



#ALOATTITUDE
Adoptez-la !

LOGICIELS MÉTIERS &
SOLUTIONS D'EXTERNALISATION
POUR LES OFFICES DE TOURISME

RETOUR SUR #OTF2019

Offices de Tourisme de France fête son centenaire à Reims à l'occasion de son congrès national. Quel plaisir de vous avoir trois jours durant sur notre stand. Vous étiez nombreux et enthousiastes et on ne vous remerciera jamais assez, que d'encouragements pour nous à continuer à donner le meilleur !



Aloa-Solutions eTourisme
19 rue Fernand Delmas 19100 Brive-La-Gaillarde
Tél : 05.55.23.15.81 | Fax : 05.55.23.54.94
contact@aloe-tourisme.com

WWW.ALOA-TOURISME.COM

Ce document est la propriété de la SARL ConsonanceWeb, il ne peut être ni reproduit ni communiqué à des tiers sans autorisation préalable
ConsonanceWeb - SARL au capital de 59780,00 € - RC BRIVE 453 212 243 00027 - SIRET 45321224300027 - Code APE 6202A

ALOAKTU #7

1- TAXE DE SÉJOUR

Retour sur une année riche en rebondissements législatifs avec une réforme 2019 qui n'aura pas été de tout repos. On fait le bilan !

2- TÉLÉPHONIE

Aloa c'est aussi des services externalisés, un exemple de déploiement avec un système de téléphonie sur IP et du lien internet pour Destination Cognac.

3- «ALO»CADÉMIE

Aloa c'est une équipe, on vous explique comment nous avons mis en œuvre un programme complet de montée en compétences de nos collaborateurs.

et plus encore ...

1 TAXE DE SÉJOUR : 2019 UNE ANNÉE QUASI ROCAMBOLESQUE

Le contexte

Depuis maintenant quelques années plusieurs phénomènes conjugués ont poussé le législateur à moderniser les textes de lois qui régissaient jusqu'alors la taxe de séjour. Cette « modernisation » s'est faite non sans mal, souvent en faisant face aux réticences des hébergeurs et avec le principal problème de ne pas être forcément très claire et cohérente sur les modalités de recouvrement. Ces phénomènes, sources de ces aménagements législatifs, sont bien identifiés :

- Un recours accru à la taxe de séjour dans un souci de trouver de nouveaux leviers de financement face aux coupes budgétaires dont les collectivités locales ont eu à pâtir avec pour conséquence des applications parfois exotiques des textes ou le fait de faire face à des quasi vides juridiques
- L'arrivée massive des plateformes numériques de location et la nette distorsion de concurrence face aux hébergeurs, notamment les hôteliers

Ces deux phénomènes ont rendu indispensable le fait de légiférer sur la taxe de séjour. Ceci étant 2019 marque un virage profond dans le recouvrement de la taxe de séjour avec principalement deux grandes nouveautés :

- La taxation au pourcentage pour les hébergements non classés
- Le recouvrement obligatoire de la taxe de séjour par les opérateurs numériques de réservation

Si ces deux dispositions semblent manifestement tout à fait cohérentes il n'en demeure pas moins que la mise en application s'est faite clairement à « la va vite » et sans véritablement considérer de nombreux problèmes pourtant pointés du doigt dès la fin 2018 :

- Erreurs de saisie et incohérences dans la base Ocsitan
- Impunité fiscale de certaines plateformes numériques et volonté manifeste de ne pas se soumettre à la réforme laissant les collectivités et les usagers dans le flou complet
- Difficulté à mettre en œuvre et faire comprendre la taxation au pourcentage

Le logiciel

Du côté d'Aloa la réforme a été intégrée à notre plan de charges dès septembre 2018 avec des changements fonctionnels qu'il a fallu intégrer jusqu'à la dernière minute (amendements en novembre 2018 par exemple).

Nous avons tenté de vous expliquer au mieux les changements que tout cela allait impliquer en diffusant un document de synthèse à priori apprécié et qui a permis d'expliquer les changements futurs aux hébergeurs un peu perdus dans ce maelström d'informations.

Cette réforme d'un point de vue purement technique aura permis à Aloa de mener plusieurs chantiers de front :

- La modernisation des portails de télé-déclaration et la migration de tous nos clients vers ces dernières versions
- Le recours désormais quasi général à l'éditeur de courriers permettant une personnalisation sans limite
- La modernisation des statistiques
- La fiabilisation du logiciel

Au niveau des équipes nous avons mis en place un processus de formation continue et des solutions d'autoformation avec une base de connaissances. Ces méthodes ont porté leurs fruits et ont permis à nos consultants de pouvoir répondre au mieux à toutes vos questions même s'il faut bien le reconnaître le début d'année relevait un peu du flou artistique législatif ...



