

Présents : Mme Saint-Jevin, Mme Lemasson, M. Galy, M. Savy, M. Esposito, M. Michez, M. Castel, M. Vismara, M. Casail, M. Bennavail, M. Canavy, M. Battle, M. Lagrèze, M. Cartier, M. Reverte

Excusés : M. Martinez, M. Lefebvre, M. Deloustal, Mme Garros, M. Rivière, M. Moreno, M. Ciampi, Mme Pujol, M. Veysière, Mme Ortiz, Mme Bruchet, Mme Pagès, Mme Pons, M. Campana.

En introduction à la réunion, M. Galy, Président du Conseil d'Exploitation présente les vœux de l'Office de Tourisme aux membres du Conseil et souhaite une belle année à l'Office de tourisme.

1) Budget pour avis

Ce budget tient compte notamment de la proposition d'ouverture des bureaux pour 2017 **sans augmentation de la masse salariale mais en reprenant une partie de la communication touristique de la CCPA** – à savoir un budget de 39 600 € en 2017 contre 18 200 € en 2016. Présentation des grandes lignes du budget

BUDGET GLOBAL OFFICE DE TOURISME 2017

SECTION DE FONCTIONNEMENT	BP 2016	BP 2017
Dépenses		
Chap 011 - Charges à caractère général	58 570 €	78 585 €
Dont charges de fonctionnement	40 500 €	38 985 €
Dont communication (21400 € communication CCPA)	18 200 €	39 600 €
Chap 012 Charges du personnel	156 500 €	154 000 €
Chap 67 Charges exceptionnelles	13 500 €	2 500 €
Chap 068 Dotations aux amortissements et aux provisions	5 630 €	4 605 €
Chap 002 Solde d'exécution de la section de fonctionnement	- €	- €
TOTAL DEPENSES	234 200 €	239 690 €
Recettes		
Chap 002 Solde d'exécution de la section de fonctionnement	- €	- €
Chap 013 Atténuations de charges	200 €	20 000 €*
Chap 70 Ventes de produits fabriqués	28 700 €	18 690 €
Chap 74 Subventions d'exploitation	102 000 €	140 000 €
Chap 75 Autres produits de gestion courante	103 300 €	61 000 €
Chap 77 Autres produits exceptionnels	- €	- €
TOTAL RECETTES	234 200 €	239 690 €
SECTION D'INVESTISSEMENT	BP 2016	BP 2017
Dépenses		
Chap. 001 Solde d'exécution de la section d'investissement		
Chap 20 immobilisations incorporelles (flux vision...)	450 €	1 800 €
Chap. 21 Immobilisation corporelle (matériel informatique + matériel communication)	6 207 €	4 411€
TOTAL DEPENSES	6 657 €	6 211 €
Recettes		
Chap 001 Solde d'exécution de la section d'investissement	1 027 €	926 €
Chap. 10 Dotations, divers et réserves	- €	680 €
Chap 021 Virement de la section d'exploitation	- €	- €
Chap. 40 Amortissement immobilisations corporelles	5 630,00 €	4 605 €
TOTAL RECETTES	6 657 €	6 211 €

* Remboursement sur les contrats aidés

Remarques :

A la suite de cette présentation il est abordé la question des partenariats pour l'année 2018. Après discussion notamment par rapport aux hébergeurs qui paient déjà la taxe de séjour, il est proposé d'arrêter les partenariats et de les conserver seulement pour les sites touristiques et les prestataires d'activités.

Ce budget prend en compte toutes les dépenses qui sont liées aux missions de l'Office de Tourisme. Il est évoqué la possibilité d'y intégrer d'autres dépenses qui font partie du tourisme comme les sentiers de randonnée, la signalétique. Ces dépenses ne sont effectivement pas visibles dans ce budget puisque tout ce qui est aménagement du territoire même touristique et développement des activités de pleine nature sont de la compétence de la Communauté de Communes et non de l'Office de Tourisme. Il est à préciser que sont déjà intégrées dans le BP 2017 toute la communication touristique réalisée sur les Pyrénées Audoises qui ne l'étaient pas en 2016.

