

Procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 23 novembre 2021

Le 23 novembre 2021 à 18h l'assemblée générale ordinaire de l'association Office de tourisme Conflent Canigó s'est réuni à l'hôtel de ville à Prades sur convocation du président.

Il a été établi une feuille d'émargement signée par les membres présents en leur nom propre ou en tant que mandataire. Celle-ci figure en annexe du présent procès-verbal.

Présents : 12 administrateurs du CA, 7 adhérents et 3 techniciens

Absents excusés avant donné procuration : 14 administrateurs du CA, x adhérents

Absents excusés : 2

L'assemblée générale était présidée par Monsieur José Montessino en qualité de Président de l'association.

Plus des 2/3 du conseil d'administration étaient présents ou représentés. L'assemblée générale a pu valablement délibérer, conformément à l'article 6d des statuts.

Le Président propose aux membres présents de faire un tour de table. Il présente une nouvelle arrivée à l'office de tourisme, Kateleen Van Daele, qui a intégré le 1^{er} octobre, à mi-temps, le pôle structuration et valorisation de l'offre.

Après avoir remercié l'ensemble des participants et le commissaire aux comptes de leur présence, lu les pouvoirs, l'ordre du jour a été rappelé par le Président

- Bilan d'activités 2020
- Présentation des comptes annuels 2020
- Lecture par le commissaire aux comptes de ses rapports
- Approbation des comptes annuels 2020
- Quitus aux dirigeants
- Affectation du résultat réalisé en 2020
- Point sur l'année 2021
- Axes de travail 2022
- Questions diverses

➔ Bilan d'activités 2020

Nadine Romieu, directrice de l'office de tourisme, présente les chiffres clés de l'année 2020, impactée par la crise sanitaire et les différentes périodes de confinement. En période de confinement l'équipe a fonctionné à 28h, a assuré la gestion du standard téléphonique, le suivi des prestataires et la mise à jour de l'information (fermeture, ouverture des prestataires, charte sanitaire...), le travail sur des dossiers de fond. Hors confinement, en plus de l'accueil des visiteurs dans les Bureaux d'informations touristiques, de la qualification de l'information,

le travail terrain a pu être mené (classement de meublés, mise en tourisme de sentiers randonnées, accompagnement de professionnels...). Il est souligné que de nouveaux services ont été mis en place pour pallier la fermeture des bureaux d'accueil : rendez-vous en visioconférence, support en ligne... Les animations (apéro terroir) n'ont pu être organisées.

Le bilan moral est validé à l'unanimité par l'assemblée. Le Président propose de passer au bilan financier de l'année 2020.

➔ **Approbation des comptes annuels 2020**

Le Président excuse le trésorier, Guillaume Francès, retenu par une autre réunion, qui lui a donné pouvoir. Il présente avec Monsieur Sébastien Monsieux, commissaire aux comptes, les comptes annuels 2020. L'exercice est clos avec un solde positif de **130 991€**.

Les produits 2020 s'élèvent à 692 385€ et sont principalement constitués de subventions d'exploitation pour 91.38% (632 756€)

- Les prestations de services représentent 5.73% (35 738€) : visites, encarts publicitaires des prestataires, classements meublés de tourisme....
- Les Vente de marchandises totalisent 0.41% (3 012€) et le cotisations 0,23 % (1 620€)

Le Président souligne la subvention Leader d'un montant de 27 794€ (soit 4,39%) et les aides COVID 19 attribuées par l'état d'un montant de 26 295€.

Les charges d'un montant de 561 393€ (contre 683 542€ en 2019) sont principalement constituées de

- Charges de personnel, formation impôt et taxes : 72,55% soit 407 307€ contre 476 936€ en 2019
- Achats & autres services extérieurs : 25,27% (141 868€) contre 195 544€ en 2019 (*déplacements et opérations de promotion annulées*) publicité, impression, salons, déplacement, honoraires, licences, frais postaux, téléphone, logiciels, cotisations, électricité, carburant, petit entretien/matériel, fournitures administratives, locations photocopieurs/véhicule, assurance, entretien et réparation
- Dotations aux amortissements : 2,18% (12 218€)

Le Président précise que la baisse des charges est due d'une part à une *masse salariale* saisonnière minorée et aux allègements des charges URSSAF mises en place pour la pandémie COVID 19, et d'autre part à des dépenses réduites en termes de fonctionnement (annulation des salons, frais salons, animations...). Cette réduction de charges et des recettes inattendues (aides COVID 19) donnent un résultat positif exceptionnel pour l'office de tourisme de 130 991€.

