



Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises

Conseil d'administration

2 avril 2021

15h

En visioconférence

ORDRE DU JOUR:

Introduction

1. Orientations 2021
2. Budget 2021
3. Organisation interne
4. Questions diverses

Introduction

Actualité du moment : confinement jusqu'au 3 mai

Un fonctionnement similaire à mars 2020

- Accueil guichet fermé au public à partir de dimanche
- Accueil téléphonique et courriers : back office géré à Ax
- Télétravail
- Chômage partiel, Solde congés et récupérations...
- Informations régulièrement transmises aux membres du conseil d'administration sur le fonctionnement sur la période à venir

Ministère du Travail

Activité partielle : prolongation des taux actuels de prise en charge et précisions sur les règles applicables pour la garde d'enfant jusqu'au 30/04.



Introduction

La fréquentation à l'office cet hiver

Malgré une forte baisse de fréquentation sur l'ensemble du territoire, l'activité à l'office de tourisme est dans la moyenne d'une saison « classique »
(vente forfaits Beille à Les Cabannes non comptabilisé dans stat. Fréquentation)

- Accueil guichet : fréquentation = à l'hiver dernier
- Accueil téléphonique : fréquentation > à l'hiver dernier
- Accueil numérique : fréquentation > à l'hiver dernier

21/12/2019 au 08/03/2020	8 819 contacts / 21 644 personnes
19/12/2020 au 07/03/2021	9 025 contacts / 21 810 personnes

Ouvertures des points information selon la saisonnalité

Les scénarios étudiés lors de la mise en place du SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) entre les périodes de basse, moyenne, haute et très haute saison restent d'actualité.

(document en annexe)



Introduction

Rappel de la Saisonnalité de Janvier 2021 à Avril 2022

MODIFIE LE 11 01 2021

SAISON DES OUVERTURES DES POINTS INFOS 2021 / 2022

JOUR	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022
	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL
1	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
2	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
3	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
4	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
5	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
6	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
7	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
8	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
9	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
10	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
11	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
12	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
13	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
14	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
15	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
16	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
17	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
18	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
19	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
20	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
21	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
22	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
23	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
24	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
25	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
26	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
27	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
28	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
29	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
30	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac
31	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac	Vac

2 avril

1. Orientations 2021

1) Réduire le fossé entre l'OT et les partenaires

- Nécessité de plus de temps pour aller sur le terrain
- Informatiser et numériser la méthode de cotisation

2) Un Conseil en séjour de qualité

- Continuité du SADI en privilégiant la relation humaine et la qualité
- Modernisation de nos accueils, conforter la prescription
- Numéro Unique téléphone OT
- Développement boutique (aménagement/informatisation)

3) Pas de promotion, mais une communication concentrée sur l'accueil du client.

- Mise en place « Road Book » - le carnet de voyage personnalisé
- Prioriser le numérique
- Moderniser nos éditions en transition, aller vers zéro papier

État des lieux réseaux sociaux

4) Diversifier la Commercialisation

- Acquisition logiciel groupe en partenariat avec l'ADT
- Diversification des cibles en plus du scolaire
- Finaliser des produits rando
- Partenariat SAVASEM/ADT 09

5) Professionnaliser et Qualifier

- Obtenir officiellement le classement catégorie 1 - **FAIT !**
- Développement de Marque et de Label
- Harmonisation enseignes
- Audit mystère été 2021 pour obtention finale de la marque Qualité Tourisme

Cabinet sélectionné pour audit été 2021

6) Veiller, Observer pour préconiser

- Poursuivre la diffusion des données et préconisations

7) Un Administratif d'entreprises

- . Recrutement / Continuer l'accompagnement à l'évolution sociale – CSE
- . Logistique : mise en concurrence, amélioration parc informatique



1. Orientations 2021

Note produite pour les Communautés de Communes sur l'évolution de notre accueil autour de 8 axes programmée sur 3 ans d'investissement : cfer annexe

