

**PROCÈS VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
ORDINAIRE ET EXTRAORDINAIRE DE LA FDOTSI
Lundi 14 avril 2014 – Château de la Galissonnière au Pallet**

Bernard SCORDIA, Président de la Fédération Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Loire –Atlantique, déclare ouverte la 7^{ème} Assemblée Générale Ordinaire – Exercice 2013.

Étaient présents :

La table des intervenants

| | |
|------------------------|---|
| Mme Nathalie BOUCHER | Adjointe à la mairie du Pallet |
| M. Mathieu DAUBON | Chargé de missions et animation de réseau, OTF Fédération Nationale |
| Mme Béatrice LEMRI | Animatrice de la FDOTSI 44 |
| Mme Laurence RAFFEGEAU | Collaboratrice au Cabinet GUILLET BOUJU ASSOCIÉS |
| M. Bernard SCORDIA | Président de la FDOTSI 44 et de la FROTSI Pays de la Loire |
| Mme Claude SEYSE | Présidente du Comité Départemental du Tourisme et Vice-Présidente déléguée au Tourisme au Conseil Général |

Accueil

| | |
|---------------------|--|
| Melle Caroline MACE | Accueil, Office de Tourisme de Vallet (Pays du Vignoble de Nantes) |
| Melle Johanna LARS | Stagiaire à la FDOTSI 44 |

Les institutionnels

| | |
|------------------------|--|
| M. Jacques BECKER | Président de l'UDOTSI de Vendée |
| M. Philippe BELY | Vice-président de la Chambre de Métiers de l'Artisanat Membre du C.A. de la FDOTSI |
| Mme Isabelle BOURRIAUD | Chargée de développement économique et touristique |
| Mme Béatrice CHABASSE | Manager Pôle Développement, Conseil, Ingénierie, Loire-Atlantique Développement, Direction de l'action touristique |
| Mme Sophie COUVRAND | Chargée du Pôle Tourisme de Cap Atlantique |
| M. Paul FAUCHARD | Administrateur de l'UDOTSI Vendée |
| Mme Annie FORTINEAU | Maire adjointe au Tourisme à la Plaine sur Mer |
| M. Bertrand HERZOG | Service Tourisme, Conseil Général |

| | |
|--------------------|--|
| M. Denis LOCHMANN | Adjoint du Directeur Général délégué, Loire-Atlantique |
| M. Hervé MAINGUET | Développement, Direction de l'action touristique |
| | Président des Logis de Loire-Atlantique |
| | Membre du C.A de la FDOTSI |
| M. Philippe PITARD | Président de la FDOTSI de la Sarthe |

Les Offices de Tourisme

| | |
|------------------------------|---|
| Mme Marie-Paule BEDOUET | Trésorier de l'OT Erdre et Gesvres |
| Mme Anne-Laure BLOUET | Directrice de l'OT de Brière |
| Mme Marie BOSSARD TEMPLIER | Présidente de l'OT de Machecoul |
| M. Claude BRIAND | Vice-Président de l'OT de la Région de Blain |
| Mme Claudia CASSANO | Responsable de l'OT de La Plaine sur Mer |
| M. Samuel CHAPART | Responsable Communication de l'OT du Pays du Vignoble de Nantes |
| M. Damien DEJOIE | Directeur de l'OT de La Baule |
| M. Gaëtan EVEILLARD | Directeur de l'OT de Pornic, membre du CA de la FDOTSI |
| M. Albert FORTINEAU | Administrateur de l'OT de la Région de Machecoul, Membre du CA de la FDOTSI |
| M. Rogatien FOUCHER | Vice-Président de l'OT de la Région de Machecoul |
| M. Michel FOUCHER | Président de l'OT du Pays d'Ancenis |
| M. Yannick GOINARD | Président de l'OT de la Région de Derval |
| Mme Vanessa HUBERT | Conseillère en séjour à l'OT du Castelbriantais |
| M. Laurent JACQUET | Directeur de l'OT Erdre et Gesvres |
| M. André LANET | Président de l'OT de La Turballe |
| Mme Janine LEBIHAN-PENNANROZ | Présidente de l'OT du Croisic |
| M. Sébastien LIARTE | Président de l'OT de Piriac sur Mer |
| M. Jean MEUNIER | Président de l'OT du Pouliguen |
| Mme Sophie MOREAU | Directrice de l'OT du Pays d'Ancenis |
| M. Pascal NOEL RACINE | Président de l'OT de Brière |
| M. Jean PECARRERE | Secrétaire Général de l'OT de La Baule, Trésorier de la FDOTSI |
| M. Georges PICOT | Administrateur à l'OT de Piriac sur Mer |
| M. André RAUTUREAU | Président de l'OT du Pays du Vignoble de Nantes |
| M. Luc ROLLERO | Président de l'OT Erdre et Gesvres, Membre du C.A de la FDOTSI |
| Mme Virginie RUBAT | Directrice de l'OT de Guérande, Membre du C.A de la FDOTSI |
| M. Bruno SEVERIN | Responsable de l'OT du Croisic |
| Mme Mathilde SIRE | Directrice de l'OT du Pays du Vignoble de Nantes |
| M. François TABAREAU | Trésorier de l'OT du Pouliguen, Membre du C.A. de la FDOTSI |

Les Syndicats d'Initiative

| | |
|-----------------|---|
| M. Joël THIEVIN | Vice-Président du Syndicat d'Initiative d'Ancenis |
|-----------------|---|

Étaient excusés :

Les institutionnels

M. Yves BILLARD

Mme Annie HUPÉ

Mme Sonia RENAULT

Président d'honneur de la FDOTSI 44

Chambre d'Agriculture, Direction Territoire Environnement

Responsable Réseau FROTSI Pays de la Loire

Les Offices de Tourisme

M. Alain BEAULIEU

Mme Christiane KLEIN

Mme Marine PONS

M. Jean-Marie ROSO

Président de la Sem Sud Estuaire et Littoral

Présidente de l'OT de Pornichet

Directrice de l'OT de Pornichet

Directeur Général de la Sem Sud Estuaire et Littoral et de
l'OT de Saint Brevin les Pins

Bernard SCORDIA remercie les personnalités présentes et l'ensemble des OTSI.

Intervention de Nathalie BOUCHER, adjointe à la mairie du Pallet

Le Pallet est une ville de 3.100 habitants, située au cœur des vignes, dans la Sèvre Nantaise. Le Pallet est situé à 20 km au Sud-Est de Nantes

Il existe deux circuits pédestres ainsi qu'un circuit cyclable pour visiter le Vignoble.

C'est une ville attractive avec ses Chapelles, ses moulins, les ruines du donjon, le Musée du Vignoble Nantais, la gare,...).

Quelques mots sur le lieu qui nous accueille aujourd'hui, le Château de la Galissonnière.

A partir de 1608, la famille Barrin de la Galissonnière, pendant trois générations, donnera des marins à la France et acquière toutes les terres de la région. En 1789, le marquis Barrin est pratiquement le seigneur exclusif du Pallet.

Ouverture de l'Assemblée Générale Ordinaire par Monsieur Bernard SCORDIA

RAPPORT MORAL DU PRÉSIDENT (EXERCICE 2013) ET RAPPORT D'ORIENTATIONS (EXERCICE 2014)

Plus que jamais en 2013, et ce sera aussi bien sûr le cas en 2014, la FDOTSI, indépendamment de ses missions statutaires, a poursuivi ses missions d'accompagnement auprès des OT pour la démarche Qualité pour leur permettre de prétendre à l'obtention de la marque Qualité Tourisme, et aussi pour les aider à constituer leur dossier pour le nouveau classement, selon les critères résultant de l'arrêté ministériel de juin 2011.

QUALITÉ

En septembre 2012, l'OT de Pornic avait été le premier OT du département à obtenir la marque nationale « Qualité Tourisme ».

En 2013, 5 nouveaux OT ont obtenu la marque : Préfailles, Le Croisic, La Baule (à la place de la certification AFNOR), Saint-Brevin et Le Pouliguen.

4 autres structures ont passé avec succès leur audit blanc dans le deuxième semestre 2013, et après l'audit externe deux d'entre elles ont obtenu la marque (Saint-Michel-Chef-Chef en février 2014 et Guérande en mars). Le 3^{ème}, Piriac-sur-Mer, a eu son audit externe début avril (il ne reste plus que la notification, ce qui ne saurait tarder). La 4^{ème}, le Vignoble de Nantes (qui est notre partenaire aujourd'hui pour cette AG) passera son audit externe en novembre.

A la fin de l'année, en ajoutant Pornichet (certifié AFNOR), ce sont donc 11 OT qui seront détenteurs de la marque nationale dans notre Département.

6 autres OT sont à ce jour à divers stades de la démarche (La Bernerie, le Pays d'Ancenis, La Brière, La Plaine sur Mer, Batz sur Mer et La Turballe). 3 d'entre eux devraient passer leur audit blanc en 2014.

Entre ceux détenteurs de la marque (9) et ceux en cours (8), c'est la moitié des OT du Département qui sont impliqués dans la démarche Qualité.

L'implication de notre animatrice, Béatrice LEMRI, n'est pas étrangère à ce beau résultat.

NOUVEAU CLASSEMENT DES OT

Il faut rappeler le lien existant entre la qualité et le nouveau classement des OT.

Pour obtenir la catégorie II il est nécessaire d'avoir mis en œuvre au minimum une démarche qualité sur l'accueil, la gestion des ressources humaines, et l'information du public.

Rappelons que même si l'on peut le regretter (et c'est mon cas) le législateur n'a pas rendu le classement obligatoire, ceci pouvant avoir un effet négatif sur la professionnalisation, pourtant indispensable aujourd'hui.

Malgré les obligations réglementaires du nouveau classement en terme d'échéances, peu d'OT sont reclassés à ce jour, seulement 6 (4 en catégorie I et 2 en catégorie II).

3 dossiers sont actuellement en cours d'instruction à la Préfecture.

Certains dossiers ont été examinés préalablement par Béatrice avant leur transmission. D'autres ont été transmis directement par les OT.

Même s'il ne s'agit pas d'une obligation légale, nous invitons les OT à adresser leur dossier quand il est prêt à Béatrice pour relecture. Vu son expertise en la matière, elle pourra ainsi vous conseiller utilement avant l'envoi en Préfecture.

VIE DE NOS OFFICES DE TOURISME ET REGROUPEMENTS

Après 2 années (2001 et 2012) qui ont vu le paysage des OT se modifier avec plusieurs regroupements d'OT ou des changements de statuts, l'année 2013 a été plus calme.

Pour 2014, une étude est bien avancée pour un regroupement des OT d'Erdre et Gesvres (Nort et Sucé), du Pays de Blain et du Pays de Nozay.

Des réflexions sont en cours depuis pas mal de temps dans le Pays de Retz pour un regroupement de plusieurs structures (Pornic, Préfailles, La Bernerie, La Plaine, Les Moutiers, Saint-Michel-Chef-Chef).

