

Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises

Assemblée Générale

Jeudi 6 juillet 2023 – 17h
salle vidéo 6, rue de la Mairie
09250 Luzenac

procès-verbal

93 partenaires adhérents dont 22 excusés avec pouvoir représentés.
Feuilles de présences ci-jointes.

Assistaient en outre à cette assemblée générale : M Walther (KPMG), M Bize (SECAR), Clément Berthout et Denis Maurer (G2A Consulting), Michel Pichan (Président de l'Agence de Développement Touristique d'Ariège Pyrénées), Laure Letard (Parc Naturel Régional des Pyrénées Ariégeoises), Nathalie Canal du Conseil Départemental de l'Ariège ainsi qu'une grande partie du personnel de l'office de tourisme (Agnès Fernandes, Julie Ricard, Coralie Girodengo, Lorda Bonet, Gisèle Lacassin, Marie-Jo Perry, Aurélia Durrieu, Sylvie Ferrer, Sylvia Freyche, Yannick Riout, Céline Perpère, Claire Sanchez, Christophe Jacquart, Jean Magnard, Sylvie Couderc et Agnès Morange, ainsi que les saisonniers Jérôme Marcaillou, Isabelle Claustre, Florence Boutloup, Alexandra Maury, Océanne Bazerbe, Majorie Saint Ignan, et Quentin Raison).

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.

Ordre du jour

Introduction

- .Remerciements
- .Point candidatures CA
- .Intervention G2A Consulting

- 1- Rapport moral
- 2- Rapport financier 2022
- 3- Vote Conseil d'Administration
- 4- Compte-rendu d'activités 2022 et Plan d'actions 2023
- 5- Budget 2023
- 6- Orientations et Cotisations 2024
- 7- Questions diverses
- 8- Résultats du vote Conseil d'Administration

Introduction

Remerciement à Philippe Pujol et Alain Naudy, présidents des communautés de communes du Pays de Tarascon et de la Haute Ariège, à Michel Pichan, président de l'Agence de Développement Touristique d'Ariège Pyrénées (ADT), à M Walther (KPMG) et M Bize (SECAR), à tous les membres du conseil d'administration et du bureau, ainsi qu'à toute l'équipe de l'office de tourisme.

G2A Consulting : Les résultats de l'hiver 2022-2023 et réservations à date été 2023. Remarque : août est moins en retard que juillet car se sont très souvent les propriétaires de locations qui occupent leur bien en août.

Voir document annexe « Présentation G2A Consulting – Haute Ariège »

Point candidatures pour le vote des membres du conseil d'administration : aucun désistement et un candidat supplémentaire pour le collège « activités » côté Haute Ariège. Il s'agit de Mickaël Lacoste, moniteur indépendant et gérant de « O' Calm Canyon » également pisteur secouriste en hiver à la station d'Ascou.

1 Rapport moral :

Quelques éléments de l'HIVER 2021 – 2022 (source observatoire OTPA)

L'activité touristique de cet hiver 2021/2022 dans les Pyrénées Ariégeoises est presque un retour à la normalité.

Le ski de piste reste de loin l'activité la plus pratiquée pendant les séjours à la montagne cependant les clients envisagent de prendre plus de temps qu'habituellement pour découvrir la gastronomie du territoire, profiter d'un espace bien-être, et pratiquer diverses activités...(source étude ANMSM, *l'impact du Covid 2022*)

La destination est attractive par la diversité des activités présentes et pas uniquement pour sa skiabilité. Le taux de conversion est de 62%. C'est la relation entre les nuitées et les journées ski. C'est un taux moins élevé en comparaison avec d'autres destinations hiver. Ça révèle que nos visiteurs viennent dans les Pyrénées Ariégeoises pour profiter de la montagne et de ses multiples activités même si le ski reste incontournable (Les Arcs = 84%, Gourette = 89%).

Novembre 2021 est marqué par l'annonce d'une cinquième vague de l'épidémie Covid-19. Ce contexte ne favorise pas l'engagement des clientèles à réserver pour des séjours « neige » malgré un contexte météo favorable.

A noter que les professionnels connaissent des problématiques de recrutement des saisonniers... bien que le calendrier avec Noël et le jour de l'An un samedi ne soit pas propice, l'activité touristique de décembre est tout de même très correcte avec l'ouverture de l'ensemble des espaces nordiques et stations de ski aux vacances scolaires.

On note également quelques clientèles espagnoles pendant l'Immaculada avec Beille et Ax 3 Domaines ouverts début décembre. La météo et l'enneigement sont favorables à l'activité touristique en janvier et février.

On remarque des difficultés pour les centres et villages vacances où des groupes, notamment classe de neige, sont annulés en lien avec le contexte sanitaire. En revanche, les skieurs sont de retour après un hiver sans remontée.

