- L'Amélioration et le développement de l'offre de découverte et de médiation patrimoniale à travers le développement des sports nature et des nouvelles technologies
- L'Amélioration de la visibilité, la digitalisation et la commercialisation de l'offre touristique pour s'inscrire dans l'ère numérique tout en conservant les échanges humains
- La structuration et la qualification des filières professionnelles tourisme et sports de nature accompagner les pros pour favoriser la montée en gamme et la création de nouveaux services

En 2024, la réflexion en cours autour du devenir de ce dispositif
L'Agence participera à celle-ci.

Indicateurs :

- Participation aux ateliers de réflexion

16. Développement durable

Dans le cadre des engagements de la marque Qualité Tourisme liés au développement durable, l'Agence d'Attractivité touristique adoptera les comportements préconisés, en particulier dans la gestion des éditions papier, de la sensibilisation des vacanciers et du personnel, dans la gestion des déplacements du personnel. En 2023, l'Agence s'est lancée dans une démarche RSE.

Indicateurs :

- Nombre de réunions réalisées en interne.
- Points retenus dans le référentiel.

17. Relations avec les prestataires

Des moyens d'information réguliers seront mis en place en direction des prestataires: newsletter trimestrielle, courriers, espace pro du site internet, réunions techniques et rendez-vous personnalisés afin de diffuser les actions réalisées par l'Agence de Développement Touristique et d'Attractivité.

Une veille autour des mesures d'accompagnement des entreprises et des aides financières en vigueur sera réalisée par les services de l'Agence. Des communications et des actions spécifiques seront mises en œuvre auprès des prestataires touristiques partenaires de façon à accompagner les acteurs et optimiser l'obtention des aides sur le territoire.

Des actions spécifiques en termes d'accompagnement seront déployées auprès des structures touristiques et s'orienteront autour de 2 axes forts:

- L'accompagnement individuel
- L'accompagnement collectif

Une rencontre annuelle permettra de présenter un bilan des actions de l'Agence d'attractivité touristique et d'échanger avec les partenaires sur leurs besoins et attentes. Elle sera précédée de la rencontre bilan d'automne avec la Communauté de communes.

Indicateurs :

- Nombre de newsletters diffusées
- Bilan annuel des actions du service Accompagnement des professionnels
- Bilan de la réunion annuelle avec les prestataires

18. Observation touristique

En collaboration avec les différents partenaires institutionnels et les démarches en cours en matière d'observation, l'Agence d'attractivité touristique cherchera à mettre en place une observation efficiente de l'activité touristique sur le territoire de la Communauté de Communes Gorges Causses Cévennes.

L'analyse devra permettre de tenir à jour des statistiques sur l'origine géographique et les demandes des clientèles à l'accueil, sur les e-mails, les courriers et les appels téléphoniques reçus. Elle permettra d'avoir des informations vis à vis des flux sur son territoire via les données notamment issues de la démarche Flux vision. Des analyses sur le comportement, les besoins ou la demande des clients seront réalisées soit par enquêtes, soit par collecte d'informations éditées par divers organismes.

Un bilan de saison sera effectué annuellement en novembre.

Indicateurs :

- Enquêtes sur l'activité touristique et économique
- Analyses de comportement
- Analyse des flux
- Partenariats créés en matière d'observation

19. Gestion des équipements et valorisation des activités sport

La gestion et l'animation des acteurs de pleine nature est un élément fort de la stratégie de l'Agence d'Attractivité Touristiques Gorges Causses Cévennes. En matière de gestion et d'investissement, l'Agence aura notamment comme missions :

- D'assurer le suivi et la gestion des équipements existants : sentiers de randonnées PR et GR, sentiers VTT, via-ferrata reconnus d'intérêt communautaire. Cette mission pourra être mutualisée avec les communes-membres, notamment lorsque celles-ci disposent de moyens spécifiques permettant l'entretien, ou partagée avec ces mêmes communes qui souhaiteraient créer de nouveaux itinéraires.
- D'animer le réseau des acteurs APN,
- De mettre en avant les actions innovantes,
- De favoriser la montée en compétences individuelles et collectives,
- De développer l'expertise avec un accompagnement spécifique des porteurs de projet publics et privés.

L'Agence d'attractivité touristique s'attachera à conduire et à coordonner la stratégie sport loisirs nature à 10 ans, validée par la CC et le CODIR. L'Agence répondra à un appel à projet Pole de Pleine Nature en 2023. Ce dossier devrait permettre le financement des différentes opérations en cours et à innover.

La valorisation des activités de pleine nature est en effet un axe majeur de la stratégie touristique et s'intègre dans une démarche qui vise à sensibiliser l'ensemble des publics à la démarche développement durable. L'Agence orientera ainsi ses actions vers une approche de tourisme pédagogique et éducatif, au respect de l'environnement dans lequel évolue le visiteur. Les mobilités douces seront toujours prises en compte et favorisées dans la conception et la mise en œuvre des projets portés.

Au sein des BIT, l'embauche de conseillers séjours sensibles à l'éco tourisme permettra d'initier une démarche d'accueil différenciante en accord avec les fondements de la stratégie générale déployée.

En parallèle un travail autour de la formation des saisonniers à l'échelle de la destination. Une réflexion sera menée de façon à optimiser leurs connaissances autour de la destination.

Indicateurs :

- Dossier PPN
- Actions menées en faveur du développement durable et l'agrotourisme
- Formation des saisonniers de l'Agence
- Actions menées à destination des saisonniers

20. Accompagnement et sensibilisation des socio-professionnels et des collectivités dans le cadre des indispensables transitions écologique, énergétique et sociétale qu'impose le changement climatique et ses incidences sur l'environnement local, support des activités touristiques, de loisirs et lieu de vie des populations locales.

Les incidences du changement climatique rendent indispensable un travail d'accompagnement et d'anticipation à destination des socioprofessionnels (fiches réflexes, changements des pratiques, mises en œuvre de solutions adaptées...), notamment en relais des actions de sensibilisation et des opérations conduites par la Communauté de communes.

Indicateurs :

- Nombre d'accompagnements réalisés
- Nombre d'actions conduites
- Nombre de réunions animées

DÉCIDE que ces indicateurs de suivi des objectifs et leurs critères pourront être revus annuellement, pour tenir compte des résultats enregistrés et de l'éventuelle évolutions des attentes partagées,

Envoyé en préfecture le 21/06/2024

Reçu en préfecture le 21/06/2024

Publié le 25/6/24

Berger
Levrault

ID : 048-200069151-20240613-DELIB_2024_073-DE

DÉCIDE de percevoir et de reverser, à l'Agence d'Attractivité Touristique, la Taxe de séjour, conformément à la réglementation en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2024,

AUTORISE Monsieur le Président ou Monsieur le Vice-Président, ayant délégation, à signer la convention d'objectifs et de moyens, ainsi que, le cas échéant, l'Annexe financière annuelle avec le représentant de l'Agence,

MANDATE Monsieur le Président pour suivre ce dossier et lui **DONNE POUVOIR** pour signer tout document utile se rapportant à ce cadre partenarial.

Le Président,
Henri COUDERC



Le secrétaire de séance,
Vincent PRATLONG

A blue ink signature of Vincent Pratlong.

Le Président certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Nîmes dans un délai de 2 mois, à compter de la présente notification. Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.