Le commissaire aux comptes, Sébastien Monsieux, fait la lecture de ses rapports. En résumé, il annonce que l'audit est clos favorablement, que les comptes annuels sont certifiés, qu'ils sont sincères et réguliers, donnant une image fidèle de l'année écoulée dans un contexte COVID 19. Le commissaire aux comptes souligne qu'ils ont étudié tout particulièrement deux postes significatifs : les subventions et les dépenses liées aux ressources humaines qui représentent 72.55% des charges.

Le commissaire aux comptes souhaite rappeler les efforts qui sont faits par l'office de tourisme pour aller chercher des subventions européennes. Il termine en précisant que

l'excédent de cette année permet d'avoir une situation financière encore plus saine, même s'il n'a aucun doute sur la pérennité de la subvention allouée par la communauté de communes.

Après mise au vote par le Président, le budget 2020 est approuvé à l'unanimité.

Le conseil d'administration vote à l'unanimité le quitus au dirigeant : il donne ainsi l'autorisation au Président de continuer à œuvrer dans le pur respect de la légalité.

Concernant l'affectation des résultats réalisés 2020, Le Président propose le report du résultat, proposition validée à l'unanimité.

Monsieur Bial, loueur en meublé à Prades, demande quelle est la part de la taxe de séjour dans les produits. Le Président rappelle que c'est la communauté de communes qui encaisse la taxe de séjour et non l'office de tourisme. Il précise que les recettes de la taxe de séjour représentent entre 140 000€ et 200 000€, et sont donc bien inférieures à la subvention attribuée par la communauté de communes.

Le Président propose de passer au point sur les actions menées cette année 2021.

➔ Point sur les actions 2021

Le point sur les actions menées en 2021 distingue avant, pendant et après les confinements. Le point qui est fait par Claire Broc, Community manager et responsable qualité, détaille l'ensemble des actions menées.

Pendant le confinement :

En plus de la gestion du standard téléphonique, l'office de tourisme a assuré un rôle de relais auprès des prestataires et s'est attaché à mettre à jour les informations clés des prestataires (ouvertures, mesures sanitaires) en vue de rassurer le visiteur. Il a en outre assuré le transfert du BIT de Molitg-les-Bains au village : et mise en place des permanences village et thermes (1,5 jour) en alternance. Et toujours l'accompagnement des prestataires : relais sur les mesures, aides...

Post confinement :

A noter que depuis janvier l'office de tourisme a enregistré une baisse de 38.5% des visiteurs accueillis dans les BIT soit un total de 45 921 visiteurs accueillis au comptoir contre 74 747 en 2019. Cette baisse de fréquentation au comptoir (récurrente malgré le COVID) justifie l'action de

- diffusion de l'information en numérique mais aussi dans les sites et hébergements (du territoire et du département) représentant des portes d'entrée du territoire...
- l'accueil numérique (TCHAT) : Support en ligne (messagerie) accessible sur le site de la destination, administré par un conseiller en séjour doublé avec un back office, pendant les heures d'ouverture de l'accueil. Cela a permis de renseigner depuis juin plus de 1200 personnes, sur des demandes très précises. Service très apprécié des visiteurs.
- diffusion de la documentation sur le territoire & en mobilité par la mise à disposition de Kit communication aux hébergeurs et sites
- permanence dans les campings, les pots d'accueil ou rendez-vous des thermes

Il est rappelé que cette année, au vu du contexte sanitaire, l'équipe en a profité pour travailler en amont, et accentuer sa présence sur le terrain pour qualifier et structurer l'offre :

- Accompagnement de 90 meublés au classement (58 pré-visites réalisées - 37 visites de classement)
 - Accompagnement des prestataires au numérique : 14 ateliers
 - Accompagnement de la commune de Vinça pour le dossier de candidature au label station pêche validée en septembre 2021 : label remis à Vinça lors du congrès station Verte le 6 octobre 2021
 - Mission APN : vérification de 400 km de sentiers en partenariat avec les gestionnaires, suivi des créations de sentiers intercommunautaires, appui aux projets des communes.
- Le débat est alors engagé sur l'entretien des sentiers de randonnée, leur lise en sécurité. José Montessino précise que la commission tourisme travaille sur ce point.

