

# Compte-rendu de l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative des Hauts de Seine - Exercice 2011

Jeudi 29 mars 2012 – Folies Desmares - Châtillon

Les membres de l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative des Hauts-de-Seine, régulièrement et statutairement convoqués par voie électronique, se sont réunis à la Folie Desmares, à Châtillon sous la présidence de Bernard Ollivier, Président de l'UDOTSI 92.

Ils ont été accueillis par M. Paul Quéré, président du Syndicat d'Initiative de Châtillon, qui représentait Monsieur le Député-maire Jean-Pierre Schosteck.

## MEMBRES DE L'ASSEMBLEE GENERALE : STATUTAIREMENT DEUX DÉLÉGUÉS ÉLUS ET UN SALARIÉ PAR STRUCUTRE ADHÉRENTE

- **OT ANTONY** **Élus** : Françoise Hallier / Christiane Biarrotte - Présentes  
**Salariée** : Marie-Noëlle Vandenbrouck - Excusée, pouvoir
- **OT ASNIERES SUR SEINE** **Élus** : Blanche Mühlmann – Présente / Serge Danlos - Excusé, pouvoir  
**Salarié** : Aymen Klai – Excusé, pouvoir
- **SI BAGNEUX** **Élus** : Claude Le Magadou, Jean-Pierre Figuères (Trésorier adjoint UD 92), Jean-Pierre Niord - Présents  
**Salarié** : Pas de salarié dans la structure
- **OT BOULOGNE-BILLANCOURT** **Élus** : Daniel Benharoun - Excusé, pouvoir  
**Salarié** : Daniel Gaborit – Présent / Jean-François Bourdais – Excusé
- **OT BOURG-LA-REINE :** **Élus** : Claude Legendre / Claude Pocholle - Présents  
**Salarié** : Roger-Nicolas Dorier – Présent
- **OT CHÂTENAY-MALABRY :** **Élus** : Jacques Fleuriel (Vice-président UD 92) – Présent / Claudie Bouchard – Excusée, pouvoir  
**Salariée** : Danielle Printemps - Présente
- **SI CHÂTILLON :** **Élus** : Paul Quéré / Sophie Fontaine - Présents  
**Salarié** : Maurice Raccah - Présent
- **OT CLAMART :** **Élus** : Emilie Anstett-Sinigaglia – Absente, non excusée  
**Salarié** : Florence Beaumont (Secrétaire Générale UD 92) – Présente / Christine Delsol – Absente, non excusée
- **OT CLICHY LA GARENNE :** **Élus** : Jean-Louis Bazzoni (Trésorier UD 92) – Présent / Pas de deuxième délégué élu désigné  
**Salarié** : Pas de délégué salarié désigné
- **OT GENNEVILLIERS** **Élus** : Antoine Santonja (Membre du bureau UD 92) – Présent / Pierre Kerbastard – Absent, non excusé  
**Salarié** : Moufida Delamare - Excusée
- **OT ISSY-LES-MOULINEAUX :** **Élus** : Lina Pierrard, Alain Soleille  
**Salarié** : Marie-Claude Bellon (Secrétaire adjointe UD 92) – Excusée, pouvoir
- **SI LA GARENNE-COLOMBES :** **Élus** : Michel Ankiewicz / Jean-Pierre Butet – Absents, non excusés  
**Salarié** : Pas de délégué salarié désigné
- **OT NANTERRE :** **Élus** : Jacques Guével – Absent, non excusé  
**Salariée** : Claudie Caroff - Excusée
- **OT RUEIL-MALMAISON :** **Élus** : Gilbert Bescond, présent  
**Salariée** : Florence Paoletti, présente
- **OT SCEAUX :** **Élue** : Liliane Sillon, présente  
**Salariée** : Dominique Bertelot – Excusée, pouvoir
- **OT SURESNES :** **Élus** : Patrick Mesnage (Vice-Président UD 92) - présent / Thierry Blanche - Excusé, pouvoir  
**Salariée** : Mélisande Her-Monfait -Excusée
- **SI VANVES :** **Élus** : Bernard Ollivier (Président UD 92) / Pas de deuxième délégué désigné  
**Salariée** : Marie-Christine Makanda - Présente
- **UDOTSI 92 :** Membres honoraires : Pierre Brosson / Claude Chappey / Jacques Ledoux / Georges Rivière - Présents  
**Salariée** Agnès Courtois (Animatrice du réseau OT et SI 92) – Présente avec seule voix consultative
- **CDT 92 :** Alain Aubert présent avec le pouvoir de Danièle Dussaussois (vice-présidente UD 92)

