



Commission Tourisme du Pays Carcassonnais
Réunion du Mercredi 17 Mars 2010 à la Mairie de Carcassonne.

PRESENTS :

- Madame Sigrid WEINRICH / OT Cabardès au Canal du Midi
- Madame Anick DOUCET / Agence Sud France
- Madame Céline PAULY / Responsable OT Piège et Lauragais
- Monsieur Daniel FOUSSAT / ATAC VTT
- Madame Mireille REBOLA / Atelier d'écriture « Au tour des mots »
- Monsieur André DURAND / Rapporteur Commission Tourisme
- Monsieur BOISSON LE BOZEC / Maison sans Frontière
- Madame Magali LACUVE / Camping « Le Moulin de St Anne »
- Monsieur Jean-Paul SAHUN / Cave « La Malepère » Arzens
- Monsieur Martin CAU / Citoyen
- Monsieur Robert PECCOLO / Chambre d'hôtes « La Marbrerie » à Caunes Minervois
- Monsieur GLORIEUX / Chambre d'hôtes « La Rougeanne »
- Madame Jeanne ETORE / Montolieu Village du Livre
- Madame Séverine CASTAGNET / CCI Carcassonne
- Monsieur Gabriel SICRE/ ADL CDC Cabardès Montagne Noire
- Madame Dominique LORENDEAUX / Adjointe Marie Montréal
- Madame Monsieur Christelle GALLO / HERTZ
- Monsieur Patrick BASTIDE / Chef de Projet
- Monsieur Dorian MATEOS / CDT Aude Pays Cathare
- Madame Aurélie CHALMIN / Fédération des Vignerons Indépendants
- Madame Chantal BRUN / Promenade Bateau « LOU GABARET »
- Monsieur Jean-Pierre MONIE / Gîtes de France
- Madame Hélène LAFFONT/ Point Infos Tourisme Montréal
- Madame Marie CROUZET/ OT Carcassonne
- Madame Sarahi SEGUY/ OT Carcassonne
- Madame Evelyne ROBERT / Atelier du Livre
- Madame Isabelle GONZALVO / AFPA Tourisme
- Monsieur Georges TARABBIA / Meublé de Tourisme
- Madame Bénédicte RAYBAUD / CDC Minervois Cabardès
- Monsieur Damien BRESSON / CDC Piémont d'Alaric
- Madame Rose-Marie BARTHEZ / CDC Cabardès Montagne Noire
- Madame Muriel BASTIE / OT Carcassonne
- Monsieur Jean-Pierre LAURET / Le Gouffre de Cabrespine
- Monsieur Jean-Jacques COURTIAL / Fédération Départementale de la Randonnée pédestre
- Monsieur Joël BODIGUEL / Chambres d'hôtes « Au Domaine Adoré »
- Madame Valérie LAFON/Pays Carcassonnais
- Madame Céline MARAIRE/Pays Carcassonnais

EXCUSES :

- Monsieur Stéphane Roux / Syndicat du Cru Minervois
- Madame Marie Antoinette BIEL / OT Trébes
- Monsieur Louis GODARD / VNF
- Madame Elisabeth CAVERIVIERE / « Domaine de La Lause »
- Monsieur Didier ASTRE / Eaurizon
- Madame Sandra COSTE / Restaurant « Chez Fred »
- Madame Laure COWEN / « La Forge » de Montolieu

- Monsieur Julien MOUSSET/CDC du Haut Cabardès
- Madame Olivier / UDOTSI Carcassonne
- Monsieur Bernard BREIL / Mairie de Montréal
- Monsieur Marc TRINQUELLE / Camping « Au Bout du Monde »
- Monsieur Michel CANO/Chambre d'Agriculture

Ordre du jour :

1. Entrée de la CAC dans le Pays Carcassonnais et de l'OT de Carcassonne dans notre démarche Pays Touristique
2. Structuration du Pays Carcassonnais en Pays Touristique
3. Formation portée par le Pays et la FRPAT auprès des OTSI et Agents de développement du Territoire :
 - Inventaire Touristique : Classeur Thématique
 - Produits Bons Plans Week End
4. Budget Tourisme
- 5.** Questions diverses

1 : Entrée de la CAC dans le Pays Carcassonnais et de l'OT de Carcassonne dans notre démarche Pays Touristique :

Rappel des changements au sein du Pays Carcassonnais :

- 01 Janvier 2010 : L'office de tourisme de Carcassonne rejoint le plan de formation dans la démarche Pays Touristique.
- 27 février 2010 : La Communauté d'Agglomération du Carcassonnais adhère au Pays Carcassonnais.

