PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE 2019 - 2021

OFFICE DE TOURISME DES PYRÉNÉES ARIÉGEOISES

PAYS DE TARASCON – VICDESSOS – VALLÉES D'AX - DONEZAN

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
UN SCHÉMA EN 4 ÉTAPES

1	**UN ÉTAT DES LIEUX**	**Réalisé en décembre et janvier au travers d'entretiens, d'analyse de supports fournis par l'office.**
2	**UN DIAGNOSTIC**	**Avec étude comparative dans le réseau national, livré à la commission stratégique de l'OTPA le 30 janvier.**
3	**UNE CORÉALISATION**	**Avec le personnel de l' OTPA réuni en séminaire le 29 janvier et en plusieurs réunions de travail, présentée à la commission stratégique le 19 mars.**
4	**UN LIVRABLE**	**Avec coûts et faisabilité pour validation au conseil d'administration de l'OTPA le 04 avril.**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : 3 ORIENTATIONS MAJEURES

1

RÉPONDRE AUX EXIGENCES CLIENTS*

POLITIQUE D'ACCUEIL HORS LES MURS
ADAPTATION HORAIRES OUVERTURE PUBLIC

2

DÉVELOPPER NOS PARTENARIATS*

POLITIQUE DE PROMOTION ET DE SOLIDARITÉ
MOBILISATION - DIFFUSION

3

AFFIRMER NOTRE APPARTENANCE AU TERRITOIRE DES PYRÉNÉES ARIÉGEOISES*

POLITIQUE D'ATTRACTIVITÉ
VISIBILITÉ - NOTORIÉTÉ

*** L'année 2019 sera consacrée à plusieurs axes de travail**

(cf discours du nouveau président Xavier FUENTES en date du 30/01)

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
ENQUÊTE CLIENTÈLES

Enquête réalisée de mai 2017 à mai 2018 par l'Observatoire de l'Agence de Développement Touristique de l'Ariège avec les Offices de Tourisme et les prestataires, pour poser le constat suivant concernant le secteur des Pyrénées Ariégeoises

⇨ **Un marché de proximité à 88%**

⇨ **Une durée de séjour > 4 jours**

⇨ **Un trio gagnant : familles, couples, individuels**

⇨ **Moyens de locomotion : 87% auto, 8% train**

⇨ **Motivation de séjour : détente, repos, évasion**

⇨ **Recommandation, réputation, événementiel**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
VOTRE SCHÉMA ACTUEL

Siège de l'Office de Tourisme à Ax les Thermes
Bureau d'informations touristiques à Tarascon sur Ariège
6 Bureaux saisonniers : Vicdessos, Auzat, Les Cabannes, Luzenac, Le Pla, Ax 3 Domaines
Soit 8 lieux d'informations touristiques sur votre territoire

SADI :
ÉTAT DES LIEUX STRUCTUREL

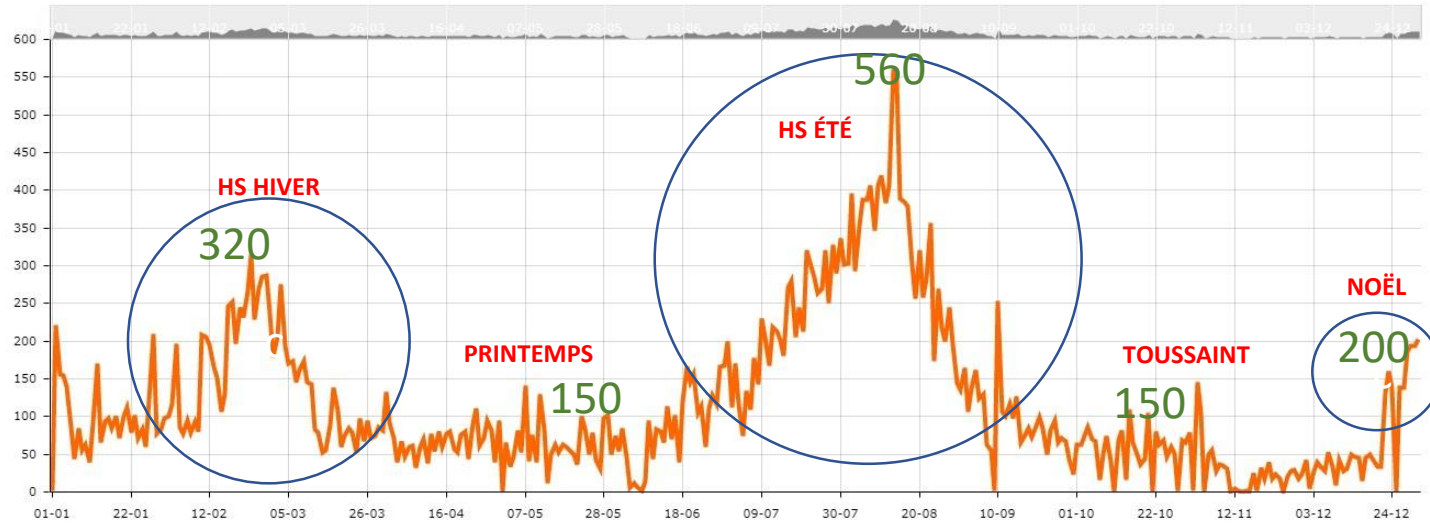
Constat réalisé en décembre sur le territoire des Pyrénées Ariégeoises

