

Compte-rendu commission tourisme du 31 mars 2021

Le 31 mars 2021 à 17h30 la commission tourisme de la Communauté de communes Conflent Canigó s'est réunie à la salle du Foirail de Prades sur convocation de son Président.

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

Présents : 32 soit 29 élus, 3 techniciens

Absents excusés : 2 excusés

La commission tourisme était présidée par Monsieur Jean-Louis Salies en qualité de Président de cette commission. Il remercie les participants de leur présence et présente Monsieur Beretta, consultant expert en animation territoriale, FB Ingénierie tourisme, chargé du diagnostic sur l'accueil et la diffusion de l'information à l'échelle de la destination Canigó, Grand Site Occitanie Canigó - Pays catalan.

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

- Le SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) de la destination Canigó dont la restitution sera présentée par Frédéric Beretta
- Dossiers de subvention PyLoT
- Questions diverses.

Le Président propose d'inverser l'ordre du jour et de démarrer par le point 2, les dossiers de subventions PyLoT.

➔ Dossiers de subvention PyLoT

3 dossiers sont présentés. Un point non prévu dans le règlement est soumis au débat : un propriétaire peut-il présenter plusieurs dossiers de subventions ? Se limite-t-on à 1 hébergement par propriétaire ? Quelle est la proposition de la commission ?

Après débat, il est proposé par la commission, qu'un propriétaire puisse bénéficier d'un montant global de 6 000€ quel que soit le nombre de dossiers de subvention qu'il dépose. Dans le cas où un propriétaire dépose plusieurs dossiers et que cela dépasse les 6 000€ d'aide, la demande sera étudiée si le solde de l'enveloppe budgétaire attribuée au projet est positif. L'objectif est de pouvoir accompagner le plus grand nombre de propriétaires. Cette proposition sera présentée au conseil communautaire.

● Demande de subvention Mme Malaterre – Sahorre

Il s'agit d'un 2^{ème} dossier de subvention déposé par ce propriétaire sur un 2nd bien

Passage en comité de pilotage PyLoT : 07/01/2021 avis positif.

Demande de subvention : 12/02/2021

Projet : Création d'un meublé touristique studio 3* dans l'ancienne Poste de Sahorre : 2 gîtes dans la même bâtisse.

Dépenses : réfection totale de l'étage en gîte

Montant des dépenses éligibles : 20.000,00 €

Montant de la subvention demandée : 6.000 € (30%)

→ **Avis de la commission : suite à la décision ce jour de la commission, pas de validation possible aujourd'hui**, le propriétaire ayant déjà obtenu une subvention de 6 000€ pour un autre bien - il va être proposé au conseil communautaire que cette demande de subvention soit mise de côté, que la réponse dépendra du solde de l'enveloppe votée.

● **Demande de subvention Mme BORDERIE TORRES Catherine / PRADES.**

Passage en comité de pilotage PyLoT : 07/01/2021 favorable

Demande de subvention du 01/03/2021

Projet : rénovation thermique d'un gîte classé.

Dépenses : chaudière pompe à chaleur (en remplacement d'une chaudière fioul)

Montant des dépenses éligibles : 16 670,06€

Montant de la subvention demandée : 5 001,02 € (30%)

Intérêt touristique pour le Conflent-Canigó : bien situé dans une villa proposant 3 locations saisonnières (intéressant pour les groupes ou familles), à proximité de la route menant aux thermes de Molitg-les-Bains, avec un extérieur & des équipements de loisirs (piscine)

- Classement avant : 3 étoiles

- Montée en gamme : néant au niveau du classement, mais montée en gamme pour l'équipement.

→ **Avis positif de la commission : demande de subvention validée à l'unanimité.**

● **Demande de subvention M. Calais – Casteil**

Passage en comité de pilotage PyLoT : 07/01/2021 / avis positif

Demande de subvention du 22/02/2021.

Projet : rénovation des 2ème et 3ème étage d'une bâtisse du XIXe siècle.

Dépenses : réfection totale de l'étage.