1. Un maillage de points d'accueil physique à conserver, à moderniser en adéquation avec les Marques et Labels
2. Un accueil téléphonique unique
3. Moderniser nos formats d'accueil vers le numérique
4. Aller vers un accueil hyper personnalisé numérique
5. Mettre en place un accueil hors les murs
6. Renforcer la prescription des partenaires : Relais d'Informations Touristiques
7. Développer les boutiques
8. Un administratif en adéquation avec notre fonctionnement



2. Budget 2021 – investissements

Plans d'Action OTPA - investissement en TTC	2021	2022	2023
Axe 1 : Un maillage de points informations à moderniser	26 416,88	39 100	8 600
. Harmoniser la signalétique	4 440Luz Ax Vic LC	1 600	1 600
. Point info répondant aux critères Qualité Tourisme Accueil Vélo	1 320LC Tarascon	17 000Ax Luz	4 000Quér Vic
. Modernisation des Points Infos	3 043,88Ax	13 500Tarascon	3 000
. Nouveau Point Info	17 613Vic	20 000Quérigut	???Luz/Orlu
Axe 2 : Un accueil téléphonique Unique	8 586	1 000	1 000
. Acquisition matériel et logiciel (maintenance en fonctionnement)	8 586	1 000évolution	1 000évolution
Axe 3 : accueil numérique	1 007,64	15 886	12 526
. Panneaux animations	1 007,64Ax Fond L'Occal	6 720Vic Tarascon	3 360Quér
. Bornes interactives	0	7 866Tarascon	7 866Quér ou Ax 3D
. Habillage des bornes	0Ax LC Vic	1 300	1 300
Axe 4 : Une réponse personnalisée	7 634,4	7 600	5 100
. Parc informatique téléphonie mobilité	6 050,4	3 600	3 600
. Road Book carnet de voyages	1 584Fond L'Occal	1 000évolution	1 000évolution
. Solution visio Taka	0	3 000	500évolution
Axe 5 : Format accueil Hors les Murs	1 261,86	1 050	31 050
. Identification équipe OTPA	1 261,86	1 050	1 050
. Mobilité	0	0	30 000van aménagé
Axe 6 : Performer la prescription par des RIT	0	7 297	6 200
. Mise en place des Réseaux d'infos Touristiques	0	2 297	1 200
. Cartes touristiques territoriale	0	5 000sur 2 ans	5 000
Axe 7 : Développer des Boutiques	4 436	3 800	3 300
. Logiciel Boutique professionnel	4 436	1 000évolution	500évolution
. Signalétique des espaces boutique	0	2 800	2 800
TOTAL	49 342,78	88 733	67 776
Axe 8 : Administratif en adéquation de notre fonctionnement			
. Reprise des charges des PI en fonctionnement	21 962	26 500	27 000
. Mise en place de conventions de fonctionnement	0		

2. Budget 2021 – investissements

Axe 8. Administratif en adéquation avec notre fonctionnement

Des charges traitées différemment selon les points information par les collectivités locales : équité ? Quel fonctionnement ?

CHARGES PORTEES PAR OT 2021	Fonctionnement		Autres charges Portées par
Ax les thermes	Chauffage	3000,00	
	Edf	3000,00	
	Salaire Ménage	6800,00	
	Vitrierie	1000,00	
Le Pla	Loyer	600,00	CCHA ?
Quérigut	RAS	0,00	mairie
Luzenac	RAS	0,00	CCHA ?
Les Cabannes	ménage et vitrierie	962,00	mairie CCHA ?
Auzat	ménage supp	4300,00	mairie
Tarascon	RAS	0,00	mairie
Bonascre	RAS	0,00	mairie CCHA ?
Vicdessos	Loyer 3 MOIS et ménage	2300,00	
TOTAL		21 962,00	



**PYRÉNÉES
ARIÉGEOISES**
TOURISME

2. Budget 2021 – investissements

Un engagement de la part des collectivités pour le **fonctionnement** de l'Office de Tourisme via la signature d'un **avenant annuel**,

Qu'en est-il concernant les **investissements** ?