Un investissement à prévoir

- **Signalétique touristique à harmoniser : indicative et sur site**
- **Mobiliers d'accueil à renouveler**
- **Équipements numériques à acquérir**
- **Regroupements et ouverture BIT à revoir**
- **Réagencement décoratif à envisager et à thématiser**
- **partage d'accueil à revoir**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : VOS PÉRIODES DE FRÉQUENTATION



Histogramme tous bureaux confondus sur l'année 2018

Une courbe sans appel :

La saison estivale est <u>la période la plus importante en terme de flux de visiteurs</u>.

La saison d'hiver (Noël et Février) est la seconde période d'importance.

Les autres pics sont moyens pour les ponts de Mai, Pâques et la Toussaint.

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
VOTRE VOLUME D'ACCUEIL PUBLIC

LIEUX D'ACCUEIL	VOLUME D'HEURES D'ACCUEIL PUBLIC
AX LES THERMES	**2.540 HEURES**
TARASCON SUR ARIÈGE	**2.478 HEURES**
AUZAT	**1.260 HEURES**
LES CABANNES	**1.040 HEURES**
LUZENAC	**1.030 HEURES**
VICDESSOS	**585 HEURES**
BONASCRE hiver (446h OT) + (saison d'été Savasem)	**838 HEURES**
LE PLA DONEZAN	**500 HEURES**
USSAT (jeudi après-midi)	**106 HEURES**

Soit un total cumulé de 10.377 heures en 2018 en accueil statique dans les structures d'information touristique.
180 heures ont été consacrées à l'accueil hors les murs en 2018 par les équipes de l'OTPA.

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
VOTRE VOLUME D'ACCUEIL PUBLIC

Classement	Structures	Volume d'heures d'accueil public	Nombre de contacts renseignés (physique, tel, mail)	Moyenne/heure
1	Accueil hors les murs (Voir références plus haut)	180	1571	8,73
2	Bureau d'Ax les Thermes	2540	17690	6,96
3	Bureau de Tarascon	2478	9611	3,87
4	Bureau de Bonascre	838	3233	3,85
5	Bureau de Les Cabannes	1040	3028	2,9
6	Bureau de Vicdessos	585	1432	2,44
7	Bureau de Luzenac	1030	2064	2
8	Bureau d'Auzat	1260	1892	1,50
9	Bureau du Donezan Le Pla	500	573	1,14
10	Bureau d'Ussat (jeudi après midi)	106	117	1,10

En accueil visiteurs sur l'année 2018, l'OTPA a consacré moins de 2% à une stratégie d'accueil hors les murs . Cette année était une année test et les retours ont été dans l'ensemble assez positifs. Le volume de contacts renseignés est toutefois plus important lorsque l'OTPA est sur le terrain.

SADI :
LES SOUHAITS EXPRIMÉS PAR L'ÉQUIPE
verbatim

« Aller vers le client, faire de l'accueil hors les murs »

« Mobiliser les moyens humains sur l'accueil en haute saison »

« Des accueils optimisés et des horaires adaptés »

« Des espaces avec plus de convivialité, plus de visibilité, mieux adaptés »

« Disposer de vrais espaces boutique »

« Des points d'information décentralisés »

« Avoir de nouveaux locaux pensés et réfléchis »

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI : DE NOUVELLES ORIENTATIONS