Certaines stations connaissent des niveaux record de fréquentation !

Mars est marqué par la fin du port du masque et du pass sanitaire ainsi que le contexte géopolitique (guerre Ukraine...). L'activité thermale est toujours impactée par la situation sanitaire. En avril, les élections présidentielles ne sont pas sans conséquence sur le tourisme.

Le week-end de Pâques, « entre deux tours » et ensoleillé est propice aux courts séjours.

La saison estivale se met déjà en place avec l'ouverture des sites de visites et activités loisirs. On remarque le retour encourageant des demandes groupes scolaires pour ce printemps. Dans ce contexte, la fréquentation à l'office de tourisme des Pyrénées Ariégeoises est en hausse. Notre bassin de clientèle est principalement de proximité. Les clientèles étrangères sont de retour (même si timide). Les demandes « activités ski (ski de piste, espaces nordiques et raquettes à neige) et randonnée » sont majoritaires (annexe 1 page 11)

Quelques éléments de l'ETE 2022 (source observatoire OTPA)

La saison estivale 2022 est satisfaisante avec une hausse de nuitées observée comparé à 2021 et une fréquentation supérieure à 2019.

Les Pyrénées Ariégeoises suivent les tendances au niveau de l'ensemble des massifs de montagne : On note que cet été, les français ont confirmé leur engouement pour la montagne.

À noter :

- De fortes canicules
- Un contexte économique peu propice aux dépenses « loisirs » (hausse du carburant...)
- Le retour des destinations étrangères avec des offres très attractives
- Des difficultés de recrutement de saisonniers...

La fréquentation aux différents points informations de l'Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises est en hausse. Les personnes sont renseignées via nos accueils « guichet », téléphoniques mais pour une grande part, via le numérique.

Notre bassin de clientèle reste incontestablement celui de la région Occitanie. La part de la clientèle étrangère est en hausse. Fréquentation correcte pour les différents sites touristiques. Comme ailleurs, la consommation reste maîtrisée. La diversité des activités de loisirs proposée est appréciée par nos clientèles. Le thermalisme habituellement conséquent dans notre activité touristique estivale, ne retrouve pas son niveau d'avant « Covid ».

Les objectifs prioritaires en 2022 pour OTPA :

Partenariat: « mieux se connaître pour mieux se prescrire »

Améliorer le fichier (nouvelle base de données)

Proposer des rencontres et de l'animation en relation avec l'ADT

Renforcer la relation partenaires & référents Artisans et Commerces

Numérique :

Valoriser la donnée de nos prestataires, renfort du réseau OT et ADT

Nettoyer la base de données Constellation

Mettre à jour les adhérents et saisie des non adhérents

Migrer vers la nouvelle base de données et logiciel métier prévu par l'ADT

Mettre en œuvre la charte éditoriale des réseaux sociaux

Améliorer le suivi de notre e-réputation

Plan d'investissement proposés à nos collectivités orientés sur le numérique,

Vie Association : Modification des statuts avec une AG Extraordinaire pour l'organisation de réunions en visioconférence.

Les objectifs prioritaires en 2023 pour OTPA :

Numérique

Base de données (bascule constellation -> Apidae)

Évolution site internet (sortie début juillet)

Partenariat

Fidélisation

Prospection associations

Commercialisation

Développer les produits (enrichir l'offre)

Continuité du partenariat avec la Savasem et l'ADT09

État des lieux de l'offre pour accueil espagnols

Conseil en séjour

Hors les murs relancé

Eductour Musées Vallées ingénieuses, Voie à mobilité active...

Amélioration espaces accueil

Observatoire et prospectives

Tourisme durable (accueil stagiaire)

Continuité missions observatoire

Communication

Édition été allégée

- Livret accueil randonnées
- Partenariat Guide Officiel du Thermalisme
- Continuité....
- Qualité
 - Continuité classement hébergements
 - Label Vélo...
- Vie de l'association
 - Continuité...
- Administratif
 - Social : mobilité des salariés...

Plan d'investissement proposés à nos collectivités orientés sur amélioration des points informations.

Pas de remarque.

Voir slide 7 – document de présentation en pièce jointe.

Vote : approuvé à l'unanimité

2 Rapport financier 2022

Le rapport financier des Pyrénées Ariégeoises est présenté par M Gilles Walther, expert-comptable KPMG. M Bize, commissaire aux comptes de la SECAR, certifie que les comptes présentés sont sincères et réguliers au 31 décembre 2022.

