



FROTSI
PICARDIE

ASSEMBLEE GENERALE

VENDREDI 23 Avril 2010
Potager des Princes - CHANTILLY

Les Présidents et Techniciens du réseau des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Picardie se sont réunis à l'occasion de l'Assemblée Générale Ordinaire de la FROTSI Picardie.

Etaient présents :

- AISNE** OT de Château Thierry : Jacqueline BAROUX
OT de Coucy le Château : Daniel PANTEL
OT du Saint Quentinnois : Bernard LEBRUN
OT de Braine : Pierrette RICHARD et Françoise PREVOT
UDOTSI Aisne : Gwenaëlle BOURNIQUE et Véronique LAGADEC
- OISE** OT de Beauvais : André DARDENNE, Claire MONBEILLARD, Claude LEVEQUE et Jean Louis PICHOT
OT du Pays Noyonnais : Béatrice DERMIGNY
OT de Pont Sainte Maxence : Jeannine MONNET et Monsieur FLAMANT
OT de Pierre Sud Oise : Mathias HOTTOIS
OT de Senlis : Jacques BASCHER
OT de Verneuil en Halatte : Jean Paul COCU
SI de Méru : Madame VIGNOLI
OT de Chantilly : Danièle CHAMPEL
OT de Compiègne : Christian LETESSE
OT Crépy en Valois : Christelle DURUSSEL et Jean ROUANET
UDOTSI Oise : Pauline DUBREUIL
- SOMME** OT d'Amiens Métropole : Anne DESSERY
OT de Corbie : Hubert BALEDENT
OT de l'Ouest Amiénois : Nicolas TREILHOU et Virginie DECORTE
OT de Quend Plage : Céline LENNE
OT de Corbie : Hubert BALEDENT
OT du Crotoy : Peggy DELABIE
OT de Long : Francis LEPINE
SI de Saint Riquier : Dominique FARCY et Béatrice PELTOT
UDOTSI Somme : Laetitia DEBAY

FROTSI Picardie : Géraldine NORMAND

Participaient également aux travaux :

Pierre SABOURAUD, Comité du Tourisme de l'Oise
Catherine ODENT, Comité du Tourisme de la Somme
Guillaume PAPIN, Comité Régional du Tourisme de Picardie
Daniel PIPART, Comité Régional de Randonnée Pédestre de Picardie
Olivier LESCAILLER, AGEFOS PME Nord Picardie
Michel BRAC, CER France
Odile BOONE, Chambre Régionale d'Agriculture
Christophe JAVAUDIN, Animateur du Schéma Régional des Sports et Loisirs de pleine nature
Morgane LOUBES, Communauté de Communes des Sablons

Etaient représentés par pouvoir :

Thierry GILLES, OT de Villers Cotterêts - Andrew LESLIE, OT de Fère en Tardenois - Jacques DANTEN, SI d'Airaines - Pierre ROTEUX, OT de Rue - Elisabeth DIEVAL, OT de Blérancourt - Laurent DEPRES, OT Haute Somme - Pierre COURTOIS, OT du Doullennais.

Etaiet excusés :