2. Structuration du Pays Carcassonnais en Pays Touristique :

Le cabinet d'avocats DELSOL est chargé de travailler sur la transformation juridique du Pays Carcassonnais en Pays touristique. Il communiquera son plan d'action d'ici 1 mois et demi auprès des différents élus afin de leur présenter les différentes structurations possibles.

« Le Pays Carcassonnais » se changera en « Pays de Carcassonne, Terre de Séjours », notamment pour un meilleur référencement sur Internet.

A ce jour, nous recensons 22 Pays touristiques sur le Languedoc Roussillon.

3. Formation portée par le Pays et la FRPAT auprès des OTSI et Agents de développement du Territoire :

Depuis 2009, pour une durée de 3 ans, une formation portée par le Pays et la FRPAT auprès des OTSI et Agents de développement du territoire a pour but de réaliser plusieurs actions :

(Un bilan de l'année passée est distribué aux membres de la commission)

Inventaire Touristique : Il se présentera sous la forme de quatre classeurs thématiques :

- Patrimoine Historique, Industriel et Religieux
- Patrimoine Naturel
- Culture et Traditions
- Terroirs et Gastronomie

Chaque classeur sera composé d'une fiche de présentation générale, d'un listing complet de chaque prestataire se rapportant à cette thématique ainsi que d'une fiche technique par prestataire (qui correspond à la fiche SITI). Il est prévu de les distribuer en premier dans les OTSI/ CDC du territoire, et pourquoi pas, par la suite, les confier à des endroits stratégiques comme les loueurs de voiture, prestataires...etc.

(un classeur à titre d'exemple est donné à l'assistance).

Rappelons que ce travail est lourd, loin d'être fini et qu'il demandera plusieurs réunions de Comité Technique (OTSI, Agents de Développement).

Questions posées :

Comment seront gérées les mises à jour ?

Réponse Valérie Lafon :

- par SITI.
- par envoi de PDF contenant les modifications à placer directement dans le classeur.

Pourra-t-on le trouver sur Internet ?

Réponse Valérie Lafon :

- Pourquoi pas ? bonne idée, à retenir.

Vous n'avez pas peur qu'au fil du temps ces classeurs se retrouvent au fond des placards ?

Réponse Valérie Lafon :

- Il s'agit d'un support de travail indispensable et il revient à chacun d'en faire la formation auprès de ses collaborateurs et assistants pour que justement, cela n'arrive pas.

Y aura-t-il une fiche de présentation par prestataires ?

Réponse Valérie Lafon :

- Oui, cela correspond à la fiche SITI avec les informations courantes : Activité, Horaires, Jours d'ouverture, points forts, points faibles...etc..

Il est à rappeler qu'un prestataire qui ne donnerait pas entière satisfaction (respect des jours et horaires d'ouverture, accueil négligé...) serait visité par l'OTSI afin de mesurer la pertinence de l'avoir dans notre référencement.

"Bons Plans Week End":

Depuis 5 ans, un énorme travail de valorisation du territoire s'est mis en place, notamment par la création de différents supports comme le « Guide des 7 Circuits pour découvrir le Pays de Carcassonne » ou les différents Topos Guides présentés par chaque OTSI/ CDC.

L'heure est à Internet et aux courts séjours, que ce soit en couple ou en famille, d'où la création de Bons Plans Week End thématiques en Pays de Carcassonne.

Ces Bons Plans (Randonnée, Patrimoine, Famille, Gastronomie, Œnologie...) au nombre de 6 pour le moment et mis sur le marché de façon progressive dès le mois d'avril 2010, ont fait l'unanimité au sein des membres de la commission.

Les différents Flyers réalisés par l'Agence de Communication Minelseb ont été également approuvés.

Nous avons à nos côtés Madame Anick Doucet, coordinatrice des Bons Plan Week End au sein de l'agence de voyages « Sud France ».

