

RAPPORT D'ACTIVITES

ANNEE 2019



ROUSSILLON
CONFLENT
Tourisme

Ce rapport d'activités 2019 est le dernier de la précédente mandature.

C'est l'occasion de présenter les axes forts d'une année qui a vu se concrétiser de nombreux projets qui contribuent à rendre plus visible et de promouvoir l'attractivité touristique du territoire de Roussillon Conflent.

SOMMAIRE :

1. L'équipe et le fonctionnement administratif
2. L'accueil et l'information
3. Le bilan touristique
4. La communication et la promotion du territoire
5. Développement touristique
6. L'OTI au service des socio-professionnels
7. La gestion financière

L'ÉQUIPE ET LE FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF

DANS CETTE SECTION :

- L'équipe
- Les missions et compétences
- Le Conseil d'exploitation

L'équipe permanente de l'OTI : 3,6 ETP permanents



**Marie-B.
HANNIBAL**
Directrice



**Magali
REZOUG**
Responsable



**Nathalie
DE PINHO**
Conseiller
séjour



**Geoffrey
THIEVET**
Conseiller
séjour

M. Geoffrey Thievet, recruté en CDD le 2 mai 2018, a été « stagiairisé » au 1^{er} juin 2019 pour remplacer le départ à la retraite de Mme Dominique AVINO.

L'emploi de saisonnier et l'accueil de stagiaire en 2019 :

Mlle Phoebe GRUMELARD a été recrutée du 24 juin au 6 septembre, sur un temps de travail moyen de 20H par semaine, en qualité de conseiller séjour sur les bureaux d'accueil de l'OTI sur Ille sur Tet et Rodes.

Mlle Emilie LEROUX a été recrutée sur un temps de travail de 35H par semaine, du 1^{er} juillet au 31 août, en qualité de conseiller séjour pour les besoins de l'expérimentation de l'OT hors les murs exclusivement sur le site des Orgues.

Accueil de stagiaires en observation : M. Arsène MALET élève de 3^{ème} du collège Pierre Fouché d'Ille sur Tet du 27 au 31 janvier et Mlle Prescilla SICRE à la demande la Mission Locale Jeunes du 26 août au 2 septembre.

L'emploi d'agents mis à disposition par la commune d'Ille sur Tet pour le salon ARDJ :

Des agents techniques, des agents de PM et des agents d'entretien.

Les missions et compétences de l'OTI

Suite au transfert de la compétence tourisme des communes vers le groupement, l'OTI créé en janvier 2017, a pris en charge la gestion des bureaux d'accueil transférés et la promotion touristique du territoire : le siège de l'OTI à Ille sur Tet et le bureau d'information touristique à Rodes.

Les missions menées portent sur :

- L'accueil et l'information : Renseigner la population locale, les visiteurs et les acteurs locaux du tourisme.
- La promotion touristique : Mise en avant des produits touristiques (hébergements, activités, ...), des animations et valorisation du patrimoine du territoire. Suivi des statistiques requis par les réseaux départementaux et régionaux du tourisme. Mise à jour de la base départementale Tourinsoft.
- La coordination : Mise en place d'une dynamique de réseau des acteurs locaux du tourisme et participation aux réseaux départementaux et régionaux pour le développement touristique du territoire.
- L'organisation du Salon Art des jardins.

Le conseil d'exploitation de l'OTI

Le conseil d'exploitation de l'OTI s'est réuni 3 fois : 07/02 – 18/04 – 17/12

Sa composition :

COLLEGE DES SOCIO PROFESSIONNELS

ACTIVITES	NOM	COMMUNE	STATUT
Restaurateur	FRANCOIS Alain	CORBERE	Titulaire
Milieu Associatif	M. LOPEZ Bernard	MILLAS	Titulaire
Agence d'excursion pour touriste	M. LORD Stéphane	CORNEILLA LA RIVIERE	Titulaire
Artisans bois décoratif	M. PORCHEROT Laurent	RODES	Titulaire
Camping La Garenne	Mme PROD'HOME Pauline	NEFIACH	Titulaire
Agricultrice	Mme REIG Jacqueline	BOULETERNERE	Titulaire
Milieu Associatif	Mme VILLE Georgette	ILLE SUR TET	Titulaire
Chambres d'hôtes Casa Mia	Mme. BAQUILLON Sigrid	NEFIACH	Suppléant
Chambres d'hôtes Au chèvrefeuille	Mme CONTRERAS Christelle	MONTALBA	Suppléant
Fabricant de vélo	M. EPAILLY Brice	ILLE SUR TET	Suppléant
Moulin La Catalane	M. LAFFON Gérard	MILLAS	Suppléant
Prestataire de loisir à dos d'ânes	M. LOPEZ Jean Michel	ILLE SUR TET	Suppléant
Camping Le Colomer	Mme MARTINEZ Sarah	ILLE SUR TET	Suppléant
Moulin St Pierre	M. PLANES Joseph	MILLAS	Suppléant

