



# Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises

## Assemblée Générale Extraordinaire et Assemblée Générale

Vendredi 6 novembre 2020 – 17h – en visioconférence  
procès-verbal

66 partenaires adhérents présents.  
Feuille de présences ci-jointe.

Assistaient en outre à ces deux assemblées générales : M Walther (KPMG), M Baron (SECAR), Muriel Baque (ADT Ariège Pyrénées), Henri Barrou et Christelle Damotte (Association Tourisme Culture et Patrimoine en Pyrénées Cathare), Nadège Denjean Sutra et Nicole Quilien (Conseil Départemental Ariège), Laure Letard (PNR Pyrénées Ariégeoises), Kamel Chibli (région Occitanie) ainsi qu'une partie du personnel de l'office de tourisme (Marie-Jo Perry, Aurélia Durrieu, Isabelle Romero, Sylvie Ferrer, Agnès Fernandes, Sylvia Freyche, Yannick Riout, Céline Perpère, Nicole Leplus, Christophe Jacquart, Sarah Chambard, Fabienne Bonrepaux, Sylvie Couderc et Agnès Morange).

Xavier Fuentes, Président de l'Office de Tourisme et Sylvie Couderc, Directrice, remercient les personnes présentes et ouvrent la séance.

Le quorum nécessaire, fixé à 10% du nombre d'adhérents en référence à l'article 20 des statuts de l'Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises, est atteint.

Remerciement spécial à l'Agence de Développement Touristique d'Ariège Pyrénées (ADT), qui nous met à disposition leur outil « zoom », nous permettant de réaliser cette réunion en visioconférence avec une capacité de cent connexions.

Xavier Fuentes introduit cette réunion en soulevant les difficultés économiques actuellement vécues par les entreprises. Celles-ci sont toutes liées à l'activité touristique du territoire. Il souligne l'importance de « se serrer les coudes ». Il fait appel aux élus pour se rapprocher des entreprises et les soutenir. Selon lui, cette crise va entraîner un monde économique différent. Le secteur du tourisme va d'autant plus vivre une concurrence féroce. Les Pyrénées Ariégeoises est un espace convoité qui peut répondre aux attentes de la société.

### **Assemblée Générale Extraordinaire**

#### **Ordre du jour : projet de modifications des statuts**

Ces statuts déterminent le fonctionnement de notre association. Ils datent de la fusion, fin décembre 2017, et sont donc récents. Les trois années d'exercices nous ont permis de les tester et de proposer aujourd'hui des modifications.

Le conseil d'administration, réuni le 25 septembre 2020, propose de modifier 7 articles parmi les 25 existants. La modification majeure porte sur la désignation de cinq membres de droit en plus des 37 membres élus au conseil d'administration. Il s'agit de conserver la représentativité par corps de métier

et par territoire, et d'intégrer en plus, les entreprises structurantes incontournables du tourisme : le SESTA, les thermes d'Ussat, les thermes d'Ax, la SAVASEM et le Casino d'Ax.

Rappel : un membre de droit détient une seule voix pour les votes tout comme les membres élus des 4 collèges. Il y aurait donc 42 administrateurs au lieu de 37 actuellement.

*Voir document de présentation, slides 4 à 11*

**Vote : approuvé**

**contre = 0% ; abstention = 6% ; pour = 94%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

Xavier Fuentes clôture cette Assemblée Générale Extraordinaire et ouvre l'Assemblée Générale.

## **Assemblée Générale**

### **Ordre du jour**

- 1- **Rapport moral**
- 2- **Rapport financier 2019**
- 3- **Compte-rendu d'activités 2019 et Plan d'actions 2020**
- 4- **Budget 2020**
- 5- **Cotisations 2021**
- 6- **Orientations 2021**
- 7- **Election Conseil d'Administration**
- 8- **Questions diverses**

### **1- Rapport moral :**

Une Assemblée Générale en automne entraîne le lourd exercice de balayer trois années : le bilan de 2019, les activités en cours sur 2020 et quelques orientations pour 2021.

- l'été 2019 : saison correcte qui représente 55.7% des nuitées touristiques annuelles. Bassin de clientèle de proximité avec prépondérance de séniors. Un touriste sur deux pratique la randonnée. Les visites sont dans le top 5 des demandes et l'Andorre reste l'incontournable du séjour.

- l'hiver 2019-2020 : saison dans la moyenne basse, ensoleillée et interrompue par la covid-19. Au 15 mars, les nuitées touristiques étaient supérieures à la saison précédente mais au 30 avril l'estimation des pertes est de 116 000 nuitées (-14.7% / 2018-2019).

- l'été 2020 : printemps difficile, juillet août très fréquentés. Activité thermique très impactée.

- l'hiver 2020-2021 : certains arguments pour croire au dynamisme de l'activité touristique :  
  . Zones de chalandise de proximité plébiscités  
  . des résidents secondaires présents

- . des clientèles diverses attirées par la pluriactivité du territoire
- . la montagne bénéficie actuellement d'une image d'air pur, d'évasion et de liberté.

Cependant, nous devons aller de l'avant. L'Office de Tourisme est la vitrine qui montre le dynamisme et la volonté du territoire. La fusion a été une étape, nous souhaitons aller plus loin avec :

- la volonté d'une stratégie touristique intercommunautaire de projets
- des actions de mobilités dans notre grand périmètre
- une modernisation de nos outils (notamment nos bureaux d'accueil...)
- l'entame d'une ère encore plus numérisée et la covid-19 nous y pousse
- le besoin de faire se rencontrer les professionnels et de les rendre prescripteurs de notre territoire
- la prise en compte des nouvelles attentes en matière de développement durable.

