

# OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE NORMANDIE



## PROCES VERBAL ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

**Mardi 29 mai 2018 – Hôtel les Jardins de Deauville, Pont l'Evêque**

---

### **Etaient présents :**

O. PETITJEAN – Président de Bagnoles de l'Orne Tourisme & Président d'OTN / B. GUILLAUME, Vice - présidente de l'OTI Normandie Cabourg Pays d'Auge et Présidente déléguée d'OTN / R. BAIL – Vice-Président OT et des congrès Caen la Mer Normandie / A. BALLUE – OT Caux Seine Tourisme / C. BARBEY & L. ENGUEHARD – OT St-Lô Agglo / J. BELIN – UDOTSI Calvados / P. BOULAIS – OTI Normandie Cabourg Pays d'Auge / C. BOULAY, Commissaire aux comptes – Fidorg Audit / D. SIMON, C. CANTIN – EPIC Bagnoles de l'Orne Tourisme / L. CARDONA-GIL – OT Dieppe-Maritime / I. CHERGUI – CLIC Normandie / S.CHESNEL – OTC de Honfleur / C. COURANT – Réseau des OT de l'Orne / N. DEMUNCK – OT Caux Seine Tourisme / V. DHOME & S. DROUET – DIRECCTE Normandie / M. DODDS & L. HELBERT – CRT Normandie / S. FLACHS, M. ARON – CCI Normandie / C. FOSSE – OT d'Isigny-Omahla / C. FOURQUET & N. GARCIA – OTI Territoire de Deauville / C. GAVET – OTC Evreux Normandie / V. GESLAIN – Tourisme 61 / S. GOURDEL – OT des Vallées d'Auge et du Merlerault / S. MONSAINT, E. GOUYE, J. LODS – OT Pont-l'Evêque Intercom / E. HARDOUIN – OT et des congrès Caen la Mer Normandie / M. HEBERT – OT Bocage Normand / G. HENRY – OTI du Cotentin / M-A POUSSIER WINSBACK, Vice-présidente de la Région Normandie, en charge du tourisme & Présidente de l'OTI de Fécamp / A. LE BOT – Région Normandie, cheffe du service tourisme / L. LE BRETON – OTI Bernay Terres de Normandie / M. LEMOUTON, J. MAILLARD – OT Baie du Cotentin / B. LEROY – OT Normandie Sud Eure / N. LEVIEL – OT Pont-Audemer / D. LOUVET – Blangy Pont-l'Evêque Intercom / F. MARCHAIS – OT Seine-Eure / V. MARIE-COUZINET – AGEFOS PME Normandie / S. MILLET DAURE – OT Trouville / E. PACCAUD – OTI Lisieux Normandie / N. PAPOUIN – OTI Terres de Nacre / X. PREVOTAT – Seine Maritime Attractivité / B. REMY – OT Le Havre Tourisme / D. ZALINSKI, C. TELLES – OT Vitrine des Métiers d'art de Villedieu Intercom / B. HERVE – Rouen Normandie Tourisme / J. DION – OT des 4 rivières / N. COQUILLARD, E. TRICOIRE, E. LEMONNIER-LESLE, E. RATOVONDRAHONA, D. CORDRAY, MF GUY – OTN.

### **Etaient excusés et ont envoyé leur pouvoir :**

B. BIENAIME – Président OT Dieppe-Maritime / J-B GASTINE – Président OT LE Havre Tourisme / Tristan DUVAL – Président OTI Normandie Cabourg Pays d'Auge / N. THIERRY – Présidente UD Seine Maritime / M. ROBERT – Président OT Forges les Eaux / M. SAUVAGET – Président OT Sées / F. DAVID, vice-présidente en charge du tourisme OTC de Honfleur / D. GEHANNE – Président OTI Terres de Nacre / C. CARDON - Président OT Trouville sur

## Ouverture de l’Assemblée et rapport moral 2017

---

Olivier PETITJEAN remercie les participants pour leur présence à l’occasion du centenaire d’OTN. Il énumère les personnes excusées et présente l’ordre du jour. A travers son rapport moral, il rappelle que les Offices de tourisme ont subi de nombreuses évolutions depuis les 100 dernières années. Puis il évoque les événements qui ont marqué l’année 2017.