COLLEGE DES ELUS

NOM	VILLE
M. Robert OLIVE	St FELIU D'AMONT
M. Claude AYMERICH	ILLE SUR TET
Mme Jacqueline ALBAFOUILLE	MILLAS
M. Benoît BONACAZE	PRUNET ET BELPUIG
M. Frédéric BOURNIOLE	BELESTA
M. Jean-Jacques CADEAC	MONTALBA LE CHÂTEAU
M. Alain DOMENECH	ILLE SUR TET
M. Charles BAILLE	RODES
M. René LAVILLE	CORNEILLA DE LA RIVIERE
M. Alain PLA	SAINT MICHEL DE LLOTES
M. Joseph SILVESTRE	CORBERE
Mme Roberte GIBERT	NEFIACH

PERSPECTIVES 2020

- Installation du nouveau conseil d'exploitation de l'OTI suite aux élections de 2020

L'ACCUEIL ET L'INFORMATION

DANS CETTE SECTION :

- OT Hors les murs
- Qualité de l'accueil

L'Office de Tourisme « Hors les murs » pour aller au-devant des visiteurs :

■ Présence de l'OTI sur le site des Orgues

1 agent CDD multilingue s'est déplacé sur le site durant les mois de juillet et août. L'objectif est de mettre en avant les sites touristiques du territoire, susciter la curiosité chez les vacanciers et les rediriger en fonction de leur centre d'intérêt. Près de 2000 visiteurs ont été interrogés pour mieux identifier leurs besoins.

- 79% des visiteurs interrogés venaient pour la 1ère fois sur le territoire
- 31 % de ces visiteurs séjournent sur le littoral.
- 63% de visiteurs logeant un peu partout sur le reste du département dont 4.8% sont sur notre territoire



■ Présence de l'OTI aux Passejades* durant l'été

Les agents de l'OTI ont tenu un stand d'information touristique à partir de 17h lors des passjades co-organisées dans 6 communes du territoire, entre l'OTI, les mairies, les producteurs et des associations. L'OTI a offert aux visiteurs une dégustation terroir, en achetant les produits auprès des producteurs présents.

**Marchés de producteurs associés à la mise en avant des spécificités et du patrimoine de la commune.*

- à Bouleternère le 19/07 (mise en avant de l'agriculture locale (fruit, huile olive),
- à Millas le 26/07 (rassemblement de brasseurs de bières locales),
- à Montalba 29/07 (visite privée du Château)
- à Ille sur Tet le 31/07 (mise en avant de la Catalanité et du patrimoine local),
- à Bélesta le 10/08 (découverte des cépages de vin rouge locaux avec un oenologue),
- à Corbère le 23/08 (balade commentée autour de l'histoire des 2 Corbère).



Présence de l'OTI sur la Rando Santé Mutualité Française

Organisée par la Mutualité française départementale et la commune de Corneilla la Rivière. Le samedi 05 octobre, 125 Participants dont 1 porteur de handicap en joëlette ont été accueillis au village santé et sur la randonnée organisée au pied du Força Réal.

1 agent de l'OTI a tenu un stand d'information touristique de 8h à 16h, sur le village santé de la Rando Santé Mutualité Française qui s'est déroulé à Corneilla la Rivière le samedi 5 Octobre 2019.



Qualité de l'accueil

juillet 2019, les nouvelles grilles de classement des offices de tourisme sont entrées en vigueur et ont été simplifiées à 2 catégories. L'OTI révisé donc son dossier, visant l'obtention du classement de catégorie II. Cela impose la mise en place de nouvelles exigences, entre autres le fait de rendre l'information accessible à la clientèle étrangère.

