



Office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises

Conseil d'administration
28 janvier 2020
15h à 17h

Tarascon sur Ariège
Salle Conseil Municipal



ORDRE DU JOUR:

Audit CER Ariège – 30min

1. Rappel Stratégique
2. Budget Réalisé 2019 (au 31/12/2019)
3. Feuille de Route 2020
4. Evolution de l'organisation
5. Questions Diverses



AUDIT « SOCIAL »

CER ARIEGE



1. Rappel stratégique 2018 – 2020 – extrait étude fusion 2017



A5 – une volonté politique commune pour le développement touristique

1 - Faire de ce territoire un territoire d'excellence, ambitieux et moderne

2 - Faire de ce territoire un territoire innovant, attractif et développeur d'emplois dans l'économie touristique

3 - Développer sa notoriété et valoriser son image

4 - Valoriser les savoir-faire, les ressources naturelles et les hommes

5 - Développer une offre de haute qualité d'hébergements et de services



1. Rappel stratégique 2018 - 2020

Axes Communs pour le Territoire Touristique



1- Virage Numérique

1 – virage numérique, prospective et ingénierie touristique

2- Investissement Public + Privé

2 - un nouveau modèle économique à partager sur le territoire

3- Périmètre touristique identifié

3 – Un positionnement clair > marque territoriale

4- Développement Commercial & Partenariat

4 – une mutualisation des actions commerciales et des partenariats

5- Démarche Qualité

5 – une démarche de qualité territoriale à mettre en oeuvre

6- Mobilité

Développement durable du territoire :

Faciliter la mobilité des clientèles et des habitants sur l'ensemble du territoire