*Voir slide 13 – document de présentation en pièce jointe.*

**Vote : approuvé**

**contre = 0% ; abstention = 4% ; pour = 96%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

## **2- Rapport financiers 2019**

Le rapport financier des Pyrénées Ariégeoises est présenté par M Gilles Walther, expert-comptable KPMG. M Mathias Baron, commissaire aux comptes de la SECAR, certifie que les comptes présentés sont sincères et réguliers au 31 décembre 2019.

Comme les années précédentes, M Baron présente la continuité des conventions réglementées : prestations gratuites par la Communauté de Communes de la Haute Ariège, les communes d'Ax-les-Thermes et Les Cabannes. La mise à disposition des locaux à Ax, Luzenac, Bonascre et Les Cabannes. Ces prestations sont évaluées en 2019 à 19 800€. La Communauté de Communes de la Haute Ariège a confié à l'Office de Tourisme le service public d'accueil et d'information dans l'intérêt du tourisme local, le montant reçu en 2019 est de 768 325€. La Communauté de Communes du Pays de Tarascon a également confié à l'Office de Tourisme cette mission, le montant reçu en 2019 est de 171 505€.

*Voir slides 14 à 21 - document de présentation en pièce jointe.*

**Vote : approuvé**

**contre = 0% ; abstention = 6% ; pour = 94%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

### 3- Compte-rendu d'activités 2019 et plan d'actions 2020

Sylvie Couderc remercie les membres de son équipe qui depuis trois ans, vivent des moments « atypiques » : mise en place de la fusion en 2018, aspect social en interne difficile en 2019, impact du virus en 2020.

#### 3.1 Partenariat et rencontres du tourisme - Hilda Bidondo

En 2019 : mise en place d'un fichier adhérents unique, création d'un guide du partenariat, rencontres adhérents via journées découvertes ou par sous-territoire. Lancement saison été au camping La Vacance et Nuit du tourisme le 6 décembre.

Un nombre d'adhérents qui fluctue. Bon taux de pénétration chez les hébergeurs professionnels et prestataires d'activités ou sites de visites. Commerçants, artisans et services sont des catégories à conquérir.

En 2020 : Covid-19 a entraîné des retards dans la gestion des cotisations. Accompagnement des professionnels pendant cette période difficile (reprise, ouverture, mise en avant des engagements et protocoles sanitaires...). La distribution de documentations a pu avoir lieu. Année marquée par le lancement de la saison été « masquée » avec une conférence de presse à Alliat au camping Les Grottes.

*Voir slide 25 - document de présentation en pièce jointe.*

#### 3.2 Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information - Nicole Leplus

**En 2019 : Mise en place du SADI** (schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique)

- Adaptation et harmonisation des heures d'ouvertures au public suivant les points d'informations
  - o 2 bureaux principaux et 5 bureaux secondaires
  - o Découpage des saisons : 3 saisons
    - Haute saison hiver/été
    - Moyenne saison Hiver/ été
    - Basse saison printemps/ automne
- Développement de l'accueil hors les murs
  - o 33 accueils hors les murs avec présence de l'OT sur : des marchés, animations culturelles, sportives, structures touristiques....
  - o Présence aux pots d'accueil des Thermes d'Ussat du 25 mars au 23 novembre
- Développement des RIT (Relais d'informations Touristiques)
  - o 4 (anciennement) tuyauteurs : Le rucher de Marc (magasin de Vicdessos) - Les biscuits du Moulin (Sinsat) - Epicerie Utile (Quérigut) - La Marmotte Toquée (col du Chioula)
  - o 8 autres structures touristiques : Le Barri - Château d'Usson - Le Château de Lordat - Le Parc de la Préhistoire - La carrière de Talc de Luzenac - Camping le Pré Lombard à Tarascon - Camping des Grottes à Alliat - Station de Beille
  - o 4 boutiques (relais de l'Office de Tourisme) : Camping de Vicdessos - Camping d'Auzat - Camping de Mercus - Camping le Malazeou
- Eductours
  - 6 jours de réunion d'équipe avec visites de terrain à la rencontre des prestataires
  - 2 jours de formation pour les renforts été

- Test bureau Quérigut  
Bureau recentré sur Quérigut durant l'été, action positive avec une hausse de la fréquentation touristique.

### **En 2020 : 1<sup>ère</sup> période avant COVID**

- Continuité de la mise en place du SADI et adaptabilité
  - o Des horaires adaptés aux périodes de très haute saison et moyenne saison
  - o Identification du personnel par une tenue hiver de bureau
  - o Hors les murs :
    - Présence sur le marché de Noël sur Ax
    - Festival Explos Film sur Ax
    - Snowgay sur Ax
 Une présence avait été programmée sur les stations de ski le week-end: non réalisé par manque de neige et personnel peu identifiable (prévision d'achat d'une doudoune floquée pour le personnel)
  - o Réorganisation de la gestion des demandes en back-office durant les vacances scolaires (février et vacances été)
- Des conseillers en séjour mobilisés pour répondre à une demande hors ski dû au manque d'enneigement. La météo ayant été clémente, l'ensoleillement durant les vacances scolaires a sauvé le séjour de nombreux visiteurs.

Le top 5 des demandes: Activités liées à la neige - Rando, balades - Météo - Visites et activités pour les enfants en famille - Animations.

