



## Réunion des membres du Bureau de l'association

### Office de Tourisme des Vallées d'AX

Les Cabannes – lundi 11 avril 2016 - 17h

Procès-verbal

**Présents :** Laurent Boquet, Marie-Agnès Rossignol, Dominique Fourcade, Frédéric Leclerc, Stéphane Grochowski, Sylvie Martin, Fabrice Esquirol, Magali Lacube, Georges Vigneau, Marie-Christine Duflau-Rauzy, Pierre Peyronne, Sylvie Couderc, Marie-Jo Perry, Agnès Morange.

**Excusés :** Denis Caillaud, Christophe Lhez, Arnaud Diaz, Jean Lassalle et Sylvie Testas Averous.

**Absent :** Bholème Boufaïd et Pierre Piquemal.

#### Ordre du jour :

1. Échanges sur l'activité touristique hiver 2016,
2. Retour sur différents congrès et journées d'informations,
3. Etat d'avancement des projets touristiques et plan d'actions,
4. Site internet,
5. Préparation de la saison été 2016,
6. Agenda Conseil d'Administration et Assemblée Générale,
7. Questions diverses.

*Le document de présentation de cette réunion, les annexes des actions et projets touristiques, la charte de gestion des avis internautes (envoyés par mail le vendredi 8 avril) ainsi que la brochure « Découverte guidée de l'art roman 2016 » sont remis à chaque membre présent.*

## Compte Rendu :

### 1) Échanges sur l'activité touristique de l'hiver 2016 :

#### Espace Nordique du Chioula :

27 jours d'ouverture sur 2 périodes. Faible enneigement et faible fréquentation.

Malgré cela, le restaurant La Marmotte Toquée fait le même chiffre d'affaire que l'an passé (où un service « minimum » a été assuré par la RENVA).

Saison compliquée pour le refuge du Chioula.

#### Espace Nordique de Beille :

La saison record pour Beille qui s'explique par :

- une route accessible tout au long de la saison (seulement 2 jours compliqués)
- une enneigement correct toute la saison avec une ouverture dès début décembre.

Forte augmentation du produit luge, avec plus 13% en termes de fréquentation, comparée à 2015.



Fréquentation à peu près égale pour le ski de fond et en légère baisse pour la raquette.

L'ensemble des prestataires présents sur le plateau font une belle saison.

L'arrêt du fonctionnement de la navette dès la fin des vacances scolaires n'a pas satisfait certaines clientèles.

### **Ski alpin : Ax 3 Domaines et Ascou**

Saison dans la moyenne des stations de ski pyrénéennes.

Chiffre d'affaire en baisse de 6% pour Ax et de 10% pour Ascou.

Une saison en 2 périodes avec un démarrage qui semblait compliqué. Cependant, la communication faite sur la location d'un enneigeur « nouvelle génération » permettant de produire de la neige en pied de piste, même avec des températures positives (grâce à un système de refroidissement), a été très bénéfique. Action positive pour les clientèles mais aussi pour l'ensemble des professionnels du tourisme sur le territoire.

### **Activités « outdoor »**

Activité raquette à la baisse (mais l'hiver dernier, très forte augmentation).

Activité ski de randonnée en hausse avec manque de guide sur certaines périodes.

Activité VTT sur neige à repenser (en baisse). Le Fat bike est en plein développement dans beaucoup de stations et semble mieux adapté.

Une clientèle fidèle en séjour mais la clientèle toulousaine à la journée n'est pas venue (influence des médias quant à l'enneigement moins important cette saison comparé aux 3 hivers précédents).

### **La consommation**

Panier moyen correct avec une clientèle de séjour satisfaite.

Certains restaurants ont réalisé une saison record.

Le changement des zones de vacances scolaires semble être positif pour l'activité touristique du territoire avec une fluidité de la fréquentation comparée aux années précédentes.

### **Les hébergements**

Les Cabannes ne semble pas profiter de l'engouement au plateau de Beille.

- ➔ Une saison hivernale « dans la moyenne » malgré un enneigement plutôt faible ce qui semble exprimer une fiabilité du produit neige sur le territoire.
- ➔ Une communication à trouver et à mettre en avant concernant la météo en milieu de montagne avec les prévisions, l'ensoleillement et la neige (impact certain sur la clientèle journée par rapport à la météo annoncée et impact également sur la clientèle en séjour pour le choix des activités).
- ➔ Utiliser le refuge du Chioula (accessible quelque soit l'enneigement) comme « produit phare » pour booster la fréquentation touristique de l'ensemble de l'espace nordique sur les prochaines saisons.



## 2) Congrès et journées d'information

Voir document de présentation.

### **Label Qualité Outdoor :**

L'objectif de ce label ariégeois est de tendre vers la professionnalisation des prestataires d'activités avec le souhait de l'étendre à l'échelle des Pyrénées.

