



Commission Hébergements

26 Mars 2024

ARIÈGE PYRÉNÉES
Tourisme

Les temps forts de la réunion

1. L'actualité du Réseau
2. Des ateliers autour de la gestion du SIT
3. Suivi du plan d'actions collectif 2023-2024

} + GDF

4. Echanges et retours d'expérience
5. Collecte des besoins

Partie 1 : L'actualité du Réseau d'Information Touristique Ariégeois

1. Convention RITA & GDF

Objectifs :

Formaliser le partenariat existant depuis 2009

Pour les GDF : être au clair sur notre usage de leurs données

Pour RITA : intégrer officiellement GDF09 au sein du RITA

+ l'occasion d'asseoir pour tous les éléments constitutifs du RITA :

- Sa raison d'être
- Son fonctionnement : membres administrateurs / membres contributeurs, répartition claire des rôles et des domaines de compétences de chacun
- Les droits et les devoirs

1. Convention RITA & GDF

Contenu :

ARTICLE 2 – ENGAGEMENTS

- ▶ 1. Mise à disposition de la donnée
- ▶ 2. Collecte, mise à jour, enrichissement et qualité de la donnée
- ▶ 3. Concertation et participation au RITA
- 4. Droits d'exploitation de la donnée
 - ▶ a. Diffusion à des fins de promotion touristique
 - ▶ b. Exploitation dans le cadre de l'ingénierie du territoire
 - ▶ c. Exploitation des données en lien avec la Place de Marché Départementale
 - ▶ d. Gestion interne

ARTICLE 3 – RESPONSABILITES & GARANTIES

- ▶ 1. Propriété intellectuelle
- ▶ 2. Droit à l'image
- ▶ 3. Règlement général de la protection des données
 - ▶ a. Finalité de traitement
 - ▶ b. Droit des personnes concernées
 - ▶ c. Mesures de sécurité
 - ▶ d. Transfert de données
- ▶ 4. Réclamations de tiers

Planning :

Retour hier du service juridique GDF national, étude des modifications à réaliser

En cours de validation par les OTs

Deadline : signature par les 9 membres avant fin avril

Obligation pour chacun de la lire !

2. Le fonctionnement du Réseau

Les membres Administrateurs



Les membres Contributeurs



En cours ...



CoPil

CoTech

Commissions

Groupes de travail



3. Evolution des modes de commercialisation GDF national

De quoi parle-t-on ?

01 janvier 2024 : seules les coordonnées de la centrale GDF sont affichées sur le site web GDF

01 janvier 2025 : obligation pour tous les adhérents d'être commercialisés par GDF (centrale seule ou planning partagé)

Qu'est-ce que cela implique ?

Affichage site web :

- GDF09 souhaite le retrait des infos sur le site de l'ADT (et des OTs ?). Pas de demande de GDF national auprès d'Apidae, un seul relais dptal l'a fait auprès de son ADT. Les infos continuant d'arriver par la passerelle nationale, cela signifie des coûts de développement spécifique pour seulement quelques mois.
- Quid des adhérents aux OTs qui paient pour afficher leurs coordonnées sur les sites de l'OT et de l'ADT ?

Collecte de la donnée côté SIT :

- L'enjeu est de continuer à collecter les infos de contact de l'Entité juridique (= fiche propriétaire) pour les usages internes et à des vues d'ingénierie du territoire pour éviter la double saisie.
- Pour l'OT de compléter la donnée sur des fiches GDF, au regard de la volonté de communication des socio-pro de leur territoire (a fortiori lorsqu'ils paient une adhésion).

3. Evolution des modes de commercialisation GDF national

Où en est-on ?