Un budget dédié au Tourisme dans sa globalité pourra être présenté englobant tant les actions de l'Office de Tourisme mais également les actions menées envers les activités de pleine nature ou encore les équipements touristiques gérés par la Communauté de Communes.

Il est proposé de donner un avis favorable à ce budget afin qu'il puisse être voté au Conseil Communautaire.

AVIS FAVORABLE A L'UNANIMITE 14 VOIX POUR

2) Ajout à la régie d'avances de certaines dépenses

Dans le cadre de la régie d'avances, l'Office de Tourisme a la possibilité de faire des dépenses pour certaines actions. Il est proposé d'ajouter aux dépenses déjà existantes :

- Achat de publicités sur les réseaux sociaux et nom de domaines des sites internet
- Achat de petit matériel, équipements et habillement dans le cadre des déplacements des agents de l'Office de Tourisme

Il est proposé d'ajouter ces dépenses à la régie d'avance et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents.

VOTE A L'UNANIMITE 14 VOIX POUR

3) Autres ventes régies de recettes

Jusqu'à présent, l'Office de Tourisme des Pyrénées Audoises rendait service à plusieurs associations dans la vente de leurs produits à l'année:

- Permis pêche pour l'AAPPMA de Quillan
- Topoguide escalade pour le Club Roc Génèse

La rémunération pour ce service rendu était de 5€ pour l'année

Pour les demandes ponctuelles, billetterie d'un repas, spectacle, le même procédé était appliqué.

L'ancien Office de Tourisme a également une convention avec la Mairie de Quillan pour la vente des jetons d'eau pour les Campings-cars, le livre de Quillan sous forme de sous-régie. La convention est obsolète et la mairie veut savoir si l'on continue ou pas la vente sachant qu'il faut refaire les documents administratifs.

Il sera à voir si l'on demande également un commissionnement sur les ventes pour le compte des Mairies pour lesquels l'Office de Tourisme réalise des ventes.

Suite à la création de l'Office de Tourisme des Pyrénées Audoises, il est précisé dans les statuts adoptés que le service boutique et billetterie est un service payant pour les prestataires. L'idée est donc de mettre en place un commissionnement sur toutes les ventes réalisées.

Commissionnement :

- Boutique Axat : Une commission de 30% était déjà appliquée en 2015 sur les ventes. Il est proposé de continuer de la même manière.

- Ventes Permis pêche : En 2015, le Service Tourisme a vendu 251 permis pêche. Il est proposé de prendre une commission sur les ventes des différents permis en fonction de la part du permis revenant à l'AAPPMA :

Type permis pêche	Part revenant à AAPPMA	Proposition commission	% de la commission
Interfédérale	8 €	1,60 €	20 %
Personne majeure	8 €	1,60 €	20 %
Femme	5 €	1 €	20 %
Personne mineure	5 €	1 €	20 %
Découverte	3.50 €	0,70 €	20 %
Hebdomadaire	6.50 €	1,30 €	20 %
Journalière	5 €	1 €	20 %

- Vente topoguides escalade : Pour le Club d'escalade, le Service Tourisme vend actuellement deux topoguides :

Type topoguide	Prix topo	Proposition commission	% de la commission
Pierre Lys	14 €	2,80 €	20 %
Cardou - St Salvayre	7 €	1,40 €	20 %

- Billetterie ponctuelles de spectacle ou repas

Souvent les demandes de ventes de billets sont réalisées pour des associations. On peut envisager une commission sur les ventes moindre compte tenu du caractère ponctuelle de l'organisation. Si les ventes sont faites dans le cadre de manifestation caritative, on peut ne pas prendre de commission. Sinon :

- Commission paiement de 10 € pour service rendu.

- Ventes jetons campings-cars et livres pour Mairie de Quillan.

A ce jour, le service tourisme est sous-régie de la Mairie de Quillan pour les ventes. Possibilité d'appliquer le même fonctionnement de commissionnement soit :

Type topoguide	Prix topo	Proposition commission	% de la commission
Livre Quillan	25,50 €	5,10 €	20 %

Remarques :

Il est demandé ce qu'il en est vis-à-vis de la location des courts de tennis de Quillan. En réponse, il est précisé que le Club de Tennis n'a pas répondu et qu'il semblerait que toutes les clés des courts aient été changées sans que l'Office en soit informé.