**Le rapport moral 2017 est accepté à l’unanimité.**

## Vote des procès-verbaux d’Assemblée générale Ordinaire et d’Assemblée Générale Extraordinaire du 5 octobre 2017 à Giverny

---

Il demande aux participants de valider les deux procès-verbaux.

**Les PV de l’AG du 5 octobre 2017 à Giverny sont adoptés à l’unanimité.**

## Rapport d’activité 2017 – *remis en séance et annexé au PV.*

---

L’équipe d’OTN fait état des actions menées pour les 4 pôles de service à destination des adhérents d’OTN. M. DODDS rappelle que le projet d’internet de séjour et des secrets normands est un formidable outil de mise en valeur de l’offre touristique normande. Il remercie les OT pour leur précieuse contribution dans ce projet d’intérêt majeur.

**Le rapport d’activité 2017 est accepté à l’unanimité.**

## Rapport Financier 2017 – *Remis en séance et annexé au PV.*

---

**L. ENGUEHARD, trésorier d’OTN**, présente le rapport financier 2017 réalisé par le cabinet comptable ACCES ENTREPRISES : le compte de résultat, le bilan de l’actif et du passif.

Le compte de résultat 2017 présente un total de charges à **313 944 €** et un total de produits à **306 295 €**, soit un déficit de **7 649€**. Ce résultat s’explique par la provision de congés payés chargés de 12 962€ et par le non-paiement de l’UD de l’Eure d’un montant de 2 250€.

**Le rapport financier 2017 est accepté à l’unanimité.**

**Le résultat de l’exercice est imputé aux fonds propres de l’association.**

## Rapport du Commissaire aux Comptes

---

En qualité de commissaire aux comptes, M. C BOULAY, certifie les comptes de la fédération et procède à la lecture de son rapport :

*En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l’exercice clos le 31 décembre 2017, sur :*

- *le contrôle des comptes annuels de l’Association OFFICE DE TOURISME ET TERRITOIRES DE NORMANDIE (OTN), tels qu’ils sont joints au présent rapport ;*
- *la justification de nos appréciations ;*
- *les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.*

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes. Nous précisons que votre association n'étant pas tenue précédemment de désigner un commissaire aux comptes, les comptes de l'exercice précédent n'ont pas fait l'objet d'une certification.

### **I. Opinion sur les comptes annuels**

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association à la fin de cet exercice.

### **II. Justification des appréciations**

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous avons vérifié le caractère approprié des principes comptables appliqués ainsi que le caractère raisonnable des estimations significatives. Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

### **III. Vérifications et informations spécifiques**

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport d'activité du Conseil d'Administration et dans les documents adressés aux membres sur la situation financière et les comptes annuels.

## **Stratégie 2018 – présentée en séance.**

---

Ludovic CARDONA GIL, chef du groupe de travail « Stratégie et modèle économique d'OTN », restitue les travaux menés et présente la stratégie 2018 de la fédération :

- Axe 1: Aider les Offices de Tourisme à développer leurs compétences pour s'affirmer comme chef de file du développement économique touristique.
- Axe 2: Faire des Offices de Tourisme les chefs d'orchestre incontestables de l'accueil touristique territorial.
- Axe 3: Développer l'appropriation et le sentiment d'appartenance des adhérents en mettant en place une culture partagée au sein du réseau et en favorisant l'échange d'expérience.
- Axe 4 : Développer notre part d'autofinancement en accroissant le montant total des cotisations et en vendant de nouveaux services, voire en acquérant des clients en sus de nos adhérents pour maîtriser davantage notre devenir.
- Axe 5 : Faire savoir le savoir-faire des OT et de la fédération en Normandie et au niveau national.