1	RÉVISION DES PLAGES D'ACCUEIL PUBLIC	Une adaptation des périodes et horaires aux présences des visiteurs et une présence des équipes sur le terrain, au contact des clientèles et des prescripteurs
2	SIGNALÉTIQUE	Une nécessaire harmonisation des signalétiques d'accueil (panneaux, caissons lumineux, supports mobiles, tenues) à réaliser, fléchage d'indication
3	PIT RELAIS	La mise en route de conventions de partenariat pour développer les points d'information touristiques « relais » sur le territoire
4	RÉNOVATION	Une rénovation, voire une transformation des locaux d'accueil à l'image du tourisme sur le territoire
5	TRAITEMENT CENTRALISÉ	Gestion des demandes « hors place » à centraliser pour une meilleure efficacité
6	VISION EXTRATERRITORIALE	Développer les partenariats transversaux avec les territoires et nations limitrophes

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

1

OPTION 1 : OUVERTURE PUBLIC SUR LES PICS DE FRÉQUENTATION uniquement

Fermeture de certains points entre ces périodes

HAUTE SAISON
VACANCES SCOLAIRES ÉTÉ

Du 13 juillet au 15 septembre 2019

HAUTE SAISON
VACANCES SCOLAIRES HIVER

Du 21 décembre au 05 janvier
du 8 février au 9 mars 2020

MOYENNE SAISON
VACANCES DE PRINTEMPS

Du 6 avril au 12 mai

MOYENNE SAISON
VACANCES DE TOUSSAINT

Du 19 octobre au 3 novembre

MOYENNE SAISON
HORS VACANCES HIVER

Du 6 janvier au 7 février
Du 10 mars au 5 avril

BASSE SAISON
AVANT SAISON HIVER

Du 4 novembre au 20 décembre*
* Selon ouverture stations

BASSE SAISON
AVANT SAISON ÉTÉ

Du 13 mai au 12 juillet

BASSE SAISON
APRES SAISON ÉTÉ

Du 16 septembre au 18 octobre

OPTION 1 : volume horaire de 2.600h à affecter

Accueil hors les murs, promotion, relations clients à distance, relationnel prestataires, promotion hors zone, optimisation horaire (récupération, congés)

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

2

OPTION 2 : OUVERTURE SUR DES PÉRIODES ÉLARGIES

Fermeture de certains points au printemps et en automne

HAUTE SAISON
VACANCES SCOLAIRES ETE

Du 13 juillet au 1er septembre

HAUTE SAISON
VACANCES SCOLAIRES HIVER

Du 21 décembre au 5 janvier
du 8 février au 9 mars

MOYENNE SAISON ÉTÉ

Du 17 juin au 12 juillet
Du 2 septembre au 29 septembre

MOYENNE SAISON HIVER

Du 6 janvier au 7 février
Du 10 mars au 5 avril

BASSE SAISON
AVANT ÉTÉ

Du 6 avril au 16 juin

BASSE SAISON
AVANT HIVER

Du 30 septembre au 20 décembre *
(selon ouverture stations)

OPTION 2 : volume horaire de 3021h à affecter

Accueil hors les murs, promotion, relations clients à distance, relationnel prestataires, promotion hors zone, optimisation horaire (récupération, congés)

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

1 OPTION 1 ou 2 : Les principes d'ouverture public

HAUTE SAISON : Ax et Tarascon ouverts en continu 7 sur 7, tous les points saisonniers ouverts 7 sur 7. Exception en hiver, Luzenac et Le Pla.

MOYENNE SAISON : Ax et Tarascon ouvert lundi à samedi et dimanche matin.
Cabannes, Vallée Vicdessos, Le Pla ouverts 3 jours (hors hiver).
Luzenac suit la période d'exploitation de la Carrière (mi-mai à mi-octobre).

BASSE SAISON : Ax et Tarascon ouverts 4 jours.

1 Comparatif pour choix

	2018	2019 OPTION 1	2019 OPTION 2
Volume horaire ouverture public	10.557h	7235h	7536h
Delta horaire réaffecté		3332h	3021h

Option 1
Pâques représente 680 h et Toussaint 224 h - 904 heures pour 6 semaines (environ : 151 h/semaine) en moyenne à enlever en option N°2.
Intersaison hiver reste en moyenne saison, pas de changement.

Option 2
On rajoute en moyenne saison 4 semaines du 17/06 au 12/07 et 4 semaines du 1er au 29 septembre, 8 semaines à environ 151h = 1205 h
On perd 300 h par rapport à l'option N°1 mais on bénéficie d'un fonctionnement basse saison continu.

NB : Ouverture au public, n'est pas considéré le « back office » tél, mail etc…

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

		2019	2020 > …
1	AX LES THERMES	Maintien en lieu et place	Renforcement dans le cadre du projet de requalification du centre ville (projet Vallées Ingénieuses)
2	TARASCON	Maintien en lieu et place	Déplacement en bord de RN20 Test avec kiosque à Sabart ?
3	LE PLA	Maintien en lieu et place	Réflexion sur un lieu partagé à Quérigut (tiers-lieu)
4	LES CABANNES	Maintien en lieu et place	Réflexion avec un accueil sur le plateau de Beille (PIT)
5	AUZAT	Maintien en lieu et place	Réflexion sur un lieu en Val de Sos **Projet de médiathèque**
6	VICDESSOS	Mise en place d'une borne numérique	Réflexion sur un lieu en Val de Sos Entrée de vallée
7	LUZENAC	Maintien en lieu et place	Déplacement en bord de RN20 Test avec kiosque **Projet Espace Interprétation Talc**
8	AX 3 DOMAINES	Maintien en lieu et place	Réflexion avec Ax 3 Domaines dans le cadre du dossier Vallées Ingénieuses et refonte accueil SAVASEM

Point de vigilance : Mise en place de règles harmonisées entre Communes et les Comcom sur l'entretien, la modernisation et les prises des charges.

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DE NOUVEAUX LIEUX À INVESTIR POUR CAPTER LES FLUX VISITEURS

1	**Aude – Pyrénées Orientales** Clientèles de proximité **620.000 touristes/an**	**Partenariat avec les Pyrénées Audoises** **Signalétique réciproque de bienvenue**
2	**Andorre** Clientèles de proximité **+ de 8 millions de touristes/an**	**Relations à créer entre OT** **Travail prospectif sur le périmètre 3 nations**
3	**Aéroports** Toulouse, Barcelone, Carcassonne Portes d'entrées territoriales **15 millions de passagers/an**	**Partenariat avec les autocaristes, loueurs de véhicules et opérateurs > promotion Pyrénées Ariégeoises**
4	**Gares SNCF** Accueil des clientèles **150.000 passagers/an**	**Partenariat avec la SNCF** **Borne d'accueil, support documentaire, affiches**
5	**Aires de camping-cars** Accueil des clientèles	**Distributeurs documentaires ou supports d'information bois avec plan de situation**
6	**Parkings départ de randos** Accueil des clientèles	**Distributeurs documentaires, supports d'information bois avec plan de situation**
7	**Village du périmètre** Jours de marché	**Présence hors les murs et/ou bornes numériques / Panneaux Info**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DE NOUVEAUX SITES TOURISTIQUES À INVESTIR POUR CAPTER LES FLUX VISITEURS

1	**Parc de la Préhistoire, Grottes de Niaux et Lombrives** **118.000 visiteurs/an**	**Convention de partenariat SESTA** **Reconnaissance PIT**
2	**Casino Jeux Ax** **clients/an NC**	**Convention de partenariat**
3	**Stations de ski** **Goulier, Ascou, Beille, Ax3dom, Mijanès, Chioula** **560.000 journées ski/an**	**Convention de partenariat** **Reconnaissance PIT**
4	**Bains du Couloubret** **136.000 visiteurs/an**	**Convention de partenariat** **Reconnaissance PIT**
5	**Base de Mercus** **5.700 visiteurs/an**	**Convention de partenariat** **Reconnaissance PIT**
6	**Forges D'Orlu,** **Maison des Loups** **155.000 visiteurs/an**	**Convention de partenariat** **Reconnaissance PIT**
7	**Village du périmètre** **Jours de marché**	**Accueil hors les murs**
8	**Les Tuyauteurs (ADT)** **Commerces, Services..**	**Reprendre actions/Trier/Reconnaissance PIT**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DE NOUVEAUX SITES TOURISTIQUES À INVESTIR POUR CAPTER LES FLUX VISITEURS

9	**Refuges de montagne** **15.750 nuitées/an**	**Convention de partenariat** **Reconnaissance PIT**
10	**Carrière de Trimous** **6.800 visiteurs/an**	**Partenariat privilégié OT** **Signalétique à améliorer**
11	**Châteaux d'Usson, Lordat, Miglos, Le Barri** **3.250 visiteurs/an**	**Supports d'information à trouver intégrés aux sites ou leurs accueils**
12	**Etangs de Lers, Aulus et Port de Lers** **visiteurs/an NC**	**Cartographie ou signalétique PIT (ex tuyauteurs)**
13	**Belcaire – Pays de Sault** **visiteurs/an NC**	**Partenariat réciproque Pyrénées Audoises**
14	**Formiguères (station de ski) Porté Puymorens** **visiteurs/an NC**	**Partenariat réciproque organismes promotion touristiques**

