

COMPTE-RENDU DE L'ASSEMBLEE GENERALE DE LA FDOTSI ISERE LE 7 JUIN 2016 A LANS-EN-VERCORS

Présents et représentés :

Eliane LABRUNE (Présidente OT Crémieu), Sydney REBBOAH (Président OT Pays d'Alleverd), Laurent MENEZOZ (OT Vallée de Chartreuse) , M.Zurdo (VP, CC Cœur de Chartreuse) ; Nadine BARI (Psidente OT La Mure)

Laurie MARTIN (Lans en Vercors), Mathieu GAGET (St Chef), M.Guilhard (OT Villard de Lans), Christophe LE BOUDEC (OT Alleverd), Nicolas COURBET (Alpes du Grand Serre) , Sandrine Peyronnet (OT Méaudre), Frédéric DELATTRE/ Séverine CLERE (OT Pays Voironnais), Olivier SANUEJAND (OT Vienne) , Sylvie FOURNIER (OT Pont en Royans) , Christine TASSAN (OTI Trièves) , Gilles VANHEULE (OT 2 Alpes), Mehdi KERBATI (OT Matheysine, Pays de Corps, Valbonnais)

M.RING (Président Clévacances) , Thierry BLANCHET (Chambre Agricole).

Jérôme MERLE (FDOTSI Isère/OT des Entremonts) , Laëtitia GOUTTETOQUET (FDOTSI Isère) , Mariek VERHOEVEN

Soit 17 OTSI présents ou représentés.

SOMMAIRE :

- 1. Rapport d'activité 2015.**
 - 2. Rapport financier 2015.**
 - 3. Vote des rapports.**
 - 4. Vote du CA.**
 - 5. Élection du Président_ discours.**
 - 6. Annexes/ Pièces jointes.**
-

1. Rapport d'activité 2015 :

1/ Accompagner...Le classement des Offices de Tourisme

↳ Un enjeu de taille dans la future structuration territoriale.

L'enjeu sur les dossiers de classement est aujourd'hui d'autant plus important que les délais d'application de la Loi Nôtre se raccourcissent : les délibérations portant la compétence tourisme à l'intercommunalité doivent être prises par les collectivités **avant fin septembre 2016**, soit 3 mois avant la date buttoir du **1^{er} janvier 2017**.

RAPPEL : 2 exceptions à la Loi Nôtre :

- **Les stations classées** : il faut que la commune soit classée commune touristique (validité 5 ans) , que l'OT soit classé en cat. I et marqué QUALITE TOURISME (démarche minimum de mise en place : 1 an)
 - Dossier Station : Préfecture (6 Mois) / Ministère (6 Mois).
Les délais de traitement sont donc longs ...Aujourd'hui, on peut considérer qu'il est déjà trop tard pour déposer si le travail en amont n'a pas été effectué.
- **La Marque territoriale protégée** : dépôt à l'INPI : en attente d'une circulaire ministérielle pour avoir plus de détails concernant cette exception :

OTF recommande d'engendrer les deux démarches, car il est possible que l'exception de la marque territoriale protégée ne suffise pas pour accorder une dérogation.

DELAI DE CLASSEMENT DE L'OT : normalement jusqu'au **1^{er} janv 2014** → assouplissement : jusqu'à perte du classement ou 2016 maxi.

STATION CLASSEE = **1^{er} janvier 2018**

Convention Préfecture / FDOTSI de signée : la FDOTSI est présente en 1^{ère} lecture/ conseils au niveau du dossier, il faut donc lui envoyer au préalable.

- ↳ **Conseil : répondre uniquement aux critères nous concernant** : la Préfecture ne requalifie pas le dossier, dans tous les cas il faut déposer un autre dossier.

Le rôle de la FDOTSI :

- 1er lecture des dossiers de classement.
- Aide à la constitution des dossiers avant le passage en Préfecture. (DGPP)

Le bilan 2015 :

- Classement en Cat I : OT Alpe d'Huez, Bourg d'Oisans, Chamrousse.
- Classement en Cat III : Corrençon en Vercors, St Pierre de Chartreuse.

Conseils et suivi des dossiers : Uriage, Lans en Vercors, OT Petites Roches, Vienne.

La procédure de mise en place est l'envoi du dossier à la FDOTSI pour relecture : prendre rendez-vous à la Maison du Tourisme.

↳ **Envoi à la Direction Générale de la Protection des Populations qui envoie l'arrêté final.**

2/ Animer la démarche Qualité

RAPPEL : une convention de suivi entre la FDOTSI et OTF a été signée en 2014 : partenariat entre le relais territorial qui assure le suivi, et OTF qui s'occupe de l'organisation générale.

ACTIONS Qualité en 2015 :

- **Janv.** : Journée conseils Vienne : qualité / classement.
- **Avril** : **Formation Politique Qualité** par Audrey Assemat / 9 participants.
- **Nov.** : **Audit blanc conseil : Vaujany** :

Les points à prendre en compte lors de la mise en place d'une démarche Qualité :

- Il ne faut jamais oublier de justifier chaque point en apportant les **éléments de preuve** pour montrer qu'on les réalise : joindre les comptes-rendus, les courriers d'invitation, les notes de service etc....
- **Une partie rédactionnelle importante** : prendre point par point la démarche grâce au référentiel en faisant en parallèle : la description dans le Manuel Qualité, et en prenant soin de joindre à chaque fois les justificatifs.
- Il faut **mobiliser l'équipe autour de la démarche Qualité** : le Référent Qualité est un animateur de la démarche, c'est lui qui se doit de rédiger les documents qualité et le Manuel Qualité mais il ne doit pas hésiter à solliciter ses collègues sur les parties qui les concernent et à les sensibiliser.
- La direction s'occupe de tout ce qui concerne les engagements avec la collectivité, et doit rédiger la stratégie : le **binum entre le référent qualité et la direction** doit être fort.

5 OT Marqués Qualité Tourisme sur le département : bien trop peu...

➤ Une opportunité : la restructuration ?

Le fait que le classement en Catégorie I émette l'obligation pour les OT d'être marqué (Qualité Tourisme, AFNOR ou norme ISO) accentue le fait que les structures souhaitent relancer la démarche (souvent déjà mise en place) et à terme obtenir la marque .

Mais attention la démarche qualité demande du temps : le voir comme un **projet structurant**, avec l'équipe et non comme un simple « dossier ». Elle se doit d'évoluer au sein de la structure, et demande un engagement fort et une implication de toute l'équipe.

Rappel : renouvellement de la marque tous les 3 ans, avec audit d'un cabinet d'étude sélectionné par OTF.

LES PROJETS

* Visites mystères inter-OT durant l'été : **projet à reconduire durant l'été 2016**

- ↳ **RELANCE POUR 2016 : groupe de travail Qualité en Juin // à renforcer en 2017.**
- ↳ Profiter des restructurations pour engager un travail sur la Qualité dans les nouveaux OT de territoire : parallèle pour mettre en place le projet.

3/ Former

Avec **Trajectoires Tourisme** (pôle formation Auvergne/ Rhône-Alpes Tourisme)

L'idée est de proposer un **plan de formation régional** adapté avec les relais territoriaux de chaque département.

- ↳ **Le rôle de Trajectoires :**
 - Coordonner l'ensemble des formations au niveau régional
 - Gérer la plateforme et le site Web
 - Suivi administratif et financiers des dossiers / Lien avec les OPCA (AGEFOS, OPCALIA)
- ↳ **Le rôle de la FDOTSI :**

Constitution du **plan de formation départemental**:

- Envoi du questionnaire de recensement des besoins afin de formaliser des objectifs de formation.
- Prospectives sur les métiers d'avenir : essayer de « coller au mieux avec les besoins et les attentes des offices de tourisme.
- Rédaction des fiches de besoin.