L'OTI est ouvert 263 jours par an et 7/7 j du 1^{er} juillet au 31 août

Appréciation globale : 92% de nos visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits de nos services

91% de nos visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits de l'accès à l'OT

98% de nos visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des informations reçues

98% de nos visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits de l'environnement de nos bureaux

PERSPECTIVES 2020

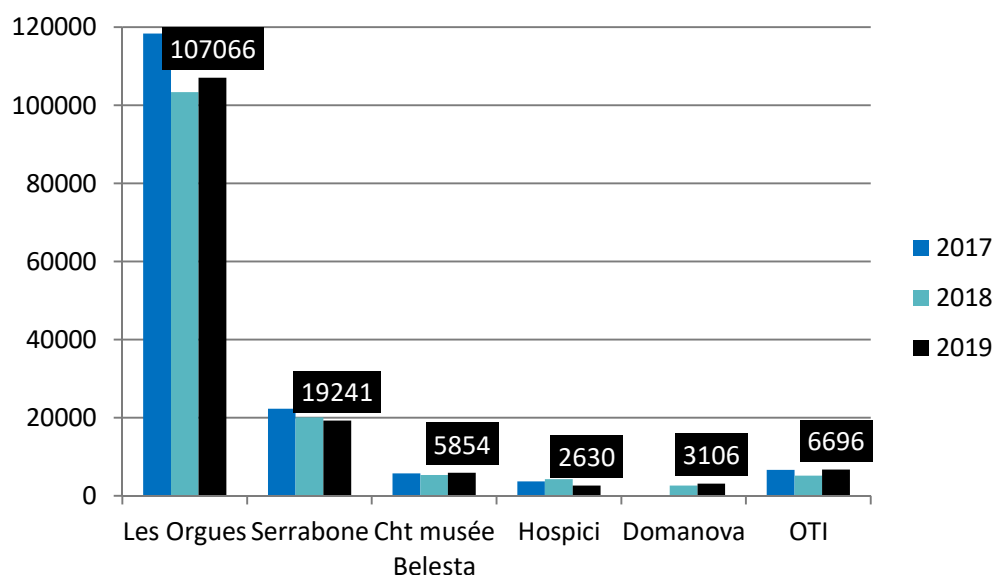
- Moderniser l'accueil des visiteurs et apporter un meilleur confort de travail aux agents
- Poursuivre le dossier de classement de l'OTI
- Etendre l'expérimentation de l'OT hors les murs à d'autres lieux stratégiques du territoire
- Partenariat Rando santé de la mutualité française en octobre 2020 à Corneilla la Rivière
- Renouveler le projet co-organisé des Passejades

LE BILAN TOURISTIQUE

DANS CETTE SECTION :

- Fréquentation des sites
- Provenance des visiteurs
- Zoom sur la période estivale

Fréquentation annuelle des sites incontournables et de l'OTI du territoire (en nombre de visiteurs)



Onglet 3

Provenance des visiteurs

TOP 5	Fréquentation étrangère	Fréquentation nationale
1	Belgique	Pyrénées Orientales
2	Royaume-Uni	Gironde
3	Espagne	Haute Garonne
4	Allemagne	Loire Atlantique
5	Pays Bas	Hérault

Zoom sur la période estivale (juillet – août)

	Les Orgues	Prieuré de Serabonne	Musée de Belesta	Hospice	Domanova	OTI RC
2017	47%	36%	27%	27%	NC	47%
2018	43%	35%	22%	20%	17%	40%
2019	46%	36%	22%	27%	16%	57%

PERSPECTIVES 2020

- Réflexion sur la mise en place d'un observatoire de la fréquentation touristique en partenariat avec l'ADT des Pyrénées orientales

LA COMMUNICATION ET LA PROMOTION DU TERRITOIRE

DANS CETTE SECTION :

- Les réalisations en matière de communication « print »
- Les réalisations en matière de communication numérique
- Le Salon Art des jardins
- Les accueils Presses

Les réalisations en matière de communication « print » :

- Création de l'identité touristique du territoire au travers d'un logo et d'une charte graphique dédiés avec la société perpignanaise Hybride Conseil.
- Acquisition 3 oriflammes et de chasubles personnalisées pour les besoins de l'OT Hors les murs.
- Création d'une photothèque promotionnelle du territoire sur 4 saisons de plus de 300 photos réalisées par un professionnel (paysages, patrimoines, évènements,...)
- Création d'une exposition itinérante de 15 panneaux photos promotionnelles du territoire, utilisée lors des OT Hors les murs.



Onget 4

- Réalisation de **10 000 sets de table à nos couleurs annonçant un agenda de l'été** commun à tout le territoire, diffusés dans 12 restaurants du département (4 dans Perpignan et 9 sur le territoire).