En termes de promotion quelques actions ont pu avoir lieu :

- Tour de France : dimanche 11 juillet : Elaboration d'un programme des animations / jeu Veloland (1 vélo à gagner) – A noter les nombreux reportages dont a bénéficié la destination Galerie marchande Auchan Perpignan Sud – Participation aux côtés d'offices de tourisme locaux et de sites
- Défi Canigó : sélection de la plus belle photo via les réseaux sociaux
- 14 accueils presse : de janvier à octobre TF1, TV3, Magazines et blogs : belges, néerlandais, catalans, français sur les thèmes : rando, terroir, patrimoine culturel, traditions

En communication la nouveauté de l'année est la carte Rando (vendue 5€).

Important : concernant le site WEB, depuis la mise en place des cookies en juin il devient difficile de connaître la fréquentation réelle du site, le nombre de téléchargements. La fréquentation du site Web était en progression jusqu'en juin...

Côté excursions 8 ont pu avoir lieu de juin à septembre et ont réuni 60 participants.

La vente de la billetterie a été opérationnelle au comptoir en juin et en ligne en juillet : il a été vendu pour 35 707,5€ dont 3 900€ en ligne

Il s'agit principalement de la vente de pass et entrées de sites de Villefranche-de-Conflent
Les recettes pour l'OT, qui est commissionné sur ces ventes par convention à hauteur de 8%, permettent de couvrir les charges inhérentes à ce service (matériel et logiciels de caisse, outils de vente en ligne)

Il est rappelé que toutes les prestations vendues par l'office de tourisme ne peuvent l'être que par convention et un commissionnement : le CA n'accepte aucune dérogation.

Madame Dupont Descombes, camping l'Eau Vive, souhaiterait pouvoir vendre ces pass à ses clients et demande à l'office de tourisme d'étudier cette possibilité.

Un focus est fait sur la vente du séjour UNESCO (Train Jaune, nuitées, visites) découlant d'un partenariat avec le PNR Pyrénées catalanes et la SNCF / TER Occitanie. Bien que quelques ventes aient pu être conclues et honorées, suite aux désagréments subis à cause des grèves du Train Jaune et des travaux sur la ligne, au manque d'hébergement à Villefranche-de-Conflent, et au temps qu'implique la gestion de ces séjours pour le peu de résultats, il a été validé en CA du 19 octobre 2021 de ne pas continuer à commercialiser ce produit.

Claire Broc, fait un point sur la démarche qualité. Elle rappelle que cette année est celle du Renouveau de la marque Qualité Tourisme : l'audit mystère qui a eu lieu durant l'été 2021 (a été passé avec succès, soit un score de 90% (minimum 85%). La marque a été attribuée le 1^{er} octobre 2021 (pour 5 ans)

C'est aussi le renouvellement du classement en Catégorie 1 : pour cela l'audit qualité est prévu en décembre 2021, et le dépôt du dossier au premier semestre 2022 (pour 5 ans)

Concernant la satisfaction client, les remarques des clients sur les 5 communes des BIT ont été présentées aux communes lors de rendez-vous individuels : elles portent sur la propreté, tout particulièrement des toilettes de Villefranche-de-Conflent, le parking, les ouvertures des sites le lundi à Prades, l'ouverture des églises.

Pour recueillir les attentes des membres, il est proposé par l'office de tourisme de mettre en place une boîte à idées.

➔ Axes de travail 2022

Nadine Romieu, directrice, présente les axes de travail 2022. Elle rappelle que l'objectif est bien entendu l'accueil des visiteurs et la promotion, mais pas seulement, l'office de tourisme ayant pour mission la structuration et valorisation de l'offre, l'accompagnement des prestataires du territoire.

La qualification de l'information restant une mission régaliennne, fondamentale, la mise à jour et l'enrichissement de la base de données requière toute l'attention de l'équipe.