2. Budget 2021 – fonctionnement : recettes

BUDGET Recettes	Prev 2020 Mars	Prev 2020 Juillet	Réalisé 2020	Prev 2021
CD 09	56 104	*104 604	54 000	*106 902
CCPT	*176 395	166 395	166 624	167 945
CCHA	*792 390	752 090	731 564	734 031
FONDS PARTICULIERS COVID	0	28 200	34 342	8 371
COTISATIONS	89 000	66 300	77 809	50 000
PRODUCTION TOURISTIQUE	82 700	22 500	21 926	20 000
BOUTIQUE	48 070	40 300	47 280	44 800
REVERSEMENT SALAIRES	3 000	3 000	3 688	2 400
PRESTATIONS SERVICES	12 330	9 968	9 720	6 380
PRODUITS DIVERS	10 600	16 800	17 864	2 100
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 270 589	1 210 157	1 164 817	1 142 929

*Taxe séjour départementale 2019 incluse

2. Budget 2021 – fonctionnement : dépenses

DEPENSES	Prev 2020 Mars	Prev 2020 Juillet	Réalisé 2020	Prev 2021
Carrière de Talc	45 000	0	1 400	1344
Projets Touristiques	20 604	18 804	3 543	8 916
Social	855 312	854 862	815 609	831 890*
Services Extérieurs	51 486	51 386	48 671	55 980
Frais de Gestion	90 142	98 342	84 465	90 112
Impôts et Taxes	54 010	54 010	44 811	54 510
Achats pour vente	32 000	30 000	36 400	32 000
Communication	77 451	60 847	64 458	74 770
Commercialisation	11 784	9 770	5 628	8 276
Déplacement Missions	29 200	23 100	9 805	22 100
Divers	3 600	3 600	3 712	3 870
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 270 589	1 204 721	1 118 503	1 183 768

* Organisation interne juin

2. Budget 2021 - Récapitulatif

	Prev 2020 Mars	Prev 2020 Juillet	Réalisé 2020	Prev 2021 En cours
RECETTES				
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 270 589	1 210 157	1 164 817	1 142 929
TOTAL INVESTISSEMENT	55 892	8 374	0	49 342,78
TOTAL GENERAL	1 326 481	1 218 531	1 164 817	1 192 271,78
DEPENSES				
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 270 589	1 204 721	1 118 503	1 183 768
TOTAL INVESTISSEMENT	55 892	8 374	8 374	49 342,78
TOTAL GENERAL	1 326 481	1 213 095	1 126 877	1 123 311,78
DELTA				
TOTAL FONCTIONNEMENT	0	+ 5 436	+ 46 314	- 40 839
TOTAL INVESTISSEMENT	0	0	- 8 374	0
TOTAL GENERAL	0	+ 5 436	+ 37 940	- 40 839

2. Budget prévisionnel 2021

Pourquoi ce déficit présenté ?

Le réalisé 2020 n'est pas « classique », comparons avec le réalisé 2019.

Les chapitres touchés en recettes :

Les **cotisations** votées sur des bases variables selon l'activité touristique de l'année n-1 - 39 872 €

Un **exercice commercial** sauvé par Ludovia - 17 758 €

Une boutique **sans commissions ski et – billetterie** visites - 4 403 €

Une **mise à dispo** de Sarah pour Mijanès qui diminue - 6 049 €

Des **produits divers** qui ne rentrent plus CICE, aide Emploi, arrêts maladie « anormaux », perte aide Agefiph - 13 791 €

En dépenses, des frais de fonctionnement supplémentaires à prévoir liés aux investissements

2. Budget 2021

Quelles solutions pour combler le déficit ? – 40 839 €

- Réaffecter l'excédent de 2020 : + 37 490 € (= pas de provisions)

Questions aux Collèges des Elus ?

- Taxe de séjour départementale 2019 a été affectée en 2021, la Taxe de Séjour Départementale de 2020 affectée à un plan de relance de communication départementale, non budgétée : + 22 300 €
- Augmenter de 1% la subvention de fonctionnement des Com Com identiques depuis 2018 (non souhaité par les com com)
 - 1% de 722 200 € = 7 222 € CCHA / 1% de 165 845 € = 1 658 €
- Rétribuer l'office de tourisme sur ses ventes des produits des collectivités comme pour les autres prestataires ?
 - Beille 10% de 16000 € = 1600 € . Vente topo Tarascon : 2 €/topo
- Sans changer les subventions de fonctionnement et pour une équité entre les communes qui ont des points infos, la reprise des charges portées par l'OT par les com com (à l'étude) 21 962 €

Un budget quasiment équilibré grâce à un excédent du réalisé 2020 et une taxe de séjour départementale reversée ?