- Création de supports de communication d'évènements coordonnés

L'OTI Roussillon Conflent a réalisé, avec le service communication du groupement, tous les outils de communication sur les supports web, les affiches sucettes, les insertions presses et le programme des 6 rendez-vous.



Les réalisations en matière de communication numérique :

- Réalisation d'un site internet dédié au tourisme, mis en ligne du le 09/08/2019 en français :

www.tourisme-roussillon-conflent.fr

- Accompagné d'outils supplémentaires début décembre 2019



Le Salon Art des jardins

Organisation de la 18ème édition de la manifestation Art des jardins qui a accueilli les 2 et 3 mars, sur le thème « le jardin de demain », 45 exposants (pépiniéristes et prestataires associés au jardin).

Le bilan de l'édition 2019 est positif: 2352 visiteurs (+ 10% par rapport à 2018). Cet évènement est très apprécié par les habitants de proximité dont 25% reviennent chaque année. Par ailleurs, la tranche d'âge majoritaire de nos visiteurs est toujours au-dessus de 45 ans.

Au programme des 5 conférences attirant un public d'une soixantaine de personnes chacune avec des conférenciers qualifiés :

- Comment remédier aux carences du sol par des moyens naturels?
- Les jardins d'hier comme jardins d'avenir
- Du jardin, à l'éco-quartier, en passant par la cité-jardin...
- Conception et Design du jardin en Permaculture
- Comment attirer les insectes auxiliaires au jardin?



Le Conseil Départemental contribue à son financement à hauteur de 2000 euros. Par ailleurs, il a financé une partie des affiches sucettes et mis à notre disposition des panneaux sucettes, situés sur le Département.

L'OTI Roussillon Conflent a réalisé, avec le service communication du groupement, tous les supports de communication de cette manifestation.

Les associations et entreprises suivantes ont contribué à son bon déroulement pour :

Les conférences

- CAUE Stéphane VALLIERE
- Historienne Michelle VALLIERE
- Permapat Patrice GORGOGNO
- AddicTerra Yannick LOPEZ
- Guanotbat George ESPEUT

La restauration :

- Association Saint Maurice
- Association Les catalans du Désert

Autres associations :

- Associ'action écoles d'Ille
- CAP 66
- Sydetom66

Accueil Presse sur le territoire :

- Tournage TF1 sur la pêche (production, confiture à l'ancienne,...) le 12 aout
- Orientation du magazine Terres Catalanes sur Ille (Orgues, Hospice, la ville, producteur maraicher)
- Journalistes Belges sur vins et gastronomie au Riberach le 26/09 (visite pt de vue Força Réal, Domaine Força Réal, cave hôtel restaurant Riberach)
- Tournage TF1 aux ORGUES le 6/12

PERSPECTIVES 2020

- Animation : 19^{ème} édition Art des jardins sur le thème du «génie végétal»,
- Site web : traduction en anglais, poursuite du développement
- Renouveler le projet des sets de tables promotionnels

LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

DANS CETTE SECTION :

- La Destination Canigou
- Les projets en cours
- Présence dans les réseaux touristiques

Rappel de notre stratégie de développement touristique selon 2 grands axes :

1. Faire connaître le territoire (se doter d'outils de communication efficaces)
2. Construire une offre touristique pertinente avec les professionnels

La Destination Canigó :

En 2018, la signature d'un contrat cadre Grand Site Occitanie Canigó-Pays Catalan scelle le partenariat entre le Syndicat Mixte Canigou Grand Site, et les communautés de communes Conflent Canigou, Haut Vallespir et Roussillon Conflent, pour la construction de la destination Canigó.

Poursuite des travaux engagés en 2019 :

- Signature du groupement de commande comportant trois conventions relatives à la réalisation du portail web de la destination, du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) ainsi que le portage partagé d'un poste de coordonnateur numérique.
- Démarrage de l'audit SADI de l'OTI avec un consultant dont l'objectif est d'harmoniser la manière d'accueillir et d'informer les visiteurs sur l'ensemble de la destination (les premières réunions ont eu lieu les 5 et 6 décembre 2019).
- Finalisation de la réalisation du projet européen de mise en œuvre de l'éco-itinéraire itinérant des Balcons Nord du Canigou de 68 kms allant de Prades à Millas en huit étapes. Près de 30 kms sont sur le territoire de Roussillon Conflent passant par Montalba le Château, Bélesta, le Força Réal et Millas. Des communes du territoire travaillent à la réalisation de 4 boucles de randonnée, connectées à l'itinéraire principal (échéance 2020). Par ailleurs, l'OTI a initié une démarche pour créer un séjour de 3J/2N pour commercialiser l'itinéraire en Roussillon Conflent.

