



COMPTE RENDU DE L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

**A LODEVE
Le 21 Avril 2011**

PRESENTS :

Jean Luc ALDIE
Phan BAO LONG
Christian BEDOUIN
Jean-Luc BERGEON
Christian BEZES
Ernest BITSCH
Marie-Christine BOUSQUET
Jean-Claude BRANVILLE
Michel CAPRON
Jacques CAMBON
Nicolas CHEVALLIER
Mr COSTE
James DESCHARMES
Joseph FABRE
Marie-Christine FABRE DE ROUSSAC
Danielle GASPAROUX
Sylvie HERPSON
Frédéric HIDEUX
Pierre LARY
Jean LASSAUSAIE
Josiane LAURENT
Michel LAURENT
Hadj MADANI
Yves MARCADAL
Alain MARTINEZ
Jean Marie MORALES
Gilles PANNE
Jérôme PELIGRY
Christine PERSONNAZ
Jean-Michel PIERI
Benoît PIQUART
Sophie PIRKIN
Huguette RAMOND
Jean ROBLES
Jacques ROSIER
Valérie ROUVEIROL
Florence RUGIERO
Jacqueline SALLES
Arnaud VAULTIER
Guy VICENTE
Louis VILLARET
Lucie VINCENT
Alberdine WISMAN

Directeur de l'OT LAMALOU LES BAINS
CONSEIL GENERAL DE L'HERAULT
Administrateur de l'OT CANAL DU MIDI
Président de l'OT PAYS DE LUNEL
Directeur de l'OT CAP D'AGDE
Administrateur de l'OT de LAMALOU LES BAINS
Présidente de l'OT du LODEVOIS ET LARZAC
Administrateur de l'OT du CAROUX EN HAUT-LANGUEDOC
Président de l'OT de JUVIGNAC
Président de l'OT d'AVENE
ADT HERAULT TOURISME
Administrateur de l'OT CLERMONTAIS
Président de l'OT PAYS DE ROUJAN
Administrateur de l'OT du LODEVOIS ET LARZAC
Présidente de l'OT MARSEILLAN
Administratrice de l'OT de BALARUC LES BAINS
PAYS HAUT-LANGUEDOC ET VIGNOBLES
Directeur de l'OT CEVENNES MEDITERRANEE
Directeur de l'OT de BALARUC LES BAINS
Président de l'OT VIAS
OT MAGALAS
Président de l'OT MAGALAS
Président du Conseil d'Exploitation de l'OT DU LODEVOIS ET LARZAC
CCI de MONTPELLIER
LA LETTRE T
Expert comptable
Directeur de l'OT de SETE
Directeur de la FDOTSI
Directrice de l'OT PEZENAS VAL D'HERAULT
Président de l'OT LA SALVETAT
Directeur de l'OT ST GUILHEM
Directrice de l'OT du LODEVOIS ET LARZAC
Présidente de l'OT MONTS DE L'ESPINOUSE
Président de la FDOTSI LR
Président de la FROTSI
Administratrice de l'OT du LODEVOIS ET LARZAC
Directrice de l'OT de FRONTIGNAN
Administratrice du SI FAUGEROIS
Directeur de l'OT BEDARIEUX
Administrateur de l'OT de MARSEILLAN
Président de l'ADT HERAULT TOURISME
Assistante technique de la FDOTSI
Directrice de l'OT du MINERVOIS

EXCUSES – MEMBRES VOTANTS

Gérard ARNAL
Robert AZAIS

Françoise BINDER
Agnès BOUCHET
Gérard CANOVAS
Fanny DOMBRE COSTE
Gabrielle DELONCLE
Patricia EVRAT
Daniel GALTIER
Jacques GRAVEGEAL
Francis HERNANDEZ