- L'embauche d'une conseillère en séjour : Charlène Brunet  
1 CDD à plein temps en remplacement d'Annie Naudy (temps partiel) + renfort sur Tarascon

### **2<sup>ème</sup> période : Confinement : Fermeture de tous les points d'informations**

(du 17 mars au 16 juin)

- Personnel en chômage partiel ou total
- Personnel en télé travail :
  - o Accueil numérique + téléphonique
  - o Gestion des réseaux sociaux
  - o Travail sur les éditions
  - o Mise à jour de la base de données Constellation
  - o Travail de logistique
  - o Formations : visio conférences avec la plateforme Elloha
- Organisation du retour dans les bureaux administratifs pour le back office (11 mai au 31 mai)
  - o Aménagement des bureaux administratifs (distanciation, écran de protection, Kit de nettoyage pour chaque salarié....)
  - o Identification des personnes à risque
- Organisation des bureaux d'accueil en front office (du 1<sup>er</sup> au 15 juin)
  - o Réaménagement de tous les lieux d'accueil
  - o Mise en place des mesures barrières.

### **3<sup>ème</sup> période : Post Confinement**

- Réouverture au public le 16 juin de tous les points d'informations. Nouveaux horaires : pas de journée continue en 2020 (désinfection 2 fois par jour des locaux).
- Nouveaux scénarios d'accueil
  - o Plus aucune documentation à disposition (la notion de conseil en séjour a pris toute sa dimension)
  - o Développement de l'accueil numérique (Messenger)
- Accueil hors les murs en sommeil (4 accueils)

- Une équipe mobilisée malgré la difficulté à renseigner avec port du masque 8h/jour, pas de climatisation, mesures sanitaires à faire respecter...

Une équipe assistée de 5 renforts été

- o Fréquentation en hausse (de 9% à 35% de visiteurs en plus selon les bureaux)
- o Billetterie en hausse
- o Vente boutique en hausse

*Voir slide 26 - document de présentation en pièce jointe.*

### **3.3 Promotion et communication - Sylvie Couderc**

Continuité du développement du site internet pour la communication grand public avec l'Agence Raccourci pour nous accompagner (tout comme une centaine d'autres offices de tourisme en France). A noter un effet « covid » avec la rubrique « hébergement » qui passe pour la 1<sup>ère</sup> fois en deuxième position laissant la rubrique « à voir à faire » la plus consultée cet été.

La mise en place de référents de données a permis l'amélioration qualitative des informations saisies sur la base de données ainsi que l'appropriation de cet outil partagé avec l'ADT (Agence pour le Développement du Tourisme, financeur de l'outil) et le CRTL Occitanie (Comité Régional du Tourisme et des Loisirs).

Le suivi de tous les supports numériques est assuré par Isabelle Roméro.

Développement des réseaux sociaux avec l'animation d'Isabelle, le suivi quotidien de Pascal et Sarah. Remerciement à Elodie, qui vient de quitter la structure pour vivre dans le Lot, embauchée à l'Office de Tourisme du Grand Cahors. Diagnostic des réseaux sociaux en cours de réalisation.

Editions brochures papier : accompagnement par l'agence Homea Design pour travailler sur la charte éditoriale. Merci aux partenaires mobilisés sur ce travail.

Presse : encart dans le guide Officiel du thermalisme pour la valorisation des themes d'Ussat et Ax.

Budget communication concentré à la clientèle sur place. L'Office de Tourisme s'appuie sur les campagnes de promotion et communication de l'ADT, de nos partenaires, du CRTL et de la Confédération Pyrénéenne du Tourisme. Il nous manque le travail de Gestion Relation Client avant et après séjour. C'est une orientation à travailler avec nos partenaires.

*Voir slide 27 - document de présentation en pièce jointe.*

### **3.4 Commercialisation : groupe et place de marché - Aurélia Durrieu**

La clientèle individuelle

Place de marché : pour rappel arrêt de la centrale de réservation départementale en août 2018. Création d'une place de marché, pilotée par l'ADT en partenariat avec les offices de tourisme Ariégeois et la Savasem. Il n'y a pas de commission.

Une stratégie en 3 volets :

- Accélérer la distribution en ligne de l'Ariège et ses destinations
- Contribuer à la professionnalisation de l'ensemble des acteurs du tourisme sur le digital et la mise en marché
- Impulser 1 dynamique d'actions commerciales.

Quelques chiffres à aujourd'hui :

- 81% de l'offre des professionnels « connectables » est connectée
- 49 prestataires formés et 140 produits sur l'Open system, l'offre Pyrénées Ariégeoises représente 41% de l'offre globale de la place de marché.
- Les ventes réalisées sur le moteur de réservation des Pyrénées Ariégeoises ont évolué de +20% entre 2019 et 2020
- Les ventes réalisées sur tous les sites confondus en 2020 : 262 753,00 € (75% des ventes en direct des sites des prestataires).

La clientèle groupe

2019 : chiffre d'affaire = 305 000.00€

2020 : chiffre d'affaire = 147 524.00€ (hiver capricieux et annulations scolaires liées au contexte sanitaire...). A noter le maintien de Ludovia qui représente 47% de ce chiffre d'affaire.

Dans ce contexte, nous continuons les actions afin de diversifier nos cibles, notamment la clientèle rando d'où notre présence au salon de randonnée et cyclisme à Montpellier en septembre dernier.

*Voir slide 28 - document de présentation en pièce jointe.*

### **3.5 Qualité - Aurélia Durrieu**

En 2019 : deux groupes Qualité de Destination pour évoquer ce thème en interne mais également sur toute la destination Pyrénées Ariégeoises. L'audit blanc s'est déroulé le 17 octobre.

En 2020 : l'audit final de janvier a confirmé l'obtention de la première phase de la Marque Qualité Tourisme. La seconde phase se déroulera courant été 2021 avec des audits mystères. A ce jour nous sommes dans l'attente d'un retour de la Préfecture concernant le dépôt du dossier de classement de l'Office de Tourisme en première catégorie. Continuité de la qualification de l'offre des hébergements touristiques via Sylvia et Hilda.