Serge CAMINE, CESR - Christian MANABLE, Conseil Général de la Somme - Marie Françoise SALON, DIRECCTE Picardie - Frédéric SAPPART, DIRECCTE Picardie - Jean Philippe GOLD, CRT Picardie - Jean Louis AUBRY, CDT Oise - Pascal DEMARTHE, CDT Somme - Stéphane ROUZIOU, ADRT Aisne - Côme VERMERSCH, CDT Somme - Romy GONCALVES, Conseil Régional - Fabien ROCHE, Conseil Régional - François COUTURAUD, Fiduciaire de la Seine - Jacques BELIN, FROTSI Normandie - Aurélie DELHAYE, OT Abbeville - Franck BEAUVARLET, OT Albert - Jacques GOFFINON, OT Amiens - Françoise LETURCQ, OT Amiens - Didier ETROIT, OT Amiens - Xavier BAILLY, OT Amiens - Yves MASSET, OT Cayeux sur Mer - Joseph BLEYAERT, OT Val de Selle - Jean Pierre PREVOT, OT Guise - Evelyne GADROY, OT Haute Somme - Guillaume DUSSART, OT Laonnois - Gérard DOREL, OT Laonnois - Tony LOUCIF, OT Mers les Bains - Claire SIROT, OT Montdidier - Pascale PLOTTEY, OT Nouvion en Thiérache - Audrey LABRUYERE, OT Saint Quentin - Christian DE CAFFARELLI, OT Val de Noye - Gérard DUQUEF, OT Crécy en Ponthieu - Pierre ANDRE, SI du Vimeu - Freddy LUBIN, SI Marle - Janine LOUSSE, SI Pont Rémy - Gilles QUEILLE, SI Portes de Thiérache - Nicolas REBEROT, SI Vic sur Aisne

Approbation du Procès Verbal de la dernière Assemblée Générale de la FROTSI qui s'est tenue le Vendredi 10 avril 2009 à SAINT QUENTIN :

Rapports d'activités : *Formation, Dossier Emploi Solidaire, SRIT, Extranet, Pass'Pro, Outils de communication régionaux, Tourisme et Handicap, Étoiles du Tourisme, î-Picardie, ...*

Finance : *Résultat d'exploitation : -2 282,00 €, Validation de l'exercice par le commissaire aux comptes, Remerciements pour le soutien du Conseil Régional, Présentation BP 2009, Vote des cotisations*

Élection des membres du Conseil d'Administration

Rapport moral : *Rappel du rapport Balladur, Extranet outil incontournable, Formation pilier de la professionnalisation, Lancement du guide du routard, Campagne de communication régionale, Nouveaux métiers en OTSI, ...*

Intervention de Jean Philippe Gold, Guillaume Papin, Stéphane Rouziou, Alain Bertet, Bernard Lebrun et Marie Françoise Salon

► **Le procès verbal est adopté à l'unanimité.**

Rapport d'Activités

Géraldine NORMAND, Animatrice du réseau des OTSI présente le rapport d'activités.

L'animation du réseau des OTSI :

- **7 modules de formation** ont été mis en place en 2009, 83 stagiaires ont été formés pour un budget de 18 040 € HT de frais pédagogiques et de 7 000 € HT de frais annexes. Les thèmes 2009 ont été : Accueil des personnes en situation de handicap, Gestion d'une boutique, Création d'éditions touristiques, Web Marketing, Management, Rédaction Web, Conduite de visites. 40 % des OTSI ont envoyé au moins un salarié en formation en 2009. La moitié des salariés du réseau a suivi au moins un module de formation en 2009. Le partenariat AGEFOS / FNOTSI est reconduit pour 2010/2011/2012. L'AGEFOS reste donc l'OPCA du réseau des OTSI de Picardie.
- **L'enquête sur l'emploi** dans les OTSI a été relancée. Les retours ont permis de dresser un état des lieux de l'emploi dans nos structures en 2009 et de comparer les évolutions par rapport à l'année 2007. Nous avons ainsi appris que le nombre de Contrats à Durée Déterminée était en recul par rapport à 2007, que le nombre de salariés de sexe masculin était en augmentation, que la répartition "Employeur Collectivité" / "Employeur Association" se stabilisait, ...
- **Le travail sur le dossier Emploi Solidaire** avec le Conseil Régional s'est traduit par : 2 dossiers validés par le comité de pilotage du Conseil Régional
- **Le déploiement du Système Régional d'Informations Touristiques** s'est poursuivi : formation des salariés par les UDOTSI, mise à jour des informations de la base de données régionale, soutien financier à l'informatisation