Président de l'OT de FRONTIGNAN (pouvoir à Florence RUGIERO)
Président de OT CAROUX EN HAUT-LANGUEDOC
(pouvoir à Jean-Claude BRANVILLE)
Directrice de l'OT de MONTPELLIER
Directrice de l'OT MAUGUIO CARNON (pouvoir à Florence RUGIERO)
Président de l'OT de BALARUC LES BAINS (pouvoir à Danièle GASPAROUX)
Présidente de l'OT MONTPELLIER
Présidente de la CCI de MONTPELLIER (pouvoir à Yves MARCADAL)
Directrice de l'OT de PALAVAS LES FLOTS (pouvoir à Gilles PANNE)
Président du SI FAUGEROIS (pouvoir à Jacqueline SALLES)
Président de la CHAMBRE D'AGRICULTURE (pouvoir à Jean-Luc SAUR)
Vice-Président de l'OT de SETE (pouvoir à Gilles PANNE)



Paul LACAZE
Nathalie MIFSUF
Richard MODENERO
Jean-Claude POUGET
Robert PRIU
Marcel ROQUES
Eliane ROSAY
Pascal SCHMID
Geneviève SERRES
Jacques SOULIGNAC
Roch VIALLA
Philippe HUPPE

Membre honoraire de la FDOTSI (pouvoir à Jean ROBLES)
Présidente de l'OT LATTES (pouvoir à Christian BEDOUIN)
Président de l'OT de VIAS (pouvoir à Jean LASSAUSAIE)
Président de l'OT CAZOULS LES BEZIERS (pouvoir à Jean ROBLES)
Président de l'OT de CASTRIES (pouvoir à Jean-Claude GARNIER)
Président de l'OT de LAMALOU LES BAINS (pouvoir à Ernest BISTCH)
Présidente de l'OT Nord Bassin de Thau (pouvoir)
Directeur de l'ADT HERAULT TOURISME (pouvoir à Louis VILLARET)
Présidente de l'OT CEVENNES MEDITERRANEE (pouvoir à Frédéric HIDEUX)
Président de l'OT du SAINT PONAIS (pouvoir à Jean-Claude BRANVILLE)
Président de l'OT du PIC ST LOUP (pouvoir à Jacqueline SALLES)
Vice-Président de l'OT PEZENAS VAL D'HERAULT (pouvoir à Hadj MADANI)

EXCUSES – MEMBRES NON VOTANTS

Régine ANSELME	Directrice de l'OT de VIAS
Jacques BLANC	Président de l'UDOTSI LOZERE
Sylvie BONNEFOI	Animatrice FRPAT
Thierry DELONCLE	Président de la commission tourisme de la CCI de MONTPELLIER
Isabelle DHOMBRES	Directrice du service DDPT - HERAULT TOURISME
Jean-Claude GARNIER	Administrateur de l'OT de CASTRIES
Hélène JUAREZ	Chef de la mission tourisme de la CCI de MONTPELLIER
Arnaud JULIEN	Directeur de l'OT de JUVIGNAC
Lydie LEMOINE	Directrice de l'OT CAROUX EN HAUT-LANUEDOC
Nadine OLIVIER	Présidente de l'UDOTSI AUDE
Laure PASQUET	Directrice adjointe de l'OT GRANDE MOTTE
Marius ROMERO	Ancien administrateur de la FDOTSI

Marie-Christine BOUSQUET, Présidente de la Communauté de Communes et de l'office de tourisme du Lodévois et Larzac, Maire de Lodève souhaite la bienvenue aux participants. Elle est heureuse d'accueillir les membres de la FDOTSI à LODEVE qui n'avait pas reçu l'assemblée générale de la FDOTSI depuis 25 ans. Elle rappelle l'importance de l'économie touristique dans le département et sur le territoire du Lodévois et Larzac et présente le fonctionnement de l'office de tourisme, né de la fusion des deux anciennes communautés de communes et des 2 anciens offices de tourisme.

Hadj MADANI, Président du Conseil d'Exploitation de l'office de tourisme présente le territoire touristique dans lequel s'inscrit l'action de l'office de tourisme, autour de 3 axes : la nature, la culture, le terroir. Le territoire s'engage dans le développement durable à travers des investissements communautaires et des Opérations Grand Site.

Sophie PIRKIN, Directrice de l'office de tourisme présente les axes stratégiques de l'office de tourisme :

- Professionnaliser l'accueil touristique (l'OT est notamment engagé dans la démarche Qualité Tourisme)
- Développer et structurer l'offre touristique et événementielle
- Disposer d'une politique marketing au service du tourisme et de ses prestataires

Jean ROBLES tient à remercier Marie-Christine BOUSQUET et Hadj MADANI pour leur accueil et leur aide dans l'organisation de l'Assemblée Générale. Il remercie les OT/SI pour leur présence ainsi que Mr Louis VILLARET et Mr Jacques ROSIER-DUFOND.