### **Les journées thermalisme :**

2 jours intéressants dans un contexte relationnel un peu tendu, notamment avec la suppression de la réservation des produits thermaux concernant la découverte des soins, élaborés dans le cadre du Pôle d'Excellence Rural (PER), ainsi que la lettre adressée à la CCVA par le groupe Eurothermes, au sujet de la communication qualifiée d'incohérente à propos du thermalisme sur le nouveau site web de l'office. Un rendez-vous est prévu entre l'office de tourisme et Eurothermes le mardi 12 avril.

→ La tendance des stations de montagne est de développer le domaine de la santé et du bien-être en plus de « la neige et la rando ». La production « santé et bien-être » existe mais les circuits de distribution sont à développer.

## 3) Projets touristiques et plans d'actions :

Voir documents en annexes.

→ Voir comment articuler les différentes démarches qualité afin de valoriser le territoire (Qualité Tourisme, Qualité Outdoor, Qualité Ax, Qualité Station...).

→ Prévoir assez rapidement une rencontre entre les différents présidents des offices de tourisme du Donezan, des Vallées d'Ax ainsi que de Tarascon Auzat Vicdessos. Les limites administratives définitives de la loi Notre ne correspondront probablement pas au bassin de l'activité touristique.

## 4) Site internet :

Voir document de présentation et annexe.

→ La réflexion menée sur les expériences été permet de cibler nos clientèles et de se positionner sur l'offre de notre territoire. Ce travail sert également pour la commercialisation à travers nos bons plans.



## 5) La saison été 2016 :

Voir document de présentation.

- CDD d'Elodie Hernandez prolongé jusqu'à mi-septembre.
- Le fichier des résidences secondaires servira à communiquer avec les propriétaires, les sensibiliser à l'activité touristique du territoire et travailler avec eux à la commercialisation des activités tourisme.
- Le point information de Bonascre sera déplacé vers la zone principale d'arrivée des clients, c'est-à-dire en haut du télécabine 16 places. Ceci pour l'été 2016 et probablement pour l'hiver prochain, selon l'avancée des travaux. Le chalet loué par Michel Savis, sera utilisé cet été en point info. Pour cet hiver, une autre solution devra être trouvée vu que Michel utilisera ce chalet.

## 6) Agenda :

- Prochain Conseil d'Administration fixé au 7 juin 2016.
- Assemblée Générale fixée au mardi 21 juin 2016.

## 7) Questions diverses

- Création du Comité Qualité Local (CQL) constitué de : Laurent Boquet (commerçant), Georges Vigneau (directeur RENVA), Marie-Agnès Rossignol (élue Ax-les-Thermes), Pierre Peyronne (président SAVASEM), Sylvie Couderc (directrice OT), Aurélia Durrieu (mission RAQ) et Myriam Faoro (assistante RAQ). 1<sup>ère</sup> réunion du CQL prévue à la suite de cette séance.
- Arrêt de l'Axéval : aller à la rencontre du principal utilisateur qui est le VVF de Les Cabannes et prévoir un courrier pour les partenaires habituels.
- Programmer un atelier « blablacar local » pour les déplacements de nos clientèles avant l'assemblée générale.

Remerciements et fin de la séance à 20h.



## 1<sup>ère</sup> Réunion du Comité Qualité Local (CQL) :

L'office de tourisme des Vallées d'Ax confirme son engagement dans la Démarche Qualité en répondant aux 136 critères du référentiel présenté en Conseil d'Administration le 2 février 2016.

L'OT bénéficie d'un accompagnement de la FROTSI ainsi que de l'ADT 09 pour obtenir la marque en décembre 2016.

Cette mission a été actée sur les fiches de poste d'Aurélia Durrieu et Myriam Faoro.

Rétro-planning prévisionnel :

18/04 : réunion accompagnement FROTSI / ADT

du 23 au 27/05 : formation EXACT (qualité service accueil en front office)

13/06 : rencontre avec l'OT marqué de St Lary, accompagné de l'OT de Luchon en cours de démarche qualité.

24/06 : 1<sup>er</sup> test effectué par FROTSI et ADT sur un échantillonnage de 30 critères

13/07 : réunion accompagnement FROTSI / ADT

15/09 : audit conseil effectué par FROTSI / ADT où le CQL est invité suivi de la 2<sup>ème</sup> réunion annuelle

8/11 : audit blanc

du 21 au 25/11 : formation EXACT (en back office)

semaine 50 : audit final pour obtenir la marque Qualité de France.

L'office de tourisme propose de mettre en place le 1<sup>er</sup> indicateur qualité : un questionnaire de satisfaction. Selon le référentiel, l'objectif de 300 questionnaires doit être atteint.

Remerciements et fin de la séance.