- **L'Extranet des OTSI** est en ligne depuis un an. Quelques chiffres : 9 605 visiteurs en 2009 (96 413 sur les 5 extranets : Picardie, Aisne, Oise, Somme et OTSI) dont 8 852 visiteurs uniques, 58 586 pages vues , 6,1 pages vues par visite (moyenne pour les 5 extranets : 4,2 pages), durée moyenne de la visite : 6'27 (5'02 de moyenne pour les 5 extranets). Les Sources : Moteurs de recherche (49.8 %), Accès direct (34.3 %), Liens sur site (13.6 %) (sites affluents : 60 % des 4 sites partenaires), E-mail (2.3 %). Origine des visiteurs : Picardie : 47.5 %, IDF : 17.3 %, Normandie : 6.8 %, NPC : 4.1%. Les pages les plus vues : OTSI en Images, Gestion de l'OTSI, Formations, Juridique et réglementation, Offres d'emploi
- **Le Picardie Pass'Pro Tourisme** a pour objectif de mieux connaître l'offre touristique pour mieux la promouvoir. Il a remporté un beau succès. 65 % des personnes interrogées lors du dernier sondage ont visité les sites car ils bénéficiaient de la gratuité, 58 % des visiteurs ont acheté d'autres entrées. Les 10 sites les plus visités sont : Les Hortillonnages, le Parc Astérix, le Zoo d'Amiens, le Parc du Marquenterre, le Train de la Baie de Somme, Samara, l'Aquaclub, la Maison de la baie, la Maison Jules Verne, le Bateau du commandant Charcot
- **L'engagement des OTSI dans www.weekend-picardie.com :**
Bilan quantitatif 2009 : 410 200 visiteurs sur le site depuis sa mise en ligne (avril-décembre 2009), 16 150 mises en relation client/prestataire, 101 week-ends créés par les OTSI de Picardie, 2 200 mises en relation sur les week-ends OT, 41 OTSI sensibilisés par le CRT, les 3 UDOTSI et la FROTSI, 26 OTSI engagés dans la démarche
Bilan de l'offre week-end commercialisée par les 11 OT commercialisateurs de la région en 2009 : 371 week-ends vendus, 834 visiteurs accueillis, 65 400 € de chiffre d'affaire
- **La Place de Marché :** Plateforme de gestion des disponibilités et de réservation en ligne de l'offre touristique picarde. En 2009 : Mise en place du groupe projet Office de Tourisme → réflexion sur les besoins des OTSI, point sur l'avancée technique, réflexion sur le déploiement, présentation de l'outil en Comité des Directeurs, importance de sensibiliser les prestataires du territoire...
- **Le label Tourisme et Handicap :** soutien dans les démarches d'obtention du label pour les offices de tourisme.
- Les professionnels du tourisme ont été sensibilisés à la campagne **Bienvenue en France** et invités à participer au concours des **Etoiles du Tourisme**. 6 dossiers présentés en Picardie en 2009 :
La Maison familiale Henri Matisse
La Fédération de Pêche de la Somme
L'OT de Noyon
L'association Démucher
L'association Nord Patrimoine
La Communauté d'Agglomération du Beauvaisis
La Fédération de Pêche de la Somme a remporté le prix national « Tourisme Solidaire » pour la création de pontons de pêche labellisés « Tourisme et Handicap »
- La FROTSI a apporté une assistance juridique et sociale aux OTSI
- **Le jeu Passion Picardie :** suggestions de questions qui composent les différentes thématiques, présentation du jeu en Comité des Directeurs d'OT, mise en vente des jeux dans une vingtaine d'OTSI. jeux très bien vendus dans les OTSI au moment des fêtes de fin d'année.
- **le magazine Esprit de Picardie :** remontée d'articles par les OTSI pour les 2 numéros de l'année 2009. 21 sujets pour Esprit de Picardie n°5 (soit 40 % des articles). 16 sujets pour Esprit de Picardie n°6 (soit 30 % des articles)
- **Le Schéma Régional de Développement Durable du Tourisme et des Loisirs :** la FROTSI a intégré le Comité Technique Opérationnel qui réunit des directeurs et techniciens régionaux et départementaux du secteur touristique. Toutes les informations relatives au Schéma se trouvent sur www.reinventonsletourisme.picardie.fr
- **Les échanges avec nos partenaires :** Réunions d'échanges UDOTSI/FROTSI, Réunions de coordination CRT/CDT/FROTSI/UDOTSI/OT, Comité des Directeurs, Conseil Régional, CESR, Comité de la Randonnée Pédestre de Picardie, FNOTSI, ...