Le quorum étant atteint, Jean ROBLES ouvre la séance.



I) RAPPORT MORAL DU PRESIDENT

« Chers collègues et membres de notre FDOTSI,

Ayant jeté un regard sur le parcours 2007-2010 de notre Fédération, la première des choses dont j'ai envie est de vous remercier chacun pour le rôle que vous jouez ou la fonction que vous exercez : les offices de tourisme, mes collègues du Conseil d'administration, nos techniciens mais aussi les élus des communes, qui prennent de plus en plus leurs responsabilités en matière de développement touristique. Enfin, le Conseil Général, pour son aide financière renouvelée et souvent augmentée d'une année sur l'autre, depuis que je suis votre Président et ceci, malgré la crise économique qui perdure.

Mes remerciements pour ce que j'appellerai cette « union » collective naturelle et très volontariste qui s'est installée entre nous tous, à la recherche d'une qualité permanente, en ouvrant un relationnel fort avec nos élus et nos professionnels sur le terrain grâce à un réseau d'offices de tourisme qui a su devenir professionnel et qui vise désormais l'expertise pour assurer sa pérennité. Notre devoir et notre règle sont d'être toujours disponible et à l'écoute avec tous et pour tous, afin d'anticiper, d'installer, d'animer et de consolider nos projets communs.

Nous pouvons dire aujourd'hui que notre réseau a un état d'esprit conquérant, perfectionniste. Il est très attentif aux évolutions à mener, c'est une richesse et une qualité. L'an passé, j'avais avancé une règle de travail, à savoir : « anticiper, bâtir, consolider », aujourd'hui et pour demain. Cette règle n'a pas changé. En effet, comment faire face aux défis à relever dans un monde en mutation permanente (crise économique, crise de confiance, crise de conscience, crise écologique...) qui inévitablement frappe à notre porte, nous interpelle, nous provoque ?

Notre réseau est indispensable et essaie d'être le plus parfait possible : il dispose d'un atout majeur et merveilleux qui est notre territoire départemental avec toutes leurs richesses à proposer, à offrir à la clientèle.

Sentimentalement j'avais besoin de vous proposer cette réflexion collective. Je souhaite que vous la partagiez aussi puisqu'en fait c'est un peu de tout cela qui nous réunit au quotidien et en particulier ce matin ! Pour ce qui est de nos travaux en général, dans leurs détails, leurs résultats et leurs technicités je laisse le soin à nos techniciens, Jérôme et Lucie, de vous en proposer les détails maintenant.

Merci pour votre écoute, continuez à être à la hauteur, et bonne saison à tous !

- **LE RAPPORT MORAL EST APPROUVE A L'UNANIMITE.**

II) APPROBATION DU PROCES VERBAL DE L'AGO 2010

Jean ROBLES demande aux membres d'approuver le procès verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire du 8.04.2010.

- **LE PROCES VERBAL DE L'AGO 2010 EST APPROUVE A L'UNANIMITE.**

III) RAPPORT D'ACTIVITE 2010 (cf rapport d'activité en téléchargement sur www.ot-herault.com/pros MENU « FDOTSI » RUBRIQUE « Vie statutaire »)

Les actions 2010 et les projets 2011 sont présentés par Jérôme PELIGRY et Lucie VINCENT. Ces actions menées auprès du réseau des Offices de Tourisme de l'Hérault portent sur deux axes complémentaires, au service du développement local :

- L'animation du réseau des offices de tourisme
- la professionnalisation du réseau des offices de tourisme

AXE 1 : L'ANIMATION DU RESEAU DES OFFICES DE TOURISME

Cette animation s'exerce à travers plusieurs missions :

- La démarche qualité des OT
- La démarche de labellisation Tourisme et Handicap
- La journée des conseillers en séjour
- La sensibilisation à l'accueil touristique des familles
- Le classement préfectoral
- Le conseil et l'assistance technique
- