



Structuration Touristique du Pays Carcassonnais

Comité de Pilotage du Lundi 17 février 2014 à 17h30

(Salle Gaston Bonheur, Mairie de Carcassonne)

Liste de présents :

Madame BIEL - Office de tourisme de Trèbes
Madame CALLEY – Agence de voyage SudFrance.fr
Madame CHANTRELLE – Centre des Monuments Nationaux Cité de Carcassonne
Madame COLIN – Château de Lastours
Madame FERRIOL – FNASSEM
Madame LACUVE – Camping « Le Moulin de Ste Anne »
Madame LAFON - Pays Carcassonnais
Madame MARAIRE - Pays Carcassonnais
Madame RIVEL- Pays Carcassonnais
Madame ROGER – Château de Lastours
Madame RUDNIK-GILS - Mairie de Carcassonne
Madame SEGUY – Association « Art de Vivre en Alaric »
Madame WEINRICH – OTI du Cabardès au Canal du Midi
Monsieur BRAIL – Mairie de Lastours
Monsieur CARBONNEAU - Association « Art de Vivre en Alaric »
Monsieur COSTE – Carcassonne Agglo
Monsieur CROUZET – Mairie de Carcassonne
Monsieur DURAND – Pays Carcassonnais
Monsieur FOUSSAT - ATAC VTT
Monsieur GARINO – Mairie de Carcassonne
Monsieur PECHADRE – Les Cabanes dans les Arbres
Monsieur RAGGINI – Préfecture de Carcassonne
Monsieur RIVIERE - Association Pierre Sèche Aragon
Monsieur YVON - Pays Carcassonnais
Monsieur PERROY- Cabinet Emotio Tourisme
Monsieur DUPOUY – Cabinet Emotio Tourisme

Excusés

Madame BASTIE - OT de Carcassonne
Madame BRUNET - Association « Art de Vivre en Alaric »
Monsieur PEREZ - Mairie de Carcassonne
Monsieur BANQUET – Carcassonne Agglo
Madame SUBRA – Editions du Cabardès

Ordre du Jour :

- 1/ Présentation du Cabinet EMOTIO Tourisme
- 2/ Présentation de la démarche et de son calendrier

Madame la Présidente ouvre la séance en rappelant l'ordre du jour et laisse la parole au Cabinet Emotio pour la présentation de la structure et le déroulé de l'étude (voir document ci-joint).

Monsieur Perroy rappelle que de nombreux territoires sont en cours de structuration touristique et qu'à ce jour, 1000 offices de tourisme français sur les 3700 existants ont déjà disparu, avec une accélération encore plus importante dans les Pays anglo-saxons, ceci étant lié à la place prépondérante du numérique.

Aussi, plusieurs questions se posent : quelle est la place d'un office de tourisme public dans ce contexte, contexte où Carcassonne a une image mondiale ? Quelles sont vos attentes par rapport à cette structuration ? Quels en sont les plus gros enjeux pour vous ?

La parole est laissée aux participants.

Monsieur Rivière : Aragon est une petite commune mais avec plein d'attraits touristiques (musée, vieux village, église remarquable...) mais bien que près de Carcassonne, nous avons l'impression d'être « le parent pauvre » et être représenté dans une structure plus importante et au nom prestigieux de Carcassonne serait une réelle opportunité pour nous.

Monsieur Péchadre : le 1^{er} Office de tourisme de l'Aude, c'est Internet puisque que le 1^{er} produit vendu est le tourisme ! L'office de tourisme, en tant que « lieu » doit avoir un rôle de coordination et de cohésion plus qu'un rôle informatif. Il est important de travailler à la construction d'un outil central s'appuyant sur Carcassonne comme porte d'entrée. Mais au-delà de cette entrée centrale, cet outil devra d'abord contribuer par un travail d'animation à faire que l'offre prescrive l'offre, via un renvoi mutuel des clientèles, un travail en réseau.

Monsieur Brail : Avec la création du Pays Cathare, nous pensions que Carcassonne serait la porte d'entrée et il faut reconnaître que cela n'a pas été le cas : les 2 millions de visiteurs de la Cité de Carcassonne ne viennent pas sur l'arrière-pays. Carcassonne pose un problème car on nous empêche de nous en servir comme il le faudrait : comme une porte d'entrée et un point fort d'attractivité pour tout le territoire !

De plus, il n'y a aucune coordination entre les structures existantes, ce qui peut expliquer que, de guerre lasse, une association privée a décidé de prendre un lieu dans la cité médiévale afin de se promouvoir directement et d'être enfin visible auprès des visiteurs de la Cité.