### **Les nouvelles missions identifiées pour 2018**

- 1/ **La radioscopie du réseau** : connaître les nouveaux OTI pour mieux travailler ensemble (NC + stagiaire 4 mois)
- 2/ **Le RDV individuel avec chaque OT** : avoir un entretien méthodique afin de connaître la stratégie de chaque OT et les projets en cours ou à venir > proposer un accompagnement sur mesure pour chaque structure (NC/MFG/ET/ELL)
- 3/ **L'observatoire** : le CRT, OTN et les 5 CDT/Agence d'Attractivité souhaitent relancer ce dossier pour que les OT puissent collecter des données exploitables à tous les niveaux (NC)
- 4/ Accompagner les OT au **classement** préfectoral : conseils et appui aux OT dans la constitution de leur dossier (ET/MFG/ELL)

5/ Le projet internet de séjour normand et **la collecte des secrets** : Le CRT Normandie va poursuivre, avec l'appui d'OTN, la collecte des « secrets normands » auprès des socioprofessionnels de chaque OT volontaire pour participer à cette action. (NC)

6/ **L'action collective RH** : cette action vise à optimiser la GRH pour répondre aux enjeux de développement des OT et aussi à autonomiser les managers sur la gestion de leurs ressources humaines dont la création d'outils collectifs permettant d'optimiser la remontée des besoins en formation et l'évaluation post formation (ET/ELL).

7/ Créer une boîte à outils d'aide à la **définition de la stratégie d'accueil touristique sur le territoire** Permettre aux OT d'identifier leurs clients et les parcours clients, de définir un schéma d'accueil et d'information, d'optimiser l'agencement des lieux d'accueil pour mieux gérer les flux, d'obtenir des outils pour traiter les problématiques d'accueil en multi-sites...(NC/MFG).

**La stratégie et Le plan d'action 2018 sont acceptés à l'unanimité.**

## **Budget Prévisionnel 2018 – Remis en séance et annexé au PV.**

---

L. ENGUEHARD, **trésorier d'OTN**, présente le budget prévisionnel 2018 qui sera amené à évoluer. Il est équilibré à **313 705 €** en recettes et en dépenses. La subvention de la Région Normandie est conventionnée pour 195 900€.

### **Le nouveau modèle économique 2018**

Ludovic CARDONA GIL rappelle que le Conseil d'administration réuni le 30 janvier 2018 a voté plusieurs mesures pour augmenter la part d'autofinancement à travers plusieurs décisions :

**1/ Le tarif 2018 des cotisations des OT** : Le Conseil d'administration a voté une méthode de calcul équitable qui comprend désormais :

- **une part fixe à 320€ par OT.** La part BIT est supprimée afin de ne pas "pénaliser" les regroupements opérés en 2017.
- **une part ETP à 75€ l'ETP.**

### **2/ Les accompagnements individuels (réservés aux adhérents d'OTN)**

Le Conseil d'Administration maintient les services individualisés et valorise la qualité du travail mené par l'équipe salariée d'OTN en votant un tarif à **300€ net de T.V.A par jour d'accompagnement** :

- la démarche Qualité,
- la stratégie et la structuration des OT,
- la stratégie webmarketing,
- la VAE (valorisation des acquis par l'expérience),
- la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)

### **3/ Le suivi de la Marque Qualité Tourisme™ (réservé aux adhérents d'OTN)**

Dans le cadre de l'obtention de la Marque Qualité Tourisme™, l'OT sera désormais facturé **500€ net de T.V.A par an** pour le coût du suivi de la MQT. **Le RDV annuel ne sera plus assuré par téléphone mais à l'OT** afin de faire le point sur l'ensemble du système documentaire et sur l'application par l'équipe. Ce tarif inclura l'audit blanc réalisé en année de reconduction de la marque.

**Le budget prévisionnel 2018 est accepté à l'unanimité.**

A l'issue de ces présentations, Marie-Agnès POUSSIER WINSBACK félicite le travail mené par la fédération régionale et invite les Offices de Tourisme normands à poursuivre leur implication au sein d'OTN afin de maintenir le niveau de service et permettre à la Région Normandie de s'appuyer sur un réseau d'OT puissant en faveur du développement économique régional.

**L'Assemblée Générale ordinaire est close à 13H.  
A Pont l'Evêque, le mardi 29 mai 2018.**



**Olivier PETITJEAN, Président**



**Christophe GAVET, secrétaire**