Il est proposé de valider ces différents commissionnements et de les appliquer aux éventuelles autres associations demandant un service similaire soit 20 % sur les produits en vente et 10 € pour les billetteries et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents à compter du 1^{er} janvier 2017.

VOTE A L'UNANIMITE 14 VOIX POUR

4) Propositions d'ouverture des bureaux d'infos en 2017

La saison 2016 a été une saison correcte sur l'ensemble du territoire. La fréquentation des bureaux d'infos est en recul de 12.5% par rapport à l'année 2015. Au regard de cette fréquentation et des horaires auxquelles les personnes se rendent dans les bureaux d'information, **il est proposé de revoir les horaires des bureaux d'ouverture**

en ouvrant plus longuement le bureau d'info d'Axat (de juin à mi-septembre) et d'organiser des horaires continus sur le bureau de Quillan à savoir :

Axat :

Du 1^{er} au 30 juin et 1^{er} au 16 septembre – du lundi au samedi 10h-16h

1^{er} juillet 31 août : du lundi au samedi - 10h à 18h et le dimanche de 10h à 13h

Quillan :

Janvier à mars et octobre à décembre : du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h (fermé le jeudi pour visites de terrain)

Avril à juin et septembre : lundi au samedi 9h30 à 12h et 14h à 18h

Juillet et août : du lundi au samedi 9h30-18h et le dimanche 9h30-12h30

Roquefeuil :

1^{er} juillet 31 août : du lundi au samedi – 9h30-12h30 et 14h-17h

Remarques :

Il est demandé d'intégrer dans les points d'information, la mise à disposition de documentation qui est faite au Musée du Quercorb à Puivert sur les heures d'ouverture au public.

Concernant les horaires d'ouverture du bureau d'information de Quillan, il est soulevé la question du dimanche après-midi. Après discussion sur la pertinence d'ouvrir, il est décidé de faire un test sur les dimanches entre le 14 juillet et le 15 août. Un bilan suite à ce test sera fait à la fin de la saison.

Enfin il est question de la fréquentation du bureau d'information de Roquefeuil. Il est précisé que ce point d'information connaît une faible fréquentation et qu'avec la réflexion menée sur l'accueil touristique hors les murs, l'accueil de l'Office de Tourisme dans et hors les murs (camion mobile), une nouvelle organisation pourra être envisagée. A ce jour, ce projet fait partie du plan d'actions pour l'année 2017 et fait l'objet de demande de financement.

Il est proposé de valider cette proposition d'horaires d'ouverture pour l'année 2017 avec une ouverture test des dimanches après-midi entre le 14 juillet et le 15 août en plus et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents.

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

5) Embauche personnel en 2017

Au lieu d'embaucher des saisonniers seulement sur la période haute qui viennent très ponctuellement et qui ne peuvent assurer en plus de l'accueil d'autres tâches administratives car non formées au préalable, il est proposé pour 2017 d'embaucher des contrats aidés et /ou des personnes ayant un handicap permettant de couvrir les horaires d'ouverture des 3 bureaux d'informations mais également d'assurer des tâches administratives et permettra ainsi aux agents permanents de travailler sur le développement du plan d'actions de l'Office de Tourisme à mettre en place à compter de 2017. Ces personnes peuvent bénéficier de contrat sur des périodes de minimum 6 mois.

- 1 contrat 20h du 1^{er} février au 31 janvier 2018
- 1 contrat 20h du 1^{er} avril au 31 mars 2018
- 1 contrat 20h du 1^{er} avril au 31 mars 2018
- 1 contrat 20h du 1^{er} juin au 31 mai 2018

Remarques :

Il est demandé si ces embauches vont permettre de couvrir les périodes d'ouverture ?

Il est répondu que les personnes embauchées couvriront les besoins, permettront de réaliser les tâches quotidiennes notamment de saisies, de courrier et va permettre de libérer du temps de travail au 3 employées permanentes qui vont pouvoir consacrer plus de temps aux actions et projets du plan d'actions de la stratégie de développement touristiques. Ces embauches vont également répondre au besoin d'accueil en langues étrangères qu'exige le classement de l'Office de Tourisme.

