

Compte-rendu du CA du 1^{er} décembre

Présents :

Collège des élus : M. Schricke

Pouvoirs de Mme Badin, M. Barraud, Mme Fenoy, Mme Richoux, Excusé : M. Chassaing, M. Fabbri

Collège des associatifs : Mme Clo, M. Fayolle, Mme Mabilon, M. Magnat, Mme Marchand, Mme Xavier

Pouvoir de M. André

Collège des professionnels : M. Hernandez, M. Jolas, Mme Jolivet, M. Nemoz

Excusée : Mme Bracoud

= 16 présents et représentés ; quorum à 14 : le CA peut délibérer valablement.

Le Président souhaite la bienvenue aux nouveaux administrateurs élus lors de l'AG du 28 avril et dont c'est le premier Conseil d'Administration.

1- Chiffres et faits marquants de la saison 2009 –bilan partiel.

Fréquentation de l'accueil à fin sept : 3 727 personnes dont 1 495 château **soit + 21 %** / sept 08 > c'est l'augmentation sur les visites qui a tiré la fréquentation vers le haut
- décollage de la journée patrimoine pour les groupes : 6 journées groupes (y compris octobre)
- décollage des ateliers : 9 ateliers soit 14 classes (y compris nov.)

Jep : + 3400 personnes sur toutes les animations (3200 l'an dernier); un événement qui mobilise bien ; record au château avec 585 visiteurs

Rdv du patrimoine. : 844 personnes estimées (+ 200 pers./ l'an dernier)

Livrets découverte : 5400 ex tirés ; une grosse opération par la conception et diffusion, mobilisation et suivi, communication – journée de lancement- = beaucoup de travail pour l'OT
Retour : 217 coupons soit 4.45% de retours (contre 3.56% en 2008); Cette opération a trouvé son rythme de croisière dans sa forme mais ne décolle pas.

Les sites le vivent comme une opération très positive et souhaitent poursuivre et conserver la dynamique créée. Plusieurs conditions seraient nécessaires :

> élargir l'offre : Ile Platière, espace Eaux Vives, Musée des Mariniers, Festival Botanique

> choix d'une diffusion en boîte de flyers + utiliser le salon du Mahana.

> opération de lancement différente : une animation en mai sur la base de loisirs

> un budget à la hausse 2009 soit 5000 € au lieu de 4000 € budgété (3 526 € réalisé en 2009)

➔ accord favorable du CA

➔ M. Schricke signale que certaines communes diffusent leur bulletin elles-mêmes et qu'elles pourraient être mises à contribution pour la diffusion du flyer.

La campagne Rhône Pluriel : message et forme nouveaux pour le guide (20 000 ex), la carte (45 000 ex) et le site internet via le groupe de travail des offices du territoire = assure un rayonnement de notre information.

Le Papi : mise en service en juillet et à fin octobre on comptait une 20aine d'utilisateurs ; c'est un nouveau service en période de démarrage.

Démarche Qualité :

- c'est une démarche volontaire, un processus long de 18-24 mois avec formation et réunions

- en ligne de mire : la marque Qualité Tourisme, label national à partir d'un référentiel de 155 critères et 5 types d'engagement auprès :

- de la collectivité : inscription officielle de la démarche
- des socio- professionnels : communication et actions
- des institutionnels du tourisme : participation à la vie du réseau des OT
- des visiteurs : qualité des services
- internes : déf. de la politique et gestion du personnel (accent formation) avec mise en place d'outil de mesure de la satisfaction client.

- avantages : avoir des outils et méthodes de travail performants, mobilisateur, in fine obtenir une meilleure qualité de service pour augmenter la fréquentation

- le 1^{er} comité qualité de pilotage s'est réuni le 29 octobre. Le comité a souhaité communiquer au CA :

→ les remarques des clients qui pointent les manques : signalétique de l'OT , les horaires (OT mais surtout visites du site), les sentiers : demande de boucles de cyclo-tourisme, pour l'attelage, balisage harmonisé avec le Département.

