

# Office de Tourisme du Donezan

## Assemblée Générale

mardi 5 décembre 2017 – 15h30 – Ax-les-Thermes  
procès-verbal

Feuilles de présences et pouvoirs ci-joints

### Ordre du jour

- 1- **Rapport moral**
- 2- **Compte rendu d'activité**
- 3- **Comptes annuels 2016**
- 4- **Questions diverses**

*Document de présentation en annexe.*

- 1- **Rapport moral :**

Francis Magdalou, vice-président de l'office de tourisme du Donezan, excuse Renaud Maronisa, président, et présente son rapport moral. Cette année 2017 marque la voie vers un office de tourisme super professionnalisé.

### **Vote : approuvé à l'unanimité**

- 2- **Compte rendu d'activités**

Sylvie Couderc présente le compte rendu d'activités commun aux offices de tourisme du Donezan, des Montagnes de Tarascon et du Vicdessos ainsi que celui des Vallées d'Ax.

Les trois Offices de Tourisme ont travaillé dès le 2 janvier à la mise en place d'un maximum d'opérations mutualisées. Dans ce compte-rendu, l'accent est mis sur toutes les nouvelles actions et le travail fait en commun, sans oublier de féliciter la continuité des services offerts, grâce à la mobilisation de l'ensemble des équipes.

#### Communication / Promotion :

. Des nouveaux sites internet, bornes, réseaux sociaux qui ont continué à fonctionner. A souligner le non-retour de Camille Piombo après ses congés sabbatiques côté équipe des Vallées d'Ax, une prise en main efficace par Isabelle Roméro. L'accompagnement de Caroline Delattre en 2016 sur le numérique, non renouvelé en 2017 a été pris en main par nos diplômées nouvelle technologie : Hilda et Nicole (remplacées partiellement sur leurs temps d'accueil).

. La gestion des 4 pages Facebook (4200 Vallées d'Ax, 3100 Tarascon, 1300 Donezan) concertée avec Pascal Magnard, Elodie Hernandez et Sarah Chambard pour des effets ping-pong de publication. Une montée en puissance d'Instagram avec plus de 1000 abonnés.

. Un choix assumé de diminuer les insertions presse côté Vallées d'Ax, sauf pour le guide du thermalisme... à défaut des pots d'accueil curistes stoppés en début d'année 2017 par volonté de l'ancienne direction.

. Une ligne d'éditions conservées pour chaque Office de Tourisme (hébergement, guide pratique, envie de randos....) avec un objectif de mise en commun pour la promotion hiver.

. Des supports mutualisés : carte nouveau territoire, flyer visite des églises romanes, les affiches des incontournables de l'été suivis par Pascal, programme hebdomadaire des animations dès juillet à l'initiative de Yannick que Sylvie Couderc remercie.

- . Des actions de promotion mutualisées : Ariégez-vous, présence dans les restaus d'entreprises, salons de Rennes et Barcelone, mais aussi en Andorre sur la Fiera et le nouveau salon des activités plein air...
- . Des Accueils presse : Médias Belges en Février 2017 sur plusieurs jours, TV Sud, et une émission radio enregistrée encore à l'Office de Tourisme samedi à cause de tempête.... Des bloggeurs accueillis avec Le Louzat ou par la Vallée d'Orlu et une opération en train de se construire avec les influenceurs d'Ax 3 Domaines.
- . Des accueils de porteurs de projet en collaboration avec la Communauté de Communes soient par des Rendez-vous physiques, téléphoniques ou par l'envoi de données. Présence dans des jurys de Délégations de Service Public.
- . L'Office de Tourisme est investi à travers différentes réflexions et réseaux : ADT09, CRT Occitanie, Confédération Pyrénéenne du Tourisme...mais également des réseaux de professionnels : Prestataires de la Vallée d'Orlu, l'Ariégeoise... au soutien d'initiative tels que les tuyauteurs de l'ADT, les agents 009 de l'ADT, la réflexion sur le Vélo du CD09, le club des Offices de Tourisme de stations thermales mis en place à Aix les Bains...