Il est proposé de valider cette proposition et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents.

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

6) Observatoire économique touristique : Flux vision

Depuis 3 ans, engagement avec l'ADT de l'Aude pour mieux connaître les flux du territoire via le suivi des téléphones portables. Un premier rapport a été transmis pour le département et plus précisément sur les Pyrénées Audoises. Cette opération a permis pour la première fois de connaître la fréquentation touristique des Pyrénées Audoises mais également les flux des habitants sur la zone. Cette opération est réalisée en partenariat avec l'ADT et les autres territoires du département. Ce travail pourra ainsi être mis en parallèle des chiffres des nuitées de la taxe de séjour collectée. Il est proposé de poursuivre cette action sur les 2 ans à venir pour avoir une vision à 4 ans de la fréquentation touristique. Coût : 1157 € pour 2017

Remarques :

Il est précisé que le rendu de l'analyse de la fréquentation qui est terminée pour la période d'avril à décembre 2015 sera annexé au compte-rendu. Toutes les données sont disponibles et consultables à l'Office de Tourisme.

Il est proposé de valider cette action sur les 2 années dans le cadre de l'observatoire de l'économie touristique et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents.

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

7) Communication - Plan de communication 2017 – salons + document d'appel

Nous avons été sollicités pour participer en 2017 à deux salons où nous sommes allés l'an dernier et lesquels avaient été intéressants en termes de promotion.

- Le Salon des Vacances de Bruxelles – du 2 au 5 février 2017 – 3144 € TTC le stand sur un espace Occitanie – décision d'y aller compte tenu du délai de réponse.
- Salon destination Nature à Paris – 16 au 19 mars 2017 – 3103 € TTC le stand sur l'espace Montagne du salon – décision d'y aller compte tenu du délai de réponse.
- Salon du Randonneur de Lyon du 24 au 26 mars 2017 en partenariat avec l'ADT et l'Office de Tourisme des Corbières Sauvages – 1230 € pour un espace de 3m² sur le stand départemental.
- Printemps à Toulouse – Opération en partenariat avec l'ADT
- Proposition de travailler en 2017 à la réalisation d'un document d'appel pour faire la promotion des Pyrénées Audoises. Document qui pourrait être traduit en français, anglais et néerlandais pour une diffusion en 2018. Coût prévisionnel 3 000 € TTC

Remarques :

Il est précisé que certaines actions ont dû être validées car tôt dans l'année. Une discussion est engagée sur le fait de corréliser les données de flux vision sur l'origine des clientèles avec le plan de promotion au regard également des lignes aériennes disponibles sur les aéroports environnants.

Il est également soulevé la question d'une action de promotion sur Montpellier comme il en existe une sur Toulouse mais également d'essayer de travailler sur une promotion sur la Catalogne française (Région perpignanaise) et espagnole (Barcelone) notamment pour les courts séjours.

Il est proposé de réfléchir pour 2018 à diversifier la promotion sur d'autres cibles comme Londres à la place de Bruxelles.

Il est proposé de valider toutes ces actions dont les 3 salons déjà engagés compte tenu des délais et de travailler à ce nouveau document de promotion et d'autoriser le Président à entreprendre toutes démarches et signer tous les documents.

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

8) Stratégie de développement touristique des Pyrénées Audoises

En 2015, le cabinet MAHOC a réalisé une étude présentant un diagnostic et des grands axes de développement pour le territoire.

Tranche conditionnelle 1 – réflexion sur l'organisation touristique du territoire restituée le 22 mars 2016. Suite à cette réflexion, il a été décidé de garder l'Office de Tourisme en régie – SPA (autonomie financière seule).

Sur l'année 2016, les services de l'Office de Tourisme et du pôle des politiques territoriales ont travaillé à des propositions d'actions pour faire suite à l'étude du Cabinet MAHOC.

Une présentation de ce travail s'est déroulée le 24 novembre lors d'une après-midi autour d'ateliers avec les professionnels. L'idée est de faire le point un an après la journée de rencontre dans le cadre de l'étude et de présenter ce qui ressort de cette étude, du travail des services et valider les actions prioritaires.

