

COMPTE-RENDU de l'ASSEMBLEE GENERALE du 28 MAI 2015

- ◆ Nomination du Commissaire aux comptes
 - ◆ Rapport moral
- ◆ Rapport des activités de l'année 2014
 - ◆ Rapport financier année 2014
 - ◆ Affectation des résultats
- ◆ Rapport du Commissaire aux comptes
 - ◆ Projets activités année 2015
- ◆ Présentation prévisionnel financier 2015
 - ◆ Questions diverses
- ◆ Election du Conseil d'Administration

Etienne Dedieu, Maire de Saint-Lizier accueille l'ensemble des participants en souhaitant la bienvenue.

NOMINATION du COMMISSAIRE aux COMPTES

Gérard Lautar demande à l'assemblée de valider la décision du Conseil d'Administration du concernant le choix du Commissaire aux comptes en la personne de Mme CAMPMAJO-SOULIE. Cette décision engage l'OT pour une durée de 6 ans. L'assemblée se prononce à l'unanimité sur ce choix.

Jean-Paul CAZES, au nom de la Co-Présidence et de la gouvernance de l'OTC RAPPORT présente le rapport moral de l'année 2014.

« Le rapport moral que je vous présente pour la 4^{ème} fois, au nom de la co-présidence, de ma collègue Michèle Terré, mais aussi, de la Gouvernance mise en place en avril 2011 par la volonté de la Communauté de communes, (à bien dissocier du rapport d'activité qui va suivre : l'un est soumis au vote de l'AG et l'autre non) a essentiellement pour objet de rappeler le cadre et l'esprit dans lesquels s'est exercé cette activité que Pierre Séguy va vous détailler dans un moment et sur lequel vous serez amené à vous prononcer après l'avoir commenté, discuté, voire critiqué.

Le Cadre, il a été fixé par les élus de la Comcom investie de la compétence tourisme déléguée par les 7 communes de la Communauté, qui ont choisi de confier à un OT communautaire, les missions exercées jusque-là par deux OT (Saint-Girons et Saint-Lizier). Un OTC avec une gouvernance préétablie pour une mandature désormais échue de 4 ans, avec une co-présidence et deux co-directeurs. Après le départ à la retraite d'Alain Ferracin, une seule directrice est depuis un an, au poste de pilotage tandis que les deux co-présidents tout comme les autres membres du bureau, sont appelés aujourd'hui à remettre leur mandat entre les mains de l'AG souveraine avant que le nouveau Conseil d'Administration qui en sera issu, ne désigne pour 3 ans, un nouveau bureau, une nouvelle Gouvernance.

L'Esprit, il procède à la fois du souhait exprimé par les élus de la Comcom soucieux de « Réunir pour optimiser » en franchissant un nouveau cap, mais aussi de la volonté de la Gouvernance de tout faire pour réussir la fusion des 2 OT et n'en faire véritablement qu'un, ce qui n'était pas évident. Deux structures bien différentes qui après avoir fait l'effort de se réunir, ont dû apprendre « le vivre ensemble », dans l'accueil l'un de l'autre, le respect du vécu et de l'expérience de chacun, une prise de distance par rapport aux habitudes, la mise en commun des atouts et compétences pour, dans le dépassement, faire du neuf, du concret, du solide au service du Territoire et d'abord de son économie touristique. Si l'aventure pouvait être risquée, elle s'est révélée très positive puisque non seulement personne n'y a perdu son âme mais qu'au contraire, chacun ayant appris à se connaître et à s'apprécier, le travail d'équipe s'est rapidement imposé de lui-même, qu'il s'est surtout révélé intéressant, efficace, productif. Dans un premier temps, il s'est agi d'affermir, de consolider, de faire à chacun sa juste place, bref de jeter des bases solides. Et dans ce travail de fondation, les deux bureaux de Saint-Girons et Saint-Lizier relookés et mis au goût du jour, ont effectivement été plus que confortés tandis que l'OTC a su déjà commencer à vivre « hors les murs » comme le recommandent désormais les études de prospective et les orientations issues des travaux menés par les directeurs et techniciens avec Office de tourisme de France.

Sous l'impulsion d'une directrice désormais bien installée aux commandes, à la tête d'une équipe formée, motivée où chacun est désormais bien à sa place, une directrice attentive aux évolutions et à ce qui se fait ailleurs, l'OTC non seulement, s'affirme dans ses missions d'information, d'accueil, de promotion et de coordination sur le territoire de sa compétence, mais il ne fuit pas ses

responsabilités aux portes et à la coordination d'une Destination Couserans désormais bien en ligne de mire. Le rapport d'activité qui va suivre, exprimera dans le détail, les actions et avancées significatives qui ont non seulement servi le territoire de compétence mais ont bien positionné l'OTC au cœur du dispositif de la Destination, en relation étroite avec les 5 autres OT avec qui des mutualisations pertinentes se sont concrétisées via le Groupement dans lequel nous sommes les uns et les autres, largement impliqués.

Sans vouloir faire de l'autosatisfaction, nous pensons avoir rempli le mandat qui nous a été confié. Tout au long de ces quatre années et en particulier au cours du dernier exercice dont il va vous être rendu compte au titre des activités mais également de la gestion financière bien maîtrisée par la co-présidente et le trésorier Gérard Lautar, rigoureusement contrôlée par les commissaires aux comptes, conformément à la loi. Nous avons non seulement essayé de « gérer en bon père de famille » selon la formule consacrée mais nous avons aussi eu le souci de préparer l'avenir en étant attentifs aux évolutions du marché, de la technologie et des pratiques, aux attentes de la clientèle, soucieux de la professionnalisation de nos personnels et de la qualité des services, sans oublier l'attention portée à la réforme territoriale avec la valse des compétences et les incertitudes qui vont avec.