Le changement de plusieurs maires depuis les dernières municipales, dont le Président dans la Communauté de Communes, pourrait amener soit une redistribution des cartes, soit une accélération du projet.

LA LABELLISATION TOURISME & HANDICAP

Une page est consacrée au label dans notre dossier d'AG. 9 OT sur 36 sont labellisés à ce jour.

Aucun nouvel OT n'a été labellisé en 2013.

La loi de 2005 pour l'égalité des chances devait s'imposer en 2015. Comme le craignaient certains, un report de 3, 6 ou 9 ans, selon le secteur d'activités concerné vient d'être acté.

Cela ne doit pas pour autant empêcher certains OT de s'engager dans la démarche. Il est important que nos structures d'accueil du public puissent avoir l'appui de leur collectivité pour entreprendre leur dossier de labellisation.

Dans la plupart des cas, les locaux occupés par les OT sont municipaux.

La FDOTSI aidera les OT volontaires à l'achat de dictaphones, boucles magnétiques, ou autres supports nécessaires à la labellisation pour certains types de handicap.

Dorénavant, le label n'est attribué que pour au minimum deux handicaps.

LA LETTRE DE LA FDOTSI

Votre fédération publie une lettre trimestrielle à destination des OTSI du département et de divers organismes institutionnels du tourisme.

En plus de l'édito du Président, elle contient l'actualité de la FDOTSI sur ses diverses actions, ainsi que des informations liées au tourisme sur le plan régional et national.

Pour les OT, elle est destinée aux salariés, mais aussi aux élus (au minimum au Président).

Nous n'avons pas les moyens de vérifier si le circuit de diffusion au sein de chaque OT se fait bien, mais certaines questions posées par les structures, alors que les sujets concernés ont été développés préalablement dans la lettre par notre animatrice, nous laissent à penser que dans certains OT le Président et son bureau ne la voient pas, ou les salariés dans d'autres cas.

Prenez le temps de consacrer quelques minutes tous les trimestres à la lecture de cette précieuse source d'information.

DE LA NEUTRALITÉ DE L'OT AU CONSEIL ÉCLAIRÉ

L'une des missions essentielles de nos OT est bien entendu l'accueil et l'information de nos visiteurs.

Sur ce point, il nous appartient plus que jamais de dynamiser ce qui constitue toujours notre cœur de métier.

Pendant très longtemps, des débats avaient lieu sur la neutralité ou non de l'OT dans les conseils aux visiteurs, chacun ayant des partisans.

L'orientation doit désormais être claire : nous nous devons de proposer des informations touristiques objectives, fabriquées, sélectionnées et compréhensibles pour les visiteurs.

C'est la conception préconisée par notre Fédération Nationale par l'intermédiaire de son Président dans sa dernière lettre d'avant Congrès. Cette préconisation est une attente de la clientèle, obtenir du « conseil engagé », un « conseil éclairé » comme l'indique le Président Jean BURTIN.

L'OT se doit d'apporter aujourd'hui de la valeur ajoutée à cette mission d'information. Il ne doit plus être un simple distributeur de plans, d'adresses ou de numéros de téléphone.

Adopter une démarche de « conseil éclairé » c'est être tout simplement en adéquation avec l'économie touristique actuelle et s'adapter aux nouveaux comportements de nos visiteurs.

Est-il encore nécessaire de rappeler aux élus, aux socio-professionnels, au personnel des OT, qu'un visiteur mal accueilli, mal orienté, ou mal servi, ne reviendra pas sur le territoire ?

A l'heure de l'accélération de l'information, de la multiplication des canaux de communication par l'intermédiaire des réseaux sociaux, est-il encore nécessaire de préciser qu'un touriste mécontent le fera savoir en temps réel au plus grand nombre.

LE PASSEPORT VERT DE L'ONU

Mme SEYSE (dont c'est le « bébé » sur le plan départemental) nous en parlera tout à l'heure beaucoup mieux que je ne pourrais le faire, aussi je me contenterai de vous parler de la participation de la FDOTSI à ce programme en tant que signataire de la charte en avril 2013.

Le rôle de la FDOTSI est de sensibiliser ses structures à promouvoir un tourisme durable, en s'appuyant sur le référentiel de la marque Qualité Tourisme, celui du nouveau classement, et sur la labellisation Tourisme & Handicap.

DÉFI STRUCTUREL ET STRATÉGIQUE DE LA FDOTSI ET DES FD/UD

Depuis quelques années les OT sont entrés dans une période de profonde mutation sans équivalent dans leur histoire. Les changements attendus doivent les amener à se rapprocher davantage de leurs clients au sens large du terme (collectivités de tutelle, socio-professionnels, habitants, touristes) pour jouer pleinement leur rôle d'accueil et de conseil, voire pour les plus importants d'entre eux d'agence de développement touristique.

Le rôle des fédérations (départementales et régionales désormais fréquemment intitulées relais territoriaux) est plus que jamais déterminant dans cette période de changement.

C'est dans ce contexte que la FDOTSI des Pays de la Loire et les UD/FD de la région avaient souhaité en 2012 engager une réflexion afin d'optimiser leur fonctionnement et leur expertise, en recherchant les possibilités de mutualisation des moyens financiers et humains.

Après établissement d'un cahier des charges et lancement d'un appel d'offres il avait été décidé de conduire une étude intitulée « diagnostic stratégie et défi structurel » avec 2 phases distinctes, la première étant le diagnostic organisationnel du réseau. La deuxième phase, une recherche de modèles d'organisation possibles.