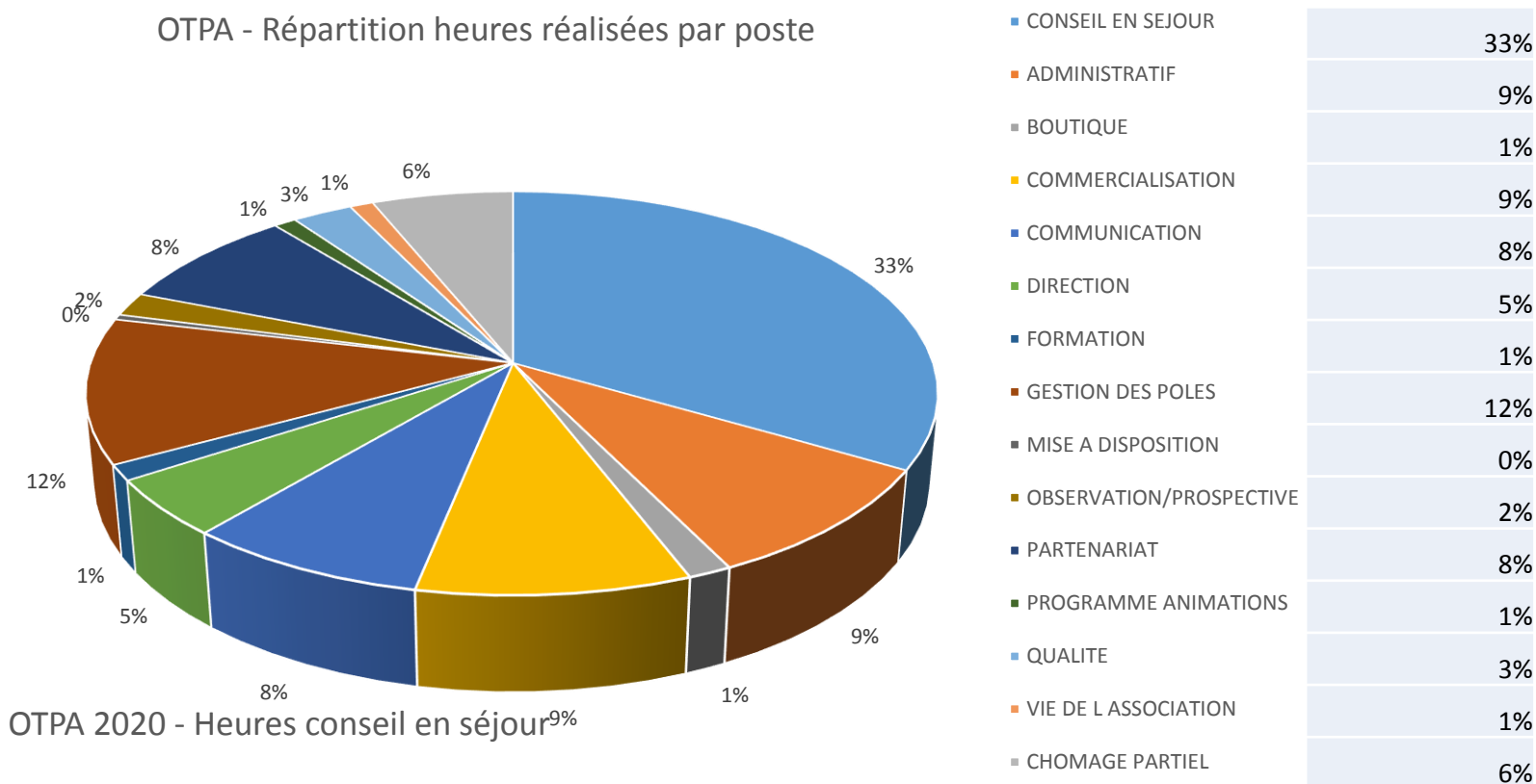
Mais quelles perspectives pour 2022 ?