*Voir slide 29 - document de présentation en pièce jointe.*

### **3.6 Observatoire du tourisme - Agnès Morange**

Continuité des actions menées dans le domaine de l'observatoire du tourisme entre 2019 et 2020.

La conjecture permet de donner une tendance de l'occupation prévisionnelle chez un panel d'hébergeurs représentatif du territoire des Pyrénées Ariégeoises. Il s'agit d'une tendance à quinze jours. Ces conjectures ont lieu durant les périodes de vacances scolaires.

Les conjonctures donnent le bilan de l'activité touristique du mois écoulé. C'est dans ce cadre que l'Office de Tourisme travaille en partenariat avec l'ADT et le CRTL. Edwige Danjou Martinez envoie un questionnaire mensuel en ligne aux professionnels du tourisme afin que l'on puisse recueillir les informations. Ces bilans permettent d'établir les bilans saison.

L'Office de Tourisme participe à la diffusion et la collecte de diverses enquêtes touristiques menées à l'échelle du département et / ou de la région.

Nous bénéficions et diffusons les données du tableau de bord économique G2A Consulting (contrat avec la Communauté de Communes de la Haute Ariège), qui donne un état précis des nuitées touristiques par saison selon la catégorie d'hébergement ainsi que des informations

concernant les excursionnistes, grâce à Flux Vision Tourisme avec la téléphonie Orange, correspondant à des visiteurs à la journée.

Le pôle observatoire du tourisme & veille permet à l'Office de Tourisme d'accomplir sa mission de conseil et d'accompagnement aux porteurs de projets publics et privés.

Toutes les informations sont publiées sur l'espace pro des Pyrénées Ariégeoises, onglet « observatoire du tourisme ».

*Voir slide 30 - document de présentation en pièce jointe.*

### **3.7 Vie de l'association - Sylvie Couderc**

Différents moments de vie avec les prises de décisions via les conseils d'administration, les présentations aux bureaux et groupes de travail. Sylvie Couderc remercie les Présidents des deux collectivités qui dédient un temps chaque année pour la construction du budget prévisionnel, ainsi que le travail des différents trésoriers pour le bon fonctionnement de l'office de tourisme. Tout comme l'observatoire du tourisme, la vie de l'association est retranscrite intégralement sur l'espace pro des Pyrénées Ariégeoises. L'envoi régulier de news auprès de nos partenaires s'est densifié avec la crise sanitaire.

### **3.8 Missions spécifiques**

#### **Carrière de talc de Trimouns - Marie-Jo Perry**

Perte de visiteurs entre 2018 (≈6 800) et 2019 (≈6 300) dû à la baisse du nombre de groupes (météo non favorable). Le nombre d'individuels reste stable.

En 2020, malgré les réflexions menées, impossibilité d'organiser les visites en respectant le protocole sanitaire et un modèle économique à l'équilibre. Accueil de 20 personnes et non plus 54 dans le bus pour la visite...les coûts entraînés auraient engendré l'augmentation du prix de visite à plus de 27€ par visiteur pour ne pas être déficitaire. Le manque de visibilité de mars à juin sur la saison estivale avec l'absence des clientèles groupe ont été des arguments supplémentaires pour décider de ne pas faire visiter la carrière cet été, sans évoquer l'étroitesse du chalet d'accueil à 1800m d'altitude.

#### **Patrimoine**

En 2019, la CCHA fait appel à l'office de tourisme pour gérer la communication des sites patrimoniaux du territoire.

En 2020, l'office de tourisme accompagne seulement une partie de la communication dans l'attente de la structuration du service patrimoine créé au sein de la collectivité.

#### **Donezan**

Implication et travail de suivi régulier de la part de Renaud Marinosa, vice-président de l'office de tourisme et gestionnaire de l'épicerie Utile à Quérigut. Sarah est notre assistante « Donezan » au sein de l'office de tourisme. Budget spécifique au Donezan car territoire tourné vers l'Aude et les Pyrénées Orientales.

### **3.9 Accompagnement et suivi de projet**

**Vallées Ingénieuses** : Travail sur le développement d'une gamme de produits de tourisme industriel en 2018 et 2019 avec la CCHA.



**Labels Grands Sites Occitanie** : Travail mené avec la CCPT

**Guide du Routard Ariège** : PETER et ADT de l'Ariège sollicitent l'office de tourisme pour transmettre l'offre du territoire au Routard qui a fait ses propres choix éditoriaux par la suite.

**Rénovation de l'hébergement touristique Atout France** : Ax-les-Thermes sélectionné parmi 12 stations pilotes. L'office de tourisme accompagne Hélène Chollet, chargée de mission pour l'animation des hébergeurs et la qualification de l'offre.

**Signalétique** : dossier ouvert depuis 2016, mais par manque de temps et ressource humaine, la démarche stagne à l'état des lieux. Concertation nécessaire entre le département et les communautés de communes du territoire pour avancer.

Remarque :

Explications sur la baisse du nombre d'adhérents ? -10% du fait de fermetures, reprises ou cessation d'activité, des retards d'adhésion liés à la situation sanitaire entraînant une gestion particulière.

*Voir slides 24 à 33 - document de présentation en pièce jointe.*

**Vote : approuvé**

**contre = 0% ; abstention = 4% ; pour = 96%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

#### **4- Budget 2020**

Budget présenté en mars 2020 au conseil d'administration puis affiné en juillet 2020.