## INVITÉS PRÉSENTS :

- Alain Bertet, Président de la FROTSI Île-de-France, Président délégué de la FNOTS, de l'UDOTSI 78 et de l'OT Versailles
- Martine Malaganne, MM Consultants
- Stéphanie Charbonneaux, Chargée de mission tourisme – Defacto (Site de La Défense)

## ÉTAIENT EXCUSÉS :

- Pierre-Yves Hudault, directeur de l'ingénierie et de la qualité – CRT ILE DE FRANCE
- Hervé Gendreau, Expert comptable, Cabinet Broc-Gendreau

Bernard Ollivier remercie la municipalité et l'équipe du Syndicat d'Initiative de Châtillon pour leur accueil. Il présente les personnes siégeant à la tribune et constatant que le quorum est atteint, il ouvre la séance de la 47e assemblée générale ordinaire de l'UDOTSI 92 à 14h45.

Il donne la parole à Paul Quéré, président du syndicat d'Initiative de Châtillon, représentant M. le maire Jean-Pierre Schosteck, qui sera présent au moment de l'apéritif. Il présente brièvement la ville, ses atouts et personnalités célèbres y ayant séjourné.

## **Pièces remises en séance**

- ◆ Rappel de l'ordre du jour et programme
- ◆ Support de présentation de l'AG du 29 mars 2012
- ◆ Rapport financier - exercice 2011

## **0/ Approbation du procès-verbal de l'AG du 6 avril 2011 à Gennevilliers**

Il est approuvé à l'unanimité par l'assemblée générale.

## **1/ Rapport d'activités – Exercice 2011 - Par Florence Beaumont, Secrétaire Générale**

*Voir actions détaillées dans le rapport joint à ce compte-rendu*

## **En tant qu'Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative des Hauts-de-Seine adhérent au réseau de l'UDOTSI 92, je bénéficie de...**

### **...L'information et coordination du réseau dont je fais partie et d'outils numériques de coordination de réseau**

- ◆ Veille stratégique
- ◆ Redistribution de l'information
- ◆ Animation numérique de réseau

Information, articles méthodologiques, vie du réseau : Altotsi <http://altotsi.blogspot.com>

✓ 5 482 pages vues depuis sa création en 2009

✓ 104 billets publiés, 45 en 2011

Lien social constant : [www.facebook.com/UDOTSI92](http://www.facebook.com/UDOTSI92)

✓ Page créée en avril 2011 - 96 fans

### **...De formations et de réunions techniques dans la logique d'amélioration constante de la qualité**

- ◆ Rendez-vous de l'UD 92 : 3 sessions en 2011, 49 participants  
« Les Greeters » : quel rôle à jouer par les OT & SI ?,  
L'accueil à l'ère du numérique: évolutions des métiers de l'OT,  
Le Tourisme Durable
- ◆ Organisation d'eductours, en partenariat avec le CDT 92 :  
Rallye touristique proposé par l'OT de Châtenay-Malabry et visites de sites remarquables  
9 juin 2011 - 29 participants
- ◆ Concours qualité de l'accueil : organisation et jury  
Les Palmes de l'Accueil (Hauts-de-Seine)  
Lauréats départementaux 2011 – 2012 Clamart, Issy-les-Moulineaux, Rueil-Malmaison  
Accueil et Sourire... OTSI ! (Île-de-France)  
Lauréats régionaux 2011 - 2012 L'Isle-Adam, St Quentin En Yvelines, Clamart
- ◆ Qualité tourisme : Accompagnement à la mise en application totale ou partielle du référentiel et labellisation
- ◆ Tourisme & handicap : sensibilisation et accompagnement
- ◆ Relais du plan de formation régional

### **...D'une expertise juridique & sociale a ma disposition à la demande**

- ◆ Centre de ressources documentaire régulièrement actualisé
- ◆ Accompagnement : Création-transformation d'OT, Classement, Convention collective, Taxe de séjour
- ◆ Expertise et recherche : réponse immédiate, recherche approfondie ou transmission cabinet juridique national

### **...D'une sensibilisation aux enjeux de l'OT du futur : priorité au numérique**

- ◆ Accueil à distance, outils numériques, aménagement de l'OT...