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DES LIEUX D'HÉBERGEMENT À INVESTIR POUR CAPTER LES FLUX VISITEURS

*

1	**CAMPINGS** **> 200.000 nuitées/an**	**Convention de partenariat Reconnaissance PIT**
2	**RÉSIDENCES DE TOURISME** **> 220.000 nuitées/an**	**Convention de partenariat Reconnaissance PIT**
3	**HOTELLERIE** **> 60.000 nuitées/an**	**Convention de partenariat Reconnaissance PIT**
4	**GITE RETROUVANCE** **visiteurs/an NC**	**Cartographie ou signalétique**
5	**CENTRES ET VV** **> 183.000 nuitées/an**	**Convention de partenariat Reconnaissance PIT**

Dès cet été, mise en place des partenariats évidents et un développement pour assurer une plus grande visibilité de l'OTPA

* Données Haute Ariège sans le Pays de Tarascon

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DES ÉVÉNEMENTS RECONDUITS EN ACCUEIL HORS LES MURS (63 jours/an)

Présence d'une information touristique mobile en stations

Présence sur les marchés à développer

Foire du 8 Mai Tarascon
1 journée
Potentiel touristes : nc

Pâques Parc Préhistoire
1 journée
Potentiel touristes : nc

Ronde de l'Isard Donezan
1 journée
Potentiel touristes : nc

Marchés Camping des Grottes
4 jours
Potentiel touristes : nc

L'Ariégeoise
1 journée
Potentiel touristes : > 6.300

Course du Montcalm
1 journée ½
Potentiel touristes : > 1.300

Foire de Montaillou
1 journée
Potentiel touristes : nc

Journées Portes Ouvertes Orlu et Le Chioula
2 journées
Potentiel touristes : nc

Soirée Château d'Usson
½ journée
Potentiel touristes : nc

Fête de la montagne
1 journée
Potentiel touristes : nc

Les Mardis de l'été Auzat
3 jours ½
Potentiel touristes : nc

Foire à Quérigut
1 journée
Potentiel touristes : nc

Festival des saveurs
3 jours
Potentiel touristes : > 500

Pots d'accueil Ussat
35 lundis x 2h
Potentiel touristes : nc

Pla de l'Isard
1 journée
Potentiel touristes : nc

Week-end Couleurs d'Automne
2 jours
Potentiel touristes : nc

Journée Neige Mijanès
1 journée
Potentiel touristes : nc

Congrès Ludovia
3 jours
Présence à l'accueil du congrès

SADI :
L'ACCUEIL PUBLIC EN 2019

DES ÉVÉNEMENTS À VENIR EN ACCUEIL HORS LES MURS (30 jours/an)

Présence d'une information touristique mobile en stations

Présence sur les marchés à développer

Festival Latino Tarascon
6 soirées de 17 à 19h
12h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : > 12.000

Blues in Sem Vicdessos
1 soirée de 17 à 20h
6h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Fêtes Européennes Ax
3 soirées de 17 à 20h
9h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Explo Films Ax
4 jours – soirée
8h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : > 1.800

Snow Gay Ax 3 domaines
3 jours
6h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Festival d 'été de Montaillou
1 journée
Potentiel touristes : nc

Course VTT Ax 3 domaines
2 jours
présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Red Bull Ax 3 domaines

de présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Les Grands Chemins Ax
3/5 jours
présence et d'accueil
Potentiel touristes : > 8.200