12

1. Rappel stratégique 2018 - 2020



**PYRÉNÉES
ARIÉGEOISES**
TOURISME

Axes opérationnels pour l'Office de Tourisme



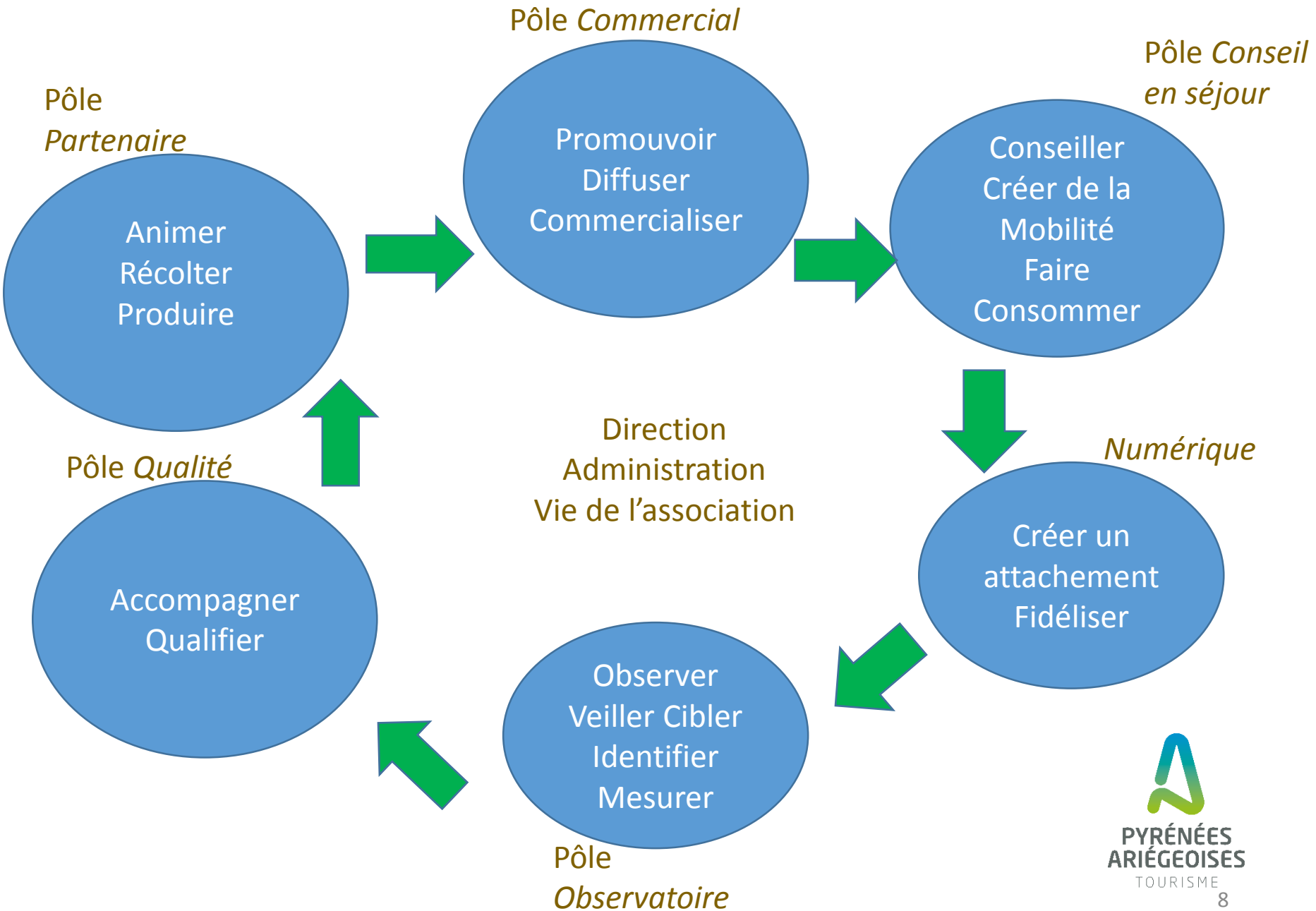
1. Rappel stratégique 2018 - 2020

A8 – le plan d'actions opérationnel



Les actions entamées

1. Rappel stratégique 2018 – 2020 : l'organisation OT adaptée



2. Budget prévisionnel et réalisé 2019 - Recettes

SUBVENTIONS au 31/12/2019	Prév 19	Prév 19 et Report 18	Réalisé 19	Report 19	Total réal 19
CD 09 Fonctionnement	54 000	0	0	54000	54 000
CD 09 Taxe Séjour	48 500	0	0		
CD 09 Subv projet	6 374	0	2 135	0	2 135
Sous TOTAL	108 874	108 874	2 135	54 000	56 135
CCPT Fonctionnement	165 845	0	165 845	0	165 845
CCPT Projets Communs	5105	0	5 105	-3226	1 879
CCPT Spécifiques	0	555	555	0	555
Sous TOTAL	170 950	171 505	171 505	- 3226	168 279
CCHA Fonctionnement	722 200	0	632 634	89 566	722 200
CCHA Projets Communs	11 713	0	6 662	0	6 662
CCHA Spécifiques	31 738	40 834	28 555,27	4 329,50	32 885
Sous TOTAL	765 651	774 747	667 851,27	93 895,50	761 746
TOTAL	1 045 475	1 055 126	841 491,27	144 669,5	986 161

2. Budget prévisionnel et réalisé 2019 - Recettes

SUBVENTIONS 31/12/2019	Prév 19	Prév 19 et Report 18	Réalisé 19	Report 19	Total réal 19
Sous TOTAL CD09	108 874	108 874	2 135	54 000	56 135
Sous TOTAL CCPT	170 950	171 505	171 505	- 3226	168 279
Sous TOTAL CCHA	765 651	774 747	667 851,27	93 895,50	761 746
Subventions	1 045 475	1 055 126	841 491,27	144 669,5	986 161
Cotisations Partenariat		86 500			89 872
Production Touristique		88 000	75 500	7 258	82 758
Boutique		46 000			49 203
Reversement Salaires		6 000			8 449
Prestations Services		4 000			4 178
Produits Divers		15 300			15 576
Total Recettes		1 300 926			1 236 197
			Delta	Prév/Réal	- 64 279

2. Budget prévisionnel et réalisé 2019 - Dépenses

DEPENSES		
	PREVISIONNEL 2019	REALISE 2019 au 31/12
Carrière de Talc	45 000	45 000
Projets touristiques	42 633	13 389
Social		
Masse salariale harmonisée		
Divers	849 035	839 823
Services extérieurs	54 430	43 726
Frais de Gestion	84 475	92 343
Impôts et Taxes	64 450	51 845
Achats pour produits en vente	25 000	30 237
Communication	89 681	75 210
Commercialisation / Salons	16 193	14 917
Déplacements Missions/Eductours/Frais	26 250	28 337
Divers	3 780	2 854
TOTAL	1 300 927 €	1 237 681 €
	Delta Prév /Réal	- 63 246 €