Recettes : elles sont pour 84% des subventions (10% département, 17% CCPT et 73% CCHA). La mise en place de la taxe de séjour départementale est un plus pour le développement de notre association. A ce jour, un peu plus de 50% de ces subventions ont été perçues (ce qui explique les besoins en trésorerie évoqués par l'expert-comptable). Création de la ligne « Covid 19 » en juillet. Elle correspond au chômage partiel (environ 2 000 heures d'avril à juin), les exonérations de charges ainsi que le fond l'OCCAL (aide régionale 8 451€ financée à 50% par la CCHA). A ce jour, les cotisations s'élèvent à 77 800€ (cotisations stations encaissées). La baisse de production touristique s'explique par la non activité de la carrière de talc et les annulations groupes dont scolaires. Prestations de service à la baisse (pas de commission sur la billetterie pendant le confinement et sommes pour l'accompagnement d'Hélène Chollet revue à la baisse). Les résultats boutique devraient être supérieur au prévisionnel. Produits divers à la hausse par des arrêts maladie non prévisibles.

*Voir slides 35 et 36 - document de présentation en pièce jointe*

Dépenses : ligne projets touristiques en baisse car l'accompagnement ADEPFO sur la commercialisation mutualisée ne sera pas facturé. On trouve dans cette ligne, des supports de randonnée, thématique principale du tourisme. Frais de gestion augmentent liés au frais Covid et ménage (augmentation des prestations notamment sur Auzat). Coût inférieur pour la communication car changement de support. Salon du tourisme de Toulouse annulé. Le résultat prévisionnel présente un solde positif cependant, des coûts se rajoutent aujourd'hui à ce budget, notamment pour la mise en place d'un nouveau serveur et rachat d'onduleurs.

Investissements : ils concernent la mise en œuvre du SADI, la modernisation des outils d'accueil et le développement du numérique et enfin, l'achat de logiciels (boutique et gestion groupes). Ces investissements ont été reportés pour 2021 (excepté le logiciel groupe) au vu de la situation et selon les capacités d'investissement de nos collectivités.

*Voir slides 37 et 38 - document de présentation en pièce jointe*

Remarques :

La place de marché ne rapporte pas de commission pour l'office de tourisme comme c'était le cas pour la centrale de réservation.

Les projets de visites virtuelles en commun avec l'ADT ont été abandonnées car impossible d'utiliser et partager un outil commun.

Pistes pour trouver de nouveaux adhérents : simplifier la démarche de cotisation, continuer de communiquer sur la vie de l'office de tourisme qui ne se résume pas qu'à l'accueil des visiteurs.

**Vote : approuvé**  
**contre = 0% ; abstention = 4% ; pour = 96%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

## **5- Cotisations 2021**

Grille de cotisation simplifiée grâce au groupe de travail constitué de quelques administrateurs, que Sylvie Couderc remercie, et salariés de l'office de tourisme. Grille validée par le conseil d'administration du 25 septembre. Le barème est identique à 2018, 2019 et 2020. Barème basé sur l'offre qualifiée.

Démarche simplifiée avec un envoi par mail du guide du partenariat décrivant nos services puis envoi par courrier postal d'un appel à cotisation 2021 basé sur le règlement de 2020.

Une exigence sur les délais de réponse. Besoin d'actualiser les données nécessitant une certaine réactivité.

Deux formules : la première permet uniquement de voter à l'assemblée générale. La seconde permet de bénéficier de tous les services de l'office de tourisme. Une variable permet d'ajuster le montant de cotisation pour certaines catégories de professionnels. Cela permet de prendre en compte le niveau d'activité.

*Voir slides 40 et 41 du document de présentation en pièce jointe.*

Xavier Fuentes souligne sa volonté de simplifier ces cotisations à la fois pour les professionnels mais aussi pour les salariés de l'office. Trop chronophage jusqu'à maintenant, le temps dégagé permettra en 2021 d'aller davantage chercher de nouveaux adhérents, comme les artisans par exemple, qui sont indirectement concernés par l'activité touristique.

Remarque :

Les tarifs pour les centres de vacances ayant beaucoup de lits représentent une grosse somme pour certaines structures. Cela se cumule parfois avec les commissions liées à l'activité groupe. L'office de Tourisme ne pouvait pas se permettre de baisser les cotisations sans déséquilibrer son budget mais le choix a été fait de ne pas opérer d'augmentation. Les cotisations sont dissociées de l'activité groupe où l'office de tourisme se rémunère en tant qu'apporteur d'affaire via des commissions. C'est un sujet qui mérite d'être traité ultérieurement.

**Vote : approuvé**

**contre = 4% ; abstention = 8% ; pour = 88%**

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissent pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment.

## 6- Orientations 2021

Après avoir apporté l'état de fonctionnement actuel de l'office de tourisme lié au contexte sanitaire (points d'accueil fermés au public, permanences téléphoniques et travail de préparation hiver...), Sylvie Couderc annonce que « souplesse, disponibilité et adaptation sont depuis trois ans les maîtres mots » auprès de son équipe.

2021 sera une année de changements :

Deux recrutements de conseillers en séjour (remplacement Elodie et départ à la retraite de Pascal). Les départs à la retraite de Nicole et Hilda vont également remettre à plat l'organisation interne de l'équipe en lien avec les objectifs de la structure. Il faudra notamment consacrer davantage de temps au pôle partenariat afin de développer cette mission essentielle.

2021 sera l'année de planification du plan d'actions 2022 à 2025.

Détail des actions sur la slide 44 du document de présentation. Sylvie soulève les points majeurs qui sont :

- le renfort des relations avec les partenaires,
- la modernisation des actions avec de nouveaux outils,
- poursuivre la promesse de qualité de services et proximité,
- veiller et observer pour anticiper,
- conserver notre rigueur administrative et budgétaire,
- améliorer notre logistique,
- continuer notre accompagnement sur la partie sociale.