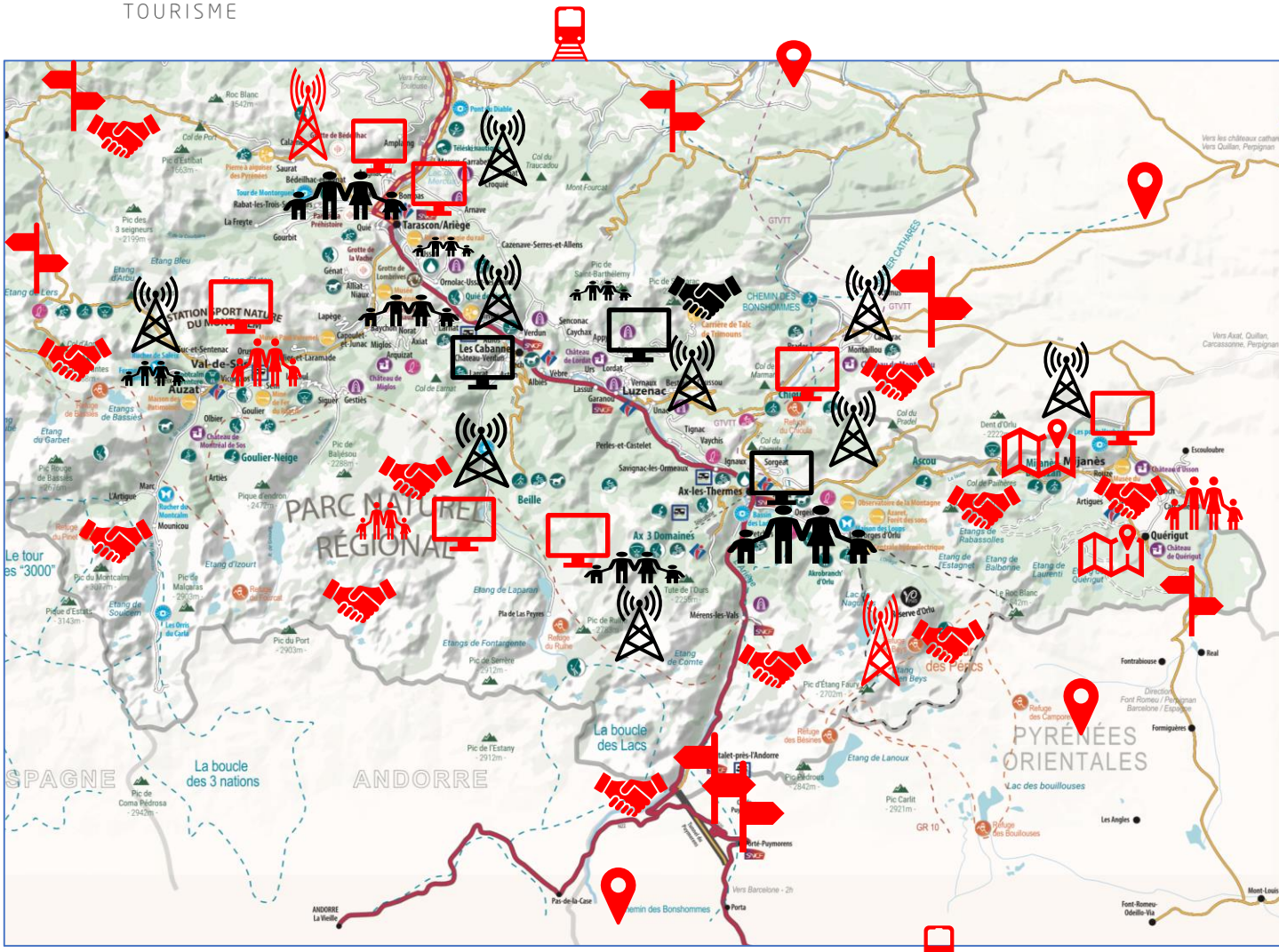
Rando occitane Ax
22 au 24/06
2 jours

Marchés d'Art et Contes Saurat
2 jours sur les marchés
8h de présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

Festen'Oc Saurat
1 jour
présence et d'accueil
Potentiel touristes : nc

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
VOTRE SCHÉMA DU FUTUR
l'existant – A créer



Indépendant d'un lieu

Accueil Physique OT et Pot d'accueil

Reprise des 79 panneaux Vallées Ax ou Tarascon Vicdessos + à créer

Partenariat de proximité

Wifi OT/CCHA – Autres + à créer

Point relais d'information

carte adaptée zone chalandise

Info numérique : borne panneau info affichage

Accueil mobile sur les lieux de flux et événementiels (non représenté)

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
FICHE ACTION

1 **ACCUEIL HORS LES MURS**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Aller au contact des visiteurs sur les flux importants du territoire
Pilote	OTPA
Maitre d'Ouvrage	OTPA
Partenaires	Collectivités territoriales, prestataires
Descriptif de la mission	Présence hors les murs des équipes d'accueil sur les événements, rassemblements et pots d'accueil
Cibles	Visiteurs en séjours
Moyens humains	Équipe permanente d'accueil + renforts de saison
Budget	Volume horaire récupéré suivant réorganisation des ouvertures Equipement Hors les Murs Tenue d'identification du personnel Outil d'attraction et numérique Frais Professionnels
Rétro planning	Saison estivale de juin à septembre **En hiver pied de pistes**
Indicateurs de suivi	Nombre de contacts renseignés consignés/ sortie
Risques et contraintes	Volume horaire en déplacement Disponibilité du personnel Capacité à aller au contact

