

Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises

Conseil d'Administration

mercredi 29 septembre 2021 – 10h
procès-verbal

19 membres présents. Feuille de présence ci-jointe.

Assistaient en outre à ce conseil d'administration : Marie-Jo Perry, Aurélia Durrieu, Christophe Jacquart, Sylvie Couderc et Agnès Morange, salariés de l'office de tourisme. Gilles Walther, expert-comptable KPMG et Mathias Baron, commissaire aux comptes SECAR.

Ordre du jour

Introduction

- 1- Comptes – résultats 2020
- 2- Marque Qualité Tourisme
- 3- Partenariat 2022
- 4- Projets / investissements
- 5- Ressources humaines
- 6- Questions diverses

Voir document de présentation en pièce jointe.

Le Président Xavier Fuentes remercie les membres présents.

Introduction :

- Enjeu primordial concernant la qualification des hébergements.
- Besoin de diffuser le calendrier des vacances scolaires des pays européens voisins afin d'être prêts à les accueillir. Ces calendriers, fournis par G2A Consulting, sont publiés chaque année sur l'espace pro de l'office de tourisme. Le calendrier 2022 est déjà diffusé.

L'activité hiver 2022 s'annonce bien avec le retour des clientèles individuelles, classes de neige et groupe (retour progressif avec une certaine confiance tout en gardant des précautions).

Voir document de présentation slide 3

1- Comptes – résultats 2020

Gilles Walther, expert-comptable KPMG, présente le rapport financier 2020.

Remarques :

- Ressources globales : baisse des subventions due à la baisse de financement pour les missions spécifiques (notamment patrimoine, qui a été pris en charge directement par la Communauté de Communes de la Haute Ariège). Le financement pour le fonctionnement est égal à 2019.
- Dépenses et frais généraux : le recalcul des indemnités de départs à la retraite explique le différentiel entre ce qui a été présenté en avril sur le budget prévisionnel 2021 et réalisé 2020.

➔ **Rapport financier 2020 voté à l'unanimité par les membres du Conseil d'Administration.**

Voir document de présentation slides 4 à 21

2- Marque Qualité Tourisme

Aurélia Durrieu, coordinatrice pôle conseil en séjour et référente Marque Qualité Tourisme, présente le déroulement des audits de cet été, dernière phase pour valider définitivement le classement de l'office de tourisme. Les audits ont concernés les différents types d'accueils de nos clientèles (guichet, téléphone, courriel, Messenger...) en français et langues étrangères. La qualité de nos accueils a été pointée du doigt, notamment la nécessaire modernisation.

Remarque :

- Des problèmes de signalétiques communiqués aux mairies concernées.
- Concernant la téléphonie, les critères portent davantage sur les techniques d'accueil des conseillers en séjour plutôt que sur le matériel technique utilisé. Le retour négatif sur la téléphonie est lié au manque de traduction des messages répondeurs en langues étrangères
- Des efforts menés pour obtenir des critères rattrapables. Commission et retour courant octobre.
- Suite à l'article paru dans le magazine de la Communauté de Communes de la Haute Ariège, Aurélia précise une erreur et rappelle que la catégorie 1 que l'office de tourisme a obtenu est le palier le plus élevé.

Voir document de présentation slide 22

Voir la présentation des résultats de l'audit en annexe

3- Partenariat 2022

Sylvie Couderc rappelle le contexte. A la fusion des trois offices de tourisme, le choix a été de rester associatif et donc le paiement d'une adhésion a été validé afin que les socio pro montrent leur volonté aux intercommunalités de participer aussi financièrement.

Pour être partenaire, l'activité doit être déclarée pour les meublés de tourisme. Ils doivent être visités et en cours de démarche de classement ou labélisation.

