

## COMPTE-RENDU

### 2èmes RENCONTRES DES OFFICES DE TOURISME DE SAVOIE

JEUDI 13 AVRIL 2017 – Aix les Bains

Erich DEBRUERES, président de l'UDOTSI 73, introduit ces 2èmes Rencontres des OT de Savoie et rappelle qu'elles sont le fruit d'une demande exprimée par le réseau des Offices de Tourisme de Savoie de se rencontrer régulièrement sur des thèmes d'actualités.

Il rappelle que l'Union Départementale est au service de ses adhérents, et que dans le cadre de sa mission de professionnalisation et d'animation du réseau des Offices de Tourisme, il est de son devoir de proposer des moments d'échange et d'information sur des thématiques liées à l'économie touristique. Le thème retenu pour ces 2èmes rencontres concerne la mobilisation des lits froids, problématique essentielle si l'on a bien compris que le tourisme s'inscrit dans le champ de l'économie.

Il remercie la Ville d'Aix les Bains qui accueille ces 2èmes Rencontres de l'UD73 en son Centre Culturel et des Congrès et l'Office de Tourisme d'Aix les Bains Riviera des Alpes représenté par son Président, M. Michel FRUGIER, adjoint au maire chargé du tourisme ; ainsi que la Compagnie des Bateaux Aix les Bains Riviera des Alpes (M. Philippe GAUSSET, président) partenaires sur cette journée.

Il remercie également le Sénateur de la Savoie M. Michel BOUVARD de sa présence qui permettra d'avoir un éclairage politique et législatif sur cette problématique des lits froids et M. Jean Marc SILVA, directeur de France Montagnes qui lui, fera part de son expérience « terrain ». Erich DEBRUERES saluant la présence de Jean BURTIN, ex président d'Offices de Tourisme de France (OTF), remercie son travail au sein de la Fédération Nationale durant ces dernières années.

Le président de l'UDOTSI Savoie termine son mot d'accueil en annonçant que l'Union Départementale, après accord de son Conseil d'Administration allait changer de nom pour s'appeler Offices de Tourisme 73 Savoie Mont Blanc, marquant son appartenance à la fédération nationale des Offices de tourisme (OTF) et au territoire de Savoie Mont Blanc.

Prenant ensuite la parole, M. Michel FRUGIER fait le point sur la réunification du territoire sous l'entité Aix les Bains Riviera des Alpes et souligne que ce rapprochement avait été anticipé depuis plusieurs années. Il précise que les Bauges ne font plus partie de la destination mais restent « dans la famille ». Il fait également part de son ressenti en tant que président du Syndicat Intercommunal du Revard sur la saison d'hiver écoulée qui fut très difficile, en notant même une baisse du Chiffre d'Affaire.

Il termine son propos en évoquant que cette diversification est mise en place depuis plusieurs saisons par Savoie Mont Blanc Tourisme et sa communication autour des Grands Lacs ainsi que par Aix les Bains qui assoie sa place dans le domaine du bien-être.

M. Michel BOUVARD, sénateur de la Savoie salue l'approche fédérale de ces 2èmes Rencontres ayant pour but le partage d'expérience.

Il balaye rapidement d'un point de vue politique et législatif les initiatives déjà mises en places par les départements de Savoie et Haute-Savoie comme notamment des projets de réhabilitation des lits



n'ayant eu que peu de résultats. Il soulève également le problème de l'absence de constance en matière de gestion du tourisme au niveau de l'Etat.

Il rappelle qu'arrive l'heure de la fin des dispositifs de défiscalisation des résidences de tourisme (hébergements ayant néanmoins fait de nos départements la 1<sup>ère</sup> destination pour les sports d'hiver). M. Michel BOUVARD précise que c'est donc le « bon moment » pour se pencher sur cette problématique de la mobilisation des lits froids puisque bien souvent le propriétaire privatise son bien à l'issue du dispositif de défiscalisation. Il termine son introduction en évoquant le renouvellement générationnel chez les propriétaires et la nécessité de reprendre la main sur la mise en marché des biens immobiliers.

## ***// Réunion de travail sur la mobilisation des lits froids***

Eric LEMAIRE, directeur de l'UDOTSI Savoie, animateur désigné de la réunion, après avoir présenté le déroulement de la matinée, passe la parole à Emilie MAISONASSE de la société G2A Consulting.

### **Emilie MAISONASSE, sté G2A Consulting : « Etat des lieux et enjeux de la mise en marché des lits froids »**

<http://udotsi-savoie.fr/wp-content/uploads/2017/04/Annexe-1-Presentation-G2A.pdf>

Emilie MAISONASSE déroule le document PowerPoint qui présente les résultats de l'analyse de la structure des lits touristiques ainsi que la fréquentation touristique en Savoie.

rappel des terminologies :

lits chauds : commercialisés par un professionnel

Lits froids : pas commercialisés du tout, pas de transaction marchande.