Certes, les châteaux de Lastours n'ont pas trop à se plaindre avec leurs 43 000 visiteurs mais il faut rappeler que les études lors de la création du Pays Cathare nous en prévoyaient 90 000 ! Il est impératif que cette étude serve enfin à quelque chose de concret et de performant car c'est de l'argent public dont il s'agit. Nous avons besoin de développer un tourisme à l'année, de renforcer les liens entre Carcassonne et le rural et d'améliorer notre image d'accueil, notamment sur la Cité. Il en va de la survie de la manne touristique de notre territoire et du maintien des emplois avec un personnel à qui on demande sans cesse de faire des efforts sans qu'il y ait jamais un espoir quelconque de stabilité et de croissance durable.

Maintenant, le problème avec le numérique, c'est que tous les territoires ne sont pas suffisamment couverts par le réseau (c'est le cas de Lastours ou de Brousses) et qu'il faudra tenir compte de ce paramètre.

A cela, il faut rajouter le manque de communication entre toutes les structures, de l'ADT au petit Office du tourisme et des OTSI qui sont mal implantés sur le territoire et qui coûtent aussi de l'argent public, il y a donc urgence à rationaliser tout cela.

Madame Weinrich : Nous sommes un petit office de tourisme et nous ne sommes que 2 salariés pour mener tout de front : accueil, éditions, site Internet... Pour notre part, nous n'avons pas enregistré de baisse de fréquentation au niveau de l'accueil. Pour ce qui est de la structuration, depuis 2011, grâce au Pays, nous avons appris à travailler tous ensemble autour de projets concrets (manifestations, éditions...) et nous avons pu apprécier l'économie d'échelle et la richesse de travailler tous ensemble. Aussi, pour nous, cette transformation est une véritable évolution positive.

Pour autant, la construction d'une seule et même structure autour de la marque Carcassonne peut aussi générer des craintes à notre échelle, car si nous disparaissions en tant que structure OTSI, nous craignons une perte de visibilité depuis la Cité et donc moins de redirection des flux touristiques vers notre territoire.

Madame Biel : Internet est très important mais l'accueil l'est tout autant, surtout sur la qualité de l'accueil et nos visiteurs prennent le temps de nous le signifier sur notre livre d'or. Si nous sommes favorables à la structuration, il nous reste quand même la peur que cette structure ne travaille plus que pour Carcassonne dans la grande majorité de son temps.

Madame Lacuve : Je dirige le camping de Villegly et si les gens nous trouvent facilement, c'est grâce à Internet car nous sommes répertoriés dans les « Campings de Carcassonne ». De même, le fait que les gens voient la Cité depuis les voies d'accès (train ou autoroute), font qu'à un moment donné, ces derniers ont envie de s'arrêter. Carcassonne ne fait pas d'ombre, il faut juste utiliser le plus possible ce nom si connu de tous et mettre la pression sur l'office de tourisme de Carcassonne pour qu'ils représentent l'offre la plus complète de son territoire.

Si vous regardez le nouveau site Internet de l'OT, vous verrez que dans la rubrique « Campings », il est juste indiqué le camping de Carcassonne, ce qui donne une image restreinte de l'offre carcassonnaise.

Enfin, un Office de tourisme ne doit pas être « perdu » dans une rue quelconque mais à un endroit stratégique, au plus près des flux touristiques !

Enfin, un OT de cette taille se doit d'avoir des animateurs numériques d'envergure afin d'être très actifs et très pertinents sur les réseaux sociaux.

François Perroy, présent lors de la réalisation du SLOT, s'étonne de retrouver les mêmes problématiques qu'en 2007 et souhaite connaître les barrières au développement touristique de ce territoire.

Monsieur Brail : c'est un problème politique : la ville de Carcassonne a été à droite pendant 25 ans dans un département de gauche et bien que la ville soit de la même couleur politique que le reste du département depuis 4 ans, rien n'a changé !

Monsieur Coste : la bascule politique de la ville est récente, ville qui a de gros problèmes financiers et il a donc fallu prioriser les urgences. Il faut donner une centralité à la compétence Tourisme, qui est, à ce jour, éclatée sur tous les territoires, ce qui ne permet pas de porter une stratégie touristique dynamique et cohérente. Il faut rassembler afin de donner une homogénéité.

Monsieur Garino : A cette époque là, le tourisme était secondaire, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui, il faut oublier les griefs et aller de l'avant.

Monsieur Péchadre : Il est illusoire de croire que les 2 millions de touristes viendront sur le Pays car ce sont des touristes qui ont organisé leur voyage avec une visite de la Cité et rien d'autres : d'où l'importance pour le Pays d'être sur le Net afin que les touristes puissent intégrer le Pays dans leur séjour.