Pour l'Office de Tourisme, propositions d'actions à mettre en place en 2017 :

Axe 1			
Renforcer la qualité de l'offre pour développer des retombées économiques			
Objectif 2 : Améliorer la qualité d'accueil chez les prestataires			
ACTIONS A COURT TERME			
Fiche action	Intitulé	Coût de l'opération	Part Autofinancement
Fiche 21	Aide les professionnels à qualifier leur offre	300 €	300 €
Fiche 26	Mise en place d'un observatoire touristique de la destination	2 000 €	2 000 €
Fiche 23	Mettre en place un plan de formation accueil pour les prestataires	800 €	800 €
Objectif 3: Améliorer la qualité d'accueil de l'Office de Tourisme			
ACTIONS A COURT TERME			
Fiche 31	Mise en place d'un accueil hors les murs - OT mobile et aménagement des BIT (dans le cadre d'un SADI)	28 000 €	5 600 €
Fiche 32	Classer l'Office de Tourisme en Catégorie 2	700 €	700 €
Fiche 33	Labelliser l'Office de tourisme - Tourisme et handicap	800 €	800 €
Fiche 34	Assurer le Front Office départemental du Sentier Cathare	6 250€	1 250 €
Axe 2			
Créer une identité de territoire et apporter de la visibilité à la destination			
Objectif 1: Définir l'identité de la destination			
ACTIONS A COURT TERME			
Fiche action	Intitulé	Coût de l'opération	Part Autofinancement
Fiche 45	Définir une identité (logo, slogan, mascotte, thématique, par cible, déclinaison couleurs, ligne éditoriale)	-	-
Fiche	Carte touristique Haute vallée de l'Aude	7 435 €	745 €
Fiche 40	Création d'une charte graphique touristique	-	-
Fiche 42	Réaliser des vidéos + banques d'images	15 100 €	1 500 €
Objectif 2: Développer une identité au travers de l'évènementiel			

ACTIONS A COURT TERME

Fiche 54	Communication évènementiels annuels	2 000 €	2 000 €
----------	-------------------------------------	---------	---------

Objectif 3: Développer la visibilité de la destination au travers de produits et d'offres packagés

ACTIONS A COURT TERME

Fiche 60	Mettre en place des produits packagés avec les professionnels	-	-
Fiche 61	Obtenir le label "vignobles et découvertes" - (Leader Limoux)	32 689 €	1 000 €
Fiche 62	Carte touristique à l'échelle de la Haute vallée	7 435 €	745 €

Axe 3 Structurer les filières et la coopération

Objectif 1: Structure les 3 filières prioritaires

ACTIONS A COURT TERME

Fiche action	Intitulé	Coût de l'opération	Part Autofinancement
Fiche 72	Créer des produits locaux exclusifs en s'appuyant sur les marques existantes et développer la boutique	-	-

Objectif 2 : Mise en réseau des professionnels

ACTIONS A COURT TERME

Fiche 80	Connaissance du territoire et des professionnels (bourse échange)	500 €	500 €
Fiche 81	Valoriser les produits de terroir (pot accueil)	300 €	300 €
Fiche 82	Mettre en place un guide des producteurs locaux	4 500 €	450 €

Coût total des actions sur 2017

Nbre actions	Intitulé	Coût des opérations	Part Autofinancement
18 actions	Plan actions 2017 réalisé en partie en interne et avec les partenaires	101 674 €	17 945 €

Remarques :

Il est évoqué la journée du 24 novembre qui a été un succès et qui est à réitérer chaque année si possible pour une meilleure concertation et travail en lien avec les professionnels. Il est précisé que ce plan d'actions a tenu compte des différentes demandes des professionnels et qu'il attache une très grande importance à remettre l'Office de Tourisme au centre de l'animation des professionnels du territoire.

Concernant le Sentier Cathare et la randonnée de manière générale, il est proposé que sur les sentiers si des difficultés sont rencontrées par les randonneurs que ces derniers puissent faire remonter l'information à l'office de Tourisme qui à son tour pourra transmettre aux gestionnaires.