Montant des dépenses éligibles : 20 000,00 €

Montant de la subvention demandée : 6 000 € (30%)

Intérêt touristique pour le Conflent-Canigó : intérêt architectural de la bâtisse (du XIXe siècle) & situation intéressante (restaurant au rez-de-chaussée et proximité des départs de randonnée)

- Classement avant : 0

- Montée en gamme : 3 étoiles

- Nombre de places : 4

→ **Avis positif de la commission : demande de subvention validée à l'unanimité.**

☞ **Le SADI :**

Monsieur Beretta rappelle la commande faite par le Syndicat Mixte Canigó Grand Site (SMCGS), engagée en octobre 2019 pour un SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) à l'échelle de la destination Canigó, correspondant au Grand Site Occitanie (GSO) Canigó – Pays Catalan. Il précise le contexte, la méthodologie.

Le travail a consisté en des visites « client mystère », des visites accompagnées par secteurs géographiques, des réunions avec les équipes des offices de tourisme intercommunaux (OTI), des entretiens individuels par secteurs avec des élus ou des prestataires, et des échanges réguliers avec le SMC GS et les OTI.

Il en a résulté un premier diagnostic intermédiaire, un séminaire commun des équipes d'OTI, pour un rendu final présenté ce jour.

Il fait valoir que le contexte sanitaire de la COVID 19 constitue en fait une belle opportunité pour repenser sa stratégie d'accueil et de territoire.

Il ressort de ce diagnostic que les 3 destinations constituant le GSO Canigó – Pays Catalan ont des points de convergence et de divergence à l'échelle de la destination globale.

Le diagnostic pose le fait que notre territoire est largement en avance par rapport aux 2 autres sur la dimension touristique, son organisation et sa philosophie.

- **1 des axes forts de notre territoire est la qualification de l'offre**, la montée en gamme des hébergements notamment.
- **Une dimension patrimoniale reconnue et valorisée (UNESCO)** qui comprend des outils forts et attractifs (Cité Vauban, Plus Beaux Villages de France, Train jaune, abbayes et prieurés)
- Le seul secteur à s'être approprié le Canigó dans sa communication...
- **Une structuration professionnelle et dynamique de l'OTI** qui est engagé dans une démarche qualité très suivie, avec une assistance aux professionnels du tourisme active (OTI)
- **Une dynamique commerciale** de vente de produits et de billetterie par l'OTI

En résumé, pour lui, l'OT Conflent Canigó est une locomotive, un catalyseur de l'offre. Il s'occupe de ses prestataires, acquière de nouvelles compétences.

Monsieur Beretta fait un focus sur les missions terrains. : en tant qu'ancien directeur d'office de tourisme pendant 20 ans, il insiste sur le fait qu'il importe de s'occuper des prestataires et non uniquement des visiteurs.

Il précise qu'assurer des missions terrains implique un choix : soit j'ai les moyens d'embaucher, soit je restructure l'équipe et le fonctionnement de l'OTI pour dégager du temps agent : il souligne par là qu'il importe de mesurer l'intérêt d'avoir les BIT ouverts ou non à certaines périodes, dans certains lieux... Il ne faut pas hésiter à fonctionner avec des ratios pour définir la rentabilité des BIT comme par ailleurs des actions en général de l'OTI.

La fermeture d'un BIT entraîne généralement la levée de boucliers de la commune concernée, qui va notamment s'inquiéter de la disparition d'un service public. **Cela remet en question le rôle d'un office de tourisme sur son territoire : l'office de tourisme ne se limite pas à l'accueil de visiteurs, ce n'est d'ailleurs pas le principal point d'information des visiteurs.** Les portes d'entrée principales sont les prestataires eux-mêmes, les hébergeurs : il importe donc de travailler avec eux, de les former pour qu'ils assurent l'information à leurs clients, mais aussi d'identifier toutes les portes d'entrée et points d'informations « secondaires » qui complètent l'office de tourisme en vue de pouvoir **dégager du temps à l'office de tourisme pour lui permettre d'assurer des missions essentielles au développement touristique.**

Ci-dessous en résumé la synthèse du diagnostic que Frédéric Beretta présente pour notre territoire Conflent Canigó :

Les enjeux :

