



DELIBERATION CONSEIL COMMUNAUTAIRE COMMUNAUTE DE COMMUNES CARMAUSIN-SEGALA

SEANCE DU 12 SEPTEMBRE 2024

L'an deux mille vingt-quatre, le 12 septembre à 18h00, le Conseil de communauté, dûment convoqué le 6 septembre 2024, s'est réuni en session ordinaire, à la salle du conseil de la 3CS à Carmaux, sous la Présidence de Didier SOMEN.

MEMBRES DU CONSEIL			
Titulaires en exercice	55	Suppléant avec voix	1
Titulaires présents	36	Voix délibératives	43
Délégués avec pouvoir	6	Membres présents	37

Titulaires présents : 35 (jusqu'au point 3.7), 36 (à partir du point 4.1)

ASTIE Alain, **BALARAN** Jean-Marc (à partir du point 4.1), **BARILLIOT** Christine (pouvoir de **NORKOWSKI** Patrice), **BARRAU** Jean-Louis, **BONFANTI** Djamilia, **BORDOLL** Christian, **BOUSQUET** Jean-Louis, **BOUYSSIE** François, **CALMELS** Thierry, **CARMES** Monique, **CINTAS** Jean-Marc (pouvoir de **MUNOZ** Sonia), **CLERGUE** Jean-Claude, **COURVEILLE** Martine, **DELPOUX** Jacqueline, **EMERIAUD** Françoise, **HAMON** Christian, **ICHARD** Xavier, **KOWALIK** Jean-François (pouvoir de **AZEMAR** Jean-Louis), **LEBLOND** Nelly, **MAFFRE** Alain, **MALATERRE** Guy, **MALIET** Thierry, **MANUEL** Christian, **MARTY** Denis, **MERCIER** Roland, **MILESI** Marie (pouvoir de **TAGLIAFERRI** Rosanne), **PUECH** Christian, **RECOULES** Vincent, **REDO** Aline, **SAN ANDRES** Thierry, **SANCHEZ** Marie-Christine, **SCHULTHEISS** Pierre (pouvoir de **AUZIECH** Cécile), **SENGES** Jean-Marc, **SOMEN** Didier, **SOULIE** Jérôme (pouvoir de **IMBERT** Véronique), **VIDAL** Suzette.

Suppléant présent avec voix délibérative : 1

ALQUIER Philippe (représente **VALIERE** Jean-Paul).

Titulaires excusés : 20 (jusqu'au point 3.7), 19 (à partir du point 4.1)

AUZIECH Cécile (pouvoir à **SCHULTHEISS** Pierre), **AZEMAR** Jean-Louis (pouvoir à **KOWALIK** Jean-François), **BALARAN** Jean-Marc (jusqu'au point 3.7), **BARBE** Christian, **BEX** Fabienne, **ESCOUTES** Jean-Marc, **IMBERT** Véronique (pouvoir à **SOULIE** Jérôme), **MUNOZ** Sonia (pouvoir à **CINTAS** Jean-Marc), **NORKOWSKI** Patrice (pouvoir à **BARILLIOT** Christine), **ORRIT** Didier, **PENA** Sylviane, **SELAM** Fatima, **SIBRA** Jean-Michel, **SOURDIN** Anne, **TAGLIAFERRI** Rosanne (pouvoir à **MILESI** Marie), **TESSON** Régis, **TOUZANI** Rachid, **TROUCHE** Alain, **VALIERE** Jean-Paul (représenté), **VEDEL** Christian.

Suppléant présent sans voix délibérative : 0

Secrétaire de séance :

BOUSQUET Jean-Louis

DELIBERATION N° 12/09/2024-5.2

PARCOURS DEVELOPPEMENT DURABLE ET NUMERIQUE POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

LES ENJEUX

A) L'enjeu du numérique

Depuis de nombreuses années, l'utilisation des outils digitaux sont omniprésents dans le parcours touristique des clients que ce soit dans l'avant, pendant ou après séjour.

Les professionnels du tourisme se sont adaptés au numérique et ont régulièrement modifié leurs offres pour être en phase avec les attentes des clients et prospects.

La pandémie mondiale de la COVID 19 n'a fait que renforcer ces nouvelles habitudes de consommation et accentuer l'usage d'Internet. Pour rester visibles, les acteurs touristiques doivent faire preuve d'agilité, mieux comprendre les attentes des clients et adapter leur communication digitale.

Il est donc absolument nécessaire pour les professionnels de mettre à jour et d'optimiser leurs outils de communication digitale et de monter en compétences sur les sujets du numérique afin d'améliorer leurs pratiques, d'être en phase avec les attentes client, de mieux piloter leur prestataire et de gagner en agilité.