Pour la première phase les relais territoriaux ont été accompagnés par le cabinet DELOITTE jusqu'en mars 2013.

Pour la deuxième phase qui a débuté en octobre 2013, les relais territoriaux sont accompagnés par le cabinet « Le Belvédère Conseil ». Les travaux se déroulent sous forme d'ateliers avec une réunion de cadrage le matin pour les membres du COPIL défi structurel, et un atelier de travail l'après-midi, avec les mêmes plus les représentants des 5 Départements et de la Région.

Deux ont déjà eu lieu, deux autres sont prévus pour les mois à venir.

En juin, un séminaire par département sera organisé à l'intention des OT (salariés et élus). Pour la Loire-Atlantique, il aura lieu à Nantes le 24 juin sur la matinée (date à confirmer et lieu à préciser).

Un séminaire de restitution des travaux et de présentation de l'étude à destination de l'ensemble du réseau aura lieu sur la journée du 30 septembre (date à préciser).

Cette étude devra définir les meilleurs scénarios de fonctionnement, et traduire celui qui sera retenu en organigramme fonctionnel et hiérarchique, nouveaux statuts, gamme des services, plan d'actions et modèle économique.

ACTE 3 RÉFORME DE LA DÉCENTRALISATION

L'an dernier, je vous avais parlé des différents textes qui circulaient à ce sujet, avec la volonté du gouvernement d'inscrire la compétence tourisme au sein des compétences dévolues obligatoirement aux intercommunalités, avec une prise d'effet au 1^{er} janvier 2014.

Or, nous sommes en avril 2014 et depuis rien n'a bougé.

Devant la « levée de boucliers » de nombreux maires et de l'association des Maires de France, le texte semble pour l'instant sur « une voie de garage ».

Le débat sur la réforme des départements et des régions semble prendre le pas sur ce sujet épineux. Aucun changement sur les compétences ne semble se dessiner pour 2014. De toute façon il n'était pas prévu dans le texte à l'étude de prise d'effet de ce changement de compétences avant le 1^{er} janvier 2016.

Me voici presque au terme de mon rapport moral statutaire.

Ce sera mon dernier car élu Président de la FDOTSI depuis 2008, les statuts de notre Fédération ne me permettent pas de me représenter pour un nouveau mandat de Président.

En effet, comme le CA l'avait souhaité il y a quelques années, l'article 10 prévoit que le mandat du Président, élu par le CA pour trois ans, n'est renouvelable qu'une seule fois. Je faisais partie des administrateurs favorables à cette disposition, qui permet d'éviter les « présidences à vie » et rend obligatoire le renouvellement.

Dans le même article il y a aussi une clause relative à l'âge : nul ne peut être élu par l'AG au CA s'il atteint 70 ans dans l'année où a lieu l'élection. Je ne suis pas encore concerné par cette clause liée à l'âge. C'est pourquoi, tout à l'heure, au moment du renouvellement du tiers sortant je vous proposerai ma candidature pour un nouveau mandat de trois ans au sein du CA. Je ne pars donc pas complètement. Sans faire d'ombre au nouveau Président, je pourrai aussi continuer au sein du CA à me consacrer au tourisme à un autre poste, d'autant que je poursuivrai mes fonctions de Président au sein de la FROTSI si le CA de celle-ci me renouvelle sa confiance.

Quand une échéance de fin de mandat est fixée, un Président doit passer à sa succession. C'est dans ce sens, et je m'en étais ouvert auprès du CA, car j'avais sollicité il y a quelques mois, Gaëtan EVEILLARD, le Directeur de l'OT de Pornic pour me succéder. Après réflexion Gaëtan m'avait donné son accord de principe.

Restera au CA à entériner cette proposition.

Certains vont peut-être s'étonner de voir un Directeur au poste de Président de la Fédération, mais cela n'est pas incompatible avec nos statuts, et le cas n'est pas unique en France puisque déjà plusieurs UD/FD ont un Directeur comme Président.

Pendant très longtemps le CA de votre Fédération Départementale n'était composé que d'élus bénévoles, puis la nécessité de professionnalisation accrue des OT a fait que le CA a décidé il y a quelques années d'y faire entrer des Directeurs (4 actuellement, désignés par leurs pairs) éléments précieux dans un CA de Fédération Départementale pour leur expertise, et leur connaissance au quotidien de leurs territoires et des nouveaux métiers du tourisme.

En ce qui me concerne, pendant ces six années passées à la Présidence, j'ai essayé de me consacrer pleinement à la vie de notre Fédération au travers de son réseau en étant très présent sur le terrain (AG des OT-près de 150 en 6 ans, CA de divers organismes tels que les Logis, les Gîtes, Clévacances, l'ex-CDT devenu LAT, visites aux OT, réunions diverses, présence lors de manifestations organisées par les OT pour le label T&H, la MQT ou autres).

Pendant ces six ans ce sont près de 40000 km parcourus par la FDOTSI (le tour de la terre !), sans compter la Fédération Régionale, et un nombre d'heures que je n'ose surtout pas essayer de calculer.

Cette tâche très prenante m'a passionnée et permis de rencontrer énormément de personnes très diverses et motivées pour le tourisme que ce soit des salariés, mais aussi des bénévoles avec pour certains pourtant peu de moyens mis à leur disposition.

6 ans c'est long et court à la fois. Mon activité bénévole au sein de votre Fédération n'a été possible que grâce au soutien et à la confiance des membres du CA (j'en ai vu passer quelques-uns). Mais aussi et surtout grâce à la collaboration précieuse de Béatrice sur qui j'ai pu en permanence m'appuyer. Je ne dirai jamais assez mais je pense que vous en êtes conscient, l'importance de Béatrice au sein de la Fédération, elle qui en est la « cheville ouvrière ».