Le curseur de la Communication commune pour l'hiver 2017/2018 a été posé.

Lancement de la nouvelle charte graphique :

- . Une commission de travail réunie sur plusieurs dates pour suivre ce travail dès la fin janvier.
- . Un appel d'offres lancé par la CCHA, sur l'identité graphique du nouveau périmètre avec l'aide de Maxime Parédé.
- . Le choix du futur nom de l'OT avec des prérogatives respectées en juillet
- . Le choix de la charte graphique par l'agence Inconito, validé en CA du 03/10
- . Sa mise en place débute par le guide hiver 2017/2018 et le nouveau site web/ bornes (modification de celui des Vallées d'Ax)

#### Commercialisation :

Une année de changement, là aussi, pour la part commerciale, et certainement encore plus bouleversée en 2018.

A savoir sur la partie des séjours individuels, une année compliquée :

- . la sortie impactante de Gîtes de France du portefeuille du Réseau de Réservation,
- . l'arrêt du mandat de la Sté Thermale d'Ax,
- . et l'arrêt des ventes des cartes blanches d'Ax 3 Domaines, modifiées en journées consécutives pour les vendeurs intermédiaires.

Des conséquences directes :

- . perte d'environ 80% du portefeuille (+ important côté Tarascon / Vicdessos que Vallées d'Ax),
- Sur le département : passage d'un portefeuille de 421 produits à 124.
- . Au niveau du réseau, baisse de 74% du Volume d'affaires par rapport à 2016.
  - 1 255 337 € en 2016 pour le réseau Ariège
  - 319 230 € en 2017 pour le réseau Ariège dont 70% effectué par Vallées d'Ax et Tarascon/Vicdessos - 93% par de la réservation de meublés (46 303 € fait en ligne)
- . baisse des ventes par intermédiaire : agence, CE airbus (arrêt de la brochure spécifique en 2018)

Dans la centrale de réservation, les encaissements et les paiements fournisseurs passaient par l'ADT avec un reversement de commission 1/3 pour le territoire (et 2/3 pour l'ADT)... Règle qui verra sa fin en 2018.

Lancement d'une réflexion sur la Place de Marché avec l'ADT 09 : investissement important de Sylvia et Hilda à ce projet, avec le choix de l'outil avant la fin de l'année pour la mise en place en 2018.

Un arrêt de la centrale de réservation en 2018 donc, la place de marché a pour rôle de mettre en relation le client directement vers le producteur, les intermédiaires seront des apporteurs d'affaires.

En parallèle, mise en place d'un partenariat entre OT et GDF pour l'accès à la vente, via leur logiciel ETEA. Quelques ventes en 2017, à mettre en place en 2018. Suivi par Sylvia, Hilda et Fabienne. Pour le service groupe, une continuité d'actions avec un accent mis sur le public scolaire grâce au savoir-faire de Gisèle à Tarascon notamment avec la mise en place d'une brochure spécifique nouveau territoire (mailing postal 1400 envois et e-mailing sur 17 000 adresses).

Un Chiffre d'Affaire de plus de 100 000 € en 2017 pour TAV.

Un savoir-faire « congrès » mis à l'épreuve cette année, avec un Ludovia du 22 au 25 août qui a battu les records avec plus de 1000 inscrits, 480 personnes hébergées par l'OT pour 1245 nuitées, 3 144 repas servis, un contrat client de 153 479 €.

Un championnat de France de Pétanque qui, en plus d'être un bon moment d'accueil, a permis un chiffre supplémentaire de 33 143 €.

Sylvie Couderc cite également l'accueil des championnats de ski des RME en janvier 2017.

Un bilan très positif qui frôle les records de 2010 pour l'OT des Vallées d'Ax avec l'accueil de 13 groupes supplémentaires, un CA total de plus 243 000 € pour l'OT Vallées d'Ax. (une année classique est de plus de 140 000 €)...

Exercice 2017 groupes pour les 2 OT est : de 343 000 €.

