



Compte-rendu commission tourisme du 12 octobre 2020

Le 12 octobre 2020 à 17h30 la commission tourisme de la communauté de communes Conflent Canigó s'est réunie à la salle des fêtes de Marquixanes sur convocation de son Président.

Il a été établie une feuille d'émargement signée par les membres présents. Celle-ci figure en annexe du présent compte-rendu.

Présents : 25 élus et 4 techniciens

Absents excusés : 5

La commission tourisme était présidée par Monsieur Jean-Louis Salies en qualité de Président de cette commission

L'ordre du jour a été rappelé par le Président :

- ⇒ Rappel de la stratégie touristique déployée à l'échelle du territoire et des axes de travail de l'OTI
- ⇒ Point sur les actions menées en 2020 (avant, pendant et après le confinement)
- ⇒ Présentation de dossiers de subvention PYLOT
- ⇒ Point sur la mission APN et le projet de schéma directeur de l'itinérance à l'échelle de la destination Canigó
- ⇒ Questions diverses

Monsieur Salies introduit la séance, se présente, indique qu'il est nouvellement élu à cette fonction, et propose à tous les participants de se présenter. Il remercie Mme Anne-Marie Canal, Maire de Marquixanes, d'accueillir cette première commission tourisme de l'année 2020, retardée par le contexte sanitaire et les élections.

Après le tour de table, le Président attire l'attention sur la part importante du tourisme dans l'économie du territoire. Toutefois bien qu'il soit un des piliers de l'économie, le tourisme doit encore se développer. L'office de tourisme intercommunal, créé au 1^{er} janvier 2016, présidé par José Montessino, Maire d'Eus, est le bras armé de la communauté de communes en matière de tourisme.

Il précise le fonctionnement des commissions : la commission délibère, prend des décisions qu'elle propose au conseil communautaire, qui est le seul à pouvoir valider. Généralement le conseil communautaire suit l'avis des commissions.

Le Président rappelle l'ordre du jour et indique que nous commencerons par le dossier de subvention PyLoT.

➤ Présentation de dossiers de subvention PyLoT

Bruno Ferraris, chargé de mission économique de la communauté de communes, rappelle le concept de l'action PyLoT (Pyrénées Logement Tourisme) :

Il s'agit d'une action visant à favoriser la montée en gamme de l'hébergement touristique des particuliers (et des communes). Elle regroupe une plateforme d'accompagnement et un dispositif de subvention. Cette action est organisée en partenariat avec le PNR et les communautés de communes de Pyrénées Cerdagne et des Pyrénées Catalanes.

Elle répond au besoin d'aider les loueurs en meublés privés, pour lesquels il n'existe aucune subvention dans le cadre du fond régional Pass tourisme.

Stéphane Pendaries, Directeur des Services de la Communauté de communes, souligne que ce type de dossier est important pour notre territoire, qui a pris du retard dans la mise en place de cette action. Il rappelle qu'elle découle d'une étude réalisée en 2009-2010 par la CCI, sur l'hébergement touristique de la destination Canigó, qui avait relevé une carence en hébergement de qualité pour notre territoire. Face à l'inexistence de subvention, de façon à inciter les loueurs en meublés à monter en gamme, il a été décidé de prendre exemple sur le dispositif de l'OPAH, en travaillant sur un territoire large, englobant les hauts cantons, de façon à avoir un dispositif finançable et pertinent en ingénierie.

Après présentation détaillée du dispositif, de la gouvernance, des critères d'éligibilité, 2 dossiers de demande de subvention sont proposés à l'avis de la commission.

- **Le gîte de M. Cassoly, situé à Rigarda** a reçu un avis favorable du comité de pilotage PyLoT le 20/02/2020.

