

PROJET DE TERRITOIRE GAVARNIE-GEDRE

TABLE RONDE « COMMERCE & RESTAURATION » - 17 juin 2014

Présents :

- Loueurs de monture et magasin de location : Patrick Ramanoel
- Restauration : Delphine Bruzard – Les Glaciers, Valérie et Laurent Haurine – Le Campbiehl, Michel Gabail – Les Cascades, Odile Pujo – La Brèche de Rolland, Patrick Aldegue – Auberge de la Munia
- Magasins de souvenir : Caroline Vergez, Véronique Alquié-Bordes
- DREAL - Jean Yves Peseux
- Office de Tourisme de Gavarnie – Gèdre : Lionel Mata
- COMETE – Carole Genevray, animatrice de la table ronde
- Dianeige : Alain Chomel

Rappel du projet de territoire

Rappel du projet de territoire et de la démarche de Grand Site de France de Gavarnie, des grandes orientations.

Importance dans le projet de la qualité d'accueil, de la concertation avec les acteurs du territoire et de leurs avis et implication sur le projet.

Chaque participant de la table ronde a présenté son établissement, son fonctionnement, le bilan de son activité et ses projets.

Le constat partagé :

- **La baisse de l'activité et la saisonnalité :**
 - o Activités généralement en baisse bien que restant correctes, forte baisse l'hiver
 - o Difficulté pour embaucher et garder du personnel sur des saisons courtes
 - o Faible activité en hiver qui empêche d'embaucher, et pas suffisamment de monde pour embaucher à l'année
- **La difficulté de reprise, transmission ou vente des affaires :**
 - o Vieillesse des commerçants, sans trop de réinvestissement à une époque où les commerces étaient plus florissants

- Problème de changement de génération de commerçants et de transmission, avec peu de relève des jeunes
 - Un début de transmission de commerces ou restaurants à la nouvelle génération : des jeunes qui reviennent ou veulent rester au pays (mais peu), volonté de reprise
 - De nombreux établissements en vente mais sans trouver de demande ; problème des prix demandés pour les fonds de commerces
- **Problématique de l'ouverture des commerces et restaurant sur l'année :**
 - En dehors de la saison estivale, plus de dynamisme des commerces de Gèdre que de Gavarnie, notamment sur la partie restauration.
 - La restauration est un vrai problème du territoire en dehors des saisons.
 - problème des charges si ouverture hors saison et hiver...
- **L'avenir des loueurs de monture :** un vieillissement des loueurs, plus que 6 loueurs maintenant avec une forte baisse d'activité, alors que les chevaux font partie du patrimoine de l'accès au Cirque de Gavarnie
- **L'information à la clientèle :**
 - Sentiment partagé de problème de la qualité de l'accueil et du déclin du territoire car rien à offrir
 - Communication interne et externe sur « Qu'est ce qui est ouvert ? »
 - peu de communication entre prestataires
 - manque de relais d'information par OT
- **Modification des attentes de la clientèle et peu d'adaptation en face :**
 - Peu d'évolution des établissements
 - Modèle qui fonctionne encore sur les anciens schémas
- **L'accueil de la clientèle en été et les parkings :**
 - Demande de faire payer le parking après le séjour et non avant
 - Justifier le service de parking avec de la qualité du produit, des sanitaires, un flyer d'information du site...
- **La faible qualité du bâti de Gavarnie :**
 - Explication préemption de la Mairie sur le garage du Marboré pour cheminement d'accès, procédure sur l'hôtel des Voyageurs
 - Prise de conscience des enjeux paysagers, du besoin de qualité du cadre de vie et de l'accueil
- **Besoin de travailler la signalétique :**
 - panneaux = parfois n'importe quoi
 - besoin de signalétique par rapport à la bifurcation de la route d'accès à Troumouse
- **Constat général : « on ne se donne pas les moyens de ses ambitions »**

LES ORIENTATIONS SOUHAITEES / AXES DE TRAVAIL

Les thèmes de travail identifiés sont :

- 2 objectifs :
 - o Sécuriser la durée de la saison d'été, cœur de l'activité
 - o Travailler la qualité de la prestation Gavarnie – Gèdre

1/ L'accompagnement de projets :

- o L'accompagnement à la reprise et à la recherche de repreneurs (CCI par exemple)
- o L'appui sur la transmission aux nouvelles générations, et la définition de projet
- o Le travail sur la gamme de produits

2/ La qualité de services à la clientèle :

- o amélioration de l'accueil et de la démarche commerciale :
 - kiosque info au début du chemin du cirque – accueil
 - gestion de l'accueil aux parkings, information et paiement
 - travail à faire sur les langues parlées
- o Réflexion sur « service minimum » inter-saisons et hiver, allongement de l'été
- o Une dynamique commune Gavarnie-Gèdre

3/ L'environnement paysagers et les enseignes

- o La valorisation des villages, de l'urbanisme au cœur du projet de territoire pour une ambiance unique – impulsion du public et suivi dynamique des privés
- o L'enjeu de la qualité paysagère et du cadre de vie
- o Le travail sur un règlement local de publicité :
 - enseigne-pré-enseigne- publicité et affichage
 - un contenu défini collectivement, avec un cadre et une harmonisation

4/ L'amélioration de l'information entre prestataires coordonnée par l'OT

- o Communication commerçants, prestataires, OT, clients
- o Le travail sur les packages tout compris avec les hébergeurs

5/ L'association des commerçants

- o Pour un projet global et partagé
- o Une dynamique à relancer

Il est convenu de mettre en place un groupe de travail au sein de l'Office de Tourisme à l'automne afin de déterminer les actions à mettre en place pour répondre à ces questions et objectifs :

- **Plan d'actions**
- **Planning et régularité de travail et de suivi**