Recettes – Dépenses = - 1484 €

3. Feuille de Route 2020

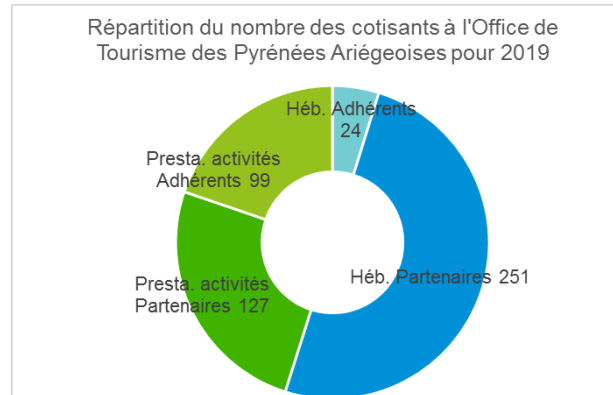
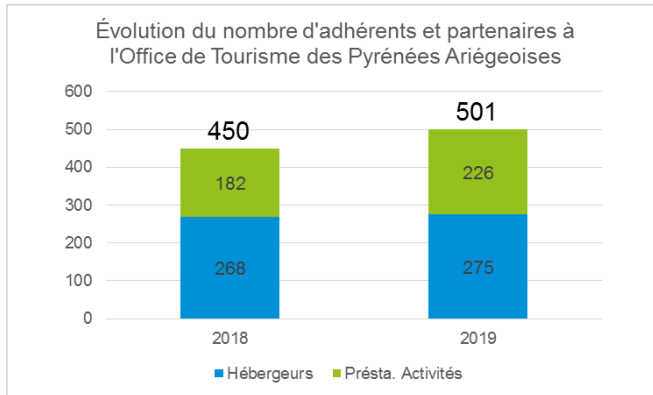


Rappel des 10 objectifs

1. Amélioration et Modernisation Relations avec les Pros
2. Modernisation Conseil en séjour et mise en œuvre SADI
3. Développer le Numérique
4. Qualifier l'offre et Commercialiser tout en professionnalisant
5. Finir la Démarche Qualité et Classer en Cat 1 l'OT
6. Développer la veille et les préconisations dans l'observatoire
7. Maintenir la visibilité de la vie de l'association
8. Continuer le suivi administratif et encadrer le social
9. Finaliser les projets et missions spécifiques prévues
 - Schéma Directeur de la Signalétique des Pyrénées Ariégeoises
 - Supports Rando des Pyrénées Ariégeoises
 - Carrière de Talc de Trimouns
 - Communication Patrimoine Haute Ariège – Fin communication station Mijanès
10. Continuer l'accompagnement et suivi projets
 - Vallées Ingénieuses
 - Rénovation de l'hébergement touristique Atout France
 - Label Grands Sites Occitanie
 - Guide du Routard Ariège

3. Feuille de Route 2020

1. Améliorer et Moderniser la relation avec les Pros



- Augmenter le réseau des partenaires (Associations, Commerces, Artisans) : 550
- Plus d'échange avec les acteurs touristiques (Ateliers en continuité réunion secteurs) : 4
- Des visites chez les acteurs : Distribution documentations / Relais d'information touristique/Boutique OT déporté
- Mise en place de journées découverte des Pyrénées Ariégeoises : 2
- Evénements de lancement de saison été/Hiver : 2
- Présence régulière en Relations publiques
- Moderniser la récolte d'informations et des partenariats pour 2021
- Révision des montants de partenariats pour AG 2021 (sous forme ateliers/formation) ?
- Créer « l'annuaire » des partenaires de l'OT

3. Feuille de route 2020

2. Moderniser Conseil en Séjour et Mise en œuvre du SADI

- Savoir être acquis, **améliorer rigueur et « savoir faire »** (retour audit qualité => formations)
- **Anticiper** : Définition de la saisonnalité des Points infos 2020/2021
 - *Cfer tableau saisonnalité/besoin WE*
- Continuer le développement **Accueil hors les murs** :
 - S'équiper (tenues, matériel mobile, lunettes 3 D ?) et se former à aller vers.....
- **Mettre en place les Relais d'Informations Touristiques & tuyauteurs**
 - en relation avec pôle partenariat
- **Mieux connaître l'offre** : plus de mobilité conseillers, éductours et journées découvertes
- **Modernisation de nos lieux d'accueil/ projets évoqués au SADI**
=> 2 EPCIS – **IMPERATIF 85% audits mystères**

3. Feuille de route 2020

3. Développer le Numérique

- Evolution du site web : nouvelle présentation offres
- Amélioration du contenu expérientiel en lien avec référents
- Suivi des outils numériques et voir évolution avec réseaux affichage et bornes (avec les 2 EPCI)
- Désigner un responsable RGPD
- WIFI Territorial (pris en main par les 2 EPCI)
- Moderniser nos éditions :
 - Passer d'un guide d'activités (annuaire d'offres) à un guide de destination
 - Nouveau fond de carte du territoire
 - Revoir le programme animations et diffusion

3. Feuille de route 2020

4. Qualifier l'offre

- être organisme « classeur » en meublé de tourisme
- participer au déploiement Marque Qualité Tourisme Sud de France

et commercialiser tout en professionnalisant

Groupes :

- Faciliter le travail OT avec logiciel groupes (Tourbiz – ADT09)
CA 2019 : 307 674 € - marge 37 758 €
- Mettre en place une stratégie sur les autres cibles que Scolaires et séminaires

Individuels - Place de marché

- Animation de l'offre « à connecter » avec ADT09/SAVASEM
- Produits en vente à l'OT à intégrer dans la démarche (passerelle avec billetterie)