### **...D'un apport régulier de projets collectifs**

- ◆ Achats groupés à tarif préférentiel
- ◆ Salons : participation à la Foire de Paris 2011, billetterie tarif réduit
- ◆ Négociations prestataires et mutualisation

### **...D'un relais ascendant & descendant**

- ◆ Partenariats institutionnels (OTDF®, FROTSI, CRT, CDT, Préfecture, CG, Sites touristiques...)
- ◆ Représentation du réseau auprès des collectivités territoriales qui sont les instaurateurs et financeurs des OT
- ◆ Recensement des attentes et besoins exprimés par le réseau et relais de ceux-ci à qui de droit

### **...D'un soutien sur l'événementiel**

- ◆ Présence de l'UDOTSI 92 aux AG et événements divers du réseau
- ◆ Support logistique et renfort des équipes des OT ou SI à la demande
- ◆ Cérémonie de remise de chèque symbolique de la mobilisation des OT du 92 en faveur du Téléthon

### **...De compétences actualisées au sein de mon UDOTSI (*formations suivies ou entamées en 2011*)**

- ◆ Gestion d'un OT en EPIC ou Régie
- ◆ Tourisme et usage des NTIC
- ◆ Metteur en scène de territoire
- ◆ En cours : Animation numérique de territoire

Ce rapport d'activités est approuvé par l'assemblée générale à l'unanimité.

## **2/ Rapport financier : Bilan, compte de résultat – Par Jean-Louis Bazzoni, trésorier**

*Voir comptes certifiés par le cabinet comptable dans le document joint à ce compte-rendu*

### **Rapport des contrôleurs aux écritures - Lu par Jacques Ledoux**

Lecture du rapport et reconduction des contrôleurs aux écritures : Claude Chappey et Jacques Ledoux.

Ce rapport financier est approuvé par l'assemblée générale à l'unanimité.

## **Budget pour l'exercice 2012 – Par Jean-Louis Bazzoni, trésorier**

Suite à la présentation, un débat s'ouvre : Paul Quéré, président du Syndicat d'Initiative de Châtillon, intervient en tant qu'ancien expert comptable. Il remarque que le budget présenté ne fait état que de spéculations relatives à une augmentation de la somme sollicitée auprès du Conseil Général des Hauts-de-Seine.

Dans l'hypothèse où la subvention de fonctionnement pour l'exercice 2012 resterait identique à 2011 et compte tenu de l'arrêt de l'aide « emploi tremplin » et de l'arriéré négatif de l'année antérieure, le différentiel s'élève à 23 000€. Il alerte le bureau et l'ensemble du conseil d'administration des difficultés à venir.

Pierre Brosseau, président honoraire, mentionne quant à lui la taxe de séjour départementale qui serait un apport à solliciter. Il estime qu'une action auprès du Conseil Général et des maires du département s'impose. Il rappelle également l'importance de travailler les relations avec la presse locale.

Hypothèse où la subvention de fonctionnement pour 2012 attribuée par le Conseil Général des Hauts-de-Seine serait identique à celle de l'exercice passé et ne tiendrait pas compte des besoins liés à l'arrêt de l'emploi tremplin pour maintenir les actions et l'emploi salarié : Bernard Ollivier propose de demander l'accord des services du Conseil général pour modifier exceptionnellement le pourcentage qui est reversé aux OT SI et conserver pour le fonctionnement de l'association une part correspondant au déficit induit. L'assemblée générale, composée des représentants de chaque OT SI du département, est consciente de l'effort collectif nécessaire au maintien de la structure et du poste salarié qui leur apporte un réel service, acquiesce sans objecter.