Sans son expertise, sa connaissance parfaite du réseau, ses conseils avisés, une tâche aurait été bien plus compliquée.

La complémentarité et la confiance entre le Président d'une structure et son unique collaboratrice sont des éléments indispensables. Je garderai un très bon souvenir de votre collaboration pendant ces six années. J'espère qu'il en est de même pour elle.

Merci Béatrice, et je conclurai donc en l'applaudissant, et je vous invite à faire de même.

Bernard SCORDIA, annonce également l'arrivée de Johanna LARS dans l'équipe de la FDOTSI en tant que stagiaire jusqu'en juillet et renfort nécessaire auprès de Béatrice, dans l'organisation de cette assemblée générale entres autres et la remercie.

Bernard SCORDIA cède la parole à Béatrice LEMRI.

Intervention de Mme Béatrice LEMRI – Synthèse du rapport d'activités 2013

- La marque Qualité Tourisme
- La labellisation Tourisme & Handicap
- Lettres FDOTSI et site pro
- Bourse d'échanges départementale

La marque Qualité Tourisme

Axe Qualité

- L'accompagnement de la FDOTSI fait partie de l'axe 2 du Plan d'Action Touristique du département sous l'intitulé : «Utilisation de la Qualité d'accueil et du développement durable comme facteurs de différenciation».

Les exigences de la marque

- 1 démarche volontaire
- 1 référentiel : Chapitres de base : Accueil, information, coordination des acteurs, promotion, management interne
- 130 critères obligatoires
- 36 critères facultatifs (répondre au minimum à 70% d'entre eux)
- Des chapitres optionnels : Boutique, commercialisation, organisation d'événements
- En moyenne : 18 mois : temps d'obtention de la marque Qualité Tourisme

Actions menées

- Création d'un 5ème groupe d'OT volontaires
- Animation de 11 réunions collectives
- 8 audits blancs
- 5 audits externes
- 1 audit de suivi un an après la marque (Pornic)
- 8 rendez-vous individuels de préparation à l'audit

Résultats obtenus

AUDITS EXTERNES EN 2013 – Obtention de la Marque Qualité Tourisme

- OT de Préfailles, le 17 janvier
- OT Le Croisic, le 3 juin
- OT La Baule, les 3 et 4 juin
- OT St Brevin les Pins, les 26 et 27 juin
- OT du Pouliguen, le 12 septembre

EN 2014 :

Audits officiels :

- 3 février : Saint Michel Chef Chef
- 26-27 février : Guérande
- 9 avril : Piriac sur Mer, avis favorable
- OT du Pays du Vignoble Nantais, audit prévu en novembre
- 3 audits blancs : La Bernerie, La Brière, Pays d'Ancenis
- Suivi à un an après la marque : Préfailles, Pornic, Le Croisic, Le Pouliguen, St Brevin les Pins

À ce jour, 8 OT marqués en Loire-Atlantique contre 18 en Pays de la Loire.

Le coût de la marque

- Se reporter aux deux fiches en annexe (au niveau départemental et au niveau national).
- Les audits blancs menés par la FROTSI des Pays de la Loire sont entièrement financés par votre fédération départementale.

Le lien avec le classement

- Il faut rappeler que pour obtenir la catégorie II du nouveau classement, il est nécessaire d'avoir mis en œuvre une démarche qualité sur l'accueil et l'information du public et sur la gestion des ressources humaines.
- Pour viser la catégorie I, l'Office de Tourisme doit obtenir une marque de niveau national (Qualité Tourisme, NF Services, ISO).

Le classement des Offices de Tourisme

- Le classement en catégories
- Un instrument au service des territoires
- Des exigences plus élevées
- Le rôle de la collectivité

LA FDOTSI A VOTRE SERVICE

L'intitulé de certains critères ou chapitres ne sont pas toujours explicites ou sujets à interprétations. La FDOTSI est là pour répondre à vos interrogations.

Elle met également à votre disposition le formulaire de demande, une trame de présentation du dossier qui reprend les critères officiels et les justificatifs à apporter aux services préfectoraux.

La FDOTSI reste votre intermédiaire privilégié pour étudier votre dossier avant l'envoi en Préfecture.

- Formations en 2014 : 20 et 21 mars 2014 : formation sur le classement des OT.

BILAN

A ce jour :

- 5 Offices de Tourisme sont classés en catégorie I

La Baule, Pornic, Pornichet, Préfailles, Saint-Brevin

- 1 Office de Tourisme est classé en catégorie III

Piriac sur Mer

- 3 Offices de Tourisme sont en cours d'instruction

Le Croisic (catégorie 1), Guérande (catégorie 1), Châteaubriant (catégorie 3)

Enquête mars 2014 : État d'avancement OT et catégorie visée :

- Catégorie I : 20%

- Catégorie II : 15%

- Catégorie III : 28%

- Ne sait pas : 20%

- Ne souhaite pas renouveler le classement : 17%

Le Passeport Vert

- Qu'est-ce que c'est ?

Le Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) a lancé en début d'année 2011 une campagne internationale autour du Passeport Vert qui vise à orienter les touristes vers des choix de vacances responsables.

- Comment la FDOTSI participe-t-elle au Passeport Vert ?

En tant que signataire de la Charte, la FDOTSI sensibilise ses adhérents et s'appuie sur le référentiel pour la marque Qualité Tourisme et la labellisation Tourisme & Handicap qui véhiculent les principes de protection.