- **Elaborer avec le SMC GS un projet de territoire spécifique** (schéma de développement touristique local) : **il propose de définir un schéma collectif GSO et des sous-schémas territoriaux**, pour que chaque territoire garde ses singularités.
- **Clarifier le qui fait quoi** entre opérateurs et structures institutionnelles
- Transformer la clientèle de passage en clientèle de séjours (Conflent) il souligne que nous avons une offre patrimoniale avec une forte attractivité mais qui pose la problématique des excursionnistes. 1 axe de travail à exploiter : transformer les clientèles excursionnistes en prescripteurs d'une offre plus globale.
- **Valoriser et promouvoir l'ensemble du territoire** (petits villages) et les pépites sous-exploitées
- **Mettre en œuvre un schéma pluriannuel** d'organisation touristique
- **Capitaliser sur les atouts patrimoniaux du territoire** (CIAP)

Les préconisations :

- 1 – **Investir dans l'ingénierie** : clarifier les missions - Accompagner les collectivités - Aider les acteurs économiques - Travailler en mode projet - Faciliter le développement
- 2 – **Fournir des outils collectifs** : observatoire commun - Magazine de destination - Site web portail - Supports signalétiques
- 3 – **Qualifier l'offre** : montée en gamme de l'hébergement - Renforcement de l'offre commerciale - Valoriser l'appartenance Catalane - Cibler le littoral (familles/actifs)
- 4 – **Jouer collectif** : prescription territoriale mutuelle - Élargissement de l'offre - Développement des activités d'ailes de saison - Mutualiser les moyens humains

Concernant la destination globale, Monsieur Beretta a identifié 8 actions communes qui permettraient la mise en place d'un SADI à l'échelle de la destination GSO Canigó – Pays Catalan

- **Développer l'harmonisation de la signalétique** GSO Canigó – Pays Catalan sur l'ensemble des secteurs
- **Accompagner les acteurs professionnels dans leur accueil** (outils et méthodes d'ingénierie OT)
- **Transformer en offre itinérante la ressource patrimoniale thématique** (fer, chapelles, points sublimes)
- **Mettre en œuvre un observatoire commun des clientèles** (Gestion de la Relation Client)
- **Développer l'accueil hors les murs à l'échelle du territoire** GSO Canigó – Pays Catalan
- **Créer une boîte à outils pour les collectivités locales** (travail de marque, photothèque, ressources, informations règlementaires, financements)
- **Proposer des accompagnements spécifiques aux collectivités et acteurs professionnels** (formations)
- **Challenger les collectivités et acteurs** dans un comité prospectif à créer

Florian Chardon, directeur du SMC GS, précise que ce travail a été présenté dans les 3 communautés de communes. Il rappelle brièvement le cadre du GSO Canigó - Pays catalan, les enjeux et les différentes actions collectives en cours, dont le SADI. **Ce diagnostic a pour objectif de déterminer une feuille de routes commune. Ce SADI est un encouragement à poursuivre un travail collectif, sans perdre de vue la légitimité de chaque territoire. Pour donner suite à cette restitution sur le diagnostic SADI, un comité de destination GSO**

réunissant donc communautés de communes et syndicat mixte se déroulera le 12 avril et déterminera de la mise en place des actions à engager collectivement.

Monsieur Beretta précise que ce diagnostic est un outil qui met en exergue ce qui peut être fait pour optimiser le développement touristique de son territoire et de la destination globale. Il donne une ligne de conduite, un chemin : à nous de le suivre ou pas, de s'appuyer sur ces perspectives pour faire avancer le projet économique de la communauté de communes. **Le pouvoir reste bien aux élus, qui donnent les orientations.**

➔ Questions diverses

Résumé des échanges :

- La mairie de Casteil a prévu de travailler sur la mobilité douce : Casteil, porte du Canigó, a vu l'été dernier un déferlement de voitures. Une phase prospective a commencé avec l'aide de l'état (source de financement pour voirie et 1/3 lieu), de la communauté de communes et de l'OTI, Monsieur le Maire ayant bien relayé son projet.
- Taurinya a eu une forte affluence sur le site minier et a dû faire appel à la gendarmerie pour gérer un stationnement excessif. Il suggère la mise en place d'un groupe de travail sur l'accueil des touristes dans les « sites problématiques ».

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

A Prades, le 31 mars 2021,
Jean-Louis Salies
Président de la commission tourisme