Il s'agit d'un gîte classé 3 étoiles, situé à proximité du village dans un mas, d'une grande capacité (8/10 personnes) dont les dépenses visent à améliorer le confort thermique du meublé, avec une montée en gamme possible à 4 étoiles

Montant des dépenses éligibles : 7.938,23€ soit une subvention demandée de 2.381,47 € (30%)

Après mise au vote par le Président, la commission valide à l'unanimité cette demande.

- **Le gîte de Mme & M. Chardon, situé à Eus** a reçu un avis favorable lors du comité de pilotage PyLoT le 20/02/2020.

Il s'agit d'une création, de la Rénovation d'une ancienne résidence secondaire en gîte touristique 3 étoiles de 6/7 places.

Les dépenses éligibles concernent des travaux, chauffage électrique, portes isolantes pour un montant de 13.343,77 € soit une subvention demandée de 4.003,13 € (30%)

José Montessino confirme l'intérêt de ce nouveau produit touristique au cœur du village. Après mise au vote par le Président, la commission valide à l'unanimité cette demande.

Résumé des échanges :

- Ce dispositif ne comprend pas de maîtrise d'œuvre sur les travaux engagés, le chargé de mission du projet au PNR, Thomas Bellanger, assurant juste un conseil et non le suivi de travaux. A noter qu'une vérification est faite à la fin des travaux.
- Une question est posée sur le cumul possible de cette aide avec des subventions allouées aux énergies renouvelables. La réponse sera apportée ultérieurement.
- La communauté de communes ne peut payer directement les artisans, les subventions étant nominales. Elle essaie de trouver une solution avec la DGFIP : payer une fois les

travaux faits, et non une fois la facture payée. Ce point est en cours de négociation. A noter toutefois que les subventions sont versées très rapidement, si le dossier est complet, soit dans les 2 semaines.

➡ **Rappel de la stratégie touristique déployée à l'échelle du territoire et des axes de travail de l'OTI**

Jean-Louis Salies indique que l'OTI est une association loi 1901, administré par un Conseil d'administration composé de membres actifs, donc des professionnels, au nombre de 16, de membres de droits représentant des communes, au nombre de 16, et de membres d'honneur représentant des délégués communautaires, au nombre de 8, ces derniers ayant une voix consultative.

Le bureau est composé d'un président, donc José Montessino (membre de droit), de 2 vice-présidents, Pascal Daube pour les membres actifs (Thermes de Molitg-les-Bains) et Catherine Pontenx, (élue de Vernet-les-Bains) pour les membres de droit, d'un trésorier, Guillaume Frances (élu de Prades) d'un trésorier adjoint, Franck Guiot (camping à Vernet-les-Bains), d'une secrétaire, Edith Cases (parc animalier de Casteil).

Nadine Romieu, Directrice, explique que l'OTI est lié par convention avec la communauté de communes, qui lui attribue une subvention (575 000€, en 2020) et cadre ses missions et objectifs.

3 missions principales sont déléguées :

- Accueil et information des touristes
- Organisation de la promotion touristique
- Veiller et organiser la cohérence de la promotion des différents partenaires du développement touristique local

PLUS des missions en faveur du développement touristique local

- préconisations sur les projets d'équipements collectifs touristiques
- élaboration de services touristiques et exploitation
- exploitation d'installations touristiques et de loisirs
- organisation et exploitation de manifestations événementielles pour promouvoir l'ensemble du territoire

En 1^{er} lieu il s'agit pour l'OTI d'organiser et améliorer l'accueil touristique

- Par le maintien et le développement de la démarche qualité engagée : maintien du classement en 1^{ère} catégorie, obtenu le 19 octobre 2017
- Par la professionnalisation de l'Office de Tourisme : l'organisation de nouveaux services aux visiteurs, l'optimisation de l'accueil : dans les 5 Bureaux d'informations touristique, hors les murs, numérique

L'OTI a pour objectif d'assurer la promotion du territoire

- Par une stratégie de promotion et communication visant à renforcer l'identité du territoire s'appuyant sur des thématiques fortes et des cibles prioritaires
 - Pleine nature (randonnée pédestre, VTT, canyoning, pêche...)
 - Thermalisme et bien-être
 - Patrimoine culturel (Unesco, Plus beaux villages de France, sites majeurs, Train jaune...)