B) L'enjeu de l'écologie et du développement durable

La transition écologique est un sujet très actuel avec des enjeux environnementaux et économiques importants. Le dérèglement climatique, la consommation des ressources ainsi que la précarité énergétique nous obligent à mettre en place un nouveau modèle économique et social.

Il est dans l'intérêt des acteurs touristiques de repenser leurs manières de fonctionner et de consommer afin d'adopter de nouveaux schémas énergétiques.

Il est donc nécessaire d'intégrer la notion de transition écologique au sein des entreprises touristiques en diminuant la consommation énergétique, en limitant le gaspillage, en réduisant les déchets, en sensibilisant et en faisant évoluer les comportements de consommation.

LE DOUBLE PARCOURS NUMERIQUE / ECOLOGIQUE

Bien que ces deux enjeux apparaissent comme différents, ils ont de nombreux points communs et s'imbriquent parfaitement l'un dans l'autre.

La démarche d'accompagnement que nous allons proposer, avec les offices de tourisme du réseau du PETR Albigeois et Bastides et la CCI du Tarn, permet au prestataire soit de suivre un des parcours ou les deux en même temps.

Nous avons travaillé sur une complémentarité des 2 parcours tout en gardant une méthodologie d'apprentissage relativement similaire.

Nous avons prévu que cet accompagnement se fasse dans le temps et se déroulera sur les années 2024 et 2025.

➤ LE PARCOURS NUMERIQUE

Ce parcours a pour objectif de faire monter en compétences les professionnels et de les aider à améliorer concrètement leur communication digitale et leurs usages numériques.

LES COMPOSANTES DU PARCOURS

A) Réalisation d'un diagnostic de présence en ligne

Cette prestation a pour objectif de faire un état des lieux de la présence en ligne du prestataire, de l'aider à comprendre les meilleures pratiques, de déceler les anomalies et établir une liste de préconisations pour remettre en adéquation avec les attentes des clients.

Ce diagnostic, réalisé en 2 phases, prendra la forme d'un livrable qui sera remis au professionnel.

B) Animations / formations

Une fois l'ensemble des diagnostics réalisés, la CCI du Tarn fera un état des lieux des pratiques de l'ensemble des participants et proposera des actions thématiques ciblées, qui auront pour objectif de faire monter en compétences les prestataires.

C) Le coaching individuel

A des moments clés du parcours les conseillers numériques de la CCI du Tarn proposeront des séances de 2 heures d'accompagnement individuel sur-mesure en présentiel au professionnel du tourisme.

Le contenu du coaching sera défini en amont avec le professionnel pour permettre au conseiller de préparer l'action en amont et gagner en pertinence.

D) La phase de bilan

A l'issue du parcours le conseiller numérique fera un bilan de l'accompagnement d'une heure en présentiel ou en distanciel avec le professionnel.

L'objectif de ce bilan est de :

- Faire le point sur la présence numérique de l'entreprise
- Mettre en valeur le chemin parcouru depuis le début de l'accompagnement

- Proposer au professionnel une feuille de route fonctionnelle des actions et évolutions qui pourront être mise en place

Le bilan prendra la forme d'un livrable qui sera remis au professionnel.

E) La boîte à outils

En complément de l'offre globale, les conseillers numériques de la CCI du Tarn mettront en place une boîte à outils numériques qui contiendra des ressources techniques, des tutoriels, des liens vers des logiciels gratuits et adaptés et des documents types (formulaire de droit à l'image, mentions légales types, ...).

Cette boîte à outils sera automatiquement donnée à tous les professionnels qui participeront au parcours.

➤ LE PARCOURS ECOLOGIQUE

La transition écologique constitue un enjeu majeur pour les entreprises, c'est un des leviers économiques. Elle permet aussi se différencier et réduire ses coûts. Ce parcours a pour objectif de faire monter en compétences et d'accompagner les professionnels dans l'intégration de l'écologie dans le quotidien des entreprises.

LES COMPOSANTES DU PARCOURS

A) Réalisation d'un diagnostic

Cette prestation a pour objectif de faire un état chez le prestataire des lieux des pratiques, des gestes et actions mis en place dans le sens de la transition écologique, d'évaluer votre impact sur l'environnement pour ensuite mettre en place un plan d'actions avec des préconisations adaptées.

Ce diagnostic, réalisé en 2 phases, prendra la forme d'un livrable qui sera remis au professionnel.