Fidèles au mandat reçu de nos élus de l'intercommunalité qui sont et restent nos donneurs d'ordre et nos financeurs, nous avons accompli les missions qui sont les nôtres au service du territoire de compétence mais nous avons également joué le jeu de la solidarité avec les autres territoires du Couserans désormais bien en réseau, ainsi qu'avec les diverses Destinations d'Ariège qui s'organisent sous l'égide de l'ADT, dans le cadre du Schéma Départemental de Développement Touristique. Nous faisons partie du Couserans, un territoire riche de sa diversité mais trop pauvre pour ne pas être uni, organisé, solidaire avec toutes ses composantes et avec tous ses voisins. Le Contrat de Destination Couserans aujourd'hui bien avancé et qui a fait l'objet ces derniers mois d'une action-formation très studieuse et laborieuse à laquelle ont participé directeurs et techniciens des 6 OT, devrait faire émerger des solutions pertinentes instruites avec les instances départementales sous la houlette du cabinet de Marc Espitalié et que le comité de pilotage sera appelé à valider ici même, le 11 juin prochain au matin... Tandis que l'après-midi, l'AG du Groupement des OT fera le point sur les nombreuses mutualisations désormais à l'œuvre au service de la Destination.

Un PETR vient de voir le jour sous la présidence de Jean-Noël Vigneau : c'est une vraie chance pour le Couserans qui va pouvoir s'atteler à un vrai Projet de territoire. A l'invitation du Président du Conseil départemental, Henri Nayrou, mais également du Président du PETR, Jean-Noël Vigneau, notre OT s'est engagé pour soutenir et participer au Contrat de Structuration de Pôles Touristiques Territoriaux (SPôTT) « Collection Grands Sites Ariège », déposé par le Conseil Départemental de l'Ariège et son Service d'Exploitation des Sites Touristiques de l'Ariège (SESTA), mais aussi de celui très documenté et de grande qualité, déposé par le PETR, dans le cadre de l'appel à projet lancé par Carole DELGA Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la consommation et de l'Economie sociale et solidaire. Ce Contrat est l'opportunité unique de développer une dynamique collective nouvelle, au profit de nos visiteurs et de nos territoires, afin de s'appuyer sur le patrimoine culturel comme vecteur d'attractivité des territoires montagnards, et d'accroître sa notoriété en tant que Destination touristique qualitative. Nous espérons qu'il sera retenu et je vous invite à lire et à relire l'excellent et très instructif dossier du SPôTT Couserans, à vous en pénétrer car il est porteur d'espoir pour notre territoire et son économie touristique qu'il ambitionne de développer en créant ces richesses et ces emplois qui jusqu'ici, nous ont fait tant défaut. Dans cette optique, peut-on y lire « le Couserans doit avoir concrétisé dès 2017, une organisation touristique professionnelle et innovante à l'échelle du PETR, intégrant une forte collaboration entre les opérateurs publics et privés. Cette organisation devra être en capacité de diriger le développement touristique global de la Destination Couserans en liaison avec les trois niveaux de coopération touristique ».

Mmes et MM, chers amis, le temps presse même si j'entends bien qu'il faut laisser le temps au temps. En fait, il ne nous appartient pas toujours de le domestiquer, de le maîtriser, surtout quand c'est quelqu'un d'autre qui choisit et qui commande. Et ce quelqu'un d'autre, c'est le touriste, c'est le client qui avec Internet, a aujourd'hui, l'embarras du choix. D'autant que chaque Destination prétend à

l'Excellence. Un client perspicace, exigeant, volatile et qui zappe. Il ne vient pas pour nous faire plaisir, pour nous conforter dans notre idée que nous sommes les meilleurs et les plus beaux, mais pour se faire plaisir et rien d'autre. A nous de l'attirer, de le séduire, de le convaincre, mais aussi de faire qu'il est envie de revenir avec d'autres qu'il aura à son tour, convaincu.

J'ai évoqué les inquiétudes liées à l'affectation territoriale de la compétence tourisme, à la désignation des chefs de file. Pourtant, comme nous le fait judicieusement remarquer le président national d'OTC, Jean Burtin, il y a sans doute plus inquiétant encore et qui devrait nous inciter à nous bouger un peu plus. En effet, la question est moins de savoir quelle collectivité sera demain en charge de la compétence tourisme que de préciser ou déterminer notre plus-value, tant en direction des acteurs socio-professionnels que de nos visiteurs. L'activité touristique a beaucoup évolué, ces 20 dernières années. La fragmentation et l'accentuation du temps disponible, le développement massif de l'utilisation du numérique et des nouvelles technologies, ont radicalement transformé le comportement du seul acteur qui compte : le Visiteur. La fin de l'intermédiation traditionnelle, assurée par l'Office de Tourisme entre les visiteurs et les professionnels du tourisme, nécessaire lorsque l'offre dominait la demande, nous impose de redessiner notre rôle, nos missions. Alors quel avenir pour les Offices de tourisme dont certains même annonceraient la disparition prochaine, tout au moins dans leur forme actuelle? Nous devons donc nous interroger sur la plus-value de notre intervention. La définition des nécessaires compétences des acteurs salariés touristiques qui devront être en phase avec l'attente de nos clientèles principales : les visiteurs et les acteurs socio-professionnels qui incarnent les produits de nos Destinations. Fort heureusement, l'OTC a déjà anticipé sur le rôle à venir de l'OT notamment dans son rôle d'accueil, en se positionnant dans le « conseil éclairé » et comme « expert de son territoire », en engageant « une Démarche qualité » basée sur l'Accueil sous toutes ses formes et particulièrement en réfléchissant dès maintenant à la mise en place d'un SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) avec des partenaires professionnels, ceux qui s'engageront dans une démarche qualité. A l'heure d'Internet, la relation humaine doit être plus que jamais valorisée, nous constatons que c'est cela qui séduit et parfois surprend notre visiteur. Qui peut, en effet, mieux que l'OT se positionner comme expert de son Territoire en matière de l'offre touristique ? Alors, dans ces conditions, oui, il y a encore un avenir pour les OT !

J'évoquais tout à l'heure notre sentiment du devoir accompli mais sans faire pour autant de l'autosatisfaction. Certes oui, car l'heure est plutôt désormais à la remise en cause des certitudes acquises. Et c'est bien avec le souci de correspondre avec la nouvelle donne, que devra s'organiser la nouvelle gouvernance de l'OTC. Il ne nous appartient pas ici de la dessiner ce soir, même si nous croyons désormais en percevoir quelques contours. Tous les acteurs de l'économie touristique couserannaise vont devoir se mobiliser pour relever les grands défis qui se profilent. Les ressources humaines et techniques existent : il faut les mobiliser ; les moyens sont connus et ne demandent qu'à être optimisés. Vouloir c'est pouvoir, mais encore faut-il y croire et nous en donner les moyens! C'est à cet acte de foi et à cette détermination que nous vous convions !

Merci de votre attention ! »

Pierre SEGUY, Secrétaire, présente le RAPPORT D'ACTIVITES :

• ACCUEIL ET INFORMATION

En matière d'accueil, nous suivons les engagements de notre démarche qualité notamment concernant l'ouverture de nos bureaux :
Les bureaux de Saint-Girons et de Saint-Lizier sont ouverts 325j par an.

Les ouvertures et horaires, en été, sont adaptés aux flux des visiteurs :
pour Saint-Girons ouvert le dimanche matin juillet et août ;
pour Saint-Lizier ouvert tous les dimanches et jours fériés de mi-mai à fin septembre.

Les 2 bureaux offrent un accès wifi libre, gratuit et sécurisé.

Le bureau de Saint-Girons a fait l'objet, en 2014, d'importants travaux de rénovation pour l'adapter aux nouvelles exigences en matière d'accueil. La Municipalité de Saint-Girons s'est engagée sur toute la partie bâtiment et l'office de Tourisme pour l'équipement qui a représenté un investissement de 17 000€.

Il faut souligner ici l'implication partenariale des 2 décorateurs de Saint-Girons (Lydie Cuminetti et Mario Custodio) qui ont travaillé sur l'aménagement intérieur.

Et n'oublions pas aussi l'engagement de toute l'équipe des salariés qui a su manier pinceaux et autres outils pour terminer le décor.

Cette transformation s'est réalisée en un temps record (21mars au 11juin) ce qui n'a pas pénalisé l'accueil des visiteurs.

Nous disposons maintenant d'un lieu accueillant avec plusieurs espaces dédiés :

- documentation (présentée par thématique et par couleurs),
- randonnée
- PNR (maquette du territoire),
- coin enfants,
- accueil numérique (tablette et espace wifi)

Tout ceci permet au personnel d'exercer pleinement son rôle de Conseiller en séjour dans le but de développer la consommation sur le territoire.

Concernant l'accueil, le bureau de Saint-Lizier assure également l'accueil des marcheurs sur le chemin de Saint-Jacques GR78 et la **Gestion de la halte Saint-Jacques**. Suite à l'édition d'un guide spécifique par la F.F.R cette activité est en augmentation de 34 % cette année (338 personnes hébergées).

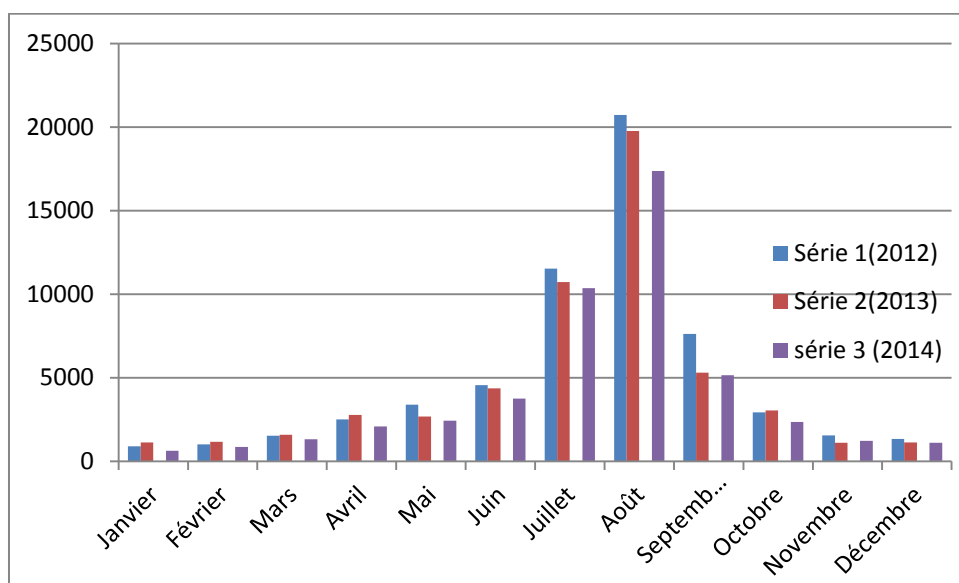
• Fréquentation

Concernant la fréquentation des 2 bureaux nous constatons une diminution de 11 %. Cette diminution est surtout sensible au bureau de Saint-Girons. La situation de Saint-Lizier est stable, marquée toutefois par une hausse hors saison (juin et septembre). Ce dernier résultat est confirmé par l'augmentation de 8% des recettes sur le bureau de Saint-Lizier ; cette hausse porte principalement sur la billetterie (+4%), la halte Saint-Jacques (+34%), la vente des livres.

CONTACTS COMPTOIR BUREAU de SAINT-GIRONS et de SAINT-LIZIER

Mois	2012	2013	série 2014
Janvier	907	1 146	873
Février	1 024	1 172	867
Mars	1 531	1 589	1328
Avril	2 513	2 780	2091
Mai	3 395	2 686	2433
Juin	4 570	4 374	3765

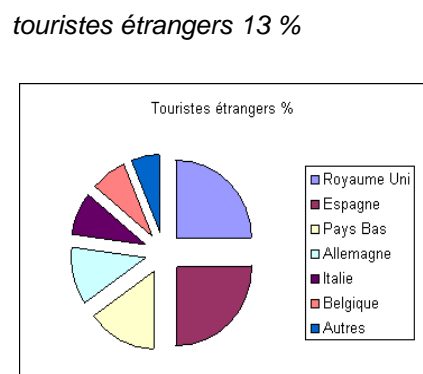
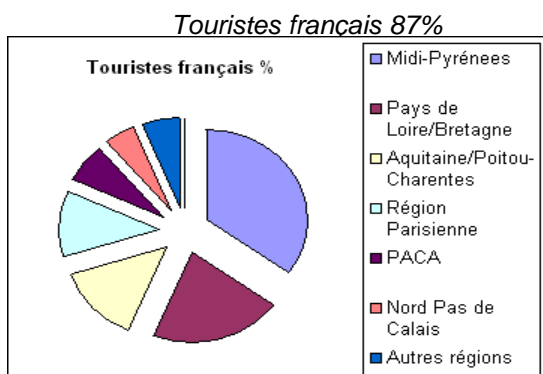
Juillet	11 537	10 723	10356
Août	20 718	19 761	17363
Septembre	7 620	5 306	5163
Octobre	2 940	3 058	2367
Novembre	1 563	1 126	1223
Décembre	1 356	1 143	1123
Total année	59674	54 864	48952