*Voir slides 43 et 44 - document de présentation en pièce jointe.*

## 7- Questions diverses

(point traité avant les élections du Conseil d'Administration)

L'accueil de nouvelles clientèles cet été, mais également celles observées l'hiver, nécessite une action de l'office de tourisme afin de communiquer sur les codes d'usage de la montagne ainsi qu'une sensibilisation sur l'espace montagne comme lieu de vacances mais à la fois lieu de travail avec des droits et des devoirs de la part de chacun. L'ADT devrait organiser une réunion concernant les conflits d'usage mi-décembre.

Les conseils pratiques présents sur le site internet de l'office de tourisme, tels que la vidéo pour monter des chaînes en hiver sur son véhicule, sont à valoriser.

L'Office de Tourisme peut travailler sur ce sujet en interne mais une réflexion est à mener en partenariat avec l'ADT, les professionnels de la montagne, les hébergeurs etc... afin que nous ayons tous la même stratégie. Certains participants de l'Assemblée Générale se portent volontaires via le module « converser » de zoom : Laurence Marandola, Magali Lacube, Jérôme Aspirot, Laure Letard.

Qu'en est-il des voitures brûlées en bord de route sur notre territoire, notamment la Nationale 20 ? Cette image n'est pas à l'avantage de l'Ariège. La Préfète a donné des explications récemment aux élus. La réglementation est que chaque maire doit s'occuper des épaves sur sa commune. L'impact financier est trop important sur le budget de nos petites communes, c'est pourquoi le département devrait se saisir de l'affaire. L'enlèvement aura lieu prochainement.

Comment intervenir pour limiter le phénomène de camping sauvage à certaines aires de stationnement comme Soulcem ? Ces comportements semblent s'accroître, il devient nécessaire de se poser la question de cette gestion de flux. Ce sujet de réflexion rejoint le premier point abordé avec la mise en place d'un groupe de réflexion pour 2021.

Le soutien aux commerçants et entreprises, initialement prévu par la Communauté de Communes de la Haute Ariège pour la période du premier confinement, n'a pas été entièrement « consommé ». La collectivité renouvelle son soutien, notamment au travers du dispositif L'OCCAL de la région Occitanie en partenariat avec la Chambre de commerces et d'entreprises. La CCHA est là et attentive à toutes les demandes.

La CCHA a repéré récemment un local à Val-de-Sos, qui pourrait servir de point information pour l'Office de Tourisme. Il s'agit d'échanger rapidement avec le Président et la directrice de l'office de tourisme.

La CCHA souhaitait donner en Délégation de Service Public (DSP) l'ensemble des stations de la Haute Ariège. La SAVASEM avait répondu mais le temps nécessaire a manqué pour être opérationnel au 1<sup>er</sup> novembre. La CCHA va donc gérer ses stations comme les années précédentes y compris pour Ascou, station pour laquelle il n'était pas possible de faire un avenant. La CCHA sera gestionnaire jusqu'au printemps. Pas d'incidence ni de changement pour le personnel et les skieurs. La DSP sera relancée vers avril. A ce jour, il manque surtout la neige et les autorisations pour fonctionner dans le contexte sanitaire.

*Voir slide 45 - document de présentation en pièce jointe.*

## 8- Élection membres du Conseil d'Administration (point traité après les questions diverses)

Il est important que les professionnels qui se présentent candidat au conseil d'administration soient investis, représentatifs de notre territoire, de nos activités touristiques et de nos différentes vallées.

Sylvie Couderc rappelle que seuls les adhérents votent, qu'une connexion égale un vote, il n'y a pas de gestion de pouvoir possible, pas de désignation de doyen ni d'assesseurs mais cette séance est enregistrée en vidéo.

Le collège 4 des élus n'est pas concerné. Ceux-ci sont désignés par les communautés de communes.

Le vote consiste à renouveler le collège 1 activités, 2 hébergements, 3 autres catégories, commerces, restaurants, associations. Le rajout des membres de droit a été validé précédemment en Assemblée Générale Extraordinaire et sont déjà désignés dans le futur conseil d'administration.

Le vote va se faire collège par collège. Chaque candidat est invité à se présenter (en moins de trente secondes !). Le nombre de siège et de candidat est indiqué avant chaque vote.

### Collège 1 : Activités - Quatre candidats pour 4 sièges Pays de Tarascon :

**Catherine Blasco**, gérante de la Grotte de Lombrives, souhaite apporter toute son énergie et ses compétences pour le territoire. Elle souligne qu'on est plus fort quand on est tous ensemble. Elle se propose d'être référente pour récolter toutes les idées, les bonnes pratiques et leurs mises en œuvre.

**Patricia Quinat Raynaud**, représente la Ferme Equestre Les Longues Pistes à Alliat, dans le tourisme équestre depuis 96 et gîte de 10 personnes, fait déjà partie du conseil d'administration et était aussi investie lors de la fusion Tarascon Auzat. Elle souhaite poursuivre le travail au sein du conseil d'administration de l'office.

**Vincent Milhau**, Sibelle Escapade à Rabat les Trois Seigneurs, exerce dans le canyon, escalade et via ferrata, a également participé à la fusion de l'office. Il encourage tous les professionnels du tarasconnais et de la Haute Ariège à travailler ensemble afin de dynamiser le territoire.

**Mathias Fromard**, base nautique de Mercus, activité touristique incontournable et unique en Ariège. Il semble important que cette structure soit au sein du conseil d'administration. Il est absent de cette Assemblée Générale.