Comme les années précédentes, M Bize présente la continuité des conventions réglementées : prestations gratuites par la Communauté de Communes de la Haute Ariège, les communes d'Ax-les-Thermes, Les Cabannes, Tarascon-sur-Ariège et Quérigut. La mise à disposition des locaux à Ax, Luzenac, Bonascre et Les Cabannes. Ces prestations sont évaluées en 2022 à 27 000€. 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 2022 est de 735 237€. La Communauté de Communes du Pays de Tarascon a également confié à l'Office de Tourisme cette mission, le montant reçu en 2022 est de 167 503€.

Pas de remarque.

Voir document annexe « Présentation KPMG AG »

Vote : approuvé à l'unanimité

3 Vote membres du conseil d'administration

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 et qu'il n'y a qu'un seul vote par structure. La représentativité de l'ensemble de l'offre touristique et celle des zones géographiques est indispensable.

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.

Voir slide 10 - document de présentation en pièce jointe.

Les trois assesseurs désignés sont : Patricia Quinat-Raynaud, Catherine Blasco et Sylvie Humbert.

Voir slide 11 - document de présentation en pièce jointe.

Collège 1 : Activités – 12 membres

5 candidatures pour 4 sièges Pays de Tarascon

Ariège Evasion – David Marfaing
Grotte de Lombrives – Catherine Blasco
L'Ariégeoise – Jean-Claude Eychenne
Les Longues Pistes - Patricia Quinat-Raynaud
Sibelle Escapade – Vincent Milhau

8 candidatures pour 8 sièges Haute Ariège

Akrobranche d'Orlu – Jérémy Castaing
Angaka – Cédric Nunes
Bureau des Guides Ariège Pyrénées – Simon Weigeth
ESF des Vallées d'Ax – Stéphane Fabert
Montcalm Aventure – Jean-Marc Gibelin
O'calm Canyon – Mickaël Lacoste
Régie stations CCHA – Georges Vigneau
Vallée d'Orlu – Chritophe Lhez

Collège 2 : Hébergements – 8 membres

4 candidatures pour 3 sièges Pays de Tarascon

Camping Le Pré Lombard – Simon Mioni
Chambres d'hôtes Domaines Fournié – Isabelle Prenel
Hôtel Le Manoir d'Agnès – Philippe Huertas
Les gîtes de Sylvie – Sylvie Boniface

7 candidatures pour 5 sièges Haute Ariège

Camping La Bexanelle – Vincent Gual
Chambres d'hôtes Eaux Berges – Xavier Blot
Chambres d'hôtes Le Sapin Rouge – Lydie Sarda
Chambres d'hôtes Ô Montagnard – Rémy Martin
Meublé Gîte de France – Marie-Christine Rauzy
Résidence de tourisme Les Chamets d'Ax – Pierre Partiot
Marc et Montmija – Didier Ballot

Collège 3 : Partenaires, institutionnels, commerçants... - 7 membres

3 candidatures pour 3 sièges Pays de Tarascon

Artisan 2co09 – Emmanuel Ferré
Maison de la presse – Xavier Fuentes
La Voix du Scribe – Florence Cortes

5 candidatures pour 4 sièges Haute Ariège

Epicerie Utile – Renaud Marinosa
Glisse et Montagne – 1dominique Rayssac
La Compagnie des Pyrénées – Stéphane Andrieux
Les Biscuits du Moulin – Carole Marfaing
Spar – Alain De Heaulme

8 candidatures pour 8 sièges Haute Ariège

Akrobranche d'Orlu – Jérémy Castaing
Angaka – Cédric Nunes
Bureau des Guides Ariège Pyrénées – Simon Weigeth
ESF des Vallées d'Ax – Stéphane Fabert
Montcalm Aventure – Jean-Marc Gibelin
O'calm Canyon – Mickaël Lacoste
Régie stations CCHA – Georges Vigneau
Vallée d'Orlu – Christophe Lhez

Voir slides 12 à 14 - document de présentation en pièce jointe.

Le dépouillement se déroule en présence des assesseurs et salariés de l'office de tourisme (Sylvie Ferrer, Isabelle Claustre, Aurélia Durrieu, Marie-Jo Perry et Christophe Jacquart).

Les résultats seront annoncés à l'issu des questions diverses.

4 Compte rendu d'activités 2022 et plan d'actions 2023

Sylvie Couderc remercie les membres de son équipe et commence par présenter la répartition du temps de travail effectué en 2022, le calendrier de la saisonnalité des points informations jusqu'à mai 2024 ainsi que le plan d'actions menées par les différents services de l'office de tourisme.

Voir slides 15 à 19 - document de présentation en pièce jointe.

4.1 Conseil en séjour et Qualité

Aurélia, coordinatrice du pôle conseil en séjour et qualité présente le compte-rendu d'activités 2022 et plan d'actions 2023.