- Terroir (produits du terroir)
- Les événements phare
- Par une collaboration avec les structures chargées de promotion touristique extérieurs au territoire : CRT, ADT...
- Par la structuration de l'offre : APN (activités pleine nature), la mise en place de produits touristiques, et la participation au déploiement du Grand Site Occitanie Massif du Canigó, coordonnée par le Syndicat Mixte Canigó Grand Site.

L'OTI a pour mission de professionnaliser les acteurs, en les accompagnant dans la qualification de leur offre et leur mise en marché, avec une implication très forte dans la qualification des hébergements en allant jusqu'au classement.

Pour finir l'OTI a pour objectif de coordonner les interventions des partenaires du développement local

- Par la mise en réseau des acteurs autour des grandes thématiques prioritaires
- Par la sensibilisation des habitants et des acteurs locaux aux enjeux du tourisme, via le déploiement de la carte ambassadeur
- Par le développement de partenariats et le renforcement de la collaboration avec les acteurs incontournables (Syndicat Mixte Canigó Grand Site, PNR Pyrénées Catalanes...)

Il est mis en exergue que l'accueil, partie visible de l'iceberg, n'est pas la seule mission de l'office de tourisme. L'OTI effectue un travail primordial de qualification de l'offre, d'accompagnement des professionnels et de coordination locale, qui implique beaucoup de temps agent.

Nadine Romieu souligne que la masse salariale représente 75% du budget, soit 486000^e sur 650 000€ en 2020 : l'OT est dans l'optimisation permanente du temps agent, et notamment l'adaptation des ouvertures et horaires des BIT afin de libérer du temps pour assurer toutes ces missions terrain.

Résumé des échanges :

- Concernant le terroir, Jean-Louis Salies en profite pour expliquer le travail mené par la Fédération Tourisme de terroir en Pyrénées-Orientales, dont il est Président, qui œuvre pour la mise en œuvre d'une stratégie terroir départementale autour du label œnotouristique, Vignobles et Découvertes, démarche dans laquelle s'est engagée la communauté de communes, signataire de cette labellisation départementale. Cette stratégie a du sens pour notre territoire compte tenu de la multitude de produits du terroir et savoir-faire qu'il abrite.
 - Le Grand Site Occitanie (GSO) Massif du Canigó en pays catalan constitue une belle opportunité et devrait contribuer au rayonnement de notre destination. L'organisation de ce GSO est menée en étroite partenariat avec le Syndicat Mixte Canigó Grand site, grand acteur de ce programme. Pour porter ce GSO, le Syndicat mixte a conventionné avec les 3 communautés de communes Sud Vallespir, Roussillon Conflent et Conflent Canigó, et notre OTI a été retenu comme office de tourisme d'intérêt régional.
- Ce sujet suscite plusieurs questions : quelle différence entre Grand Site de France et Grand site Occitanie ? Les champs d'action ? La feuille de route ? Pour répondre à toutes les interrogations, il est décidé d'inviter le Syndicat Mixte à une prochaine commission tourisme.

➡ Point sur les actions menées en 2020 (avant, pendant et après le confinement)

Le point qui est fait, détaille l'ensemble des actions menées à bien depuis janvier 2020. Ci-dessous celles qui ont été approfondies ou qui ont fait l'objet de débat :

Pendant le confinement :

Il importe de souligner le relais assuré par l'OTI auprès des prestataires pour les aider dans la gestion des annulations, la mise en place des procédures sanitaires, les aides octroyées selon les secteurs d'activité.

Autre action importante : la récupération des informations auprès des prestataires sur les ouvertures de leurs structures, les mesures sanitaires mises en place, en vue de mettre à jour toutes ces informations sur le site internet de la destination et de rassurer le visiteur.