### Collège 1 : Activités - Huit candidats pour huit sièges Haute Ariège :

**Cédric Nunes**, représente Angaka village nordique implanté au Plateau de Beille, structure qui existe depuis 20 ans. Six associés qui proposent du chien de traîneau, des hébergements en tentes ou tipis, du cheval, des randonnées accompagnées et du vtt. Tout ce panel d'activités permet de travailler sur les quatre saisons. Il apparaît à ce collectif tout l'intérêt de travailler également en collectif au niveau de l'office de tourisme.

**Georges Vigneau**, représente la régie des stations de ski Beille, Chioula, Mijanès, Goulier et Ascou de le CCHA. Il souhaite poursuivre et participer à la vie de l'office de tourisme.

**Stéphane Fabert**, directeur du syndicat professionnel de l'école de ski d'Ax Trois Domaines, succède à Bolhème Boufaïd depuis une année bien chargée avec la mise en place d'un

nouveau site internet et logiciel. Une équipe de six salariés en pleine saison et 74 adhérents (un peu moins cette année avec la covid). Présent à Beille avec Olivier Bosc en référent, également à Ascou et Le Chioula. Il souhaite poursuivre au conseil d'administration avec ses compétences.

**Jérémy Castaing** de l'Akrobranch d'Orlu. Déjà parmi les membres du conseil d'administration et investi également dans le groupe Qualité Tourisme. Il est présent à cette Assemblée Générale mais un problème technique non résolu ne lui permet pas de prendre la parole.

**Jérôme Aspirot** s'occupe de l'Observatoire de la Montagne à Orlu et est animateur des sites Natura 2000 Quérigut-Orlu et Vallée de l'Aston, également accompagnateur en montagne. Travail en partenariat avec EDF pour l'encadrement des visites de la centrale hydroélectrique. Jérôme est trésorier de l'association Ariège Pyrénées Qualité Outdoor. Membre sortant du conseil d'administration, toujours intéressé et motivé pour participer aux réflexions et démarches sur le territoire.

**Valentin Bernard** représente le Bureau des Guides regroupant des indépendants diplômés pour encadrer les activités montagne rando, raquettes, ski de rando, canyon, spéléologie, escalade, vtt. Motivé pour participer à la vie de l'office de tourisme. Il est présent à cette Assemblée Générale mais un problème technique non résolu ne lui permet pas de prendre la parole.

**Thomas Jacquesson** de Caverne&Canyon situé dans le centre d'Auzat depuis une dizaine d'années. Il est intéressé pour redynamiser les villages de montagne et participer à la dynamique de l'office. Il est membre sortant et souhaite y participer à nouveau.

**Jean-Marc Gibelin**, Montcalm Aventure. Il se présente mais est absent de cette Assemblée Générale.

**Vote : Les douze membres sont élus dans le collège activités du conseil d'administration.**

Catherine Blasco	44 voix
Patricia Quinat Raynaud	47 voix
Vincent Milhau	40 voix
Mathias Fromard	44 voix
Cédric Nunes	46 voix
Georges Vigneau	46 voix
Stéphane Fabert	46 voix
Jérémy Castaing	43 voix
Jérôme Aspirot	45 voix
Valentin Bernard	44 voix
Thomas Jacquesson	45 voix
Jean-Marc Gibelin	37 voix

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment. Pour ce vote, 47 personnes ont pu y participer.

## **Collège 2 : Hébergements - Trois candidats pour trois sièges Pays de Tarascon**

**Sylvie Boniface**, propriétaire des « gîtes de Sylvie » à Ussat et des chambres d'hôtes Les Châtaigners de Florac à Surba, très impliquée sur le territoire et volontaire pour faire avancer les choses, notamment dès la fusion de l'office. Il reste beaucoup à faire pour la mise en place d'un véritable réseau de professionnels du tourisme (hébergeurs, commerçants, activités...) c'est pourquoi elle souhaite continuer.

**Didier Mioni**, camping Le Pré Lombard à Tarascon, impliqué dans la mise en œuvre de la fusion de l'office. Il souhaite impliquer davantage de professionnels dans la vie de l'office.

**Philippe Huertas**, Hôtel Le Manoir d'Agnès depuis 10 ans, également président de l'UMIH et ancien président de l'office. Il lui tient à cœur de poursuivre son implication et participer aux réflexions sur le tourisme notamment au vu du contexte. L'Ariège est un beau département et les Pyrénées Ariégeoises sont une destination de choix.

## **Collège 2 : Hébergements - Cinq candidats pour cinq sièges Haute Ariège**

**Audrey Aguilar**, Le Sapin Rouge à Artigues dans le Donezan. Reprise récente de ce gîte restaurant, elle souhaite s'impliquer et connaître le réseau de professionnels des Pyrénées Ariégeoises.

**Marie-Christine Duflau-Rauzy**, propriétaire de meublé de tourisme à Garanou près de Luzenac. Elle est très investie dans la vie du tourisme au sein de l'office mais également à Gîte de France et l'ADT. Elle souhaite poursuivre son implication.

**Didier Ballot**, directeur de l'association Marc et Montmija qui gère plusieurs villages vacances sur la Haute Ariège (environs 800 lits), à Bonascre, à Auzat et Ascou. Il ne faisait pas parti du dernier conseil d'administration car il avait besoin de faire une pause. Il souhaite s'investir à nouveau, mener des réflexions et trouver des solutions sur les perspectives à venir dans ce contexte plutôt sombre.

**David Allart**, directeur depuis dix ans au centre de vacances Les Tilleuls à Ax-les-Thermes. Comme tout le monde, il a hâte que les bus scolaires reviennent sur notre territoire pour l'ensemble des professionnels été comme hiver. Il souhaite rester présent au conseil d'administration sur l'activité des hébergeurs.

**Vincent Gual**, gérant du camping La Bexanelle, investi dans la fusion et au sein de l'office de tourisme notamment en tant que trésorier adjoint. Il souhaite poursuivre son implication. Il se présente mais est absent de cette Assemblée Générale.