- Bilan 2022 :
 - Fréquentation annuelle : 28 366 contacts – 59 431 personnes accueillies au guichet tous points informations confondus – 9 696 demandes téléphoniques – demandes @ : 964 – demande Messenger : 813
 - Hors les murs : 7 présences avec stands entre le 18/04 et le 5/09 – 287 contacts – 634 personnes et des présences en relation publiques.
 - Pot d'accueil thermes Ussat : du lundi 11/04 au 7/11/22 – 29 pots – environ 300 personnes.
 - Organisation de visites de terrains, d'éductours, de rencontres de nos partenaires et de repérage randonnée en basse saison avec toute l'équipe.
 - Rotation du personnel sur la basse saison entre les points informations d'Ax et Tarascon pour développer nos connaissances du territoire tout en renforçant une dynamique d'équipe.
 - Renforcement du personnel sur la saison hiver (décembre 2022 à mars 2023) avec l'embauche de 2 renforts, dont un pour assurer la vente des forfaits de Beille au point informations de Les Cabannes.

- Plan d'actions 2023 :
 - Montée en puissance de l'utilisation de l'outil Roadbook en back office -> en faire notre outil principal.
 - Achat nouvelles tenues été pour identification du personnel.
 - Achat nouveau matériel pour Hors les Murs et se professionnaliser. Eductour pour s'inspirer de nouvelles pratiques
 - SADI : faire un point d'avancement et continuer l'évolution de nos points informations.
 - Réaliser un état de lieu de nos RIT (Relais d'Information Touristique) et travailler au renforcement de ce réseau en relation avec le Pôle Partenariat : 10 RIT
 - Montée en compétence et qualification de l'offre de notre territoire en programmant des rotations de personnel sur les points informations principaux d'Ax et Tarascon, mais aussi en programmant des journées de réunions d'équipe et d'éductours sur la basse saison pendant les journées de fermeture au public les mardis et les jeudis : 10 journées programmées. Ces journées de fermeture au public permettent aussi de dégager du temps pour que chaque conseiller en séjour puisse travailler sur leurs missions annexes.
- Orientations 2024 :
 - Achat matériel pour le Hors les Murs afin de se professionnaliser et améliorer notre visibilité - > un véhicule type « truck »
 - Modernisation de nos points informations.

Aurélia présente ensuite le bilan et plan d'actions pour la qualité.

- Compte rendu d'activité 2022
 - Formation de l'équipe aux techniques d'accueil afin de toujours proposer des services de qualité à nos visiteurs : amélioration en continue -> formation interne / Webinaire Qualité proposés par le CRTL Occitanie
 - Inscription dans le programme annuel d'audits mystères proposé le CRTL afin de conserver une qualité constante de nos services
 - Participation à l'étude du Label Famille + pour la commune d'Ax les Thermes
 - 31 questionnaires qualité récoltés, 65 avis Google avec une note globale de 4,37/5
- Plan d'actions 2023
 - Réflexion sur un nouveau Manuel Qualité - > type brochure en complément du guide du partenariat.
 - Développer la marque qualité à l'échelle de notre territoire : identifier les prestataires, selon les filières, éligibles à la marque (prérequis); organiser des réunions de sensibilisation et accompagner les prestataires qui le souhaitent dans cette démarche.
 - Obtenir le label Accueil vélo pour les points informations de Vicdessos, Les Cabannes et Tarascon
- Orientations 2024
 - Préparation à l'audit de renouvellement.

Aurélia remercie Sylvie Ferrer, coordinatrice adjointe du pôle, ainsi que tous les conseillers en séjour.

Pas de remarque.

Voir slides 20-21 – document de présentation en pièce jointe.

4.2 Partenariat

Christophe, coordinateur du pôle partenariat, présente le compte rendu d'activité 2022 et plan d'actions 2023.

526 partenaires en 2022 dont 116 nouveaux.

Représentation par type d'activité :

- Hébergements : 45.6%
- Activités : 8%
- Commerces, services, artisans : 19%
- Restaurants, traiteurs : 10.4%
- Associations : 9.10%
- Le reste concerne les sites touristiques, organismes et entreprises...

L'objectif 2022 était de solliciter les artisans à venir nous rejoindre afin de mieux se connaître pour mieux se prescrire.

Bilan positif avec l'organisation de soirées de rencontres, bourse aux dépliant, lancement de saison...le réseau se développe.

Les améliorations devront se porter sur les retours de renouvellement et des paiements qui freinent la mise à jour de notre base de données.

Pour 2023, Claire a rejoint le pôle partenariat. L'objectif 2023 est de solliciter les associations, augmenter le nombre d'artisans et commerçants et enfin d'améliorer le taux de fidélisation.

