



COMPTE -RENDU ASSEMBLEE GENERALE DE L'UDOTSI Mugron le 30 Mars 2010

Maryvonne FLORENCE, Présidente de l'UDOTSI des Landes, remercie les Présidents, les personnels des OTSI et les personnalités du département présentes. Elle excuse également les personnes qui n'ont pu venir et ouvre l'Assemblée Générale 2009 en présentant le rapport moral et d'activités de l'UDOTSI.

RAPPORT MORAL ET D'ACTIVITES

Fin 2009, le nombre des OTSI des Landes était de 49 structures, 37 Offices de Tourisme dont celui du Pays de Roquefort créée en 2009, 9 Syndicats d'Initiative et 3 antennes ouvertes à l'année : Eugénie les Bains, Labastide d'Armagnac et Saint Justin.

« Convention UDOTSI-CDT »

L'UDOTSI a remanié la convention de partenariat qui la lie au CDT notamment au sujet de ses missions qui ont été mieux définies en tenant compte de l'avis des OT qui avaient été sollicités à cette époque.

« Convention UDOTSI-FNOTSI »

En 2010, l'UDOTSI va signer une convention avec la FNOTSI pour le suivi des Offices de Tourisme ayant obtenu la marque Qualité Tourisme. Elle sera accompagnée de la convention UDOTSI-CDT qui stipule le fonctionnement des Landes pour la mise en œuvre de la démarche qualité.

« Représentation des OTSI »

L'UDOTSI a poursuivi son activité de représentation des Offices de Tourisme des Landes auprès des instances départementales, régionales et nationales.

L'UDOTSI a participé à une dizaine d'AG d'OTSI mais également aux CDAT, Conseils d'Administrations du CDT, MOPA, Gîtes de France etc... soit une cinquantaine de réunions dans tout le département.

« Cellule conseil »

L'UDOTSI a répondu à 218 demandes d'Offices de Tourisme soit 36% de plus qu'en 2008.

De plus en plus de collectivités font appel à l'UDOTSI concernant le fonctionnement ou la transformation de leur Office de Tourisme.

Les domaines d'intervention sont variés et concernent surtout le social, les aspects réglementaires, la gestion-organisation d'un Office de Tourisme, l'emploi et la vie de notre réseau.

« **Observatoire du réseau** »

L'UDOTSI a lancé deux enquêtes auprès des Offices de Tourisme des Landes concernant la fréquentation et l'emploi en OTSI.

Les résultats sont disponibles sur notre site internet www.udotsilandes.com.

- **Enquête emploi, ce qu'il faut retenir :**

En 2009, le réseau des Offices de Tourisme des Landes représente 160 emplois dont 104 permanents et 56 saisonniers.

Sur le littoral, malgré une faible diminution des effectifs entre 2008 et 2009, la tendance est à la hausse depuis 4 ans.

Sur l'intérieur, les effectifs ont tendance à rester stables et sur le bassin thermal, la courbe des effectifs est en constante progression depuis 4 ans (hausse de 50%).

En 2009, 92% des salariés sont en CDI soit une augmentation de **8%** par rapport à 2006.

72% des salariés sont à temps plein et 28% à temps partiel.

Depuis 4 ans, on note une stabilité des contrats à temps plein et une progression des temps partiels.

- **Enquête fréquentation, ce qu'il faut retenir :**

1 599 804 visiteurs ont été comptabilisés sur les **sites Internet** des Offices de Tourisme en 2009 et 552 156 contacts ont été recensés **au guichet** dans les OT de janvier à octobre 2009, soit une augmentation de 6,5% par rapport à 2008 et de 18% par rapport à 2006.

Les 3 premiers bassins émetteurs de la clientèle touristique française dans les Landes sont l'Aquitaine, l'Ile de France et Midi-Pyrénées.

Selon les zones touristiques landaises, les bassins émetteurs diffèrent.

Sur le littoral et l'intérieur, les 3 premiers bassins émetteurs sont l'Aquitaine, l'Ile de France et Midi-Pyrénées.

En zone thermale, il s'agit de l'Ile de France, de l'Aquitaine et de PACA.