Détail Bureau de Saint-Girons et de Saint-Lizier

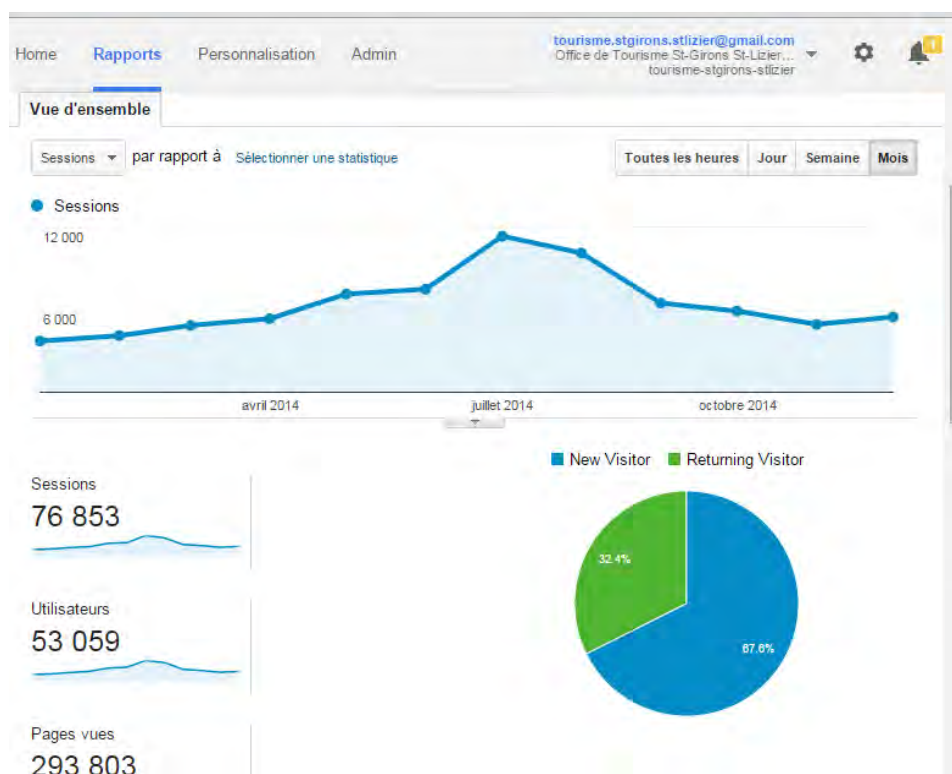
Bureau	ST-GIRONS	ST-LIZIER	ST-GIRONS	ST LIZIER	ST-GIRONS	ST-LIZIER
Mois	2012	2012	2013	2013	2014	2014
Janvier	635	272	692	454	641	232
Février	658	366	801	371	510	357
Mars	782	749	916	673	736	592
Avril	1278	1235	1140	1640	685	1406
Mai	1569	1826	947	1739	785	1648
Juin	2134	2436	2231	2143	1600	2165
Juillet	6290	5064	5830	4893	5319	5037
Aout	11866	8852	10946	8815	8512	8851
Septembre	2894	3151	2155	3151	1911	3252
Octobre	1665	1356	1702	1356	849	1518
Novembre	1035	328	798	328	802	421
Décembre	914	341	772	341	732	391
TOTAL	31720	27771	28930	25904	23082	25870

Origine des clientèles : elle reste identique aux années précédentes. Les courts séjours et visites à la journée de la clientèle de proximité (principalement région toulousaine) étant en augmentation autant l'été que sur le hors saison.



Cette mission d'observatoire est pilotée par l'ADT qui centralise les données et réalise les notes de conjoncture mensuelles.

SITE INTERNET



Notre site internet en 2014 comptabilise 76 853 visiteurs, 293 803 pages vues ; 3,82 pages/session et une durée moyenne de 3,53mn. (+ 32% par rapport à 2013)
Le taux de rebond est de 47,34% ; les nouveaux visiteurs représentent 67,64 %.
Origine 92,98 % de visiteurs français ; 34,87 % Toulouse et 8,74 % de Paris
Les 25-34ans sont les plus nombreux : 33,5 % suivis par les 18-24ans 27,5 %
Les centres d'intérêt : animations, hébergements, transports, sports/randonnées ...

Service du courrier, email et téléphone : 14 028 contacts ; environ 10 % courriers, 70 % téléphone et 30% courriel.

• Service des visites guidées :

Ce service est assuré toute l'année

- Pour les groupes : visite de la Cité de Saint-Lizier, de la ville de Saint-Girons, de la classe 1900 principalement. 1284 personnes.
- Pour les individuels : visite de la pharmacie du XVIIIe siècle toute l'année. 4118 visites réalisées cette année.