B) Atelier collaboratif Fresque du Climat

La Fresque du Climat permet en peu de temps de comprendre le fonctionnement du système climatique ainsi que les causes et conséquences de son dérèglement.

Cet atelier d'intelligence collective ludique fait prendre conscience de la complexité du changement climatique, donne une vision d'ensemble de cette vaste problématique et fournit des clés de compréhension pour agir efficacement.

C) Atelier RSE

La RSE (responsabilité sociétale des entreprises) la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La commission européenne définit cette démarche comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

Cet atelier permettra aux participants de prendre conscience des enjeux de la RSE et quel est l'impact de cette démarche sur leur établissement.

D) Animations / formations

Une fois l'ensemble des diagnostics réalisés, la CCI du Tarn fera un état des lieux des pratiques de l'ensemble des participants et proposera des actions thématiques ciblées, qui auront pour objectif de faire monter en compétences les prestataires.

E) La phase de bilan

A l'issue du parcours le conseiller fera un bilan de l'accompagnement d'une heure en présentiel ou en distanciel avec le professionnel.

L'objectif de ce bilan est de :

- Faire le point sur la démarche de transition écologique de l'entreprise
- Mettre en valeur le chemin parcouru depuis le début de l'accompagnement
- Proposer au professionnel une feuille de route fonctionnelle des actions et évolutions qui pourront être mise en place

Le bilan prendra la forme d'un livrable qui sera remis au professionnel.

F) La boîte à outils

En complément de l'offre globale, les conseillers de la CCI du Tarn mettront en place une boîte à outils développement durable qui contiendra des ressources techniques, des tutoriels, et des documents types.

Cette boîte à outils sera automatiquement donnée à tous les professionnels qui participeront au parcours.

Des conventions d'engagements seront présentées aux professionnels du tourisme car aucune participation financière n'est demandée aux participants.

Toutefois, le prestataire s'engagera à respecter les conditions d'acceptabilité relatives à l'accompagnement :

- Participer à l'ensemble des ateliers collectifs et individuels prévus sur le parcours sur lequel il a été sélectionné
- Participer après l'atelier à une session de valorisation/promotion/transmission des compétences acquises
- Contribuer à la construction collective des outils pour transmettre et capitaliser les compétences acquises pendant la formation.
- Mettre en place des actions en relation avec la thématique

Si les conditions d'acceptabilité ne sont pas respectées durant la période de convention, le professionnel s'engagera à participer financièrement à la formation

Coût prévisionnel des parcours :

En 2023, après une consultation auprès de différents prestataires, la CCI du Tarn a été retenue proposant un devis à 1 070 € HT par prestataire formé (1284 € TTC) pour le parcours durable contenant 7h d'accompagnement sur mesure avec le professionnel et 11h30 d'accompagnement collectif et pour le parcours numérique 8h d'accompagnement sur mesure avec le professionnel et 10h15 d'accompagnement collectif.

Plan de financement prévisionnel présenté en début d'année 2024 :

Financements	%	Montant en TTC par prestataire
LEADER	64	821,76 €
Autofinancement (PETR Albigeois Bastides ou OT Toscane)	20	256,8 €
Cofinancement public (OT ou communautés de communes)	16	205,44 €
Total	100	1284,00 €

Mi-juillet 2024, nous avons été informés que le taux d'intervention LEADER a été rehaussé à 80% sur ce projet, ce qui va venir impacter le plan de financement prévu initialement. Le projet devra passer en opportunité auprès des deux GAL : courant octobre pour Gaillac Graulhet et en septembre pour l'Albigeois-Bastides.

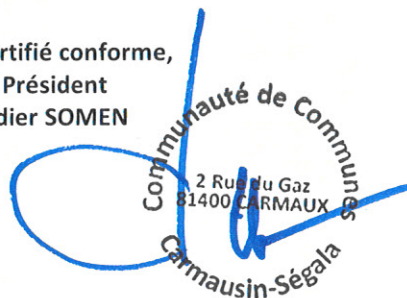
Le Conseil de Communauté, après en avoir délibéré et à l'unanimité des membres présents ou représentés,

- **APPROUVE** le projet de coopération à destination des professionnels du tourisme
- **APPROUVE** la participation financière pour la mise en œuvre de ce projet
- **AUTORISE** le président à signer tous les documents nécessaires pour la mise en œuvre de ce projet

Ainsi délibéré, les jours, mois et an que dessus.

Au registre figure la liste et la signature des membres présents

Certifié conforme,
 Le Président
 Didier SOMEN



Le secrétaire de séance
 Jean-Louis BOUSQUET