La gestion de l'accueil téléphonique.

La réorganisation des accueils dans le respect du protocole sanitaire spécifique au secteur.

Il est relevé que l'équipe a fonctionné majoritairement en télétravail à 28h, grâce à la mise en place de l'annualisation du temps de travail en 2020, l'OTI n'étant pas éligible au temps partiel.

Post confinement :

Accueil :

- Réouverture des accueils le 2 juin pour Prades, Vernet-les-Bains et Villefranche-de-Conflent, le 15 juin pour Molitg-les-Bains, dont les thermes ouvraient le 6 juillet, et le 1^{er} juillet pour Vinça, ouvert uniquement en juillet-août.
Côté fréquentation des BIT, en juin est à -75%, juillet -35% et août -29%. 83% de clientèle française, 17% de clientèle étrangère représentée majoritairement par les catalans, et en 2^{nde} position par les belges.

NB. Nous n'avons pas d'observatoire qui permette d'avancer des chiffres sur la saison en cours. On essaie de suivre l'activité en restant en lien étroit avec nos prestataires. Il en ressort que la saison dans sa globalité devrait atteindre -30% à -35% de baisse, que juillet et août ont été bons voire même excellents pour certains (chambre d'hôtes, hôtels, activités de loisirs).

Diffusion de la documentation sur le territoire & en mobilité :

- Kit de communication pour les hébergeurs à destination de leurs clients : à récupérer dans les Bit, voire livrés

Promotion – communication :

- Lancement d'une campagne de communication radio (Virgin radio) et d'affichage numérique (Decaux) à Montpellier & Toulouse du 24 juin au 14 juillet.
- Participation aux campagnes de communication du RESOT66 (réseau des offices de tourisme des PO), de l'ADT (agence départementale du tourisme des PO) « Vos vacances dans les PO », du CRT Occitanie (Comité régional du tourisme) « 180 expériences en Occitanie »
- Stand au Village Western du Barcarès Studio en partenariat avec Abies Lagrimus : du 15 juillet au 30 août → peu de contacts mais très qualifiés (excursionnistes)

Avant et Post confinement :

- Accompagnement de 117 meublés au classement et 29 à suivre avant la fin d'année
- Accompagnement de 30 prestataires à la commercialisation en ligne
- Organisation de 6 excursions (2 annulées) pour 45 participants : ces excursions de demi-journée sont réalisées grâce au véhicule mis à disposition par la mairie de Vinça ; elles incluent une visite de site et un producteur du terroir ; elles sont vendues au prix de 11 € (en accord avec les prestataires du territoire).
- Restructuration et redéploiement de la carte ambassadeur : démarche en cours, visant à intégrer et impliquer les habitants et prestataires, qui va bénéficier d'un plan d'animation dédiée.
- Mission APN : cf. le point suivant

Résumé des échanges

- Livrer dans toutes les communes des brochures et guides édités par l'OT.
- Il est dommage que tous les conseillers en séjour ne parlent pas catalan :
- La difficulté à joindre l'OT ce jour sur le numéro grand public 04 68 05 41 02 : expliquée en partie par une période d'appel forte, les hébergeurs étant sollicités pour mettre à jour leurs informations et tarifs 2021, l'absence non prévisionnelle à l'accueil d'une personne cas contact COVID,
- Un élu de Campôme regrette que l'OT ne conserve pas un numéro de téléphone grand public par BIT.
- Pour les curistes, la distance de certains hébergements par rapport aux thermes, pas assez valorisée sur le site Internet et à mieux prendre lors des demandes d'hébergements.
- Un élu de Marquixanes souligne que l'OT obtient une bonne note sur Google de 4.4/5.