Si on additionne le service groupe de l'ADT majoritairement sur notre territoire, cela représente 197 000 € en 2017 à ajouter en termes de retombées.

Des commandes déjà en cours pour 2018, à savoir l'organisation des rencontres des directeurs d'OT Occitanie le 15 et 16 mars, le partenariat avec le Centre des Tilleuls qui a choisi de stopper son agrément tourisme et d'utiliser celui de l'OT.

Une acquisition d'un logiciel groupes professionnel permettrait d'améliorer notre performance, attendue pour 2018.

En parallèle, une réflexion sur l'organisation de la commercialisation accompagnée par l'ADEPFO et Guy Castagné a permis de mettre les opérateurs commerciaux autour de la table avec l'ADT et de rationaliser la manière de commercialiser l'offre de nos vallées. Continuité en 2018 de la réflexion avec l'étude de faisabilité d'un service externalisé.

#### Valorisation de l'offre hébergement :

. Une qualification de l'Offre Hébergement en continue notamment auprès des meublés de tourisme à travers les visites de classement ou d'accompagnement à la labellisation. On compte une soixantaine de visites de qualification menées en tandem pour la majorité avec Hilda et Sylvia.

. Il faut savoir que la plus grosse part d'adhésion en nombre de nos 3 Offices de Tourisme, sont les propriétaires de meublés diffus : 231 propriétaires de meublés sur 568 adhérents.

. Un test concluant cette année, sur la mise en place une fois par mois d'une permanence spéciale propriétaire tous les 1ers samedis du mois, environs 20 rendez-vous pris sur Ax.

. A venir, la possibilité pour l'Office de Tourisme de proposer une qualification des chambre d'hôtes, hors des réseaux de labellisation, appelé « référentiel Chambres d'Hôtes – OT de France », personnel en formation le 12 décembre (Hilda/Sylvia).

Un mot sur la **Marque Qualité Tourisme** obtenue en 2016 par l'office des Vallées d'Ax (renouvelée favorablement par Tarascon / Vicdessos), cette marque reste attribuée jusqu'à l'échéance soit décembre 2019 (grâce à la démarche de fusion/absorption et non fusion/création).

Ce qui va permettre à Aurélia, Myriam et Agnès Fernandez de travailler dans la sérénité pour le renouvellement sur le nouveau référentiel et nous amènera à pouvoir postuler en 2020 au classement en catégorie 1 de notre Office de Tourisme.

#### Activités du personnel :

. 4 points d'information pour les Vallées d'Ax : Ax les Thermes, Ax 3 Domaines, Luzenac, Les Cabannes

. 4 points d'information pour Tarascon Vicdessos : Tarascon, Auzat, Vicdessos, Ussat

. 1 point information Donezan : Le Pla + accueil station Mijanès en hiver. Sarah qui est mise à

disposition de la station de Mijanés l'hiver.

dont 5 ouverts à l'année... Pour 2 points, quasiment du lundi au dimanche tout le temps....

Un total de plus de 45 000 visiteurs accueillis dans les points information....

Les nouveaux fonctionnements :

-> mise en place de réunions hebdomadaires le lundi après-midi hors vacances scolaires avec les responsables de services. Soulignons l'assiduité de Sarah à ces réunions malgré les kilomètres.

-> la mise en place de 10 journées de réunion interne, formation, éductours avec tout le personnel, c'est à la fois beaucoup si on parle en jours de fermeture exceptionnelle, mais peu, si on compte seulement 6 journées avec l'effectif au complet. Accent à mettre en 2018.

. Un « pusch » mis sur les accueils « hors des Murs » : Foire de Montaillou, Foire du 8 Mai, L'Ariégeoise, Championnat de Pétanque, Fête de l'été à Auzat, Course du Montcalm, Ludovia, Festival des Saveurs, journée des minéraux, les week-ends du Donezan.

. Une prise en main du logiciel planning par Sylvie Ferrer qui nous a permis plus d'anticipation et un suivi de ressources humaines un peu plus automatisé. Avec un souhait de l'étendre en 2018 à l'ensemble des salariés.