Présence dans les réseaux touristiques

- Participation à la bourse d'échanges de documentation touristique du 10/04 à Saint Cyprien
- Représentation du territoire dans les différentes instances des réseaux du tourisme :
 - . Comité de destination du Grand Site Occitanie - SMCGS
 - . Agence de Développement Touristique –instance département 66
 - . RESOT66 - réseau des Offices de tourisme du département – (ex UDOTSI)
 - . Comité Régional du Tourisme
 - . Réseau départemental Geotrek – valorisation des sentiers de randonnées

PERSPECTIVES 2020

- Poursuite des travaux sur le développement touristique de la destination Canigou, notamment la finalisation de l'audit SADI, la création du portail web marchand,
- Participation à la structuration des offres APN, notamment élaboration d'une stratégie vélo

L'OTI AU SERVICE DES SOCIO PROFESSIONNELS

DANS CETTE SECTION :

- La coordination d'acteurs locaux
- L'information des hébergeurs de location saisonnière

La coordination d'acteurs locaux

- Mise en place de 3 groupes de travail entre des élus et des professionnels locaux pour fédérer les acteurs du tourisme du territoire :

1. Réseau des personnes en charge de l'animation dans les communes pour établir un agenda commun des manifestations :

Objectif : Constituer un réseau des acteurs de l'animation des communes du territoire pour réaliser des outils dynamiques communs

Résultat : Elaborer un agenda commun pour l'été sur l'ensemble du territoire diffusé sur la base départementale Tourinsoft et sur un set de table promotionnel

2. Atelier de mise en avant du terroir – travail sur l'agrotourisme

Objectif : Proposer des solutions pour faire la promotion du terroir auprès des visiteurs.

Résultat : Coordination d'animations touristiques en partenariat entre l'office de tourisme, les communes, les associations et les producteurs de terroir au travers de **6 évènements (les passejades)**, s'appuyant sur des marchés existants, pour mettre en avant nos villages, leurs savoir-faire et le patrimoine local.

3. Atelier pour accompagner les communes au développement des sentiers de randonnée à pied ou à vélo avec le soutien et l'expertise de l'entreprise illoise Caminade

Objectif : Sensibiliser et informer les élus et définir une stratégie de développement de sentiers de randonnée dans le cadre du slow tourisme.

Résultat : réunions d'information en partenariat avec le Conseil Départemental, création d'un modèle de convention proposé à la validation des élus, création de lien avec le contrat de partenariat de la destination Canigou (éco-itinéraire Balcon Nord par exemple)

- Participation au projet des Balcons Nord du Canigou

Le Syndicat mixte Canigou grand site a réalisé avec les communes, un éco-itinéraire « Balcons Nord du Canigó » de 68 kms entre Millas et Prades, jalonné de belvédères proposant des vues panoramiques sur le Canigou (en Roussillon Conflent : au Dolmen Moli de vent à Bélesta, Coll del Bou à Força Réal et près de Notre Dame de l'Assomption à Montalba le Château.

9 boucles sont connectées à cet itinéraire principal : 4 en Roussillon Conflent et 5 en Conflent Canigó.

L'OTI a identifié l'ensemble des acteurs (hébergeurs, restaurants, producteurs terroir, activités,... situés à proximité des Balcons Nord en vue de favoriser des retombées économiques sur le territoire.

L'OTI coordonne les échanges entre une agence réceptive et des acteurs intéressés par la création d'un séjour de randonnée épicurienne de 2N/3J en pension complète, sans voiture et sans bagage sur la boucle Ille sur Tet/ Néfiach/ Caladroy/ Bélesta/ Ille sur Tet.

L'information des hébergeurs de locations saisonnières sur :

- La taxe de séjour : mise à jour du guide pratique sur la taxe de séjour suites évolution de la réglementation
- Le classement en étoile et les labels des meublés touristiques : visites d'hébergement, sensibilisation à la montée en gamme.