➤ **Point sur la mission APN (Activités Pleine Nature) et le projet de schéma directeur de l'itinérance à l'échelle de la destination Canigó**

Depuis début décembre 2017 l'Office de tourisme travaille sur l'offre APN. Jean Grassaud, technicien APN, embauché en CDD de 18 mois, puis en CDI, présente sa mission :

- Faire un état des lieux de l'existant
- Structurer l'offre existante pour en faire la promotion
- Identifier les manques et proposer la création de produits
- Animer le réseau des acteurs, en partenariat avec toutes les forces vives locales et départementales.

Priorité a été accordé dès le début, à l'offre de sentiers de randonnée, car en 2017 l'OT ne disposait que de 23 fiches de sentiers de randonnée à disposition des visiteurs.

Jean Grassaud insiste sur les critères retenus pour que l'OT puisse mettre en tourisme les itinéraires : le sentier doit avoir un gestionnaire identifié, être balisé, entretenu, et en règle sur le plan administratif. Pour cela, il doit soit utiliser des chemins ruraux, soit être cadré par des conventions de passage s'il traverse des terrains privés.

Depuis janvier 2020, Jean a parcouru 400 km : il s'est avéré nécessaire d'effectuer un diagnostic de nombreux sentiers suite à la tempête Gloria ; certains sentiers ont dû être retirés de la promotion, en attente de leur entretien.

Ce travail permet à l'OT de disposer de

⇒ 105 itinéraires de randonnée pédestres : 76 randonnées sur tout le territoire, 22 fiches spécifiques au Canigó et aux Gorges de la Carança, 7 fiches itinérances (GR© ET GR©P)
⇒ ET aussi 11 fiches parcours pêche et 20 fiches VTT.

Ces itinéraires sont classés par thème et par secteur, et disposent pour la plupart d'une fiche (descriptif, photos, vidéos : travail en cours) téléchargeable sur le site Internet de l'OT ou à acheter dans les BIT au prix de 1€ la fiche.

Depuis janvier, 51 236 fiches randos ont été téléchargées sur le site Internet.

Jean travaille aussi à

- La mise en tourisme des sentiers PDIPR gérés par la Communauté de Communes dans le réseau départemental Geotrek (outil de gestion et de valorisation des sentiers), visibles sur le site www.rando66.fr
- L'accompagnement des communes pour la mise en tourisme de nouveaux itinéraires (10 à venir)
- La création de 2 boucles d'intérêt intercommunal secteur Molitg-les-Bains
- La mise en place de boucles cyclotouristiques sur le territoire (en cours)

Concernant le projet de schéma d'itinérance du Syndicat Mixte Canigó Grand Site SMC GS, qui est en phase de réflexion, il s'agit de mutualiser l'offre et les moyens pour

- faire émerger une offre qualifiée « Destination Canigó » en randonnée pédestre, VTT, et Cyclo, représentative du territoire,
- mettre en place une méthodologie sur la gestion des sentiers.

Ce travail va dans le sens de la mission de l'OTI.

Résumé des échanges :

- L'OTI peut accompagner les communes qui souhaitent mettre en place ou réhabiliter des sentiers.
- L'inscription de sentiers au PDIPR (Plan départemental des itinéraires de Promenade et de randonnée) peut faire l'objet d'un soutien financier du département, pour la création et la maintenance, jusqu'à 60%.
- Pour les communes qui souhaitent travailler sur des sentiers, la priorité est d'identifier le gestionnaire du sentier et de choisir des fonds publics.
- Un travail doit être mené avec les acteurs privés et publics, pour arriver à une coordination de l'entretien des sentiers.

➡ Questions diverses :

Pour répondre à la demande de certains participants, Thérèse Gobert rappelle que les comptes-rendus sont accessibles sur le site de la communauté de communes <https://www.conflentcanigo.fr/> . Les élus communautaires ont accès à l'intranet, via un code.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance a été levée à 20h par le Président.

A Marquixanes, le 12 octobre 2020

Jean-Louis Salies

Président