. Une gestion de l'accueil par Nicole côté Tarascon/Vicdessos faite dans l'optimisation et la rationalisation avec la prérogative de conserver les ouvertures de 2016.

. La vente des forfaits skis sur Tarascon représente un CA de 38 379 € l'hiver dernier. Un nouveau logiciel a été acquis en début d'année suivi par Marc et paramétré par Patrice en plus de ses missions logistique.

. Des nouveaux services :

. visites commentées cet été avec le petit train « P'tit Clin d'œil à Céline » qui a mené cette affaire à bien,

. mise en place de billetterie notamment par la réservation de la Grotte de Niaux : plus de 300 personnes

. mise en place de la possibilité de réserver les activités au comptoir :

du bureau des guides via Activitees (logiciel fourni par leur soin), visite du rucher, Montcalm-aventure, Azimut...

. Développement de la boutique avec la mise en place de nouveaux produits en plus des topoguides : bornes kilométriques, carte IGN, magnets, couteaux montagnol... dans la bienveillance des commerces aux alentours... Des idées de cadeaux de Noël peut-être ! Clin d'œil à Christophe Jacquart pour ce lancement. Un souhait de développer cette activité mais cela passe par un référent, des aménagements de nos espaces, par de la gestion informatisée des stocks et de logiciel de caisses. Dans un premier temps, l'orientation prise serait le développement de nos produits dans différents points de vente déjà en place. Merci à Laurie qui nous a bien aidés sur ce sujet pendant son stage.

#### Observatoire du Tourisme :

3 actions supplémentaires en 2017 en plus des habituels bilans mensuels et saisonniers réalisés.

Sylvie Couderc remercie les prestataires qui alimentent nos données et rappelle l'importance de cet outil notamment quand nous recevons des porteurs de projet.

-> mise en place d'un outil commun de statistiques aux 3 offices de tourisme « RoadsApp » utilisés par OT TAV lancé par Nicole suivi par Marc, préconisé dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme : d'abord Le Donezan équipé avant l'été... puis les Vallées d'Ax en novembre. Un lourd travail d'uniformisation pour le recensement des données initié par Agnès Morange. Ces statistiques remontent ensuite au niveau départemental et régional.

-> mise en place de la Plateforme Ariège Stats (ADT09, OT, CCI, Ariège Expansion) qui permet l'exploitation de données et une analyse départementale.

-> une étude de clientèle lancée par l'ADT 09 sur une année, permettant à partir des e-mails récupérés par les offices de tourisme et les prestataires partenaires de sonder les attentes de nos clients, bilan avant été 2018. Il faut continuer à alimenter !

-> Etre attentif à l'e-notoriété, un temps de plus en plus important pour l'office à gérer les suggestions et différents avis... Sylvie Couderc souligne l'importance de sensibiliser les prestataires à ce sujet.

#### Carrière de talc de Trimouns :

Une année avec de meilleurs services notamment par l'aménagement du Chalet de Trimouns via la CCHA, la mise en place d'un terminal bancaire et d'un service informatique dédié.

Un remerciement à la Sté Imerys qui renouvelle sa confiance en la gestion des visites par l'Office de Tourisme. Mission suivie par Marie Jo avec nos guides Sophie Balista et Frédérique Boiste.

Un résultat qui a été compliqué par les grèves des salariés en juin (estimé à 600 visiteurs perdus) et une météo de septembre compliquée.

Une saison qui s'est terminée par une journée exceptionnelle lors de l'événement sur les Minéraux avec des visites complètes dès le lancement de la communication.

#### Les projets suivis par l'office de tourisme :

L'avancée sur le développement du Tourisme Industriel, avec les nouveaux aménagements des centrales du Teich, d'Orlu et d'Orgeix portés par EDF.