Elle nous a présenté son site Internet à travers un Bon Plan « Vivez Saint Jacques de Compostelle en Pays de Carcassonne, Terre de Séjours »

Nous découvrons :

- La présentation générale du Produit, sa composition, ses points forts, ses conditions de vente...etc.
- L'affichage de la marque blanche sur le site visité. (Lorsque le client effectue une réservation du week end sur un site partenaire, il est automatiquement basculé sur la réservation SudFrance.fr sans pour autant perdre la page du site de départ.)
- Le lien vers d'autres sites, qu'ils soient privés ou institutionnels.

Madame Anick Doucet rappelle aux différents membres que l'agence n'est pas intervenue dans le choix des prestataires mais qu'elle n'est là que pour la mise en marché des produits.

Aucun prestataire ne pourra rentrer dans un Bon Plan Week End en Pays de Carcassonne par le biais de l'agence SudFrance sans passer par le comité technique du Pays Carcassonnais.

Avis « SudFrance » :

Il ne faut pas mettre autant d'information sur le site internet, car le client potentiel peut alors se fabriquer son propre séjour.

Rappel de Valérie Lafon sur la finalité des ces produits :

- **Se faire voir et être présent sur la toile** : même si les touristes n'achètent pas le week end « clé en main », cela leur rappelle notre existence et leur montre notre force de propositions en terme de découvertes et d'activités.
- Donner envie aux touristes de venir chez nous et pour cela, « occuper le terrain médiatique ».
- Communiquer sur Internet à travers des propositions de séjours (originaux, inédits, thématiques...)

Questions posées :

Sur un séjour comme cela, quels sont les prestataires qui gagnent de l'argent ?

Réponse Valérie Lafon :

- Tous les prestataires qui sont indiqués sur le flyer et qui ont accepté de collaborer sur ce produit.
- Il faut s'avoir qu'ils s'engagent à reverser une commission de 20% maximum à l'agence « SudFrance » dès que le produit est vendu, ce qui signifie qu'ils bénéficient de publicité gratuite le reste du temps. Cependant, tout prestataire n'accepte pas de reverser une commission, ce qui a automatiquement contribué à la sélection des participants sur ces produits-là.

Comment allez-vous gérer la disponibilité du prestataire par rapport à la demande ?

Réponse Sud France :

Dans un premier lieu, il faut savoir que les dates apparaissent sur le site de réservation, et que nous travaillons sur la base du devis.

Pour simplifier, voilà comment cela se déroule :

- Le client fait une réservation sur le site.
- Nous contactons tous les prestataires pour voir leurs disponibilités.
- Nous rappelons et validons avec eux les conditions du séjour.
- Nous renvoyons un contrat au client potentiel pour validation.
- Enfin, après validation, nous renvoyons une confirmation aux prestataires.

Nous sommes dans un délai de réaction **J + 1Jour**.

Un prestataire peut-il se rajouter en cours de marche ?

Réponse Valérie Lafon :

Pour l'instant non, car arriver à ce résultat, demande beaucoup de réflexion, d'échanges entre techniciens, de réunions sans compter que **chaque produit a été testé sur le terrain afin de garantir à l'agence une qualité irréprochable, sans compter le plan de communication à mettre en place en face de chaque produit.**
Important : notre formateur marketing nous a dit qu'il fallait attendre **2 ans** pour voir si le produit était rentable ou pas.

Cependant, nous continuerons ces séjours tout au long de l'année, selon la charge de travail de chacun (ce qui détermine aussi sa disponibilité à participer au Comité technique) et selon la charge de travail du Comité technique (par exemple, dès le mois de mai, le comité devra travailler sur le futur Topoguide du Pays de Carcassonne).

Toutes les visites dans les sites communaux ou municipaux sont-elles garanties ? dans le cas d'un minimum de touristes ?

Réponse Valérie Lafon :

Si on prend le cas d'Aragon, ce projet est passé en conseil municipal et a été validé par l'ensemble des élus.

Que faire si un prestataire se désiste au dernier moment ?

Réponse Valérie Lafon :

Le risque 0 n'existe pas, nous avons une liste de prestataires, si jamais l'un d'entre eux se désiste, nous le remplaçons par un autre. De même s'il ne respecte pas les engagements prévus.

Réponse Sud France :

C'est pour cela que nous agissons sous forme de devis avec l'accord des prestataires et que la confirmation s'effectue dans un délai de 24 heures.

Est-ce que le système de réservation en ligne n'est pas trop lourd ?

Réponse Sud France :

Nous utilisons la marque Blanche avec un relais direct sur notre site de réservation.