C2C : location/transaction de particulier à particulier.

Rendement d'un lit : nombre de nuitées par lit.

Lits chauds pro diffus : commercialisés par des agences immobilières ou des centrales de réservations.

Mandat : agences immobilières / Bail : Résidence de tourisme.

Conclusion : G2A recense une part de 33% de lits froids dans le parc immobilier savoyard avec une part de commercialisation en C2C qui tend à augmenter.

On note une difficulté à commercialiser la période de mars.

Emilie MAISONASSE nous explique qu'en stations de haute altitude la création de nouveaux lit (construction de résidences) ne comble pas la perte annuelle de lits touristiques (lits n'étant plus commercialisés). Elle insiste sur le constat que la perte de lits engendre directement une perte de fréquentation.

Elle évoque le cas des stations de Tignes ou des Saisies dans lesquelles les propriétaires peuvent s'appuyer sur un réseau des commerçants fort mis en place depuis longtemps. Cela aide les propriétaires à louer en C2C.

Enfin, elle termine sur une note positive en indiquant que la Savoie reste une valeur refuge pour les investisseurs (résidences de tourisme). La question se pose alors : mais pour combien de temps encore ?...



## **QUESTIONS / REPONSES**

- Jean Marc Silva nous fait part de son expérience personnelle lorsqu'il était directeur de l'Office de Tourisme des Arcs 1950. Il évoque l'entreprise Canadienne Intrawest qui depuis les années 2000 y propose un service propriétaires avec des rendez-vous hebdomadaires (sorties, pot d'accueil...). C'est alors une véritable communauté qui s'est créée dans ce « resort ». La preuve en est, Pierre et Vacances a renouvelé 80% des baux sur la station.

- Jean-Paul JONCKHEERE de l'OT Aillons/Margéraz Cœur des Bauges précise que la nouvelle génération (enfants de propriétaires) ne vont plus toujours au même endroit. Ils aiment varier leurs destinations. Il nous indique également que les systèmes tels qu'Air BnB ont besoin de conciergeries sur place. Les investisseurs ont alors tendance à se regrouper afin de créer ces services.

- Sébastien DELRUE de Valmorel demande si un Observatoire commun pourrait être mis en place incluant les données des Agences Immobilières.

### **Pascal VIE, sté AFFINISKI : « Solutions pour dynamiser la rénovation et réchauffer les lits en station »**

<http://udotsi-savoie.fr/wp-content/uploads/2017/04/Annexe-2-Presentation-Affiniski.pdf>

La société Affiniski a vu le jour en juin 2016 dans les vallées de Courchevel, Méribel et la Tania sur l'initiative de Monsieur BOUVARD.

Affiniski se définit comme un hub permettant la mise en réseau de partenaires. Partant du constat que les propriétaires ne sont bien souvent pas sur place, la société permet leur mise en relation avec des partenaires locaux et nationaux pour la mise en commercialisation de leur bien. Elle intervient également en tant que conseil en fiscalité auprès des propriétaires.

Fonctionnement : la station doit avoir passé un contrat avec Affiniski.

A partir de ce moment, tous les prestataires intervenant dans la rénovation apparaissent gratuitement sur le site d'Affiniski.

La participation financière de la station est proportionnelle au nombre de lits touristiques. Afin d'avoir de réelles retombées, ce contrat est passé pour au moins 3 ans. Grâce à ce partenariat, la station peut monter en gamme son offre touristique, voire créer des lits supplémentaires.

## **QUESTIONS / REPONSES**

En réponses aux questions de Côme VERMERSCH, directeur de Savoie Mont Blanc Tourisme, Jean-Marc SILVA (France Montagnes) et Pierre BRAND, directeur de l'OT du Val d'Arly, Pascal VIE précise que la société intervient aujourd'hui dans 31 stations en France ce qui représente une évolution exceptionnelle. Il démontre que si un minimum de 5 appartements sont rénovés la cotisation station est rentabilisée. Il affirme qu'une fois la rénovation effectuée, 80% des hébergements sont à nouveau en location.

L'évolution sur chaque station varie. Le conseil fiscal prodigué s'est montré très utile auprès des propriétaires.

Pascal VIE décrit que contrairement aux idées reçues, la rénovation ne signifie pas forcément la perte de lits. Au contraire, il y a bien souvent création de surface additionnelle et modularité des espaces. Il explique qu'en général, les stations où la démarche fonctionne bien sont celles où le m2 est élevé. Il termine enfin en évoquant le fait que la station doit avoir un référent Affiniski sur place servant de relais communication. C'est alors l'occasion pour la station de s'approprier la démarche.