PERSPECTIVES 2020

- Actualisation de la liste des acteurs locaux en charge de l'animation communale
- Réflexion sur des solutions en faveur de la promotion du terroir
- Coordination des acteurs favorables à la commercialisation d'un pack séjour Balcon Nord
- Création d'un espace pro sur le site internet
- Réflexion sur l'amélioration de la collecte et du reversement de la taxe de séjour par les hébergeurs

LA GESTION FINANCIERE

DANS CETTE SECTION :

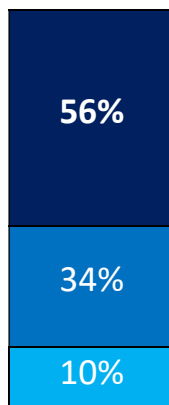
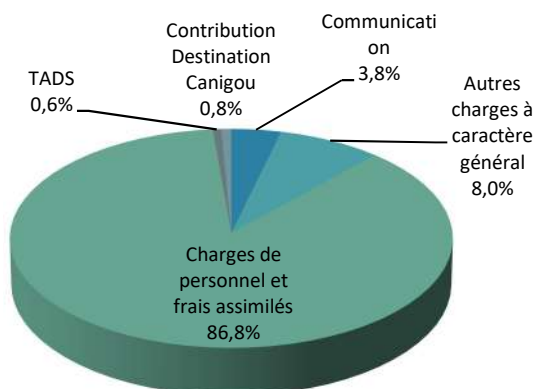
- Les dépenses de fonctionnement
- Les recettes de fonctionnement
- Les investissements

L'OTI Roussillon Conflent est un service public administratif à autonomie financière.

Les dépenses de fonctionnement

183392,98€ de dépenses globales de fonctionnement

49% des dépenses de personnels sont affectées à la rémunération principale des titulaires et 10% à celle des non titulaires. Leur temps de travail se répartit comme suit :



Gestion administrative de l'OTI :

Mise à jour de la base de données départementale Tourinsoft, des statistiques de fréquentation, de la documentation touristique, participation aux réunions des réseaux départementaux et régionaux, gestion administrative de la taxe de séjour, des conseils d'exploitation...

Au service des socio professionnels : information touristique et réglementaire, mise en relation avec des prospects, des partenaires, coordination de projets de développement touristiques, promotion et E-tourisme...

Accueil et information

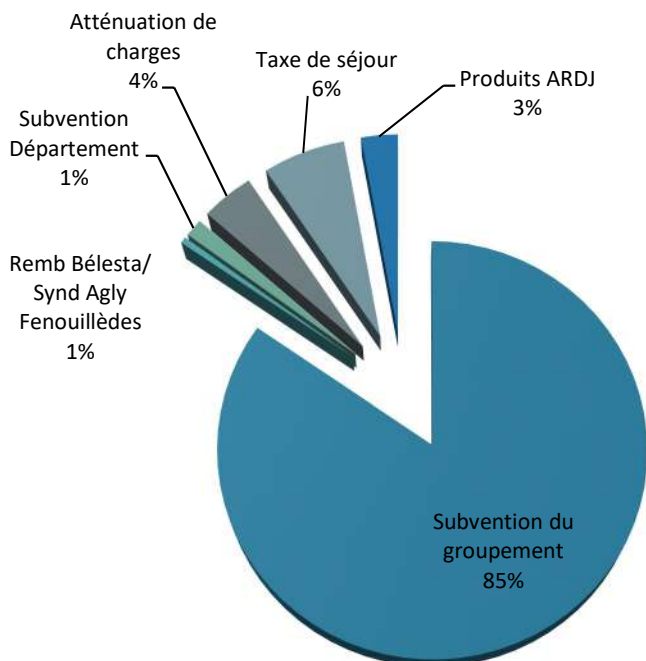
Destination Canigou : mutualisation du diagnostic SADI.

Les recettes de fonctionnement

211 561,56€ de recettes globales de fonctionnement.

Du fait de l'obligation de reverser le produit de la collecte de la taxe de séjour au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, c'est début 2019 que Roussillon Conflent a perçu le versement des 13682€ collectés en 2018.

Cette somme a contribué en partie à la création du site internet de l'OTI, réalisé par la société perpignanaise Hybride Conseil.



Les investissements

29684,50€ de dépenses globales d'investissement

Immobilisations incorporelles : Logo, charte graphique, site web et réseaux sociaux OTI

Immobilisations corporelles : 1 tablette numérique et clé 4G, 3 oriflammes, prestation photo sur 1 an pour améliorer la promotion hors les murs et sur le web. Boucle auditive pour le BIT de Rodés.

NOUVEAU SITE WEB !!

www.tourisme-roussillon-confient.fr



ROUSSILLON
CONFLENT
Tourisme

Et retrouvez-nous sur les réseaux sociaux



@Tourisme.Roussillon.Conflent



@tourisme_roussillon_confient



Office de tourisme Roussillon Conflent