• PROMOTION

Notre promotion s'exerce sur différents plans :

- Avec l'ADT notamment pour la contribution aux éditions (guide de l'Ariège, Ariège en Fête, carte mutualisée), l'accueil de journalistes, la participation aux salons, la diffusion des éditions départementales, l'implication dans l'opération « ambassadeurs »....
A ce titre la Bourse aux dépliants 2014 (6 juin) a été réalisée sur notre territoire en partenariat avec l'ADT ; elle a permis aux participants (70) de découvrir le Pays des Traces, le restaurant Le carré de l'Ange et la Maison du Chemin de la Liberté.
- Avec le Groupement des Offices du Tourisme du Couserans :
 - Réalisation d'un dépliant Couserans (20 000 exemplaires et de divers flyer thématiques (patrimoine, saveurs, loisirs sportifs) 10 000 de chaque.
 - Réalisation de 3 kakémono (été - hiver)
 - Création d'un site « portail entrée » Destination Couserans en cohérence avec l'édition de la documentation. Ce site dirige ensuite les visiteurs vers les sites de chaque OT.
 - Participation aux salons (CE Toulouse) printemps et automne et aux animations des restaurants d'entreprise (Airbus)
- Au titre de l'OT :
 - Les Editions :
 - . Participation à l'édition de la plaquette Grands Sites « Collection Ariège » avec le SESTA.
 - . Dépliant relatif à la Cité de Saint-Lizier ;
 - . Dépliant de la Voie Verte (en partenariat avec l'OT de Foix et de La Bastide de Sérou) ;
 - . Dépliants : Visite Saint-Lizier - Visite Saint-Girons - Locations saisonnières - hébergements (Hôtels, chambres d'hôtes, Campings et résidence) - Saveurs et savoirs faire de la ville de Saint-Girons - Activités de pleine nature en Couserans - Visites patrimoine et savoir-faire Couserans - Activités familles en Couserans, animations hebdomadaires ou mensuelles
 - . Edition d'une brochure contributive « Roman en Couserans et plus » pour valoriser l'art roman en Couserans.
 - Réalisation de pochettes d'accueil contenant la documentation touristique du territoire notamment pour les différents congrès et réunions organisés par les associations.

- Mise à jour quotidienne du site internet www.tourisme-stgiron-stlizier.fr. Une nouveauté cette année : la création d'une rubrique « Coup de Cœur » alimentée par le personnel.
- Animation des réseaux sociaux : Facebook, Pinterest, Instagram...
Animation des pages Destination Couserans et Maison du PNR ponctuellement

• PRODUCTION/COMMERCIALISATION

Création de produits touristiques en liaison avec l'ADT qui assure, dans le cadre du réseau des OT, leur commercialisation :

Produits Groupes :

- produit « grands site » : Musée Départemental et Cité Saint-Lizier,
- produit « Les aventuriers de la Cité » Cité St-Lizier et Pays des Traces,
- produit à la carte avec les prestataires du territoire (croustades, brasserie, santons, musée Aristide Berges, Maison du Chemin de la Liberté, classe 1900, cité de Saint-Lizier, églises romanes....)

Produits individuels :

- « Allons au marché » marché de Saint-Girons
- « Escapade gastronomique » Cité de St-Lizier
- « week-end famille » « Marché Saint-Girons »
- « balade gourmande » marché + visite St-Lizier + visite Couserans
- produits marqués produits PNR : « Pause famille » et « pause nature » avec hébergements labellisés PNR.

Produits Couserans

- Journée culturelle à Saint-Lizier (à destination des Comités d'Entreprise)

• ANIMATION

Visites du patrimoine : Visite de la Cité de St-Lizier à l'occasion de la marche organisée par la Fédération Régionale de la Randonnée pour le lancement du topo-guide GR78 (chemin de St-Jacques) : accueil et visite gratuite des monuments (1230 visites)

Participation aux journées nationales du patrimoine avec des visites gratuites des monuments de la Cité de Saint-Lizier et de l'église de Luzenac de Moulis.

Animations avec le réseau des partenaires : Au titre de Maison du parc PNR
« Viens goûter à la maison » : visite de la Classe 1900 et goûter avec dégustation de miel.
« Pyrénées Partagées » : découverte des sentiers du massif de Sourroque et Chemin de la Liberté, conférence peintures romanes à Ourjout.

Animation du réseau des prestataires : l'OT a réuni les prestataires touristiques de son territoire au sein de commissions (activités de pleine nature/randonnée, hébergement).

Nous accompagnons également les professionnels dans le cadre notamment de l'ouverture d'un hébergement par visite et conseil sur place, remise des documents relatifs à la taxe de séjour et suivi du classement avec l'ADT. (18 hébergements visités)

Mise en place d'ateliers numériques gratuits : 10 ateliers : création de site internet et utilisation des outils pour valorisation des sites.

Réalisation d'audits de site internet des professionnels et entretiens personnalisés. Ceci à l'aide d'un outil numérique dédié mis gracieusement à notre disposition par l'ADT.

Valorisation de l'évènementiel du territoire par la promotion (site internet et réseaux sociaux, communiqués de presse, calendrier des animations) et les services gratuits notamment pour :

Autrefois le Couserans (réservation repas)

Festival d'art sacré (billetterie des concerts)

Comité des fêtes de St-Lizier et de St-Girons : réservations repas

Transhumances en Bethmale : réservations repas et service téléphone

Fête du Baléjou : réservations repas

Théâtrales en Couserans : billetterie

Ce service est important dans les activités de l'OT ; il représente un volume d'affaire pour les associations de 59 332€ pour 2932 billets vendus.

Actions de partenariat avec :

La Sté Altiservice pour la vente des différents forfaits ski Guzet.

La société de pêche « La Truite Noire St-Gironnaise » pour la vente des cartes de pêche.

qui nous reversent un pourcentage sur les ventes.

➤ **Partenariats techniques avec les collectivités et autres institutionnels :**

Participation aux réunions de l'ADT

« Grands Sites Cité de Saint-Lizier » : participation aux réunions organisées par la Région.

Groupement des Offices de Tourisme : participation technique à la mise en place des actions communes.

Participation à la réflexion sur la mise en place de la plate-forme ST-Girons Antichan

Avec le Conseil Départemental : signature de la convention « Destination Couserans » dans le cadre de la politique départementale et participation à la formation Développement.

➤ **Fonctionnement**

Le Conseil d'Administration s'est réuni 3 fois ; il est informé des décisions du Bureau par une newsletter.

Le Bureau : 6 réunions

Réunion hebdomadaire tous les jeudis matin avec les deux co-présidents, le secrétaire et le trésorier-adjoint et la directrice.

Le Personnel :

L'année 2014 a été marquée par

. Le départ à la retraite d'Alain Ferracin, Co-Directeur.

. La signature d'un contrat de professionnalisation pour Yvonne Rooij

. L'embauche d'une guide-conférencière Nathaly Rouch.

. 2 emplois saisonniers en période estivale

. 6 stagiaires.

Fin 2014, l'effectif est composé de 7 personnes réparties sur les 2 bureaux correspond à 5.97 équivalent temps plein (pour mémoire en 2011 7.37 ETP.)

Une réunion hebdomadaire du personnel a lieu tous les mardis matin (hors saison). Ceci dans le cadre de la **DEMARCHE QUALITE** engagée depuis 2012 ; l'année 2014 a permis de terminer le projet de rénovation du bureau d'accueil de Saint-Girons et de perfectionner le fonctionnement notamment au niveau de la gestion de la documentation touristique.

Formations

Le personnel suit les différentes formations mises en place par la FROTSI : 391 h

- les outils gratuits du web
- communication email et marketing direct
- animation des réseaux sociaux
- production de contenus multi-médias : photos, vidéo
- audit de performance touristique
- valorisation de l'accueil en Midi-Pyrénées VAMP
- formation langue italien
- les Echos gestes en OT
- DMS Constellation : base de données
- gestion Boutique
- formation-Développement « accompagnement à la structuration touristique du Couserans »

En interne par les visites du patrimoine avec des intervenants extérieurs bénévoles : (19h) que nous remercions (Charles Gény et M. Fert).

Gérard LAUTAR, Trésorier, présente le RAPPORT FINANCIER (Compte d'exploitation 2014)

Année 2014 : CHARGES		
60 ACHATS		
601	Achats Revendus	4 692,65
602	Achats Halte St-Jacques	608,91
62	Autres achats et charges	62 167,44
63 IMPOTS et TAXES Exceptionnels		3812,89
64 CHARGES DE PERSONNEL		
641	Salaires personnel permanent	154 744,57
645	Charges sociales, prévoyance	52 069,06
648	Provision retraite	3 683,00
DOTATION AUX AMORTISSEMENTS		3195,70
	Charges exceptionnelles	0,80
	Reversement ISCRA	7096
	Solde positif à affecter	30 328,72
Total des charges		322 399,74

Ce solde positif est nécessaire pour le financement des travaux du bureau de Saint-Girons

Année 2014 PRODUITS		
70 VENTES		
700	Ventes marchandises	10 966,00 €
701	Prestations services	27 201,40 €
740 SUBVENTIONS D'EXPLOITATION		275 679,79 €
75 ADHESIONS		5 690,40 €
	Autres produits	69,90 €
78 REPRISE SUR PROVISION		2 547,82 €
	PRODUITS FINANCIERS	244,43 €
	TOTAL des PRODUITS	322 399,74 €

RAPPORTS DU COMMISSAIRE AUX COMPTES Mme Elisabeth CAMPMAJO-SOULIE représentée par M. Vidal, commissaire aux comptes :

Le commissaire aux comptes précise à l'assemblée que la loi impose la nomination d'un commissaire aux comptes lorsque le montant des subventions dépasse de seuil de 150 000 € . Il intervient pour donner son avis sur la sincérité des éléments fournis.

Il intervient à la fois sur la partie juridique et sur la partie comptable.

M. Vidal rendant compte du rapport de Mme Campmajo-Soulié atteste « que les comptes annuels sont au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de votre Association à la fin de cet exercice ».

Il mentionne également les conventions passées avec les différentes EPCI versant une subvention à l'Office de Tourisme.

Gérard Lautar intervient pour demander à l'assemblée d'approuver le rapport d'activités et le rapport financier ; ces 2 rapports sont adoptés à l'unanimité.

PROJETS 2016 présentés par Danièle PELATA Directrice

Danièle précise, qu'en préambule il est important de rappeler que la stratégie de l'office de tourisme prend en compte :

- la convention signée avec la Communauté de communes de l'Agglomération de Saint-Girons qui porte sur 6 points : **l'accueil, l'information, la coordination des acteurs du tourisme, la promotion, l'observation touristique et la commercialisation.**

- le Schéma de Développement touristique défini par le Conseil Départemental en ce qui concerne les 2 axes suivants :
 - bien accueillir les clients :
 - aller vers l'excellence de l'offre

et s'inscrit dans la démarche DESTINATION COUSERANS

1 : ACCUEIL et INFORMATION : BIEN ACCUEILLIR les CLIENTS

Objectifs : augmenter la consommation sur place

	Objet	Moyens à mettre en œuvre
Améliorer la qualité du service accueil de l'OT : physique et numérique	Aménager le bureau de Saint-Lizier	Suppression de la banque d'accueil et mise en place d'un bureau « mobile »
	Rendre le bureau de St-Girons facilement identifiable à l'extérieur	Renforcer la signalisation du bureau de St-Girons sur les 4 façades
		Mettre en place 8 grandes photos sur les ouvertures hautes de l'OT pour valoriser l'offre.
	Adapter nos heures d'ouverture aux flux de fréquentation	Observatoire de la fréquentation des 2 bureaux pour moduler les ouvertures. Ouverture du bureau de St-Girons à 9h 30 en juillet et août
	Améliorer la qualité des supports diffusés	Adopter une même charte graphique pour tous nos documents
		Présenter l'offre du territoire sur grand écran à St-Girons : achat TV avec prise HDI pour liaison avec les ordinateurs.
		Editer en impression imprimeur une plaquette de visite pour Saint-Girons et Saint-Lizier
		Disposer de cartes touristiques détachables façon sous-main (blocs à la disposition des professionnels)
		Se doter de sac-pochettes papier identifiés Destination pour rassembler la documentation touristique.
		Rééditer la carte des randonnées en ayant fait auparavant un état des lieux des sentiers pour présenter une offre de qualité. Engagement de l'OT pour mettre en place la signalétique sur certains sentiers.
Equiper les points de renseignements		