En ce qui concerne la clientèle étrangère, 15 845 contacts ont été enregistrés dans les Offices de Tourisme en 2009.

Les 3 premiers bassins émetteurs sont l'Espagne (22,5%), l'Allemagne (21,5%) et le Royaume-Uni (19,5%).

« **Le concours des OTSI fleuris** »

L'UDOTSI a reconduit le concours des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative fleuris.

En 2009, 3 candidats ont postulé : Dax, Pontonx et Soustons.
Le lauréat est l'Office de Tourisme de Soustons.

« **Passeport Découverte Landes** »

L'UDOTSI a reconduit le passeport découverte donnant un accès gratuit au personnel des OTSI dans les sites et musées des Landes.

A ce jour, une cinquantaine de sites sont partenaires de cette opération.

« **Site internet** »

En 2009, l'UDOTSI a mis en ligne son nouveau site internet qui a été fréquenté par plus de 2 000 visiteurs, soit une moyenne de 180 visiteurs par mois.

Depuis juin, l'UDOTSI édite une newsletter à l'attention de son réseau et de ses partenaires.

« **Le reclassement des OTSI** »

14 Offices de Tourisme ont été reclassés par la Préfecture : Landes Bruyères à Castets, Parentis en Born, Mimizan, Vielle Saint Girons, Hossegor, Mont de Marsan, Saint Sever, Pays Grenadois, Dax, Pays d'Orthe, Seignosse, Vieux Boucau, Soustons et Labenne.

L'UDOTSI a apporté son aide quant au montage des dossiers de reclassement, a organisé des visites sur place et a présenté les dossiers à la Préfecture lors des 3 Commissions Départementales de l'Action Touristique.

Tous les OT ont conservé leur classement sauf celui de Landes Bruyères qui est passé de 2 à 1 étoile et celui de Seignosse qui est passé de 2 à 3 étoiles.

Un sursis d'un an a été attribué à l'OT de Dax pour l'obtention de la norme AFNOR ou de la marque Qualité Tourisme.

« **Démarche Qualité** »

24 offices de tourisme sont en démarche qualité depuis novembre 2007 :

- 2 marqués (*dont Seignosse, 1^{er} OT à obtenir la marque QT via le référentiel de la FNOTSI*),
- 5 sur le point de l'être (*courant 2010*),
- 11 avec un avancement régulier (*3 se sont déjà positionnés pour la marque en 2011*),
- 6 en démarche initiale.

Ces structures, même celles qui commencent l'accompagnement, ont depuis longtemps adhéré à la logique qualité et à la méthodologie d'accompagnement départementale.

L'accompagnement se traduit notamment par :

- des réunions collectives sous forme d'éductours (*2 fois par an par groupe*),
- des réunions en mini-collectifs (*tous les 2 à 3 mois environ par zone géographique*),
- des réunions individuelles pour les offices de tourisme allant à la marque.

Ces réunions permettent de fixer des objectifs d'avancement collectifs et par structure, de sensibiliser les offices de tourisme à des thématiques ayant trait à la qualité (*gestion du temps, conduite de réunion, accessibilité, environnement, observation...*), de proposer des outils et une méthodologie d'avancement, de pallier les blocages... en d'autres termes d'accompagner les OT dans leur démarche.

- des audits blancs dans les conditions de l'audit externe pour les structures prétendant à la marque : Seignosse, Hossegor, Capbreton, Seignanx, Soustons,
- un suivi par mail pour conseiller dans des délais efficaces,
- des participations à des Assemblées Générales pour expliquer la démarche, les aspects positifs et les contraintes,
- une rubrique qualité sur le site Internet de l'UD40 avec un Intranet très fourni en modèles, présentations, outils...,
- un partenariat étroit avec l'animatrice de l'UDOTSI notamment pour le traitement de questions d'ordre juridique ou social et lors des audits blancs,
- un planning de suivi sur 6 mois...

Ces offices de tourisme ont su entrer dans une logique d'amélioration continue et se tournent dans de nouveaux défis : labellisation Tourisme et Handicap, Famille +... Des projets pour continuer à rendre plus performante la mission qualité sont en cours de réflexion pour septembre 2010.