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

2 **ADAPTATION RH AUX NOUVELLES AMBITIONS DE L'OTPA**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Adapter le travail aux objectifs Adapter les contrats du personnel : harmonisation, annualisation, forfait cadre avec la mobilité et les changements
Pilote	OTPA
Maitre d'Ouvrage	OTPA
Partenaires	Assistance RH et Juridique
Descriptif de la mission	Mettre en place des accords et les formaliser
Cibles	Salariés de l'OT
Moyens humains	Direction – Coordinateur de Pôles
Budget	Non prévu – transfert de dépenses
Rétro planning	Lancé en 2019 pour 2020.
Indicateurs de suivi	Evolution des contrats
Risques et contraintes	Résistance au changement Convention Collective

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

3 SIGNALÉTIQUE DES BUREAUX DE L'OFFICE DE TOURISME

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Disposer une signalétique identique sur tous les lieux d'accueil
Pilote	OTPA
Maitre Ouvrage	OTPA
Partenaires	Collectivités territoriales, prestataires, partenaires institutionnels (ONF, PNR…)
Descriptif de la mission	Harmoniser une signalétique « Pyrénées Ariégeoises » sur tous les lieux d'accueil
Cibles	Structures d'accueil actuelles et PIT à venir
Moyens humains	Collectivités territoriales et prestataire privé
Budget	11.178 € (Année 1)
Rétro planning	Réalisation pour la saison estivale
Indicateurs de suivi	Pose de signalétique + pose de cartographies sur les lieux à forte fréquentation
Risques et contraintes	Refus des partenaires, des prestataires ou des collectivités territoriales devis trop élevé

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES
TOURISME

SADI :
FICHE ACTION

4

SCHEMA DIRECTEUR DE SIGNALETIQUE DU TERRITOIRE
REALISATION DE LA MISE A JOUR DES 79 PANNEAUX D INFOS

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	1) Signalétique sur le Territoire : Diagnostic et Schéma Directeur 2) Mise en œuvre des changements des panneaux Vallées Ax et Tarascon Vicdessos
Pilote	1) Etude Cabinet Jérôme Moulin – OTPA Réalisation Comcom et Communes 2) Communauté de communes et OTPA
Maitre Ouvrage	Communauté de communes
Partenaires	Prestataires extérieurs
Descriptif de la mission	1) Cohérence et Harmonisation Territoriale avec Conseil Départemental 2) Renouveler l'information de panneaux existants
Cibles	Entrée/ Communes
Moyens humains	Cabinet Moulin/OT/ Comcom
Budget	1) 9 828 € 2) estimatif 300 x 79 = 23 700 €
Rétro planning	1) Diagnostic 2017-2018 Réalisation pour 2019-2020 2) 2019-2020
Indicateurs de suivi	1) Elaboration du Schéma Prise en main par collectivités 2) Pose de diverses signalétiques
Risques et contraintes	1) Temps humain côté OT réduit Souci santé consultant Prise en main par les Comcom pour la mise en place du Schéma. 2) Fond de carte à adapter

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

5

DÉVELOPPEMENT DES POINT D'INFORMATION RELAIS

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Déléguer la gestion de l'accueil et de la diffusion touristique sur des points relais privés ou publics
Pilote	OTPA
Maitre d'Ouvrage	OTPA Pôle Conseil en séjour et Partenariat
Partenaires	Prestataires privés, partenaires publics, collectivités territoriales
Descriptif de la mission	Établir un maillage de l'accueil et de la diffusion de l'information touristique qualifiée sur le territoire
Cibles	Ensemble des acteurs du territoire accueillant des flux visiteurs
Moyens humains	Équipes d'accueil des sites
Budget.	Sur le Fonctionnement + Communication spécifique : / transfert de dépenses
Rétro planning	Pré saison et Test saison estivale
Indicateurs de suivi	Nombre de partenaires ayant accepté d'être reconnus en PIT
Risques et contraintes	Délais opérationnels de mise en œuvre Conventionnement trop vague Manque de suivi de l'OT Investissement réduit des prestataires Frais professionnels en hausse

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

6 **CENTRALISER LE TRAITEMENT DES DEMANDES TOURISTIQUES**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Alléger les équipes d'accueil en traitant en un seul lieu avec une équipe dédiée toutes les demandes hors place
Pilote	OTPA
Maitre Ouvrage	OTPA Conseil en séjour et Administratif logistique
Partenaires	AMO Cahier des Charges
Descriptif de la mission	Gestion unique de l'accueil téléphonique (de la gestion des demandes touristiques par mails , courriers FAIT) - réseaux sociaux et web à faire
Cibles	prospects hors place et visiteurs sur place (renseignements divers)
Moyens humains	Équipe dédiée
Budget.	7.500€/an (amortissement 2 exercices) AMO Cahier des charges 540 €
Rétro planning	Avant Hiver
Indicateurs de suivi	Nombre de contacts renseignés et questionnaire de satisfaction
Risques et contraintes	Coût de l'investissement supérieur au BP Maitrise de la connaissance totale de l'offre par les opérateurs dédiés