► **Le rapport d'activités est adopté à l'unanimité**

La parole est donnée à Christophe Javaudin, Animateur du Schéma Régional des Loisirs et des Sports de Nature en Picardie. Il retrace les grandes lignes de ce Schéma et présente quelques actions sur lesquelles le réseau des Offices de Tourisme a une place importante à tenir : relais du Schéma auprès des acteurs dans l'accompagnement des porteurs de projet et la formation des acteurs Loisirs et Sports de Nature.

Bilan financier

Michel BRAC, du cabinet comptable CER France présente le compte de résultat de la FROTSI Picardie : baisse des charges de 4%, baisse des produits de 13%, déficit de 9 090 €

François COUTURAUD, Commissaire aux comptes à la Fiduciaire de la Seine, représenté par Michel Brac, n'a relevé aucune anomalie quant à la tenue des comptes et demande aux adhérents de bien vouloir les adopter. Son mandat est renouvelé pour l'année à venir.

Francis LEPINE remercie le Président du Conseil Régional de Picardie pour le soutien financier qui est accordé à la FROTSI, il permet à la Fédération Régionale de fonctionner et d'accompagner certaines actions au profit du réseau des OTSI et de l'économie touristique régionale.

Le budget prévisionnel 2010 est présenté par Francis LEPINE. Il a été déposé au Conseil régional en septembre 2009 et passera en commission permanente fin mai.

Le Conseil d'Administration de la FROTSI a décidé de ne pas augmenter le montant des cotisations OTSI et UDOTSI en 2010.

► **Le rapport financier 2009 est soumis au vote et adopté à l'unanimité.**

Rapport moral

« Je me dois de souligner l'intérêt de la bonne collaboration entre nos organismes institutionnels : CRT/CDT(s), réseau des OTSI, UD(s) et FR. Cette collaboration a permis de nous rapprocher d'avantage des prestataires touristiques de la région. Notre politique touristique régionale a remis le picard, l'Humain, au centre de notre dispositif, pour qu'il soit ambassadeur de la "marque Picardie" et de l'ensemble des dispositifs "Esprit de Picardie".

Cette collaboration a eu pour effet de booster l'offre touristique, qui plus est, vers le haut, mais a aussi permis la mise en marché des offres Esprit de Picardie et leur commercialisation via la Place de Marché...

Il ne faut pas oublier non plus que cette collaboration permet toujours plus de professionnalisation chez chacun de nos collaborateurs. Elle les fait évoluer vers de nouveaux métiers, ce qui permettra sans doute d'adapter nos organisations et nos structures à court ou moyen terme...

Depuis plusieurs mois, on sent que les choses évoluent autour de nous :

- le comportement et les attentes de visiteurs changent
- les crises impactent le Tourisme
- l'offre touristique explose
- Internet, les réseaux sociaux, la téléphonie mobile, ... révolutionnent le secteur touristique
- les réformes des collectivités sont en marche
- ...

Autant de bouleversements qui nous obligent à réfléchir à l'évolution de notre métier. Et pour ne pas subir cette révolution, il faut l'anticiper rapidement.

Dans le département de l'Aisne, l'ADRT (=ex CDT), l'UDOTSI et les OTSI ont lancé ensemble il y a quelques semaines une réflexion portant sur « les défis et les nouveaux métiers en OTSI demain ».