		des 2 OT de QR Codes pour afficher des renseignements spécifiques en dehors des heures d'ouverture (hébergements, restaurants..)
		Réaliser une application mobile spécifique pour la découverte de la Cité de Saint-Lizier.
	Connaître la clientèle spécifique et favoriser sa venue ultérieurement (récupérer des adresses email)	Accueillir sur des lieux ciblés en hors saison : Transhumance en Bethmale (accueil à Moulis) et Salon Zen à St-Lizier (offre de visites spécifiques), Concours violon, congrès.... Questionnaire et jeu concours. Réaliser un feuillet d'accueil pour les marcheurs sur le chemins de St-Jacques
Amplifier l'offre de services de l'OT	Diversifier l'offre des visites guidées	Insolites : visite sensorielle de la Pharmacie Visite de la Bastide de Montjoie Visite de l'église de Luzenac avec visite de la miellerie à Puech. Réalisation d'un livret en direction des familles « le petit explorateur » de la Cité. Visite de Saint-Girons sur le thème des artistes ; sur le thème du marbre..... Participation au programme d'animations « Pyrénées Partagées » édité par le PNR et « viens goûter à la maison ». Réalisation d'une conférence en juillet sur les peintures romanes de Montgauch.
Améliorer la diffusion de l'information	Favoriser l'accès de notre site avec les outils numériques	Passage du site en version Joomla version 3 pour adaptation aux tablettes et téléphones mobiles.
	Favoriser l'information de la clientèle étrangère	Traduire notre site internet en anglais et espagnol. Traduire de nouveaux dépliants en anglais et espagnol (notamment les circuits de visite en voiture)
	Faire connaître l'offre du territoire aux	Editer un guide pratique en partant de la demande client, qui sera diffusé

	résidents, visiteurs et professionnels en portant l'information hors les murs de l'OT.	largement : commerces, mairies, professionnels..... Mettre en place un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) : - Réaliser un état des lieux de la diffusion de l'information (physique et numérique), de la couverture wifi du territoire, de l'équipement numérique des prestataires.... - Identifier des partenaires relais d'information touristique - Définir une stratégie avec les # partenaires et l'ADT.
--	--	--

2 - L'OBSERVATION TOURISTIQUE

Elle est liée au point précédent puisque c'est au cours de l'accueil que nous recueillons les informations sur les visiteurs. Nous souhaitons améliorer notre collecte d'information auprès des prestataires en mettant en place un questionnaire mensuel régulier par internet.

3 - L'ANIMATION et la COORDINATION des Acteurs du tourisme

Avec les associations	Valoriser l'événementiel	Réalisation du guide mensuel des animations : saisie sur le site et édition papier
		Actions de communication à destination des prestataires
		Tenue des billetteries et réservations
		Mise en place de partenariats (Transhumance, Salon Zen...)
Avec les prestataires	Animer le réseau	Organisation de visites et éductours ouvert à tous
		Réunions thématiques Hébergements et Randonnée
		Mise en place d'une newsletter
	Réaliser un guide du partenariat	
	Qualification de l'offre	Rendez-vous individuels, visite des hébergements, conseils, sensibilisation aux démarches de

		qualification (<i>1 personne dédiée</i>)
	Accompagnement autour des « outils du web »	Développement des ateliers numériques
		Audit de sites internet et restitution en rendez-vous personnalisés (<i>1 personne dédiée</i>)
	Favoriser la consommation chez les partenaires	Création d'un Pass Découverte permettant des réductions et la participation à un tirage au sort pour gagner des lots offerts par l'OT. Ce pass découverte sera intégré au guide pratique

4 - LA PROMOTION DU TERRITOIRE

Objectif : **Renforcer l'image de la destination**

Actions de promotion avec le Groupement des OT :	Présenter l'offre du territoire Couserans	Actions dans les Comités d'Entreprise Editions de la carte touristique et de carte randonnée Couserans. Création d'un site internet dédié à la Destination Couserans. Création d'un site internet vélo . Impression Autocollant destination Couserans.
Actions de prom OT	Presse	Renforcer la promo du groupement par des actions presse : Publicité dans Pyrénées Magazine édition Mai (thématique Chemins de St-Jacques) en partenariat avec le SESTA ; Rédactionnel sur la carte des Pyrénées Centrales Partenariat avec Pyrénées Magazine pour les photos. Pub La Bougeotte... Plaquette Grand Site Sesta Accueil presse en liaison avec l'ADT
	Outils numériques	Utiliser les outils du web pour valoriser l'offre : page facebook,

		twitter, instagram, you tube ... campagne de promo web. <i>1 personne dédiée.</i>
	Organiser une manifestation mettant en valeur les savoir-faire : restaurants et fromages	Octobre en saveur en partenariat avec le Lycée des métiers François Camel et les restaurateurs.
	Participer au réseau Grands Sites	Participation aux réunions organisées par la Région sur la thématique public famille et réalisation des outils adaptés aux visites familles.

5 - LA PRODUCTION et la COMMERCIALISATION

Production	Réalisation de produits adaptables pour les familles et petits groupes, séminaires...	Produits groupes : Grands site, Art roman en Couserans, Sensations nature, Histoire de Traces Bestiaire fantastique (enfants) Produits mixte (groupes et individuels) Séminaire au grand air, Cocktail Aventure, Ariège Aventure. Produits individuels : Séjour câlin, Escapade gourmande, A nous la montagne, Jetez –vous à l’eau. <i>(1 personne dédiée)</i>
Commercialisation	Réalisée par l’ADT Ou en direct pour les visites patrimoine et visites avec nos prestataires	Veille auprès de l’ADT pour une présence de nos produits dans les brochures et sur le site. Valorisation des produits à la carte en vente directe.

DEMARCHE QUALITE : Elle conduit l’ensemble de toutes nos actions en plaçant l’excellence de l’accueil au centre de la démarche.

Nous souhaitons obtenir la marque nationale Qualité Tourisme en fin d’année.

Nous souhaitons également obtenir le **CLASSEMENT de l’Office de Tourisme en catégorie 2** cette année.