Christophe, également en charge de la partie boutique au sein de l'office de tourisme remercie Céline Perpère avec qui il mène à bien cette mission. Les chiffres clés boutique 2022 :

- Chiffre d'affaire TTC : 68 294€
- Panier moyen : 15€
- Ventes tous bureaux : 4 493€
- Ventes n° 1 : topo randonnées pour 2 186€
- Répartition des modes de paiement : CB 61.68%, espèce 31.29%
- Top 3 des points informations en chiffre d'affaire : Ax 26 845€, Tarascon 16 305€, Videssos 8 068€.

Pas de remarque.

Voir slide 22 – document de présentation en pièce jointe.

4.3 Administratif et ressources humaines – Marie-Jo

Une activité en augmentation liée aux nombreux mouvements de personnel, à l'évolution positive de l'activité commerciale ainsi que l'augmentation du nombre de partenaires.

Marie-Jo remercie ses collègues concernant l'activité liée à la gestion du site de visites de la carrière de talc de Trimouns pendant de nombreuses années.

Pas de remarque.

Voir slide 23 – document de présentation en pièce jointe.

4.4 Communication – Sylvie

Sylvie remercie le travail mené par Yannick Riout.

La promotion s'appuie sur les actions de l'Agence de Développement Touristique de l'Ariège.

La communication de l'office de tourisme est orientée vers les personnes en séjour.

2022 est la dernière année de l'édition du catalogue des hébergements. Les éditions du magazine été et hiver se poursuivent en 2023, tout comme la relation presse pour le thermalisme et le programme hebdomadaire des animations.

En 2023, l'office de tourisme est partenaire de l'officiel du thermalisme et à la campagne « Ville d'eau et de bien-être ». Clément Laguerre est missionné pour valoriser la communication sur les différents services de l'office de tourisme au moyen de vidéos.

Voir slide 24 – document de présentation en pièce jointe.

Pas de remarque.

4.5 Numérique – Sylvie (pour Isabelle)

Bilan 2022 réseaux sociaux :

- Instagram : +646 avec 7 794 abonnés
Publication de photos, partage de photos en story et collaboration avec d'autres profils.
- Facebook : +811 avec 7 387 abonnés
Album animations en place et calendrier éditorial respecté.
- Messenger : une moyenne de 68 messages par mois

Tendance pour 2023 et 2024 :

Un calendrier éditorial est mis en place et présente tous les mercredis des bonnes pratiques, des informations généralistes et des informations sur nos adhérents (présentés par catégories). Trois publications par week-end : idée activité, randonnée ou balade. A cela, s'ajoute les immanquables ou les communications vers nos adhérents.

Pour ce qui est de la couverture des réseaux sociaux, suite au départ de Charlene, à l'absence pour maladie et au départ de David, on note une baisse drastique des publications entre septembre 2022 et avril 2023 se traduisant par une baisse d'audience tant sur Facebook que sur Instagram, ainsi que par l'arrêt des reportages vidéos et publications sponsorisées.

896 Roadbooks, carnets de voyage personnalisés numériques créés en 2022.

Le site internet est visité plus de 360 000 fois avec plus de 1 200 000 pages vues en 2022.

76 736 pages vues sur les différentes bornes numériques présentes à Ax-les-Thermes, Les Cabannes, Vicdessos et Montailou pour presque 11 000 utilisateurs en 2022. A noter que l'offre présentée sur ces bornes est géolocalisée à proximité.

Google My Business : l'opération impulsée par l'ADT avec un référent dans chaque office de tourisme représente une quinzaine de contacts en 2022 pour Isabelle afin de les accompagner pour créer ou améliorer leur fiche.

Le changement de la base de données des offices de tourisme de l'Ariège et de l'ADT nous montre l'importance des enjeux sur la qualité des données touristiques saisies. Ses enjeux

dépassent notre territoire, puisque les données sont utilisées à d'autres échelles pour différentes opérations de promotion et communication. Isabelle est référente « APIDAE » mais l'ensemble de l'équipe a suivi la formation à ce logiciel. Ce changement d'outil a entraîné une double saisie des informations jusqu'en juin 2023 (APIDAE et Constellation). 2023 est également marqué par le changement de DMS (système de gestion de contenu) de Drupal 7 vers Woody.

Les objectifs en 2023 visent l'accroissement de notre visibilité sur les réseaux sociaux grâce au travail d'Isabelle Claustre que nous remercions pour son investissement. Nous devons poursuivre la prise en main de l'outil APIDAE.

Le site internet est connecté à cette base de données depuis début juillet avec des actions correctives inévitables à mener dans ce genre d'opération.

Les chantiers prioritaires se portent sur les outils : sur l'acquisition d'un outil pour la collecte d'informations touristiques efficace et le remplacement de l'outil « RodsApp » de constellation permettant d'enregistrer les statistiques de fréquentations dans les offices de tourisme et la qualification des demandes.