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

7 **MODERNISATION DES LIEUX D'ACCUEIL**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Répondre à une meilleure qualité de travail pour les équipes
Pilote	OT
Maitre d'Ouvrage	Communauté de communes
Partenaires	Collectivités territoriales propriétaires des locaux
Descriptif de la mission	Adapter les locaux d'accueil aux exigences clients (outils numériques, réseaux wifi performants, espaces agréables et thématiques, boutiques, espace de co-working, espace d'entretiens personnalisés)
Cibles	Visiteurs sur site
Moyens humains	Implication des techniciens de l'accueil
Budget	À élaborer (investissement)
Rétro planning	Année 2020 (démarrage)
Indicateurs de suivi	Nombre de visiteurs accueillis + enquête de satisfaction clients
Risques et contraintes	Coût de l'investissement non établi Volonté de transformation des lieux d'accueil

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

8 **DÉVELOPPER UNE DYNAMIQUE ET UNE APPROPRIATION DE TERRITOIRE**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Créer une appartenance au territoire des Pyrénées Ariégeoises par les prestataires Trouver nos éléments différenciateurs pour bâtir un marketing territorial Retrouver une confiance collective en l'Office de Tourisme
Pilote	OTPA - pôle partenariat
Partenaires	Prestataires / Communauté de communes /ADT Consultant
Descriptif de la mission	Mise en place d'une stratégie de terrain à la reconquête des prestataires Mise en place d'événements de rencontre des prestataires et de réflexion collective
Cibles	Prestataires Partenaires, non partenaires, élus, acteurs économiques, associatifs
Moyens humains	Disponibilité des cadres dirigeants et administrateurs
Budget	Estimatif 14 000 € HT 5000 € prévu – transfert dépenses
Rétro planning	Démarrage en automne 2019
Indicateurs de suivi	Nombre de rdv et réunions/an OTPA Hausse des partenariats
Risques et contraintes	Calendrier électoral à venir Disponibilité des personnes

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

9 **DÉVELOPPER UNE VISION EXTRA TERRITORIALE**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Élargir de manière prospective une stratégie transversale de promotion Envisager à moyen terme des structures d'accueil et de promotion partagées au niveau des 3 nations en entrées de zone de chalandise
Pilote	OT + collectivités + partenaires institutionnels
Partenaires	Pyrénées Audoises, Occitanie, Andorre, Catalogne, Département Ariège (ADT)
Descriptif de la mission	Mise en œuvre d'une politique de réciprocité en matière de promotion et d'accueil physique nouveaux lieux d'accueil partagés « Maison des Pyrénées »
Cibles	Tourisme de proximité + visiteurs internationaux
Moyens humains	Disponibilité des cadres dirigeants et administrateurs
Budget	Fonctionnement/Relations publiques au départ
Rétro planning	Démarrage en automne 2019
Indicateurs de suivi	Nombre de rdv et réunions/an
Risques et contraintes	Calendrier électoral à venir Disponibilité des personnes Maitrise des langues

PYRÉNÉES ARIÉGEOISES TOURISME

SADI : FICHE ACTION

10 **DÉVELOPPER L'ACCUEIL NUMERIQUE SUR LE TERRITOIRE**

SERVICE	**Office de Tourisme**
Objectifs	Tendre vers une couverture wifi territoriale maximale Développer des outils numériques alimentés en direct par la base de données
Pilote	OT + collectivités
Maitre d'Ouvrage	Comcom
Partenaires	partenaires institutionnels
Descriptif de la mission	Mettre en place une couverture d'informations numériques à travers des outils : borne, panneaux, affichages
Cibles	Tourisme de proximité + visiteurs internationaux
Moyens humains	Disponibilité des cadres dirigeants et administrateurs
Budget	NC à définir
Rétro planning	2019/2020/2021
Indicateurs de suivi	Nombre d'installations produites Relevés d'utilisateurs
Risques et contraintes	Evolution des outils numériques sur du long terme Evolution des outils de centralisation des données et de diffusion Panne régulière obsolescence rapide Poste de suivi de ces outils