3 - BUDGET PREVISIONNEL 2015 présenté par Michèle TERRE Co-Présidente

CHARGES prévisionnel 2015

60 ACHATS			
601	ACHATS REVENDUS	9 500,00 €	9 500,00 €
60228	ACHATS Fournitures Halte St Jac	800,00 €	800,00 €
62	AUTRES achats et charges		98 462,00 €
6064	Fournitures administratives	5 000,00 €	
6068	Autres fournitures	1 300,00 €	
6040	prestation service billetterie SESTA	4 000,00 €	
6063	fournit entretien petit équipements	6 550,00 €	
6122	Bail copieur INEO	4 400,00 €	
613	Locations	1 150,00 €	
6122	site, Dropbox		
6121	machine à affranchir		
6152	Entretien sentiers ISCRA	14 192,00 €	
615	Entretien réparations	1 160,00 €	
6152	entretien bien immobilier		
6156	maintenance (caisse JDC)		
61563	maintenance et entretien (ALT 92)		
616	Primes assurances	1 700,00 €	
6180	Documentation générale	150,00 €	
	Frais TPE	300,00 €	
	audit qualité	1 300,00 €	
622	Rémunérations intermédiaires	5 510,00 €	
6220	commission chèque vacances		
6226-	comptable		
6226	commissaire aux comptes		
6236	Promotion	40 570,00 €	
6231	Foire et expos	150,00 €	
6232	Divers.(pourboire, dons, primes)	150,00 €	
6241	Transports sur achats	100,00 €	
6250	Déplacements salariés	3 000,00 €	
6251	Missions - réception	1 600,00 €	
6260	Frais postaux et communications	1 900,00 €	
6261	Lignes fixes, internet et Wifi	2 600,00 €	
627	Services bancaires	180,00 €	
628	Cotisations professionnelles	1 500,00 €	
63	Impôts taxes : versements Agefos	3 800,00 €	3 800,00 €
	Charges de personnel		153 500,00 €
641	Salaires personnel permanent		
6480	Gratification stagiaires		
645	Charges sociales, prévoyance		49 600,00 €
6451	URSSAF	37 000,00 €	
6452	Prévoyance Mutex	1 300,00 €	
6453	Retraite Premalliance	9 700,00 €	
6471	Médecine du travail	800,00 €	
6481	Frais formations (inscriptions)	800,00 €	
648	Provision retraite	3 700,00 €	3 700,00 €
68	Dotation amortissements	3 200,00 €	3 200,00 €
	TOTAL des CHARGES	322 562,00 €	322 562,00 €

PRODUITS			
700 VENTES		11000	11 000,00 €
701 PRESTATION SERVICES			28 070,00 €
7010	visite St Lizier	10300	
7011	visites jumelées	6100	
7012	visites groupes	5300	
7013	visites St Girons	100	
7014	photocopies	1200	
7015	nuit Halte	3800	
7082	commissions et courtages	1270	
740 SUBVENT. D'EXPLOITATION			274 292,00 €
7400	subv. C.C.Saint-Girons	215000	
7401	subv. C.C.Bas Cous.	3000	
7402	subv. C.C.Val Cous.	600	
7403	subv. Conseil Départemental	20000	
7403	subv. Conseil Départemental entretien sentiers (Iskra)	14192	
742	Taxe de séjour	15000	
743	Subvention Equipement (Conseil Départ. et Régional)	6500	
75 ADHESIONS			6 000,00 €
750	adhésions	6000	
7910	transfert charges expl Agefos (remb salaires)	300	300,00 €
FOND	ASSOCIATIF	2900	2 900,00 €
		322562	322 562,00 €

Michèle Terré souligne l'importance du budget promotion qui atteint cette année un montant de 40 570 €, en partie financé par la totalité de la taxe de séjour.

QUESTIONS DIVERSES

Monsieur Cécile, représentant la Communauté de Communes du Bas Couserans informe l'assemblée que la somme allouée à l'OT passera cette année à 4000 €.

Philippe Juggie directeur de l'ADT intervient pour rappeler que l'ADT travaille au quotidien avec l'OT dans le cadre d'une économie touristique. Il mentionne que l'on s'intéresse beaucoup au client que l'on n'a pas, que les destinations sont de plus en plus nombreuses, la concurrence de plus en plus importante, les moyens de distribution complexifiés. Il appuie les choix de l'OT en affirmant qu'il faut travailler sur le bien accueillir et être sur l'excellence de l'offre et fidéliser le client... il est nécessaire d'avoir toute l'organisation d'une vraie destination : on y travaille dans le cadre de la formation développement Adepfo. Il se félicite que l'OT soit la locomotive dans ces sujets.

ELECTIONS du CONSEIL d'ADMINISTRATION

Pierre rappelle les règles statutaires concernant l'élection des différents collèges ; les membres élus de ce Conseil d'Administration conformément aux nouveaux statuts le seront pour une durée de 3 ans. Il donne lecture des personnes s'étant portées candidates.

Sont élues à l'unanimité des membres présents :

Collège 2 : professionnels des activités liés au tourisme

Christian DELON – Sylvie CAZALE – M. FOURCROY – Francis PUECH – Agnes ROQUES –
Franck BREHIER – SESTA (Mathieu Lagarde)

Collège 3 : Associations

Autrefois le Couserans représenté par Daniel SUBRA

Aristide Bergés représenté par M. RIBAT

Association des Commerçants représentée par M. RIBES

Les consoranni représentée par Christelle TORTECH

Le Chemin de St-Jacques Piémont Pyrénéen représentée par Dominique Terré

Le Baléjou représenté par Andrée PUECH

Collège 4 : Membres associés

Jean-Paul CAZES

Gérard LAUTAR

Pierre SEGUY

Michèle TERRE

Communauté des Communes du Bas Couserans représenté par Emmanuel CECILE

Communauté des Communes Val Couserans représenté par DEGA Jean-Claude

L'assemblée Générale est clôturée à 20h30 ;

A l'issue de l'Assemblée Générale le **CONSEIL d'ADMINISTRATION** s'est réuni pour élire le bureau

Ont été élus :

Jean-Paul CAZES et Michèle TERRE Vice-Président

Trésorier : Gérard LAUTAR –

Secrétaire Pierre SEGUY

3 membres élus de la Communauté de Communes : Gérard CAMBUS, Etienne DEDIEU, J-N VIGNEAU

Autres membres :

Jacques SAFON

Agnes ROQUES

La séance est close à 8h45

DP18.06.2015