Le travail se porte également sur le travail en réseau : l'élaboration d'une charte de saisie commune aux utilisateurs (offices de tourisme, ADT, Gîte de France, Clévacances et SESTA), la collaboration sur certaines fiches, le plan d'action 2024...

Les chantiers sont aussi prioritaires autour du contenu de la base de données : contacts, photos, itinéraires pédestres, capacité d'hébergement, conformité RGPD et droits photos.

Travail au long cours sur le paramétrage et l'enrichissement du site internet.

Sylvie insiste sur le fait que l'office récupère de l'information pour la diffuser. La qualité de l'information communiquée dépend de la qualité de l'information reçue. Encore trop de données non transmises, transmises mais incomplètes et sans illustration de bonne définition !

Voir slide 25 – document de présentation en pièce jointe.

Pas de remarque.

4.6 Commercialisation – Sylvia et Gisèle

Gisèle, chargée de clientèle groupe dresse le bilan des actions commerciales 2022 et 2023 :

La réservation « groupe » a timidement repris après ces deux années liées au covid. Le chiffre d'affaire 2022 s'élève à 117 191€ avec 14 dossiers scolaires, un club sportif et 5 associations. A cela s'ajoute le congrès Ludovia qui représente 88 313.32€. le total est donc de 205 504.32€.

La gestion des dossiers se fait via le logiciel Tourbiz, en partenariat avec l'ADT. Le but étant d'optimiser et de partager la base de données fournisseurs.

Les actions commerciales 2022 :

- Participation au salon « What a trip » avec l'ADT sur Montpellier du 21 au 25 septembre. Très qualitatif dans l'ensemble autour des thèmes de la randonnée, vélo, itinérance, découverte de l'Ariège, les mobilités douces. Le « sans voiture » est très demandé.
- Mise à jour de la brochure scolaire avec un mailing sur 1400 écoles envoyé en octobre.

Les actions commerciales en 2023 :

- Mise à jour de la brochure scolaire avec un mailing prévu en septembre auprès de 1500 écoles.
- Participation au salon Occ'ygène sur Toulouse du 31 mars au 2 avril.

- Participation au salon « What a trip » sur Montpellier en septembre.
- Foire d'Andorre en partenariat avec le SESTA en octobre.
- Claire, en charge de la clientèle « séminaire » travaille sur la conception de quelques séjours qui seront visibles sur notre site internet.

Sylvia, chargée de clientèle individuelle et de l'hébergement, présente les ventes réalisées via la place de marché, outil de vente en ligne sans commission (environ 200 offres). Le nombre de réservation, la valeur ajoutée générée ainsi que le panier moyen varient peu entre 2021 et 2022.

Sur 48 090.29€, les hébergements concentrent 35 010€, les activités 8 934€ et le ski (forfaits, locations et cours) 5 056€.

Les campings et meublés de tourisme sont les hébergeurs les plus réservés. Parmi les activités, La Grotte de Lombrives et les sites du patrimoine de la Haute Ariège sont les plus réservés.

Les objectifs pour 2023 sont de développer les ventes en ligne avec l'intégration de nouvelles offres, comme les refuges (4 sur 6).

Voir slide 26 – document de présentation en pièce jointe.

Pas de remarque.

4.7 Observatoire du tourisme et vie de l'association – Agnès

Les missions de l'observatoire sont régulières d'une année à l'autre avec :

- Les conjectures qui donnent une vue sur les prévisions d'occupation chez les hébergeurs pendant les périodes de vacances scolaires (enquête auprès d'une trentaine d'établissements classés par type d'hébergement. Des taux calculés selon le nombre de lits par structures...). Agnès Remercie les partenaires interrogés.
- La diffusion des prévisions mesurées par G2A Consulting chez un panel d'hébergeurs de la Haute Ariège. Une prévision en juin pour la saison estivale et quatre tout au long de l'hiver.
- Les conjonctures qui apportent un regard sur le mois écoulé avec le ressenti de professionnels interrogés via un outil mis à disposition par le CRTL Occitanie et l'ADT. Ces petits bilans mensuels donnent également quelques chiffres comme les journées ski, les entrées aux Bains du Couloubret, le nombre de curistes, les entrées dans divers sites de visites...Agnès remercie les partenaires qui fournissent leurs données.
- Les bilans saison avec les chiffres clés consolidés en termes de fréquentation, les évènements marquants, les dépenses...les nuitées touristiques et l'évolution de la structure des lits via G2A Consulting qui intervient sur le secteur de la Haute Ariège. On ne désespère pas d'avoir un jour les données aussi sur le Pays de Tarascon.
- La participation à l'observatoire économique des stations thermales de France pour Ussat et Ax depuis deux ans. Trois questionnaires sont à retourner d'ici le 31 juillet, dont un à compléter par l'établissement thermal, un par la commune où se situe l'établissement et un par l'office de tourisme via les services « taxe de séjour » des communautés de communes du Pays de Tarascon et de la Haute Ariège.