→ ces remarques sur la signalétique sont partagées par les administrateurs et font écho à la réflexion qu'il y a eu lors de l'étude menée par la CCPR.

Le CA souhaite transmettre ces remarques à la CCPR pour information.

→ études de satisfaction :

Château : 93.75% de satisfaits et très satisfaits (68,75%) ; plus de 91 % recommanderait le site à un ami et plus de 52% voudraient revenir.

Ce qui intéressant c'est l'avis sur les points forts/points faibles, les pistes de travail tant pour la mairie (rénovation, restauration) que pour nous (en terme de politique de fidélisation et d'animation pour faire revenir)

Journée groupe : un essai bien transformé avec une majorité de très satisfaits et satisfaits pour l'accueil, les horaires, le rapport qual- prix, la durée, la prestation du guide

- les remarques clients
- le résultat des enquêtes de satisfaction menées sur les visites château et les journées groupe

- ce qu'il reste à faire :

- officialiser la démarche dans notre convention d'objectifs : lettre d'avril à la CCPR restée sans réponse et renvoyée pour information à M. Barraud pour le bureau.
- le CA souhaite transmettre cette information à la CCPR.
- rédiger le manuel qualité avec la politique voulue par le CA en affichant les objectifs qualité et actions 2010.

2- Projet de budget 2010

Contexte et avertissement :

la CCPR mène une étude pour définir une politique touristique pour le Pays Roussillonnais ; La CCPR précise qu'une feuille de route sera donnée à la Maison de Pays.

Nous sommes à ce jour dans l'impossibilité d'anticiper quoi que ce soit et de prévoir les actions nécessaires -

Par conséquent lorsque la feuille de route sera communiquée nous devons étudier :

- si nous avons les moyens nécessaires de la mettre en œuvre et à quelles conditions nous pourrions le faire
- si nous restons cohérents par rapport à nos actions et orientations (investissement de temps sur l'accueil des groupes ou ateliers scolaire, livret découverte, démarche qualité) et sur les choix stratégiques que cela impliquera.

Les actions :

Bilan 2009 ; reste à réaliser 15 800 € sur les crédits disponibles

- en 2009 : priorité au Papi & démarche qualité
- les projets restants à réaliser : le topoguide de découverte (retardé par le contexte incertain des sentiers ; la borne externe (pas abordée par R-Pluriel occupé par la campagne de communication Que faire demain)

Actions 2010 :

* **livrets découverte** pour un budget estimé à 5 000 €

* **projet de salon promotionnel** : 7-9 mars Mahana- salon touristique grand public dans l'espace thématique sur le patrimoine soit 3 500 € pour 6 m² + les frais d'animation - dégustation : budget estimé à 4000 € + frais d'imprimeur

attention : un salon est à prévoir sur 3 ans pour avoir un impact

→ les membres du CA acte l'intérêt de travailler sur la clientèle lyonnaise qui fréquente facilement le territoire (clientèle du téléski-nautique) perçu comme la banlieue lyonnaise.

→ il est important de faire connaître le Pays Roussillonnais qui souffre d'être confondu avec Roussillon en Vaucluse et parfois avec les montagnes de l'Isère. Il faudrait peut-être préciser le rattachement au Dauphiné ou à l'Isère Rhodanienne.

> inscription prévisionnelle d'un budget d'actions de **17 900 €** limité par le seuil max de subventions publiques de 150 000 € toutes subv. confondues (au dessus il faudrait prendre un commissaire aux comptes).

Fonctionnement 2010 :

Les dépenses :

* promotion : nécessaire pour communiquer ; nous gardons une marge de manœuvre pour des publicités supplémentaires

* guide 2010 en cours ; démarche qualité = version bilingue.

version avec de l'anglais soit + 8 pages et traduction

6 320€ TTC contre 5 960 € soit + 360€ avec tva à 5.5%

Nota : nous avons 4 professionnels de plus en 2010 (soit 54)

* un budget restau : il est nécessaire que le personnel puisse tester un ou deux restaurants par an ; cela entretient le relationnel par rapport aux adhérents.