Planning et choix des intervenants et des salles.

Relance et vente des formations tout au long de l'année.

- ↳ **Bilan des formations 2015 :**

12 Formations au total ont été réalisées, avec 107 participants.

Les grandes thématiques retenues en 2016 : Classement, Management du changement, SITRA, Accueil via le conseil (évolution du métier).

Rappel : il est important de se former à l'heure actuelle à l'heure du changement. La professionnalisation des acteurs est nécessaire dans un contexte de réorganisation territoriale : orientation sur des métiers en office de tourisme, et une spécialisation accentuée lors des regroupements.

4/ Être un pôle ressource

↳ Informer et accompagner les OTSI.

- On assiste aujourd'hui à une évolution des structures, particulièrement en Isère : de plus en plus de structures publiques, avec des statuts en Régie ou en EPIC et de moins en moins d'associations. De plus le regroupement des structures favorise la professionnalisation des acteurs.

Le rôle de la FDOTSI : orienter les structures pour une information juridique de 1^{er} niveau.

Rappel : un cabinet d'avocats spécialisés travaille avec OTF pour répondre aux questions les plus pointues : la FDOTSI se charge de relayer les demandes des offices.

5/ Classer les meublés de tourisme

- **Obligation: déclaration en mairie** mais pas de se classer.
- **Rôle des OT**: inciter les propriétaires à se classer/ regrouper les demandes par territoire.
 - Organisation de Journées Terrain spécifique : 8 meublés/jour.
- Agent de classement : Cécile ARSENNE (sur l'Alpe d'Huez)
- **Nb de meublés classés 2015 : 145** (au lieu de 193 en 2014).

BILAN MEUBLES 2015

OISANS	ALPE D'HUEZ	62
	BOURG D'OISANS	1
	AURIS	14
	VAUJANY	17
	HUEZ	1
VERCORS	VILLARD DE LANS/MEAUDRE	4
	LANS EN VERCORS	12
CHARTREUSE	ENTREMONT LE VIEUX	1
	ST PIERRE D'ENTREMONT	5
	ST LAURENT DU PONT	2
	ST JOSEPH DE RIVIERE	2
AUTRE	ALLEVARD	8
	COLLET D'ALLEVARD	16
TOTAL		145
Soit 70% total sur l'Oisans		

Changement des tarifs intervenu en 2015 : **140 euros** au lieu de 120 en 2014. (Vote CA déc)

6/ Animation de réseau 2015

LES POINTS FORTS

- **Rencontres Petit-déjeuner 2015** orientées sur la **structuration territoriale** dans la lignée de 2014: débats riches mais difficulté à mobiliser du monde et manque d'élus locaux ou de personnes décideurs représentant les OT. Ce qui ressort de ces rencontres est que les Offices de tourisme paraissent incertains sur leur avenir et n'ont pas la clé de leur destin en main, la décision revenant le plus souvent aux collectivités qui ne les font pas participer aux réflexions en cours... (mobilisation à noter cependant pour les territoires de l'Oisans et du Vercors)
- **Bourse d'Échange 28 Avril 2015 : Nord Isère**
 - 101 structures inscrites, dont 34 OT de l'Isère
 - 78 participants au repas

→ **Grand succès** auprès des participants + lieu/ organisation.
Merci à l'OT des Avenières et à son équipe de bénévoles pour leur accueil / soutien !
Et à Walibi
- **Forum des Hébergeurs touristiques** : Près de 350 professionnels, 30 exposants se sont mobilisés le 6 mai 2015 (Alpexpo)
 - **Thématique** : ATTRACTIVITE TOURISTIQUE :
 - Comment se différencier par l'innovation et la qualité ?
 - Comment vendre plus avec de nouvelles façons d'accueillir ?
- **Réunion des directeurs** / 24 Juin 2015 à la Maison du Tourisme de Grenoble
 - Bilan : **11 directeurs présents** avec pas mal d'échanges, notamment sur l'actualité débat Loi Nôtre.
- **Congrès OTF à Dijon** : 25 et 26 septembre 2015 : insiste sur la notion de « **Destination** » : l'OT devient un « manager de destination » auprès de ses prestataires