La Présidente demande aux participants de témoigner de leur implication dans la démarche :

- L'OT Landes Bruyères est très satisfait de l'accompagnement départemental.
- L'OT de Hagetmau progresse à grande vitesse. Les nouveaux locaux permettent à l'OT de remplir plusieurs critères du référentiel, ce qui est très encourageant. Toute l'équipe de l'OT apprécie l'accompagnement de la chargée de mission qualité dont la présence est indispensable, surtout auprès des élus.
- L'OT de Labenne a recruté une stagiaire pour aider à la mise en place de la démarche qualité et choisir des pistes d'action.

« **Intervention loi Novelli** »

La Présidente laisse la parole à Béatrice BOUISSOU, Manager Développement des Produits au CDT.

- La loi du 22 juillet 2009 dédie son chapitre III aux Offices de Tourisme qui réaffirme le principe de liberté organisationnelle et qui précise la modalité de déconcentration territoriale de l'OT.

La procédure de classement des Offices de Tourisme est simplifiée et la CDAT est supprimée. En conséquence, l'UDOTSI proposera un accompagnement des Offices de Tourisme désireux d'obtenir ou de renouveler leur classement en partenariat avec la mission qualité.

- Un petit point est fait sur la réforme des classements de manière générale et globale.

La réforme de classement pour les hôtels de tourisme est entrée en vigueur. Quant aux résidences de tourisme, villages résidentiels de tourisme, meublés de tourisme, villages vacances, terrains de camping, caravanage et parcs résidentiels de loisirs, la réforme de ces classements entrera en vigueur au 1^{er} juillet 2010.

Cas particulier pour les meublés de tourisme : nous sommes en attente de la mise en place de la procédure, de la publication des derniers décrets et textes d'application.

L'UDOTSI devrait être destinataire des directives préfectorales concernant la déclaration des meublés de tourisme en Mairie afin de relayer l'information auprès des Offices de Tourisme.

Le rapport moral est voté à l'unanimité.

RAPPORT FINANCIER

André LAFARGUE, Trésorier de l'UDOTSI, donne lecture de l'attestation du cabinet comptable qui a procédé à la vérification des comptes de l'UDOTSI. Ceux-ci ont été établis et présentés conformément aux dispositions du règlement 99-01 du CRC relatif aux modalités d'établissement des comptes annuels des associations.

Le cabinet n'a pas relevé d'éléments remettant en cause la cohérence et la vraisemblance des comptes annuels.

Le total des charges s'élève à 37 556.17€, faisant ressortir un résultat négatif de 1 488.39€.

Concernant les recettes, les cotisations sont en baisse car l'UDOTSI n'a pas récolté les cotisations de la FNOTSI et de la MOPA qui ont été payées en direct aux organismes concernés.

La subvention d'exploitation 2009 a été de 34 500€.

Le bilan et le compte de résultat sont votés à l'unanimité.

André LAFARGUE a présenté le budget prévisionnel 2010 qui s'élève à 43 264€.

Le budget prévisionnel a été adopté à l'unanimité.

Le Conseil d'Administration de l'UDOTSI a décidé de conserver les mêmes montants de cotisations que pour 2009, à savoir :

Bureau d'Information Touristique, Syndicat d'Initiative ou OT non classé : 44€

OT1* : 114€

OT2* : 254€

OT3* : 395€

OT4* : 906€

ELECTION TIERS SORTANT

Deux membres ont démissionné : Geneviève TAILLEUR et Frédérique DUGENY.

Les membres sortants suivants se sont représentés : Nicole LAPARADE, Michel BARJAUD, André LAFARGUE, Chrystel DUVIGNAU et Albert ADAM.

3 postes sont à pourvoir et 3 membres ont posé leur candidature : Raphaëlle MIREMONT, Florence LAPAQUETTE et Véronique GRUE.

Tous les membres ont été élus ou réélus à l'unanimité.

Clôture de l'Assemblée Générale à 12h30.

Maryvonne FLORENCE,
Présidente.