* frais de poste : abandon contrat enlèvement courrier grâce la nouvelle machine à affranchir soit plus de 1000 € d'économies par an !

* **masse salariale :**

Rappel : il n'y a jamais eu d'augmentation de salaire votée en 12 ans ... mais uniquement les augmentations statutaires et les actualisations selon les accords de branche

A signaler pour 2010 : pas d'augmentation salariale car pas d'accord entre les syndicats: chacun fera comme il voudra !

rappel : une demande d'augmentation a été faite par Jean et Cyrille puis étendue à l'équipe – cf souhait d'égalité des élus. La demande adressée par courrier à la CCPR en avril n'a à ce jour pas reçu de réponse.

La proposition est d'augmenter les indices pour atteindre une position médiane par rapport à l'échelon supérieur

Ce qui représente une augmentation de 60 points d'indice pour Jean et Delphine soit + 73€ brut pour Jean av. ancienn. et une augmentation de 156 points pour Cyrille (le milieu étant exactement à + 178pts) soit + 152 € bruts avec ancienn.

La projection de la masse budgétaire totale donne 109 580 € (soit + 6000 €)

Donc nous avons donc pris ce scénario intermédiaire pour bâtir le budget.

→ après en avoir discuté en huis clos, le CA décide de soutenir la demande d'augmentation salariale des employés auprès de la CCPR.

Les recettes :

- * baisse de la subvention Région à 1500 €
- * baisse prévisible de la subvention Département – (le réalisé 2009 a déjà été baissé à 7000 € contre 7600 € de prévu)
- * recettes d'activité en hausse sur l'activité visite et groupes
- * et rentrées des participations liées au guide

la demande de subvention à la CCPR :

Compte-tenu du scénario choisi nous demanderions une augmentation de 5000 € dont 1500 € d'augmentation salariale ce qui représente 25% de l'augmentation de la masse salariale (6 000 €), ce qui semble assez raisonnable ;

→ le CA valide le projet de pré-budget 2010 et les actions associées.

→ le CA décide de transmettre au Président de la CCPR les remarques client et les points qui restent en attente d'une réponse.

Divers :

- autorisation pour le Président à demander les subventions à Rhône Pluriel pour 2010 dernière année ;

- Mme Jolivet présente la demande d'adhésion de son meublé au guide –catégorie location de meublés ; Il fait partie de la Résidence service le Champérin dont le président a émis un avis négatif. On constate par ailleurs une communication présentant la résidence comme réservée aux seniors alors que la location des meublés est ouverte à tous les types de clientèle.

→ Après en avoir délibéré en huis clos, le CA décide de ne pas donner suite à cette demande.

- infos sentiers suite à réunion des parrains de sentiers (recensement des besoins) : M. Teddy Pérez a travaillé sur un projet de sentiers (5 pédestres retenus et reliés) pour inscription au PDIPR du département :

- pas d'amélioration des sentiers existants alors qu'il y avait des propositions des parrains de sentiers

- absence de prise en compte du GR 65 **→ lettre à M. Charvet pour lui demander de l'intégrer**

- lors de la prochaine saison : les boucles vont disparaître, le nouveau balisage sera sans doute en place mais pas le topoguide correspondant donc le public risque d'être perdu **→ il nous faudra demander à la CCPR un document intermédiaire à diffuser**

Vu par le Président

Pj :

- enquête de satisfaction des groupes (journée patrimoine)
- tableau des actions 2009
- tableau préparatoire au budget et projet de prévisionnel 2010

Remarque : LE COMITE DE PILOTAGE DE LA DEMARCHE QUALITE EST OUVERT A TOUT ADMINISTRATEUR SOUHAITANT Y PARTICIPER ; Merci de vous faire connaître.