Enfin nous avons entrepris maintenant depuis plusieurs semaines la diffusion d'une revue de presse consacrée à la taxe de séjour, les prochaines éditions promettent d'être riches, 2020 arrivant à grands pas.

Quel Bilan ?

La fin d'année sera propice aux bilans et autres aménagements pour une fois de plus améliorer les textes ou corriger les effets de bord causés par des décisions par forcément réfléchies. En attendant on pourra se faire une première idée avec le rapport d'information n°2169 sur l'application des mesures fiscales déposé à l'Assemblée nationale le 17 juillet par Joël Giraud qui contient 33 pages sur la taxe de séjour. Son constat concerne principalement le recours à la taxation au pourcentage et le recouvrement de la taxe de séjour par les plateformes de réservation.

Sur la taxe au pourcentage trois points sont mis en évidence :

- En 2019, 20% des collectivités n'avaient pas délibéré et ont donc dû appliquer le taux par défaut de 1%. On rappelle la nécessité de délibérer avant le 1er octobre pour que les tarifs soient applicables l'année suivante. Il n'y aura normalement pas de dérogation cette année.
- L'abandon progressif du forfait pour les hébergements non classés où les collectivités avaient coutume de taxer les hébergeurs en amont de la saison mais comment faire sans connaître les tarifs de location à l'avance. D'autre part le calcul s'en retrouve complexifié et mal compris, des collectivités mal accompagnées ont même mis en œuvre des dispositifs illégaux.
- Les problématiques liées à certains types d'hébergements tels que les auberges de jeunesse ou les centres de vacances qui ne prétendent pas au classement ou encore la gestion des gîtes d'étapes et des refuges de montagne dans les grilles tarifaires. Le rapporteur dit attendre Atout France « au tournant » sur ce point.

Concernant les plateformes trois points également sont mis en exergue:

- Le fait de pouvoir demander aux plateformes un reversement semestriel plutôt qu'unique au 31.12, plusieurs collectivités ont remonté ce besoin et il semble que ce point soit à améliorer.
- Seule une plateforme aurait « joué le jeu » dès le 1er janvier 2019 et globalement toutes les autres ont mis 6 mois à respecter le nouveau cadre légal et c'est seulement depuis le 1er juillet qu'on estime que toutes les plateformes collectent la taxe mais non sans erreur puisque nombreuses sont celles qui n'appliquent pas le bon tarif ou ne gèrent pas les exonérations.
- Enfin le rapporteur évoque la fiabilité de la base de données Ocsitan qui comporte encore de nombreuses erreurs ou incohérences et qui au-delà de ne pas donner d'informations valables permet aux plateformes récalcitrantes de se cacher derrière ces dysfonctionnements persistants pour ne pas appliquer la loi.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de l'actualité chaude de la taxe de séjour via notre revue de presse et les réseaux sociaux. Par ailleurs le logiciel est également amené à évoluer dans les semaines qui viennent avec la possibilité d'agréger les données de plusieurs bases pour des statistiques consolidées à une échelle départementale par exemple. On vous en dit plus très vite !

2 L'ACTIVITÉ OPÉRATEUR ALOA À TRAVERS LE PRISME DE L'OFFICE DE TOURISME DE COGNAC

DESTINATION Cognac

L'Office de Tourisme de Cognac était historiquement client de nos solutions puisqu'il fait partie des utilisateurs de notre logiciel groupes et c'est finalement cette relation qui a permis de mettre en avant une autre facette d'Aloa : l'activité opérateur et les services associés via sa marque IPTIS.

« Destination Cognac » c'est 4 bureaux d'informations touristiques : Cognac bien entendu, Segonzac, Jarnac et Châteauneuf sur Charente.

Au point de départ le constat est classique : comment disposer d'un accueil téléphonique qui réponde à une logique de territoire sans disposer d'un numéro unique ? Comment gérer simplement l'accueil téléphonique alors que les 4 BIT ne sont pas toujours ouverts et répondent à des logiques saisonnières différentes ? Comment faciliter le travail collaboratif et éliminer les distances entre les 4 BIT ? C'est sur la base de ces questions qu'Aloa au travers de sa marque opérateur Iptis a apporté les réponses en déployant sa solution d'interconnexion et de téléphonie VoIP.