2. Budget 2021

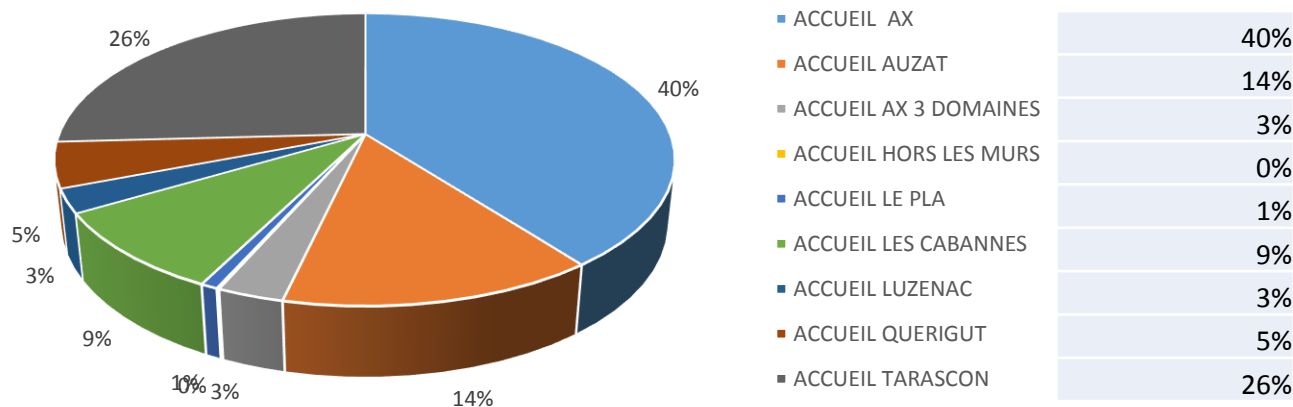
Budget 2021 soumis au vote
des membres du Conseil d'Administration

3. Organisation interne – Etat des lieux 2020 Missions

OTPA - Répartition heures réalisées par poste



OTPA 2020 - Heures conseil en séjour



3. Organisation interne

Départs à la retraite

- Pascal Magnard - 1^{er} mars
- Nicole Leplus - 1^{er} avril
- Hilda Bidondo – 1^{er} août

Recrutements (groupe de travail : Sylvie B et Christophe)

- Prioriser le recrutement interne
 - Pôle conseil en séjour
 - Pôle partenariat
- Réorganiser les missions (référents)
- Pas de recrutement stagiaire longue durée
- S'appuyer sur + de personnel saisonnier
 - par ex : 5 saisonniers été 2021 dont 1 contrat mai - octobre
- Rémunérer plutôt que récupérer

=> Objectif d'une mise en place au 1^{er} juin

Sarah Chambard nous informe de sa candidature pour le remplacement de Ghislaine à la CCHA, service territorial du Donezan
Entretien courant avril. Prise de poste souhaité à compter du 1^{er} mai.
Recrutement à prévoir en fonction du résultat

2. Organisation 2021

soumis au vote
des membres du Conseil d'Administration

4. Questions diverses

1. Administratif

Compte bancaire Société Générale

- Suppression du module de suivi du compte sur Ax (le + coûteux) et maintien de celui sur Tarascon
- Besoin de désigner une seconde personne pour l'accès au compte

2. Clic & Collect boutique OT

Nouveau service à partir de ce jour: la vente à emporter depuis internet

- 25 produits
- Retrait à Tarascon ou Ax
- Un service communiqué à nos partenaires (réseaux sociaux, news, médias locaux)

3. Choix du prestataire pour l'Audit Qualité

(si plan d'investissement validé 😊 !)

8 cabinets sollicités, proposition de retenir le Cabinet EVOLUTION
TOURISME

21 OT accompagnés, réponse personnalisée, meilleur rapport qualité / prix





Merci
de votre écoute,
participation et
implication !