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

9) Demandes de financements LEADER

Par rapport à ces actions, certaines pourraient bénéficier de financement européen LEADER et il est proposé de déposer des dossiers pour les actions suivantes :

- Carte touristique HVA en partenariat avec OT de Limoux (fiche 62)
- Label Vignobles et découverte avec OT Limoux (fiche 61)
- Réalisation d'une banque d'images et de vidéos avec OT Limoux (fiche 42)
- Guide des producteurs locaux avec OT Limoux et Chambres Consulaires (fiche 82)
- SADI - Accueil hors les murs (OT mobile), accueil dans les BIT (aménagement) et chez les professionnels (pot accueil) et diffusion de l'information (fiches 31+ 80 + 81)

VOTE A L'UNANIMITE 13 VOIX POUR

Questions diverses

• Réunions Conseil d'Exploitation

L'année 2016 a été une année transitoire pour l'Office de Tourisme mais l'année 2017 verra le Conseil d'Exploitation se réunir plus fréquemment puisqu'il a pour charge de valider toutes les questions concernant l'Office de Tourisme.

Le Conseil Communautaire

- Vote du budget
- Vote des tarifs de la taxe de séjour
- Vote les marchés publics (assurance, reproductions...)

Le bureau

- Questions sur les demandes de subventions

Le conseil d'exploitation

- Avis sur le budget avant le vote par le Conseil Communautaire
- Avis sur la taxe de séjour avant le vote par le Conseil Communautaire
- Questions sur l'accueil et l'information aux touristes
 - Questions ressources humaines
 - Questions relatives aux ouvertures
- Questions sur la promotion
- Question sur la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local
- Questions relatives à l'observatoire de l'économie touristique locale
- Questions sur l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique locale, en lien avec les différents partenaires institutionnels
- Questions sur la commercialisation de produits touristiques
- Questions sur la boutique et les billetteries
- Questions sur les régies d'avances et de recettes (du fait de l'autonomie financière)

• Apprentie à l'Office de tourisme pour 2 ans

L'office de Tourisme a été sollicité par le musée de la Chapellerie d'Espérasa qui a pris une personne en apprentissage au sein de leur musée dans le cadre d'un BTS Tourisme en Alternance avec la Maison rurale familiale de Miramont de Guyenne. Ils nous ont proposé de mettre à disposition de l'Office de Tourisme cette apprentie. Ils nous proposent de mettre l'apprentie à disposition de l'Office de tourisme tous les mercredis où elle est en entreprise et ce à titre gratuit. Cette mise à disposition représente entre novembre et août 2017 – 203h. La mise à disposition pourrait se faire de novembre 2016 à août 2018 sur les 2 ans d'apprentissage. Il est proposé d'accepter cette mise à disposition et de signer la convention avec le musée et la Maison rurale.

• Animation d'une émission RCF – Coup de cœur en Pyrénées Audoises

Depuis septembre 2016, l'Office de Tourisme propose sur les ondes de RCF en Pays d'Aude une émission mensuelle sur le tourisme dans les Pyrénées Audoises. Cette émission de 25 minutes présente un professionnel, une activité, un site touristique au travers de l'interview d'une personne. Emission de septembre à juin soit 10 émissions par an

+ la possibilité pour des manifestations ponctuelles d'enregistrer une courte interview qui est diffusé dans le journal local de la radio.

- Albert Battle profite de ce moment pour évoquer la reprise du Domaine de l'Espinet et l'ambition affichée de développer la structure touristique avec un programme de rénovation notamment.
- Il est évoqué différentes manifestations comme les journées forestières en septembre où l'Office de Tourisme sera présent mais également la question de l'organisation du Festival des Saveurs. Il est précisé qu'une réunion de préparation est prévue le 25 janvier.

2 manifestations d'envergure auront également lieu à Quillan en 2017 :

- La ronde des Isards qui se déroule du 18 au 21 mai
- La finale de la Coupe de France de la Montagne du 22 au 24 septembre. (160 équipages)

L'ordre du jour étant épuisé, le Président de l'Office de Tourisme, Francis SAVY, conclue les débats en réitérant l'importance de travailler en concertation Office de Tourisme et professionnels.

La séance est levée à 19h45.