Toutes les données de l'observatoire sont publiées sur l'espace pro des Pyrénées Ariégeoises où l'on trouve également ce qui concerne la vie de l'association, notamment les procès-verbaux des assemblées générales et conseils d'administration.

La vie de l'association, c'est également une communication auprès de nos partenaires via des news plus ou moins régulières.

Les commissions permettent d'avancer sur certains sujets tels que les cotisations, les ressources humaines, le budget ainsi que le tourisme durable. Léana Dussart, étudiante à l'ISTHIA de Foix, est actuellement en stage sur cette thématique. L'idée est de recueillir les initiatives durables portées par certains professionnels du tourisme, son travail va également nous faire avancer sur les possibilités touristiques « sans voiture » en lien avec l'Appel à Manifestation d'Intérêt du CRTL Occitanie « Office de tourisme et des Mobilités ».

Voir slides 27-28 – document de présentation en pièce jointe.

Pas de remarque.

4.8 Missions spécifiques

Sylvie présente les missions menées avec des recettes spécifiques dédiées par les communautés de communes. On y trouve les animations estivales dans le Donezan où l'office de tourisme créé et met en avant des journées comme la grimpe d'arbre ou autre activité, l'accompagnement pour la rénovation de l'hébergement touristique via Atout France qui s'est terminé en 2022 ainsi que l'accompagnement pour le label Famille Plus en 2023...

L'office de tourisme mène également des actions comme l'étude réalisée par Chloé Ridray sur la clientèle camping-car, la participation à l'organisation des forums pour l'emploi au printemps et à l'automne, le rapprochement vers l'Andorre... Enfin, l'office de tourisme se mobilise actuellement pour répondre à l'Appel à Manifestation d'Intérêt du CRTL Occitanie « Office de tourisme et des Mobilités ».

Voir slide 29 – document de présentation en pièce jointe.

Pas de remarque.

Vote : approuvé à l'unanimité

5 Budget prévisionnel 2023

Sylvie précise que le budget a été présenté en mars 2023 au conseil d'administration. Elle rappelle que le budget 2022 était marqué par le décalage des versements de subventions, le léger excédent obtenu grâce au non-consommé en communication par l'ADT de la taxe de séjour départementale et un plan d'investissement totalement lancé qui se réalisera aussi sur 2023. Le budget 2023, avec peu de nouvelles actions, est marqué par la hausse des coûts de l'énergie, carburant et charges liées au développement des outils numériques, des solutions pour combler le déficit mais des inquiétudes pour 2024.

Recettes 2023 : 1 090 075€

Dépenses 2023 : 1 184 130€

Résultat : -94 055€

Résultat recettes / dépenses 2022

Sans le versement de la taxe de séjour départementale et un plan d'actions de communication de l'ADT réalisé à 66%, notre exercice 2022 serait déficitaire de -6 379€ au lieu de + 15 462€ annoncé.

Les solutions d'équilibre du résultat prévisionnel 2023 :

- Excédent 2022 : 11 015€
- Reversement subventions investissement CCPT : 5 989€
- Récupération provisions chômage partiel Covid : 35 000€
- Récupération surplus provisions retraite : 42 051€

Sylvie remercie les collectivités concernant les investissements avec le plan proposé de 2021 à 2023. Le fonctionnement diffère puisque les investissements réalisés par la CCHA sont commandés et réglés directement aux fournisseurs tandis que les investissements réalisés par la CCPT sont commandés et réglés par l'office de tourisme. La CCPT verse une subvention sur factures présentés par l'office de tourisme.

Il y a souvent un décalage entre ce qui est prévu en début d'année et la réalisation qui se fait souvent l'année suivante. C'est le cas pour 2022.

Pour 2023, les investissements s'élèvent à 133 695€ afin de continuer la modernisation et professionnalisation de l'accueil, le développement d'accueil hors les murs, la modernisation des outils d'accueil avec le développement du numérique, la mise en place de relais d'informations touristiques.

Pas de remarque.

Voir slides 30 à 35 - document de présentation en pièce jointe

Vote : approuvé à l'unanimité

6 Cotisations 2024

Christophe rappelle la nécessité d'avoir des justificatifs pour la diffusion de certaines prestations (sport/santé notamment) ainsi que l'impossibilité de diffuser des activités et événements à caractère culturel par l'office de tourisme.