3. Feuille de Route 2020

5. Finir la Démarche Qualité OT et Reclasser l'Office de Tourisme

- Audit Complet Acquis avec 85,09 %
- Audits Mystères entre 3 et 8 mois pour obtenir le classement final avec un objectif de 85% nécessaire
Actuellement nos points info <70%
- Classer l'OT catégorie 1 : avant le 5 juin 2020
- Animer le Groupe Qualité Destination : 2/an

3. Feuille de route 2020

6. Développer la veille et les préconisations dans l'observatoire

- Conjonctures : bilan mensuel
- 1 Bilan saisons été / hiver
- Conjecture en Haute Saison
- 2 Ateliers de bilan saison avec G2A
=> les communiquer

- Suivre les **projets structurants de l'Office de Tourisme et du territoire**

7. Maintenir la visibilité de la vie de l'association

3. Feuille de route 2020

8. Continuité administrative, logistique et « encadrer » le social

- . Saisie comptable OK faite mensuellement, à continuer
- . Election du CSE OK : Christophe Délégué, Yannick Suppléante
- . Entretien individuel OK

- . Changer la téléphonie prioritaire
- . Basculer du serveur CCHA vers une solution externalisée
- . Continuer à moderniser les outils de travail avec des maintenances encadrées
- . Appel d'offres photocopieurs/imprimantes à refaire

- . Logiciel Billetteries et Caisses modernisé et connecté entre Point Infos

- . Mettre en place un plan d'actions en fonction de l'Audit Social réalisé.

3. Feuille de route 2020

9. Finaliser les projets et mener les missions spécifiques

- **Priorité** : supports randonnée
- Carrière de talc de Trimouns (!!! Chalet d'accueil !!!!)
- Animations Donezan
- Communication Patrimoine
- RGPD

3. Feuille de route 2020

10- Accompagnement et suivi projets

- Vallées Ingénieuses
- Signalétique (nécessité d'animations Stagiaire?)
- Rénovation de l'hébergement touristique Atout France - Ax
- Label Grands Sites Occitanie
- Guide du Routard Ariège

4. Evolution de l'organisation pour la Feuille de Route 2020

Pôles	ETP	Composition	Modification - Evolution pour 2020
Direction Communication	1 0,5 0,6 0,20 =2,3	Sylvie C Agnès M Isabelle Sarah	-> Contrat Jour Sylvie C -> Isa passage à 32h + mission RGPD -> Sarah + de Communication – Mise à Dispo hiver 20/21 ??? -> Elodie + de temps réseaux sociaux -> projets : stagiaires longue durée
Promotion - Partenariat	0,80 0,20/0,50 0,20/0,20 0,20/0,20 0,20/0,20 0,20/0,20 0,10/0,10 0,20/0,20 =3,70	Hilda B Hilda/Sylvia - Hébergement Yannick/Pascal Asso - Animations Yannick/Nicole – Com Serv Restau Elodie/Christophe - Outdoor Céline/Nicole – Sites Touristiques Sylvie F/Agnès F – Thermalisme Isa /Marc - prestataires Hiver/Transport	-> Yannick + recentrée sur animations -> Christophe + gestion Relais d'Information Touristique et Point Boutique déporté -> Sophie : + Référent Artisans/ Restaurants – trinôme Randos -> Patrice + prestataires Hiver (forfaits) / Transports => Prévoir départ à la retraite d'Hilda en juillet 2021
Observatoire / Vie association	0,75	Marc	-> Coordinatrice pôle Agnès M . Observatoire, Suivi projets . Assistante direction . Vie Association Fin partie logistique, caisses et stock boutique=> Christophe/Patrice
Qualité	0,5 0,10/0,25	Aurélia D Agnès F/Sophie	. Avril/Mai dossier de classement OT
Commercialisation	0,5 0,5/1 =2,85	Sylvia/Gisou	. Ludovia de Mai à août
Conseil en séjour	9,20	Nicole / Sylvie F (adjointe) Céline (Hors les Murs) /Yannick/Elodie/Agnès F/Christophe/Pascal/Sophie/Sarah + tout l'équipe en renfort	- Embauche Charlène CDD 1 an depuis le 13/01/2020 - Prévoir Départ souhaité de Pascal avant été 2020 - Prévoir Départ de Nicole à la retraite en mars 2021
Administratif	1 0,60 0,10 0,10 =1,8	Marie Jo Fabienne Patrice (Logistique) Marc (Caisses)	-> Fabienne, moins de temps en renfort accueil -> Christophe Gestion des Caisses / temps CSE
	20,6	+ 4 renforts été +	20,6

5. QUESTIONS DIVERSES





Merci
de votre écoute,
participation et
implication !