**Vote : Les huit membres sont élus dans le collège hébergements du conseil d'administration.**

Sylvie Boniface	41 voix
Didier Mioni	32 voix
Philippe Huertas	38 voix
Audrey Aguilar	44 voix
Marie-Christine Duflau-Rauzy	44 voix

Didier Ballot	44 voix
David Allart	42 voix
Vincent Gual	40 voix

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment. Pour ce vote, 47 personnes ont pu y participer.

### **Collège 3 : Partenaires, institutionnels, commerçants... - Trois candidats pour trois sièges Pays de Tarascon**

**Jean-Claude Eychenne** représente la cyclo sportive L'Ariégeoise, créée en 1995 comme outil de développement du territoire. Il a participé à la vie de l'office de tourisme de Tarascon pendant quatorze ans. La situation actuelle pour L'Ariégeoise est compliquée compte tenu de la situation avec l'annulation de L'Ariégeoise en 2020, aucune visibilité pour 2021 mais des projets réinventés permettront la survie. Mandaté par toute l'équipe de L'Ariégeoise, il souhaite continuer de participer à la vie de l'office de tourisme.

**Xavier Fuentes** buraliste depuis deux ans à Tarascon-sur-Ariège, a tenu l'hôtel restaurant Terra Nostra le Bellevue pendant vingt cinq ans, cédé depuis deux ans à ses enfants. Président de l'office de tourisme depuis deux ans, est très heureux de travailler avec des personnes dans la bonne entente. Il est persuadé que Les Pyrénées Ariégeoises peuvent faire parties des gagnants.

**Emmanuel Ferré** artisan du bâtiment dans une société de huit personnes sur Arignac. Il est intéressé pour s'impliquer dans la vie de l'office pour partager avec les autres professionnels vivant du tourisme.

### **Collège 3 : Partenaires, institutionnels, commerçants... - Cinq candidats pour quatre sièges Haute Ariège**

**Magali Lacube** représente La Maison Lacube à la fois une ferme, lieu d'activités de découverte de la transhumance, une boutique et un restaurant qui ne sert que des produits locaux. L'ADN de La Maison Lacube est de valoriser au maximum ce qu'ils sont, ce qu'il y a sur le territoire pour créer de l'activité et du bien être à tous ceux qui n'ont pas la chance de vivre ici. Elle s'investit déjà depuis quelques temps pour l'office de tourisme où elle essaye d'apporter la créativité, ses compétences en communication et mettre les gens ensemble autour de la table pour parler. 2021 va être l'année des défis avec des gens qui s'intéressent à notre destination mais aussi avec des gros chantiers à mener avec l'équipe de l'office pour les encourager car « sans professionnels investis un office ne peut pas faire grand-chose finalement ». Elle souhaite poursuivre cet implication.

**Carole Marfaing** des Biscuits du Moulin à Sinsat souhaite participer à la promotion de notre destination dans toute sa diversité. Elle se présente mais est absente de cette Assemblée Générale.

**Renaud Marinosa**, de l'Epicerie Utile à Quérigut, commerçant dans le Donezan depuis vingt six ans. Président de l'office de tourisme du Donezan pendant quatre ans puis vice président depuis la fusion. Il souhaite faire un mandat de plus au conseil d'administration pour faire le lien entre le canton et le reste du territoire car un peu éloigné géographiquement et peu nombreux.



**Didier Duffaut** du Rucher de Saleix, dans la vallée du Vicdessos, à faire part de sa candidature mais est absent de cette Assemblée Générale.

**Christophe Lhez** agent de développement de la Vallée d'Orlu depuis quinze ans et participe au conseil d'administration de l'office de tourisme depuis sept ans, une certaine expérience qu'il souhaite poursuivre. Il souhaite qu'on avance avec les candidats au conseil d'administration qui semblent motivés. Il souhaite aider dans la convivialité et légèreté.

**Vote : Les sept membres élus dans le collège partenaires, institutionnels, commerçants du conseil d'administration sont :**

Jean-Claude Eychenne	41 voix
Xavier Fuentes	46 voix
Emmanuel Ferré	46 voix
Magali Lacube	28 voix
Carole Marfaing	37 voix
Renaud Marinosa	44 voix
Christophe Lhez	46 voix

Le candidat non élu est Didier Duffaut avec 27 voix.

Vote lancé via « un sondage » de l'outil zoom. Certains participants ont connus des difficultés car les fenêtres de sondage n'apparaissaient pas sur leur écran. Problème technique qu'il n'a pas été possible de résoudre au moment. Pour ce vote, 48 personnes ont pu y participer.

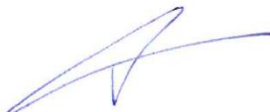
L'élection des membres du Conseil d'Administration implique une très prochaine élection des membres du bureau. A voir sous quelle forme et à quelle date. Xavier fera une proposition mais il pense qu'il serait bon d'être en présentiel et d'attendre début décembre au vu de l'évolution de la situation sanitaire.

*Voir slides 46 à 49 - document de présentation en pièce jointe.*

Xavier remercie tous les gens présents, surtout les adhérents et personnes qui nous soutiennent, il remercie sincèrement Sylvie Couderc et toute l'équipe pour leur rigueur et professionnalisme, il remercie les présidents des deux communautés de communes pour leur appui et leur confiance et la collaboration permanente de l'ADT. Merci d'être encore là car au bout de 2h30 de visioconférence, nous sommes encore 62 participants connectés !

Ax-les-Thermes le 26 novembre 2020

Le Président



La secrétaire  
Sylvie Boniface