Concernant l'accueil, optimiser les périodes et horaires d'ouverture reste une priorité. Sur les 5 antennes, 4 resteraient ouvertes : Prades, Vernet-les-Bains, Villefranche-de-Conflent, Molitg-les-Bains. José Montessino annonce que la mairie de Vinça a donné son accord pour fermer le BIT de Vinça, et présente au vote de l'assemblée cette proposition de fermeture. Il précise qu'en contrepartie la documentation sera laissée dans la cave, avec l'accord de cette dernière, et que l'office de tourisme s'engage à réaliser un panneau d'information touristique qui serait placé au lac des Escoumes. Il rappelle que l'office de tourisme s'attache à optimiser le temps agent pour mener à bien des missions essentielles au développement du territoire. Le BIT de Vinça recevant très peu de visiteurs, il est raisonnable de le fermer, ce qui permettrait de financer en partie l'embauche d'un technicien dédié au vélo. La fermeture de l'antenne de Vinça est validée à l'unanimité par l'assemblée.

2022 doit voir l'organisation d'espace boutique, l'objectif étant de proposer des produits à la vente la destination au nom de la Conflent Canigó.

Pour pouvoir assurer de l'accueil hors les murs, en situation de mobilité, la recherche de subvention pour financer un point d'information mobile demeure une priorité.

Autre action d'importance : assurer la diffusion de l'information par l'optimisation des portes d'entrées (sites, hébergeurs, prestataires ...) : l'office de tourisme étudie les outils qui pourraient être mis à disposition des hébergeurs.

En ce qui concerne les APN, il est prévu la continuité du travail sur les sentiers pédestres, le développement de l'offre vélo (VTT) avec l'embauche d'un technicien dédié tout en s'occupant de l'ensemble des APN.

L'accompagnement des prestataires demeure aussi une priorité. Il prend la forme d'ateliers numériques, d'ateliers collectifs et de coaching individuel. 2022 devrait permettre la mise en place de groupes de travail & réunions par filières.

Côté promotion communication il est prévu

- l'Organisation d'une opération de promotion sur Toulouse, marché prioritaire de l'euro région en partenariat avec une station du littoral, en l'occurrence Saint-Cyprien, si le contexte sanitaire est favorable
- le développement des accueils presse
-

Sur le plan des animations, 2022 devrait permettre

- la reconduction de Festi Terroir : journée d'animation valorisant toute la destination, en juin
- le déploiement de la démarche ambassadeurs avec des rendez-vous trimestriels...

En commercialisation, l'office de tourisme, avec l'arrivée de Kateleen Van Daele au sein de l'équipe structuration de l'offre, va tout mettre en œuvre pour travailler les produits groupes (scolaires, affaires) et individuels. La commercialisation s'effectuera via des prescripteurs de clientèles, ciblés lors de salons et rendez-vous professionnels ou lors de démarchage.

Niveau observation, la recherche de solution pour disposer de statistiques propres à notre territoire fait partie des problèmes à résoudre : l'absence d'observatoire est pénalisante.

Le plan d'actions 2022 est en cours de définition. Il sera proposé au prochain CA, en 2022.

2022 sera aussi dédié à l'Intégration du Pays d'art et d'histoire de la communauté de communes au sein de l'office de tourisme, à sa mise en œuvre. Un point succinct est fait par Bernard Loupien, Vice-président délégué au Pah. Bernard Loupien rappelle que le Pah est l'un des piliers du schéma de développement culturel de la communauté de communes, défini en 2019. La candidature au label, déposée par la communauté de communes en avril 2021, sera présentée en commission régionale de l'architecture et du patrimoine (CRPA) le 13 décembre prochain. Le recrutement de l'animateur.trice du patrimoine a été lancé. La fin du recrutement est prévue mi-février. Concernant la Maison Felip, le travail a été engagé par le maître d'œuvre, sélectionné cet été. Il a réuni les équipes pour travailler sur le projet du CIAP (Centre d'interprétation de l'architecture et du patrimoine) qui sera aménagé dans la Maison Felip et qui fait partie des avant projets sommaire et définitif devant être finalisé à la fin du 1^{er} trimestre 2022.

Monsieur Jean-Louis Salies, président de la commission tourisme de la communauté de communes, précise que la communauté de communes a depuis le départ considéré le tourisme et la culture comme des axes fondamentaux, et démontre son engagement par un soutien conséquent.

Aucune question diverse n'étant abordée, l'ordre du jour étant épuisé, la séance a été levée à 20h par le Président.

A Prades, le 23 novembre 2021

José Montessino

Cathy Pontenx

Président

Vice-Présidente