3 Axes à développer au niveau des infos : centraliser et besoin qu'elles soient triées, qualifiées, personnalisées et surtout bien restituées par différents canaux :

- en face à face dans nos Offices de Tourisme,
- ou hors-les-murs. (On a de magnifiques exemples),
- ou chez nos prestataires pour faire que l'accueil soit celui organisé par l'Office de Tourisme
- ou bien par le numérique. Les sites Internet, les applications... sont toujours de bons canaux de diffusion de l'information

Plus de 850 participants dont près de **600 congressistes** venus des quatre coins de la France et d'Outre-Mer se sont réunis à Congrexpo à Dijon.

Merci à Vienne, Grenoble, l'Alpe d'Huez et les 2 Alpes d'avoir fait le déplacement !

- **AG 2015 à Voiron avec en préambule l'intervention de l'IPSEC sur la mutuelle employeur : obligatoire en 2016.** (suite à contact lors du congrès OTF) : **IPSES a été retenue lors des négociations dans l'accord de branche.**
- **On note un manque de participation malgré l'intérêt de la présentation en lien direct avec l'actualité du réseau.**

2. Rapport financier 2015 - Jérôme Merle

Annexe 1 : Compte de résultat 2015.

↳ Recettes :

Subvention du Conseil Général stable : **28 000 €.**

Compléments de ressources de la FDOTSI :

- Cotisation des adhérents : 23 670 €
- Classement des meublés : 15 225 €
- Participation aux bénéfices des formations : 7 410 €

En 2015 : pas de participation des OT volontaires à l'animation de la démarche qualité.

↳ Charges :

Les charges de personnel : 63 555 €

Les frais de fonctionnement de l'association sont stables.

Le **résultat 2015** est négatif pour un montant de **- 3 999,00 euros.**

→ Proposition d'affecter le résultat au fond associatif.

Le fond associatif à fin 2015 serait donc de 26 608,44 euros.

Réflexion à apporter en vue du calcul de cotisations adhérentes en 2017, étant donné le nombre de structures en diminution, cela posera certainement un problème financier pour le fonctionnement futur de la Fédération.

Vote des rapports

Rapport d'activité

→ L'assemblée générale vote à l'unanimité le rapport d'activité 2015

Rapport financier

→ L'assemblée générale vote à l'unanimité le rapport financier 2015

Affectation du résultat

→ L'assemblée générale vote à l'unanimité l'affectation du résultat 2015 au fond associatif



A vos votes !



Candidats Collège Elus

Jérôme MERLE, OT Entremonts
Maurice LAVESTRE, OT Morestel
Christine GUTTIN, OT Pays Voironnais
Fabrice HUGELE, OT Grenoble Alpes
Métropole
Nadine BARRI, OT Matheysine, Pays de
Corps Valbonnais
Sandrine ETCHESSAHAR, OT
CHAMROUSSE
Laurent MENEQZ, OT des Echelles,
Futur OTI de Chartreuse
Sidney REBBOAH, OT Allevard
Claire DURAND, OT La Tour du Pin

Candidats Collège
Directeurs

Laurie MARTIN, OT Lans en Vercors
Gilles VANHEULE, OT Les 2 Alpes
Olivier SANEJOUAND, OT Pays
viennois
Mehdi KERBATI, OT Matheysine,
Pays de Corps, Valbonnais
Guillaume ROI, OT Mandrin
Chambaran

Vote du nouveau Conseil d'Administration

Le nouveau Conseil d'administration est élu à l'unanimité.

Le nouveau Conseil d'Administration se réunit et élit à l'unanimité Jérôme MERLE comme Président de la Fédération, qui est renouvelé dans ses fonctions pour un mandant de 3 ans (2016-2019).