➔ 2 piliers nécessaires pour être reconnu « Passeport Vert » : Tourisme & Handicap et la MQT

Le Passeport des professionnels du Tourisme

CONCEPT

Une carte nominative avec photo valable pour une personne.

Le détenteur a un accès gratuit au site partenaire.

Validité de la carte : 2 ans (01/01/2014-31/12/2015)

Format : carte plastifiée.

Cartes délivrées toute l'année.

OBJECTIFS

Permettre au personnel saisonnier et permanent des OTSI de mieux connaître les acteurs touristiques du département.

Egalement, les sensibiliser davantage à la richesse historique, culturelle et de loisirs présente en Loire-Atlantique et ainsi en assurer une meilleure promotion auprès de leurs visiteurs.

PARTENARIAT

Sollicitation auprès de 120 structures en 2013.

Plus d'une soixantaine de sites participent à l'opération.

Avantage donné au site partenaire : 3 Passeports.

Liste consultable sur la page de la FDOTSI sur le site départemental : www.ohlalapro.com

Actualisation rapide et aisée.

La labellisation Tourisme et Handicap

OBJECTIFS

- Favoriser l'accessibilité des Offices de Tourisme et donc de l'offre touristique sur le département.
- Accompagner les Offices de Tourisme qui le souhaitent jusqu'à l'obtention du label T&H.

LES ENJEUX – INTERETS

- Une démarche enrichissante
- Destinée à toutes les clientèles
- Une obligation légale à court terme

2015 : L'ensemble des lieux publics (dont les OT) devra obligatoirement être accessible aux 4 types de handicap.

BILAN

Offices de Tourisme ayant obtenu depuis 2009 pour les 4 handicaps ; moteur, visuel, auditif, et mental :

- Pornichet
- La Baule
- Le Pouliguen
- Loire-Divatte au Loroux-Bottereau
- St-Molf
- Guérande
- La Bernerie en Retz
- Le Croisic
- La Turballe

9 OT labellisés sur 36 OTSI adhérents soit 25% du réseau.

Le nombre total de structures labellisées dans le département (hébergements, restauration et loisirs) est de 86.

D'autres structures se lancent aussi dans l'aventure...: Saint-Brevin, Pornic, Derval, Batz-sur-Mer, La Plaine-sur-Mer.

Il faut penser accessibilité sur l'ensemble du territoire et sensibiliser ses prestataires.

Bourse d'échange départementale

LE PRINCIPE

Organiser une journée avec la FDOTSI et les OTSI pour assurer l'échange de documentations entre les Offices de Tourisme avant la saison.

OBJECTIF

Collecter les supports de promotion de chaque Office de Tourisme pour alimenter le centre de documentation départemental.

BILAN

38 participants OTSI et 20 prestataires touristiques pour un total de 34.400 documentations diffusées.

DATE ET LIEU

En 2013 : le 26 mars à l'Espace Val Saint-Martin à Pornic.

Cette année, le 10 avril 2014 à la salle Equinoxe, Savenay

La lettre de la FDOTSI

Cette lettre d'informations créée en interne sous la forme d'un recto-verso est une parution trimestrielle soit **4 numéros en 2013**.

Elle est destinée au réseau des OTSI du département et à divers organismes institutionnels du Tourisme.

Elle fait l'objet d'un envoi par courrier électronique et reste disponible en téléchargement sur le site pro départemental : www.ohlalapro.com

OBJECTIFS

Diffuser l'actualité de la FDOTSI sur des thématiques propres aux OT.

UN CONTENU

L'Edito du Président, les informations départementales, régionales et nationales.

UNE IDENTITE VISUELLE

Une photo selon la saison et correspondant soit au littoral soit à l'intérieur du département d'où un bandeau qui se décline en bleu ou vert.

Le site OHLALA. !® PRO – La rubrique FDOTSI

LE PRINCIPE

Ce site pro a été conçu pour répondre aux besoins des professionnels et techniciens du Tourisme, porteurs de projets, journalistes, organisateurs de voyage.

Son but est d'apporter les réponses aux questions que vous vous posez, au travers d'informations spécialisées disponibles en téléchargement, en libre accès.

UN ESPACE D'INFORMATIONS

La Fédération Départementale dispose d'un espace dédié pour sa communication.

On y retrouve les rubriques suivantes :

- Présentation de la structure départementale
- Le réseau des OTSI
- Animation de réseau
- Aspects juridiques
- Marque Qualité Tourisme
- Fiches techniques

Intervention de Mme Claude SEYSE

Présidente du Comité Départemental du Tourisme et Vice-Présidente déléguée au Tourisme au Conseil Général

Madame Claude SEYSE débute son propos en expliquant que le CDT existe toujours et qu'il est chargé par le Conseil Général de mettre en œuvre la politique de développement touristique du département.

Madame SEYSE ajoute que depuis le 1^{er} juillet Loire-Atlantique Tourisme est devenue **Loire-Atlantique développement** - Direction de l'action touristique au sein de la SPL (Société Publique Locale). Elle salue d'ailleurs la présence de son Directeur, Denis LOCHMANN et Béatrice CHABASSE, Manager du Pôle développement conseil et ingénierie.

La nouvelle entité est également constituée de l'ex-CODELA (Comité d'expansion de Loire-Atlantique) et du CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement). LAD intègre aussi la SEM SELA (Société d'Équipement de Loire-Atlantique) spécialisée dans l'aménagement et la construction.

Madame SEYSE poursuit avec **le Passeport Vert**.