Christophe Jacquart, coordinateur partenariat, présente la démarche de simplification de la lecture de la grille de cotisation pour 2022. Les membres mobilisés sur ce sujet courant septembre sont remerciés. L'option retenue est l'utilisation de quatre fourchettes de tarifs par catégorie avec une variable selon la taille de la structure. Les modifications de tarifs pour nos partenaires actuels sont minimales.

Ce sujet nécessite un travail régulier dans le temps avec une projection à long termes. Ce groupe de travail, dont le référent est Xavier Fuentes, doit être sollicité plusieurs fois dans l'année.

Remarque :

- L'enjeu 2022 est de mobiliser davantage de partenaires, notamment la catégorie des artisans
- Les partenaires ont pratiquement tous un label c'est pourquoi cette variable a été retirée de la grille de cotisation (qui complexifiait la lecture)
- Le rapport du montant pour un seul meublé semble assez élevé en comparaison avec les autres types d'hébergement
- Ce sujet devrait être traité au cours de l'élaboration du prochain schéma départemental du tourisme avec le département. Des territoires ont déjà franchi le pas de s'exonérer de cotisation. Le travail mené dans le Lot sur la répartition des missions entre les offices de tourisme et l'ADT est assez exemplaire et le sujet des adhésions a été résolu.

Voir document de présentation slides 23 à 28

→ Le projet de cotisations 2022 est validé à l'unanimité.

4- Projets / investissements

Remarque :

- Le déménagement du point information d'Auzat est marquant car il s'agit de trente ans d'histoires du tourisme dans la vallée. Plus de quatre journées à quatre personnes. Le matériel a été restitué à la mairie d'Auzat. Une partie a été conservée provisoirement le temps d'aménager Vicdessos.
- L'aménagement du nouveau point information à Vicdessos ainsi que le déménagement d'Auzat posent de nouveau le sujet de l'harmonisation nécessaire de fonctionnement (charges portées soit par l'office, soit par les intercommunalités ? ...).

Voir document de présentation slides 29 et 30

→ Les membres du Conseil d'Administration valident la location du local de Vicdessos et la prise en charge de tous les frais par l'office de tourisme hors investissement.

5- Ressources humaines

Remarque :

- Le sujet des ressources humaines dans les diverses entreprises touristiques est très compliqué et lié à plusieurs facteurs :
 - o Le rythme des saisons
 - o Les modifications d'accès aux indemnités chômage pour les travailleurs en CDD
 - o Les nouvelles vocations de certains saisonniers suite aux confinements, saison d'hiver sans remontées mécaniques...

- Proposition de se rapprocher de Pôle Emploi, voir pour établir un groupement d'employeurs privés (blocages non résolus pour créer un groupement d'employeurs publics et privés...)

Voir document de présentation slide 31

➔ **Les membres du Conseil d'Administration valident l'embauche de Lorda à la place de Maxime et le recrutement d'un saisonnier pour cet hiver.**

6- Questions diverses

- ADT Ariège :
 - o Les communautés de communes font partie du conseil d'administration de l'ADT
 - o Volonté de travailler sur l'amélioration (quantitative et qualitative) de la base de données commune entre offices de tourisme, ADT et région. La saisie des adhérents et non adhérents.
 - o Volonté de travailler sur la relation client (ADT et CRTL)
- États Généraux de la Transition du Tourisme de Montagne
 - o Un évènement national sur tous les massifs montagnes et des ateliers territoriaux dont un en Haute Ariège où le Pays de Tarascon était invité et présent
 - o Des ateliers de réflexion d'intelligence collective
 - o Replay et compte rendu : <http://www.eg-transitionmontagne.org/>
 - o David Anglade, référent Mountain Rider Pyrénées, devrait nous fournir un compte rendu des ateliers locaux => voir si on peut le solliciter pour une intervention au cours de l'AG de l'office. Référents de l'organisation Christophe Lhez et Agnès Morange.

Remerciements et fin de séance à 12h30.

Ax-les-Thermes, le 30 septembre 2021

Le Président,
Xavier Fuentes



Le Secrétaire,
Christophe Lhez