Ce système consiste à ouvrir une fenêtre sur la page du site que vous êtes en train de regarder sans pour autant vous projeter vers une autre page. Dès que vous avez fini, vous revenez sur votre page de départ.

Peut-on faire un achat de dernière minute sur le site ?

Réponse Sud France :

Il ne faut pas oublier que nous devons avoir l'aval de tous les prestataires avant de confirmer le séjour, donc quand nous parlons de dernière minute, nous parlons de : **J-24H**.

Rappelons que la loi donne 7 jours de rétractation pour le client quelque soit le séjour.

On peut très bien indiquer en ligne qu'à partir d'un certain délai avant le départ, la réservation se fait uniquement par téléphone.

Pourquoi devant le prix on trouve « sur la base de..... ?

Réponse Valérie Lafon :

A cause des options, du nombre de personnes, du choix de l'hébergement (dortoir, chambre d'Hôte, hôtel, classement de l'hébergement choisi...)

Est-ce qu'un prix de groupe est envisagé si le cas se présentait ?

Réponse Valérie Lafon :

Pour l'instant, ce n'est pas prévu et si cela se présentait, l'agence de voyages est apte à répondre à toute demande spécifique.

Combien de temps faut-il pour mettre un produit en place ?

Réponse Valérie Lafon :

Cela dépend qui le fait, si une seule personne travaille dessus, cela ira vite avec cependant beaucoup d'imperfections et peu de contrôle sur la qualité du produit (pas de confrontations d'avis sur la prestation par exemple) mais à partir du moment où vous collaborez avec d'autres personnes, cela prendra plus de temps mais assurera une meilleure qualité au produit.

Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que pendant que nous travaillons sur les séjours, nous ne travaillons pas sur le reste.

Enfin, ce comité technique d'une quinzaine de personnes travaille sur ce projet-là depuis septembre 2009 tout en élaborant l'inventaire touristique.

Suite à cette question posée par la Chambre de Commerce, Valérie Lafon fait une petite parenthèse :

Cela serait dommage (suite à l'arrivée des Bons plans Week end en Pays de Carcassonne) que surgissent de partout des Bons Plans Week End similaires à ceux du Pays Carcassonnais (cela doit nous rappeler qu'à la suite de la parution du Guide des 7 circuits en Pays de Carcassonne, plusieurs documents avec le nom « circuits » avaient vus le jour...ce qui avait créé une confusion auprès des touristes et donc, un risque important de les perdre).

Par contre, créer des produits différents, en concertation avec les différents territoires et institutions, cela permettrait de faire parler du territoire Audois et d'avoir des produits complémentaires.

Est-ce qu'à terme on pourrait trouver les produits sur DVD ?

Réponse Valérie Lafon :

Oui, pourquoi pas ? tout est envisageable : reste à mettre en face les moyens humains et financiers.

4. Budget Tourisme :

Le budget 2010 est distribué aux membres de la commission.

Il en est ressorti :

En ce qui concerne la commercialisation des produits Bons Plans Week End :

- Aucune remarque n'a été formulée.

En ce qui concerne la participation sollicitée par le CDT Aude Pays Cathare :

- Magazine Aude Pays Cathare : Pourquoi une telle inflation ? la commission valide mais pour un montant de 1500 euros la page.
- Le magazine Aude pleine Nature
- Le magazine Famille / Enfant
- Roc d'Azur Fréjus Salon Randonnée VTT

} NON (utiliser cette somme pour promo Internet)

Pour la participation financière du Pays au salon Roc d'Azur, il nous est impossible de favoriser un prestataire plus que l'autre, d'où notre avis négatif sur cette demande.

Rappel de Monsieur André Durand, (Trésorier du Pays Carcassonnais) sur le déroulement des finances du Pays :

Le département donne des subventions au Pays Carcassonnais qui à son tour, subventionne le CDT.

5. Question diverses :

Rappel de l'importance à assister aux Assises régionales du Tourisme qui se déroule depuis 3 ans à Montpellier à la fin du mois de janvier : la qualité des intervenants et l'importance des sujets traités en toute objectivité en fait une réunion annuelle incontournable pour pouvoir progresser dans nos activités touristiques.

Rappel de la journée séminaire du vendredi 26 Mars 2010 : les Transformations du Paysage.

Fin du compte rendu
Elaboré par V. Lafon et C. Maraire
Validé par André DURAND