Ils se sont posés différentes questions :

- « Un OTSI est ce forcément un combat de tous les jours ? »,
- « Quelles sont les questions, les problèmes, les difficultés que l'on rencontre en tant que bénévoles ou salariés »
- « Comment développer l'efficacité de notre travail collaboratif CRT/CDT/OT ? »
- « Quel sera l'Office de Tourisme de demain et comment fera t-on pour y parvenir ? »

Les échanges ont été riches et denses. De belles idées, de beaux projets ont été évoqués.

La synthèse des éléments clés de cette journée sera présentée lors de l'AG de l'ADRT Aisne la semaine prochaine.

Il serait intéressant que les Offices de Tourisme de l'Oise et de la Somme puissent mener de la même manière une réflexion sur l'évolution de leur métier et de leur structure, tout en capitalisant sur ce qui a été produit par leurs collègues de l'Aisne.

Je vous propose que l'on programme au deuxième semestre de l'année 2010, une journée ou une demie journée d'échanges sur cette thématique. Nous allons réfléchir à l'organisation de cette rencontre et nous reviendrons vers vous très prochainement.

Pour que les choses continuent de bien évoluer autour de nous, il ne faut pas perdre de vue le client (= notre cible, notre marché). Le visiteur est de plus en plus sollicité par la multiplication des sources d'informations, les blogs, les communautés d'amis, les témoignages de clients, ...

Le client a besoin de comprendre l'offre de la destination. Le CRT a réfléchi avec le cabinet CoManaging à la définition d'une destination touristique pertinente.

Une destination touristique pertinente pour le marché que l'on cible doit avoir :

- Une réalité identitaire forte *résultant du patrimoine naturel, culturel,*
- Une notoriété sur la cible visée qui soit suffisamment significative en termes de volume pour représenter un véritable marché (*soit un minimum de 100 000 visiteurs uniques sur le nom de la destination = sur le Web*)
- Une offre touristique suffisante en qualité et en diversité (*hébergement, restauration, visites, loisirs,...*)
- Une organisation compétente qui manage la destination *soit un véritable outil de gouvernance et de moyens financiers qui garantit un développement et une gestion touristique à la fois professionnelle, partenariale et cohérente et qui fait en sorte que la qualité de l'accueil touristique soit conforme à la promesse.*

Au sein de la destination touristique, il y a les portes d'entrée :

- Des sites connus au sein de la destination
- Des événementiels connus

Au sein de la destination et/ou autour des portes d'entrées de la destination, il y a les territoires de découverte :

- Des sites ou des offres qui sont peu connues mais qui méritent d'être visités, consommés
- Ces sites ayant comme intérêt à se relier aux portes d'entrées les plus proches.

C'est donc un ensemble de critères qui doit nous pousser à réfléchir à la pertinence de l'organisation de nos territoires. C'est dans ce sens que nous devons réfléchir à la mise en place des marques blanches de destination : ces espaces de réservation dont nous allons disposer sur nos sites Internet.

Pour illustrer parfaitement la démarche, je vous propose que l'on vous présente d'une part la V2 du site Week-ends Esprit de Picardie et d'autres part l'espace de réservation de la destination Picardie ».

Francis LEPINE

Intervention

Intervention de Guillaume PAPIN, chargé de développement au CRT Picardie : présentation du festival Jardins en Scène

Pour la 2^{ème} année, les jardins de Picardie recevront du 25 juin au 4 juillet 2010 des groupes de comédiens et musiciens. Le Festival « Jardins en Scène » a pour objectif d'animer et de faire découvrir les jardins picards à un tarif tout à fait abordable (certains spectacles seront gratuits cette année dans des lieux publics : Bois de Cise, Parc d'Isle, ...)

Tout le programme du Festival sur www.jardinsenscene-picardie.com