Monsieur Coste : 46% des touristes restent plusieurs nuits sur le territoire, ce qui est déjà beaucoup même s'il reste encore tout à faire pour que les 54% restent eux aussi plusieurs jours. Il ne faut pas opposer l'urbain au rural, ce n'est pas constructif. Carcassonne est une formidable locomotive. Quant à la création d'un accueil touristique à l'entrée de la Cité, ce n'est pas si simple car il faut l'accord de tous les partenaires présents dans ce site classé.

Madame Chantrelle : Nous accueillons 517 000 visiteurs, soit seulement 25% des touristes passant à la Cité. L'Office de Tourisme de Carcassonne fait la promotion de la Cité et de ses propres prestations. Nous avançons depuis quelques mois sur certains projets avec l'Office comme celui de l'accueil provisoire à l'entrée de la Cité (dans le cadre de l'Opération Grand Site). Cet accueil « provisoire », réalisé conjointement par nos deux structures, va profiter aussi à l'arrière pays.

Madame Biel : Centralité et Synergie, nous sommes donc tous d'accord ! La cité est primordiale mais il ne faut pas oublier l'importance du deuxième lieu classé au Patrimoine Mondial de l'Unesco qui draine, lui aussi, beaucoup de touristes : le Canal du Midi !

Monsieur Durand : je représente l'association des prestataires audois labellisés pour qui, ce regroupement est primordial. Mais nous pensons aussi que les prestataires touristiques doivent être des relais d'informations touristiques, ce qui est notre cas à la différence des prestataires dans la Cité, qui eux, ne sont pas en réseaux ! Montons des réseaux inter-régionaux, regroupons nous le plus possible pour que l'argent public soit optimisé !

Monsieur Foussat : personne ne parle du Tourisme vert ! Notre territoire est pourtant très riche et grâce à lui, nous pouvons développer notre propre tourisme d'activités pleine nature !

Monsieur Perroy : C'est ce que disait le SLOT en 2007 ! Mais ce qui est important à ce jour et qui est l'objet de cette réunion, c'est la centralité et ce qu'il nous faut savoir à l'instant même, c'est si vous avez les moyens de porter cette centralité ? Et vous avez parlé de l'OGS, où en êtes- vous par rapport à cette démarche ?

Monsieur Raggini : Nous avons 2 sites classés au Patrimoine Mondial de l'Unesco, ce qui est très rare et le but est de créer un lien fort entre ces 2 axes et d'irriguer plus fortement le territoire. C'est de l'aménagement et cela nous permettra d'accéder à d'autres labels qui nous amèneront une autre renommée.

Monsieur Garino : il faut aussi renforcer le lien entre la Bastide et la Cité avec en priorité, l'accès à la gare SNCF puisqu'en 2015, grâce à la Région Languedoc Roussillon, le train sera à 1€ sur tout le territoire, ce qui devrait permettre l'accès à une autre clientèle touristique.

Monsieur Coste : nous avons une approche « gigogne » de la démarche : Ville, Agglomération, Département et Région ! Il ne faut pas oublier la gestion du Site de la Cité avec l'éloignement des voitures et un nouveau plan signalétique.

Monsieur Perroy : en résumé, il faut synthétiser vos ambitions communes à l'échelle de ce territoire pour un positionnement unique. Nous pouvons mettre en avant ces 3 axes :
-Développement des retombées économiques de ce territoire
-Développement des activités touristiques (autre que sur la Cité).
-Développement des moyens de transport pour aller visiter les autres sites.
Pouvons- nous faire un point sur la taxe de séjour ?

Madame Weinrich : La taxe de séjour est au réel depuis le 1^{er} janvier 2014 et est donc homogène sur tout le territoire de l'agglomération.

Monsieur Coste : Pour l'agglomération, c'est une compétence optionnelle qui se termine à la fin de 2014 d'où l'importance de la centralité !

1^{ère} option : c'est le Pays Carcassonnais qui porte cette structuration.

2^{ème} option : cela peut aussi être l'agglomération, sachant que nous portons un schéma de développement économique (il y a donc aussi le tourisme !), la responsabilité des transports et une étude sur la valorisation de l'Oenotourisme et des produits locaux.

La centralisation est donc primordiale.

Monsieur Rivière : La centralisation, oui mais bien pensée : sans monopole et avec un maillage fin entre « voisins » de territoire !

Monsieur Perroy remercie les acteurs présents pour leur contribution et leur fait part de leur retour vers eux à la mi avril afin de leur présenter plusieurs scénarii en tenant compte des avantages et des contraintes.

Fin de la séance