**Elisabelle BOURGUES, sté LICHÔ : « Elaboration de stratégies pour la mise en œuvre d'une politique propriétaire personnalisée en réponse à la problématique des lits froids »**

<http://udotsi-savoie.fr/wp-content/uploads/2017/04/Annexe-3-Presentation-Licho.pdf>

La société Lichô créée en avril 2016 propose du Consulting à destination de la gouvernance (OT, mairie, Intercommunalité, remontées mécaniques) sur la base d'une cotisation annuelle de 21 000€. Partant du principe que le classement préfectoral des meublés ne prenait pas en compte la surface ni le confort de l'appartement, la société Lichô propose de mettre en place un label spécifique. Se met alors en place une véritable politique propriétaire avec des avantages tels que des réductions sur les forfaits de ski (réductions également valables pour les locataires).

Lichô propose également des eductours, un magazine déco station comprenant la liste des artisans... Résultat : par exemple sur la station de Salary, 40 appartements sur les 70 rénovés ont réintégré le parc locatif alors que les propriétaires ne souhaitaient pas les louer à la base.

**Laurence RIVAIL, SEM Renov' de la Vallée des Belleville : « De l'ORIL à la Maison des Propriétaires, une démarche d'animation de réseau »**

<http://udotsi-savoie.fr/wp-content/uploads/2017/04/Annexe-4-Présentation-SEM-Renov.pdf>

La SEM Renov, employant aujourd'hui 5 personnes à l'année, existe depuis plus de 20 ans. Mise en place de réels espaces d'accueil dédiés aux propriétaires ainsi qu'un label « Flocon » pour les hébergements rénovés. Grâce à un travail assidu, c'est aujourd'hui 100% du parc des Agences Immobilières qui est aujourd'hui labellisé dans la Vallée des Belleville.

La SEM Renov propose également de la mise en relation des propriétaires avec les artisans. En 2003 fut mise en place une ORIL (opération de réhabilitation de l'immobilier de loisirs) dans la vallée, proposant une aide financière pouvant aller jusqu'à 10 500€ pour la rénovation complète d'un appartement. En contrepartie, la propriétaire s'engageait à remettre son bien dans le circuit locatif pour une durée de 9 ans.

La SEM Renov propose également de répertorier gratuitement les hébergements sur le site de particulier à particulier de la station. En option, les propriétaires peuvent aussi être aidés dans la réalisation de leur site internet.

Laurence RIVAIL termine en expliquant que les profils de propriétaires varient d'un site à l'autre mais que la SEM Renov les regroupe en une seule communauté de propriétaires, ce qui a fait leur réussite jusqu'à ce jour.

**CONCLUSION de la matinée de débats par Erich DEBRUERES.**

Le président de l'UDOTSI 73 remercie les participants pour leur venue ainsi que les intervenants. Il note que le format de ces rencontres est bien celui souhaité qui fait intervenir des cabinets experts sur le thème retenu et des membres du réseau ayant travaillé concrètement sur le thème.

A cette occasion il rappelle qu'il existe au sein du réseau de fortes compétences qu'il y a lieu de valoriser et des élus impliqués qui peuvent s'appuyer sur l'expertise des équipes des Office de tourisme qu'ils président.

Il remercie les élus présents confirmant l'importance de leur soutien aux actions conduites par l'UDOTSI.



## **II/ Présentation de la démarche « Club des ambassadeurs Savoie Mt-Blanc »**

**Côme VERMERSCH et Perrine PELEN : « Le réseau des Ambassadeurs au service de l'attractivité territoriale ».**

<http://udotsi-savoie.fr/wp-content/uploads/2017/04/Annexe-5-Presentation-Savoie-Mont-Blanc.pdf>

Pour Côme VERMERSCH, directeur de Savoie Mont Blanc Tourisme, le succès dépend de l'organisation humaine.

C'est pourquoi, les 1,2 millions d'habitants du territoire Savoie Mont Blanc participent grandement à la communication et au rayonnement de la destination. (visionnage du film présentant la destination Savoie Mont Blanc).

Côme VERMERSCH poursuit en présentant le concept des ambassadeurs. Chaque habitant, chaque « savoyard » de terre ou de cœur, a la possibilité d'œuvrer au déploiement de l'image des Pays de Savoie.

En plus de la marque touristique, Savoie Mont Blanc ambitionne de devenir une marque territoriale (avec pour nouvelle mission en 2017 celle de la promotion des produits locaux).

Perrine PELEN rappelle le dispositif et le sens de la démarche du club ainsi que ses exigences.

Xavier FEUILLANT, directeur de l'OT de la Grande Plagne et Philippe GAUSSET, président de la Compagnie des Bateaux du Lac Aix les Bains Riviera des Alpes clôturent cette matinée en témoignant de leur expérience en tant qu'Ambassadeur Savoie Mont Blanc et rappellent l'importance d'un réseau uni pour le rayonnement d'une destination.

La matinée de travaux s'est poursuivie par un déjeuner croisière sur le Lac du Bourget en partenariat avec la Compagnie des Bateaux du lac Aix les Bains Riviera des Alpes.

Photos disponibles sur notre page Facebook : [www.facebook.com/ot73smb.fr/](http://www.facebook.com/ot73smb.fr/)