Le tourisme représente l'identité du territoire, mais peut aussi permettre d'améliorer le cadre de vie et l'emploi. Avec le Passeport Vert et son axe Développement durable, il faut chercher à transformer cette dynamique pour en faire bénéficier les habitants et les touristes de la Loire-Atlantique.

Le Passeport Vert est né de la signature d'un mémorandum Nations Unies entre le Conseil général et la CCI en mai 2012.

Il a ensuite fallu définir une charte d'engagement et un plan d'actions avec désormais 18 partenaires signataires.

Deux axes de réflexion ont été menés par la CCI et LAD-Direction de l'Action Touristique pour améliorer la visibilité du Passeport Vert : « Mobilités douces » (LAD – DAT) et « Circuits courts » (CCI).

Concernant la communication sur cette opération, le logo identitaire de la Loire-Atlantique a été défini et nous sommes dans l'attente de la validation par les Nations Unies.

Claude SEYSE a participé à un symposium international sur le Passeport Vert au Maroc en février dernier, les actions départementales ont été saluées pour leur exemplarité.

Le développement durable dans le tourisme est un argument majeur. Le Passeport Vert doit être un argument différenciant, une part de marché à part entière. Le Passeport Vert se doit de devenir l'axe fort de l'action touristique.

Concernant **Tourisme et Handicap**, Claude SEYSE indique que la démarche de labellisation des Offices de Tourisme doit passer par une sensibilisation des prestataires touristiques du territoire. L'accessibilité doit être pensée à une échelle plus globale que celle des locaux de l'OT.

Madame SEYSE note que la Loire-Atlantique est en retard par rapport aux autres départements de la région en termes de nombres de structures labellisées.

Madame SEYSE conclut son intervention en mentionnant qu'un nouveau **schéma** remplacera dès l'année prochaine le programme d'actions touristiques actuel.

Intervention de Mme Laurence RAFFEGEAU, Cabinet GUILLET BOUJU ASSOCIES

- **Tableau - Compte de fonctionnement au 31/12/2013**

Excédent de 9.799 € => contre 3.452 € en 2012.

Produits d'exploitation

Légère baisse de 1 K€ liée essentiellement à une baisse du poste prestations de services => notamment une absence de remboursement de formations (-5 K€) en 2013 compensée par une participation des OT sur l'accompagnement « qualité tourisme » (depuis 2013) + 4 K€.

Stabilité de la subvention CG à 11,2 K€.

Charges d'exploitation

Diminution de 8 K€ en raison de :

- D'une absence de formations (- 12 K€) en 2013
- Recrutement d'un CDD de mars à juillet d'où un coût supplémentaire de + 9 K€
- Diminution du poste Démarche qualité (- 2 K€), réunions départementales (-1 K€ : participation à moins d'AG), AG FDOTSI (-2 K€) diminution des frais.
- Absence de journées découverte « Eductours » (-1 K€) en 2013.

- **Tableau – Structure financière au 31/12/2013**

Fonds de Roulement :

Augmentation des ressources à long terme (FR) lié au renforcement des fonds propres de l'Association du fait de principalement de l'excédent de 9,8 K€ sur l'exercice 2013.

Trésorerie :

La trésorerie au 31/12/2013 s'élève à 75 K€.

Besoin en Fonds de Roulement :

- Augmentation des créances, contrairement à 2012, la subvention du CG 2013 a été versée sur l'exercice 2014 d'où un décalage de trésorerie (11.2K€) ;
- Pour mémoire en 2012, formation Animateur Numérique de Territoire (ANT) organisée en novembre 2012 et payée en 2013 (3.8K€).

Elections du tiers-sortant

Trois postes à pourvoir : Un candidat déclaré – Deux postes vacants

Membres concernés par le renouvellement de leur mandat :

- Bernard SCORDIA (Président de la FDOTSI/FROTSI et de l'OT de Saint-Molf)

Se représente en tant que membre du C.A. – Non rééligible en tant que Président

- Albert FORTINEAU (Administrateur de l'OT de la région de Machecoul)

Ne peut se représenter, selon l'article 10 des statuts

- Luc ROLLERO (Président de l'OT d'Erdre et Gesvres)

Ne peut se représenter, selon l'article 10 des statuts

- Bernadette BARBIER

Démissionnaire

Deux postes vacants

Intervention de Mr Mathieu DAUBON

Accueil numérique : l'action du réseau national des Offices de Tourisme

L'ACCUEIL EN PLEINE (R)EVOLUTION !

OT : référents en matière d'accueil, d'informations et de conseils

- ✓ Notre force, notre cœur de métier, la « base » du tourisme qu'il faut dynamiser et renouveler : le seul organisme institutionnel à être habilité à le faire !

- ✓ Face aux évolutions du tourisme : glissement indispensable de l'information pure et exhaustive vers le conseil : => « conseil éclairé » / « conseil engagé »
NEUTRALITÉ => OBJECTIVITÉ

- ✓ Gérer l'information touristique « dans les règles de l'art » : délivrer de l'information qualifiée et vérifiée : nécessité de bien connaître son territoire

→ C'est notre « valeur ajoutée », notre différenciation face aux nombreux sites d'informations concurrents que l'on peut trouver

L'ACCUEIL NUMERIQUE ?

Office de Tourisme du futur/Accueil numérique

L'ACCUEIL NUMERIQUE, UNE STRATEGIE D'ACCUEIL ?