Le projet des Vallées Ingénieuses (EDF SEMTTAX STAX SAVASEM OT IMERYYS) pris en maîtrise d'ouvrage par la CCHA pour les demandes de subventions et les appels d'offre.... avec la réflexion lancée via l'Agence Présence sur un plan d'interprétation global de cette thématique, sur une étude de faisabilité sur un site « tête de pont » à Luzenac et sur l'aménagement des forges d'Orlu avec la réflexion sur la nouvelle muséographie de l'Observatoire de la Montagne...

Pour le château de Lordat, une deuxième année d'exercice en attendant un susceptible repreneur...

Une ouverture du 8 juillet au 17 septembre, 2756 visiteurs en 2017 contre 2631 en 2016. Une nouvelle animation avec un spectacle d'aigles qui a eu un grand succès avec une moyenne de 130 personnes par spectacle, la Maison du Barri avec 19 aficionados et un changement de créneau horaire pour la chasse aux trésors de Noémie qui lui a apporté plus de 30 personnes en moyenne par animation (matin -> après-midi). Les autres animations se sont maintenues ou ont connu une légère baisse.

En mission spécifique, Sarah organise de A à Z dans le Donezan des animations. 4 Rendez-vous dans l'année sous forme de Week-end... Sylvie Couderc retient le magnifique embrasement du Château d'Usson et invite à s'y rendre en 2018.

Pour la signalétique, Sylvie Couderc donne rendez-vous jeudi matin pour le compte rendu de la première étape, soit l'Etat des Lieux en salle Pôle Culture de la Mairie de Les Cabannes à 10h avec M. Jérôme Moulin.

#### Office de tourisme intercommunautaire :

Sylvie Couderc souligne la démarche collective des 3 associations à travers la mise en place de commissions communes dès début janvier, de réunions des 3 bureaux (en avril et novembre), des conseils d'administration d'octobre et encore un .... toute à l'heure.

Le projet, depuis sa naissance, a été suivi par un Comité de Pilotage composé des présidents des EPCI, des Présidents d'OT et Directeurs. Ce qui a permis de faire valider les étapes d'avancement avec 8 rendez-vous en 1 an (23/10/2016, 18/11/2016, 29/11/2016, 06/02/17, 17/02/17, 14/03/17, 14/06/17, 22/11/17).

Un nombre d'heures important dédié à ce projet et notamment une forte implication des salariés via le service de direction, un remerciement à Marie-Jo qui a mené le challenge de reprendre la comptabilité des 2 autres associations à partir du 1<sup>er</sup> janvier, au 1<sup>er</sup> août pour un arrêt des comptes au 30/09/2017.

Merci à Sylvie Martin embauchée en CDD pour la cause sur 300 heures pour son implication efficace, Merci à Hilda et Xavier pour leur explication, Sarah pour son efficacité et à nos cabinets comptables pour leur réactivité.

Sylvie Couderc cite également le Dispositif Local d'Accompagnement financé par le CD09 qui a permis une assistance juridique de 5 jours pour la mise en place administrative de cette fusion.

Merci à M Fadeuilhe (OCCFAD), ainsi que M Peter Ulrich qui a fait l'analyse économique des 3 Offices de Tourisme ainsi qu'un diagnostic social fixant des perspectives d'évolution pour les 3 années à venir.

*Voir document de présentation en annexe pages 7 à 13.*

**Vote : approuvé à l'unanimité.**

3- Comptes annuels 2016

Les comptes annuels 2016 sont lus par Michel Turlan, expert-comptable de la société KPMG. Voir dossier en annexe.

*Voir document « comptes annuels 2016 » en annexe.*

**Vote : approuvé à l'unanimité.**

4- Questions diverses

La charte graphique de l'office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises sera communiquée à l'ensemble des partenaires dès que possible.

Le développement de la commercialisation fait partie du plan d'actions 2018, avec une forte volonté exprimée lors des diverses réunions de bureaux et conseils d'administration.

L'optimisation des ouvertures des points information est également un axe de travail prioritaire pour l'année 2018.

**Vote : approuvé à l'unanimité.**

Remerciements et fin de la séance à 16h45.

Le Pla, le 7 décembre 2017

LE PRESIDENT

R. MARINOSA