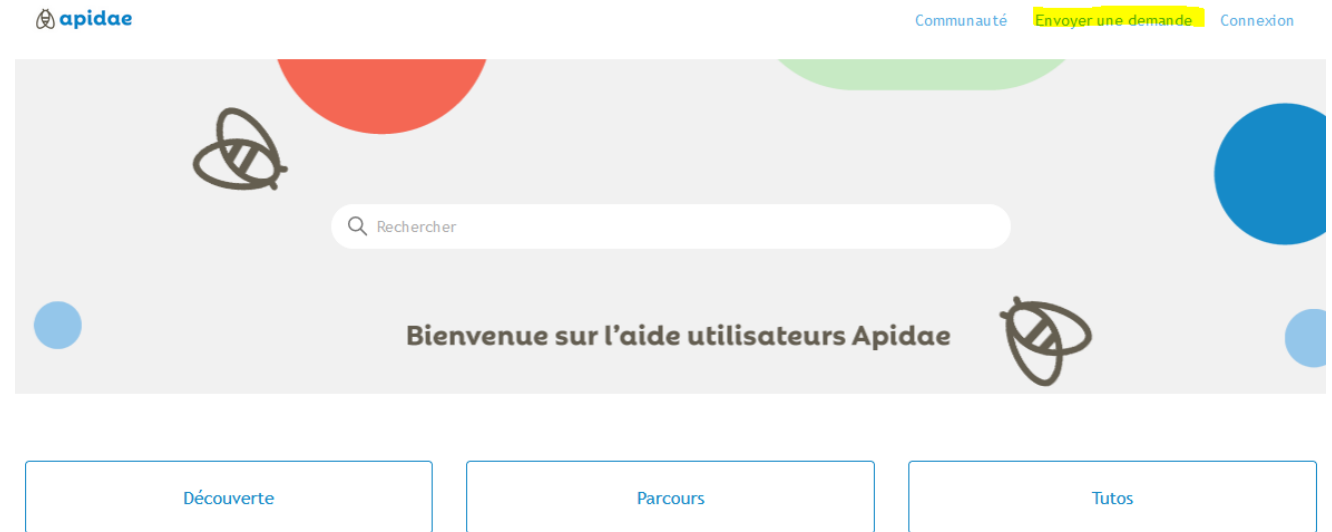
- À l'échelle 09 : divers échanges GDF-ADT + ComHeb + accords convention qui mettent à jour un besoin de clarification des enjeux de part et d'autre et surtout qui débat qui dépasse les échanges GDF09/ADT09/RITA et qui concerne le national (GDF national/ADN Tourisme ?)
- A l'échelle Apidae national : groupe de travail en cours pour définir besoins GDF/réseau Apidae, impacts pour anticiper une éventuelle modification du flux par GDF et/ou une évolution de la passerelle par Apidae si la demande est collective.

Echanges d'aujourd'hui :

- Hervé : si saisie par OT de l'offre labelisée GDF ?
- Sylvia (GDF) : non, l'OT ne peut pas utiliser la marque sans l'accord des GDF
- Céline : besoin de clarifier les droits des GDF et Ots/Adt sur l'utilisation de la marque/label GDF
- besoin réunion GDF-OTs-ADT

4. La minute tuto : la hotline

- J'ai une **question de saisie** :
 1. Je regarde le tuto RITA
 2. Je regarde l'aide en ligne Apidae
 3. Je demande à ma/mon référent SIT
 4. Je demande à Céline
 5. Je pose ma question sur la hotline
- Je souhaite **ajouter ou modifier un critère** d'une liste : la hotline !
- Je souhaite signaler un **dysfonctionnement** d'Apidae : la hotline !
- Je souhaite demander l'ajout de champ ou proposer une **évolution des fonctionnalités** d'Apidae : la hotline !



→ <https://aide.apidae-tourisme.com>

Envoyer une demande

Choisissez un type de demande ci-dessous.

-
Poser une question
Demander un critère

Partie 2 :

Les travaux pratiques : les ateliers de concertation

1. Améliorer la communication autour des procédures d'entrée et de sortie des labels

Fonctionnement actuel

✓

Bilan

✓

Propositions

Lors d'une nouvelle adhésion

En fin d'exercice un tableau récapitulatif des sorties des labels (précisant la continuité ou la cessation d'activité si connue)

=> Rachel et Pascale informent par email :

- le référent hébergement de l'OT concerné
- le référent SIT de l'OT concerné
- Céline

Rappel : quand un hébergement géré par un OT se labellise GDF ou Clévacances, la propriété de la fiche est transmise au label.

2. Mise à jour annuelle des fiches des non-adhérents

Fonctionnement actuel

✓

Bilan

✓

Propositions

OTC est concerné par une vingtaine d'offres, mettra à jour les non-adhérents pro après la campagne d'adhésion et mise à jour annuelles. OTC a l'info d'après le fichier taxe de séjour.

OTPA est concerné par 6 offres, ne compte pas les mettre à jour mais supprime la fiche d'un hébergement qui ferme. OTPA n'a pas de source si ce n'est internet.

! Céline rappelle le besoin de continuer à mettre à jour cette offre pour les besoins de l'observatoire et les missions d'accompagnement aux socio-pro de l'ADT, sans compter les bénéfices pour l'OT de maintenir un fichier prospects à jour.

3. Le travail collaboratif sur notre SIT

OBJECTIFS :

 Demander une mise à jour

Obtenir une donnée à jour et très qualifiée, être efficace en réseau, se sentir respecté dans ses missions.