Les avantages de la solution de téléphonie fournie par Aloa sont nombreux :

- Disposer d'un numéro de téléphone unique
- Une machine virtuelle dédiée pour administrer en totale autonomie sa stratégie d'appel entrante : pré-décroché, répondeur, transferts, renvois automatiques sur les BIT en fonction de l'heure, des saisons, des disponibilités, ...
- Un travail autour de la QoS (qualité de service) de manière à garantir une bande passante suffisante pour la téléphonie
- La gratuité des appels inter sites
- La fibre dédiée avec une garantie de temps de rétablissement intégrant des solutions de backup
- Des statistiques permettant de mesurer l'activité dans le cadre de la norme Qualité Tourisme
- Une facture unique pour toutes les prestations fournies
- Un accompagnement administratif et technique du dossier de A à Z par Aloa

Aloa, via sa marque IPTIS propose également de nombreux services permettant d'interconnecter de manière sécurisée l'ensemble des sites d'un territoire autour d'un serveur cloud, bureau virtuel, accès nomades, nombreux outils collaboratifs : base documentaire, partage de fichiers, messagerie collaborative, ...

Avec Brive Tourisme, Vallée de la Dordogne et Destination Cognac, ce sont près de 30 sites raccordés. De nouvelles destinations arrivent prochainement.



3 «ALOACADÉMIE !



Depuis 2 ans nous avons entrepris un programme de formation initiale et continue de nos collaborateurs. En effet il n'est pas toujours aisé d'intégrer une entreprise, à fortiori une entreprise liée aux nouvelles technologies et de surcroît avec un fonctionnel fort comme celui du tourisme.

Appréhender le vocabulaire, les tenants et aboutissants juridiques, la culture générale du secteur du tourisme n'est pas évident ; de ce fait comment prétendre proposer à nos clients un accompagnement qualitatif sans formation interne ? Cela paraît difficile ...

Le projet a démarré il y a deux ans et nous avons choisi de travailler selon deux axes : des sessions de formation « classiques » et le développement du collaboratif et de l'autoformation.

La formation

Nous avons pris le parti de travailler par logiciel, deux enjeux derrière ces sessions de formation :

- Maîtriser le fonctionnement du logiciel c'est le minimum
- Maîtriser le besoin auquel répond le logiciel, l'aspect métier qu'il y a derrière et c'est bien le minimum également

Le seul problème est qu'il est impossible de maîtriser ces concepts en claquant des doigts ; du coup nous avons mis en place différentes stratégies :

- Une formation initiale pour les nouveaux entrants : chaque nouvel arrivant bénéficie d'une formation initiale de 5 semaines dispensée par des collaborateurs experts aux profils différents. Chaque semaine est ponctuée d'un examen de validation des acquis.
- De la formation continue pour tous, formateurs et commerciaux, traitant des outils et des aspects métiers ou légaux sous-jacents.
- De la formation continue pour les équipes de développement autour de revue de code des logiciels. Ces revues de code permettent de balayer techniquement les outils tout en s'attardant sur le fonctionnement qu'il y a derrière aidant ainsi à bien comprendre ce pour quoi un programme a été conçu ou doit être maintenu.
- Des montées en compétences progressives en demandant aux collaborateurs juniors de se concentrer sur certains outils en priorité.
- Considérer que nos collaborateurs ont des profils différents et que le discours doit donc être adapté à chacun : développeur, support technique, formateur, commercial, ...

L'auto-formation

Lorsque ce programme a été lancé on s'est aussi positionné dans une démarche de transmission des acquis. Il a fallu récolter, recenser, stocker et diffuser la connaissance. Ce projet c'est le projet «padawan» une base de connaissances large autour de nos outils.

Cette base de données est consultable à loisir par nos collaborateurs qui l'utilisent quotidiennement pour trouver des réponses à leurs questions, pour approfondir certaines notions, ...

Couplé à cela la mise en œuvre d'outils collaboratifs internes a permis également d'assurer un même niveau d'information auprès des collaborateurs quant aux nouveautés développées.

Ces différents projets ont également trouvé écho à vos demandes en la matière et la prochaine étape va consister à ouvrir ces ressources et à travailler sur la diffusion de l'information et notamment des développements effectués tout au long de l'année sur les logiciels.