Les cotisations validées par le conseil d'administration du 16 juin dernier sont assez similaires à celles de 2023 avec quelques ajustements :

- Adhésion à 35€
- Agence immobilière : fin des éditions « hébergement », donc la mention « 7 annonces locations saisonnières » n'est plus valable
- Meublés Qualité Ax : prestations de services offerts seulement la 1^{ère} année
- Cotisation offerte pour les communes mettant à disposition un local à l'office de tourisme
- Veiller à solliciter la mairie ou le comité des fêtes (mais pas les deux), à voir selon l'organisation communale.

Pas de remarque.

Voir slides 36 à 39 - document de présentation en pièce jointe.

Vote : approuvé à l'unanimité

7 Questions diverses

Pas de questions diverses.

8 Résultat des votes du conseil d'administration

COLLEGE 1: ACTIVITÉS - 12 membres			
PAYS DE TARASCON	ARIEGE EVASION	David MARFAING	74 voix
	GROTTE DE LOMBRIVES	Catherine BLASCO	76 voix
	L'ARIEGEOISE	Jean Claude EYCHENNE	78 voix
	LES LONGUES PISTES	Patricia QUINAT-RAYNAUD	65 voix
HAUTE ARIÈGE	ANGAKA	Cédric NUNES	82 voix
	AKROBRANCH D'ORLU	Jérémy CASTAING	82 voix
	BUREAU DES GUIDES	Simon WEIGETH	82 voix
	ECOLE DE SKI Français	Stéphane FABERT	82 voix
	MONTCALM AVENTURE	Jean-Marc GIBELIN	81 voix
	O'CALM CANYON	Mickaël LACOSTE	82 voix
	STATIONS SKI CCHA	Georges VIGNEAU	81 voix
VALLEÉ D'ORLU	Christophe LHEZ	82 voix	

93 bulletins dont 7 nuls. Vincent Milhau de Sibelle Escapade est non élu avec 47 voix.

COLLEGE 2: HÉBERGEMENTS - 8 membres			
PAYS DE TARASCON	DOMAINE FOURNIÉ	Isabelle PRENEL	50 voix
	LE MANOIR D'AGNÈS	Philippe HUERTAS	56 voix
	LES GÎTES DE SYLVIE	Sylvie BONIFACE	62 voix
HAUTE ARIÈGE	LA BEXANELLE	Vincent GUAL	57 voix
	LE SAPIN ROUGE	Lydie SARDA	60 voix
	MARC ET MONTMIJA	Didier BALLOT	53 voix
	MEUBLÉ SE CANTO	Marie-Christine RAUZY	48 voix
	Ô MONTAGNARD	Rémy MARTIN	63 voix

93 bulletins dont 23 nuls. Non élus : Xavier Blot des chambres d'hôtes Eau Berges avec 40 voix, Pierre Partiot de la résidence Les Chalets d'Ax avec 44 voix, Simon Mioni du camping Le Pré Lombard avec 44 voix.

COLLEGE 3: PARTENAIRES, INSTITUTIONNELS, COMMERÇANTS... - 7 membres			
PAYS DE TARASCON	ARTISAN ECO	Emmanuel FERRE	84 voix
	MAISON DE LA PRESSE	Xavier FUENTES	84 voix
	LA VOIX DU SCRIBE	Florence CORTES	84 voix
HAUTE ARIÈGE	EPICERIE UTILE	Renaud MARINOSA	78 voix
	GLISSE ET MONTAGNE	Dominique RAYSSAC	69 voix
	LA COMPAGNIE DES PYRÉNÉES	Stéphane ANDRIEUX	72 voix
	LES BISCUITS DU MOULIN	Carole MARFAING	76 voix

93 bulletins dont 9 nuls. Non élus : Alain De Heulme de Spar avec 41 voix.

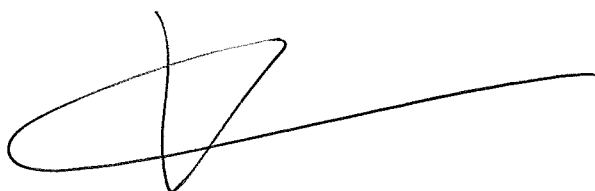
Les membres de ce conseil d'administration sont conviés par Xavier Fuentes à l'élection des membres du bureau qui se déroulera le 22 septembre prochain à 17h.

Voir slide 41 - document de présentation en pièce jointe.

Xavier remercie toutes les personnes présentes, 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. La séance se clôture et la soirée se poursuit avec l'accueil du SESTA à Talcaneô ainsi que le lancement de la saison été 2023 !

Ax-les-Thermes le 15 septembre 2023

Le Président
Xavier Fuentes



Le secrétaire
Christophe Lhez