PROBLEMATIQUES DE DEPART :

- Des erreurs constatées par un OT sur une fiche OT ou ADT ou par l'ADT sur une fiche OT.
- Des critères ou infos manquantes pour la bonne exploitation des fiches.
- Les DDMAJ sont parfois mal perçus.
- Difficulté à suivre lorsque traitement en nombre côté solliciteur.

➔ Marche à suivre :

Utiliser le bouton DDMAJ

Inclure systématiquement la raison et la source de la demande

Si demande en lots, l'annoncer par un email explicatif + éviter les veilles et la période des vacances scolaires

Utiliser l'email pour toute demande concernant Clévacances et GDF (inclure Céline, gestionnaire de la passerelle GDF).

4. Charte de saisie des titres des locatifs

Compte-rendu novembre 2023 :

Seuls OTC et OTPA saisissent les capacités. OTC suit le choix de la majorité : sans capacités.

La charte de saisie GDF n'inclue pas les capacités. Coût évolution passerelle GDF-Apidae.

Mais au-delà du coût des évo sur le site web OTPA, il y aurait un blocage technique à personnaliser les sites web et l'outil Roadbook développés par Raccourci.

- Isabelle se renseigne + étudie évolution site web pour 2025
- **Choix final lors de la prochaine Commission Hébergements.**
- **En attendant, chacun modifie ses offres au format Type d'hébergement + nom commercial, OTC et OTPA n'ôtent pas les capacités des titres.**

4. Charte de saisie des titres des locatifs

→ Retours Isabelle :

Pas de blocage technique mais évo payante + effets négatifs sur référencement naturel car impact sur l'url.

→ Décision validée par commission :

Type d'hébergement + nom commercial

Variante selon stratégie éditoriale : **Type d'hébergement + nom commercial + capacités**

Chambres d'hôtes Cluny (variante : Chambres d'hôtes Cluny – 4 personnes)

Chalet L'Orpailleur

Appartement 207 Résidence du Grand Hôtel

Roulotte les Chardonnerets - Domaine la Trille

→ Important à retenir :

L'inclusion d'une variante dans une charte de saisie pour sortir le collectif d'une voie sans issue est signe d'un travail en bonne intelligence.

Au regard de l'hétérogénéité de la saisie des titres des hébergements locatifs sous Constellation, puis il y a 6 mois avant les actions correctives que l'ensemble du réseau a mené/est en train de mené, l'opération est largement réussie !

5. Charte de saisie des entités juridiques des locatifs

→ Demande de Sylvia:

Besoin de la dénomination légale de l'entité juridique (Sci, ...) pour établissement des adhésions. Corriger les entités juridiques Clévacance.

→ Décision validée par commission (exemples donnés a posteriori) :

Le propriétaire ou gestionnaire est une entreprise, une association, une mairie :

Dénomination/raison sociale de la structure

EURL Aleix

Agence Immobilière Abithéa Oust

Association de l'éco village de Ste Camelle

Mairie d'Orlu

Le propriétaire est un privé :

Nom + prénom ou Prénom + Nom

Berchot Géraldine

Partie 3 :

Le plan d'actions communes

1. Contexte : plan d'actions 2024 RITA

Validé au Comité de Pilotage d'octobre 2023 :

ENJEU 1 : RENFORCER L'ORGANISATION DU RESEAU

- Axe 1 : Faire collectif / Pérenniser notre **gouvernance partagée**
- Axe 2 : Clarifier les règles de notre **fonctionnement en réseau**

ENJEU 3 : DEVELOPPER & DIVERSIFIER LES USAGES

- Axe 1 : Nouvel outil de **statistiques de fréquentation touristique**
- Axe 2 : Utilisation à l'**accueil**
- Axe 3 : Optimiser nos **sites web**
- Axe 4 : **GRC pro** et adhésion
- Axe 5 : **Diffusion** sur sites partenaires

ENJEU 2 : FORTEMENT CONSOLIDER LA DONNÉE

- Axe 1 : Poursuivre les travaux sur l'offre **Hébergements**
- Axe 2 : Poursuivre les travaux sur l'offre **Itinéraires**
- Axe 3 : Débuter les travaux sur l'offre **Activités et Loisirs**
- Axe 4 : Débuter les travaux sur le contenu **Commercialisation** & l'offre **Tourisme d'affaires**
- Axe 4 : Améliorer les process de **mise à jour** de la donnée
- Axe 5 : Accompagner la **montée en compétences** des équipes
- Axe 6 : **Travaux nationaux** sur l'évolution de l'outil
- Axe 7 : **Travaux régionaux** sur la complétion de la donnée