Blanche Mühlmann, présidente de la Maison du tourisme et des projets d'Asnières-sur-Seine et Claude Legendre, président de l'OT de Bourg-la-Reine évoquent la possibilité d'étudier des actions payantes et d'identifier de nouvelles sources de financement. Pierre Brosson mentionne la nécessité de la création d'une commission finances.

### 3/ Rapport d'orientation et plan d'actions - par Bernard Ollivier, Président

*Ce rapport d'orientation part de la situation actuelle et des réflexions du Conseil d'Administration tout au long de l'année, pour fixer nos prochains axes d'actions. Certains relèvent de la continuité, d'autres d'un changement motivé par la volonté de nos instances fédératives, par nous-mêmes ou par l'évolution de nos métiers du tourisme.*

#### ◆ Continuité et Modernité

Le congrès de la FNOTSI qui s'est tenu en octobre 2011 à la Rochelle a mis l'accent sur 5 défis majeur pour les années à venir.

- 1) Intégrer le web à tous les niveaux des métiers de l'Office de Tourisme, être à la pointe des technologies dans notre métier d'accueil c'est **le défi numérique**.
- 2) Former sans relâche les équipes de manière à s'adapter aux nouveaux métiers du web, et aux nouvelles missions de l'Office de Tourisme ainsi que générer des ressources propres à l'OT, distinctes des fonds publics : c'est **le défi des ressources internes**.
- 3) Chercher l'excellence, ouvrir l'Office de Tourisme à tous les usagers, touristes d'ailleurs et touristes locaux : c'est **le défi de la qualité et du développement durable**.
- 4) Offrir de nouveaux services aux prestataires touristiques, réinventer le rôle de coordination de l'Office de Tourisme : c'est **le défi de la mise en réseau des acteurs du territoire**.
- 5) Se structurer au niveau territorial afin que nos structures aient la taille suffisante pour réunir en leur sein tous les métiers. Il s'agit de mutualiser tout ou partie des moyens techniques de l'OT. Accepter cette évolution, c'est **le défi culturel du réseau**.

Nous devons nous en inspirer et tout mettre en œuvre pour être au plus près de ce plan d'action.

#### ◆ Représentations – partenariats

- Poursuite de **notre partenariat avec la région et le département**, (implication dans les schémas du tourisme et des loisirs), ainsi qu'auprès des collectivités locales.
- **Concertation régulière avec la FNOTSI, la FROTSI, le CDT 92 et le CRT Île de France** pour favoriser la connaissance et le développement de nos structures.
- Nous continuerons de siéger au jury régional Villes et Villages fleuris.
- L'année 2011 a été marquée par le rapprochement opérationnel entre la FROTSI et le CRT, le Président Alain Bertet vous donnera de plus amples détails dans quelques instants.
- Des réflexions sont engagées par la Fédération face à la carence d'un nombre important d'UD, une réunion FN-FR-UD est programmée le jeudi 10 mai pour faire un état des lieux.

#### ◆ Juridique – qualité

- **Accompagnement permanent du réseau face aux questions juridiques et sociales**, application de la loi de juillet 2009 et nouveaux critères de classement en catégories. (Réunion le 5 avril pour les OT d'Ile de France)
- **Aide aux OTSI dans l'évolution des structures**.  
Fiches juridiques, comptables et sociales FNOTSI.
- **Accompagnement à la mise en pratique de la réforme territoriale à l'horizon de 2014**. Enjeux, questions, réflexions afin d'anticiper les modifications attendues.
- **Optimisation du travail en réseau** pour une meilleure connaissance et cohésion.
- **Professionalisation et formations en partenariat avec la FROTSI**. 5 formations prévues en 2012 pour les salariés et les bénévoles.
- **Continuité des réunions techniques «les Rendez vous de l'UD 92 »**
- **Eductour départemental**, en partenariat avec le CDT 92 à Clichy-la-Garenne, le 18 octobre 2012.
- **Eductour régional** dans le département de l'Essonne, le 29 septembre 2012.
- **Concours qualité de l'accueil** (Palme de l'Accueil -Département et Accueil et Sourire OTSI -Région).