- ✓ Renouveler l'accueil physique certes, mais aussi **diversifier** la mission d'accueil
- ✓ On dit que 1 à 3 visiteurs sur 10 franchissent la porte de l'Office : et le reste ? Il faut aller le chercher ! => *Accueil hors les murs, développement de l'accueil numérique...*

→ **Ne plus opposer accueil physique et accueil numérique : ils sont complémentaires !**

L'ACCUEIL NUMÉRIQUE, UNE ACTION NATIONALE DEPUIS 2011

- ✓ Réflexions au sein du réseau sur l'OT du Futur depuis 2009 (Congrès La Rochelle 2011)
- ✓ Partenariat DGCI, Atout France et régions pilotes : Le numérique et les Offices de Tourisme en 2011 / Guide méthodologique en 2013
- ✓ Journée nationale « Accueil Numérique » décembre 2012 Club « Accueil Numérique » mai 2013 Enquêtes qualitatives in situ (saison 2013) Recherche et Développement autour du « dispositif i-mobile »

Objectifs :

- ✓ Offrir des solutions mobiles pour développer l'accueil hors les murs
- ✓ Prendre en compte les besoins "primaires" des touristes
- ✓ Exploiter et optimiser les outils numériques pour mieux accueillir les visiteurs des offices de tourisme

L'ACCUEIL NUMERIQUE DANS LES DESTINATIONS : L'HEURE DE VERITE

→ Le dispositif i-mobile :

- **Le Point i-mobile**

Le Point i-mobile est une marque déployée par Offices de Tourisme de France.

Elle permet de signaler, aux visiteurs d'un territoire, un lieu où ils vont pouvoir retrouver :

- Une connexion wi-fi gratuite
- Un équipement pour recharger les appareils mobiles (tablettes, smartphones,...)
- De l'information touristique

Scénario d'usage

- L'Office de Tourisme valorise ses locaux d'accueil avec l'installation d'un point i-mobile
- Il réfléchit à un schéma de points i-mobile sur le territoire
- Il propose l'équipement à ses prestataires (hébergeurs, cafés restaurants, sites de visite...)
- La signalétique et les documents touristiques sont fournis par l'Office de Tourisme (signature d'une convention)
- Le prestataire investit dans la connexion wifi et les stations de recharge pour portable

Le « Point i-mobile » en image

- La connexion wifi gratuite
- La possibilité de recharger son portable
- De l'information touristique : écran et/ou papier et/ou Guide i-mobile
- Une signalétique adaptée

Quand et comment ?

- Informations et convention disponibles sur l'Extranet d'Offices de Tourisme de France
- Article dans NewsOffice n°2 d'avril 2014
- Signature d'une (petite) convention entre OTF et l'OT
- Déploiement par l'OT sur son territoire : conventionnement avec les prestataires
- Adaptation des visuels par territoire (+ commande possible vitrophanies)

- **Le Guide i-mobile, pourquoi ?**

Pour les touristes :

Accéder 24h/24h et facilement au guide officiel proposé par l'Office.

Consulter ces documents en mobilité sur un smartphone ou une tablette.

Ne pas utiliser de connexion 3G.

Pour l'Office de Tourisme :

Offrir un service d'information et de guidage permanent en dehors des contraintes d'ouverture de l'Office

Faciliter le séjour des visiteurs/clients

Faire des prestataires des relais efficaces de l'Office de Tourisme

Renforcer le rôle leader de l'Office de Tourisme pour l'accueil sur son territoire

Prototype : flasher le QR code

Exemple : à Sélestat Haut-Koenigsbourg

Un site accessible par Internet ou par Wifi et regroupant les informations de la destination

Mettez-vous par exemple en mode « avion ». La navigation est possible hors-connexion.

Une signalétique pour proposer l'accès au Guide i-mobile

Téléchargeable directement sur l'Extranet d'OTF

Personnalisable par l'Office de Tourisme

En Français-Anglais + 1 langue au choix

Quand et comment ?

Offices de Tourisme de France développe le service technique au cours du premier semestre 2014

Les Offices de Tourisme intéressés sont opérateurs sur leurs territoires

Les informations du Guide i-mobile sont saisies directement dans le Guide i-mobile par l'Office de Tourisme (moulinettes » possible avec les SIT).

Combien ?

Un droit d'entrée pour un Office de Tourisme : 300€ HT

Un Office de Tourisme peut créer plusieurs Guides i-mobile

Un coût fixe les années suivantes : 160€ HT (comprenant hébergement du site, maintenance et assistance)

...et en plus !

Possibilité de mettre en place des bornes « i-mobile » développé par un prestataire :

Quand on ne veut/peut pas mettre un Hotspot avec accès Internet

Quand il n'y a pas d'accès internet

Le service web national permet de connecter automatiquement le visiteur avec le Guide i-mobile le plus proche, sans manipulation particulière

A retenir

Pour l'Office de Tourisme :

Un nouveau moyen de diffuser ses informations touristiques qualifiées

Répondre aux demandes les plus courantes 24h/24h sans Internet

Proposer un complément au présentoir papier chez les prestataires

Pour les touristes :

Idéal pour les étrangers puisque sans connexion internet

Un guide officiel numérique

Utilisation hyper simple (rien à charger)

Le conseil éclairé partout en juin 2014 !

Visionnage vidéo (Projection du film) du Pays du Vignoble de Nantes

L'ordre du jour étant terminé, Bernard SCORDIA remercie les participants, clôt les travaux de l'Assemblée Générale et annonce que les personnes présentes pourront apprécier un apéritif. Il sera suivi du déjeuner pour les personnes inscrites.

Bernard SCORDIA conclut son propos en conviant les membres du Conseil d'Administration présents à un C.A. extraordinaire pour élire son successeur au poste de Président.