2. Plan d'actions ComHeb / offres HLO

Validé lors de la Commission Hébergements de novembre 2023

Prio	Besoin	Solution	Qui	Quand	Bilan mars 24
1	Remontée des tarifs Clévacances	Evo passerelle rejetée Double saisie dans Apidae	Rachel	Été pour 2023 31 déc pour 2024	finalisé
2	Harmoniser le nom des offres* - Longueur et infos (Type hébergement / Capacités / nom proprio / etc) - Format (guillemets, le/la/les, majuscules, etc)	Charte de saisie du réseau	Laura/Céline + Pascale, Rachel, Sylvia F, Hannah, Mélanie	À valider au ComHeb nov 2023 + mars 2024	finalisé
2	Harmoniser le nom des offres* - Remplacer nom de la commune gestionnaire pour certaines offres GDF - Harmonisation de la saisie GDF et Clévacances	Modif dans outils GDF et Clévacances	Pascale/Sylvia/Aurore + Rachel + <i>OTs sur leurs offres</i>	GDF : À partir de fin octobre Clév : janvier	Réponse GDF : finalisé Réponse OTs : reste quelques majuscules ou nom tronqué => Mail récap à Sylvia Clév : reste à faire – priorité 1

2. Plan d'actions ComHeb / offres HLO

Validé lors de la Commission Hébergements de novembre 2023

Prio	Besoin	Solution	Qui	Quand	Bilan – mars 24
2	Harmoniser le nom des offres Nom GDF tronqué	Evolution passerelle 09	Céline + Apidae	Etude en cours	finalisé
3	Enrichir par des infos « RITA » - Autres labels et marques - Offres liées - Environnement - Complément localisation - Critères Tourisme adapté - Tarifs cure - Prestataires d'activités	Saisie dans Apidae	OTs via mail + Rachel et Céline	Opé spéciale en janvier	à faire – attente infos des Ots : au fur et à mesure des besoins
4	Rajouter un descriptif court Clévacances	Saisie dans Apidae	Rachel	Mars 2024	à réaliser – priorité 2
5	Supprimer les doublons dans adresse GDF	Modif dans outil GDF	Pascale/Sylvia/Aur ore	Mai	GDF : corrigé Céline : vérifie via export

2. Plan d'actions ComHeb / offres HLO

Validé lors de la Commission Hébergements de novembre 2023

Prio	Besoin	Solution	Qui	Quand	Bilan – mars 24
6	Consolider certaines infos : - Contact - Equipements/conforts/services - Altitude - Modes de paiement - Type d'habitation	Modif dans outils Clévacances et GDF	OTs via tableau + Rachel et Pascale/Sylvia/Aurore	Opé spéciale en janvier GDF : selon volume mai ou avant	à faire – attente infos des OTs : au fur et à mesure des besoins
7	Harmoniser le format du téléphone*	Modif dans outil Clévacances et GDF (impossibilité technique)	Rachel	Clév : mars	à réaliser – priorité 3
8	Harmoniser le nom des entités juridiques / inscrire nom de l'entreprise *	Evo passerelle et/ou modifs OT	Céline + Apidae + OTs sur leurs offres	2 ^e semestre 2024 Avant campagne adhésion/MAJ	
9	Mentionner « non classé » sur les meublés concernés	Evo passerelle + ajout en attente évo	Céline sur GDF Rachel + OTs	Avant octobre 2024	
10	Harmoniser les descriptifs ? (pour les nouveaux)*	Modifs sur Clévacances/GDF	Rachel + Pascale/Sylvia + OTs sur leurs offres	À évoquer prochaine commission hbgt	

** Actions à réaliser à l'échelle du réseau : également sur les offres saisies par les OTs*

Partie 4 :

Echanges et retours d'expérience

1. La campagne de mise à jour 2024

En binôme : 1 référent SIT + 1 référent hébergement de 2 OTs différents

Le référent SIT collecte les besoins. Puis retransmet la synthèse des échanges lors du tour de table.

Comment ça s'est passé ?

Satisfaction globale ? Avec les outils ? Avec les socio-pro ?

Des problématiques ? Des freins ? Des besoins ?

Quelles pistes envisager ?

- **Collecte des retours utilisateurs** [ici](#)
- Plan d'actions dédié réfléchi lors du prochain CoTech

2. L'animation de filière

Le club des Hébergeurs de l'OT Couserans Pyrénées

Rex par Hannah

Et vous comment faites-vous chez vous ?

Reporté lors de la prochaine Commission Hébergement



Merci pour votre présence !