## ◆ Communication et évolutions numériques

- Le rôle de l'Office de Tourisme est mal perçu ou incompris, il faut faire comprendre que l'OT n'est pas qu'un distributeur de dépliants. **Il faut communiquer pour expliquer la richesse de nos métiers et montrer l'impact de nos missions.** O-T-D-F met à votre disposition, depuis peu, « Une Boite à outils » Metteur en scène de territoire, qui vous apporte les réponses à la forte évolution de nos métiers.
- L'UD 92 va mettre en place avec les OTSI intéressés un groupe de travail pilote pour créer **un Club Numérique**, dont le but sera d'insuffler une dynamique pour relever ces défis en traitant des cas concrets pour en faire profiter l'ensemble du réseau. (Pages Facebook de destination, visites virtuelles, site internet.....)
- **Suivi de l'évolution stratégique de nos métiers.** Outils numériques, Internet, Smart phone, Bornes numériques.
- Développement et généralisation de l'utilisation des outils numériques à la disposition des OT et SI :
  - ✓ le Blog de l'UDOTSI 92: <http://altotsi.blogspot.com>
  - ✓ l'Intranet Régional : [www.frotsi-idf.fr](http://www.frotsi-idf.fr)
  - ✓ l'extranet National : [www.offices-de-tourisme-de-france.org](http://www.offices-de-tourisme-de-france.org)
  - ✓ Le site grand public national : [www.tourisme.fr](http://www.tourisme.fr)

La région Paris Ile de France est la plus visitée au monde. Comme nous le disons souvent, le tourisme est un des seuls produits « non délocalisables » mais il ne faut pas oublier que le tourisme, dont nous avons la charge est assuré en grande partie par des bénévoles mais sa réussite est conditionnée au soutien que nous accordent les pouvoirs publics et en ce qui concerne notre association, le Conseil Général des Hauts-de-Seine.

L'UDOTSI 92 s'engage pour un développement qui s'inscrit dans l'évolution du secteur touristique, dans la continuité de l'action engagée et en restant fidèle à l'efficacité et la convivialité de notre réseau.

## - Questions diverses

Florence Beaumont annonce les prochaines sessions des Rendez-vous de l'UD 92 :

- le 12 juin 2012 : Communiquer et interagir avec les hébergeurs de son territoire
- Octobre 2012 : Le storytelling, ou l'art d'utiliser la communication narrative pour valoriser son territoire

En tant qu'élue représentante des salariés au sein du bureau de l'UDOTSI 92, elle fait part à l'assemblée de son souhait d'engager une tournée, accompagnée par l'animatrice du réseau, pour rencontrer et échanger avec les professionnels des OT et SI des Hauts-de-Seine.

## - Tour d'horizon en images : 2011 dans le réseau des OT et SI des Hauts-de-Seine

*Projection en cours de séance de trois diapositives par structure pour valoriser leur action*

## - Interventions de personnalités

*M. Alain Bertet, président de la FROTSI Île-de-France*

*M. Alain Aubert, directeur général du CDT 92*

Constatant l'ordre du jour et les questions diverses épuisés, le président Bernard Ollivier clôt la séance de la 47<sup>e</sup> Assemblée Générale de l'UDOTSI 92. Il remercie à nouveau les organisateurs et annonce le programme élaboré par la ville de Châtillon et le Syndicat d'Initiative :

- Visite commentée de Châtillon, de Notre Dame du Calvaire et de l'exposition d'art à l'espace Maison Blanche,
- Apéritif offert par la ville et Remise des prix du concours qualité les « Palmes de l'Accueil » à l'OT de Clamart (1<sup>er</sup> prix), Issy-les-Moulineaux (2<sup>e</sup> prix) et Rueil-Malmaison (3<sup>e</sup> prix).
- Dîner de clôture au Patio Châtillonnais, à la charge des participants avec Magicien de Close-up offert par le Syndicat d'Initiative de Châtillon.

*Florence BEAUMONT  
Secrétaire*

*Bernard OLLIVIER  
Président*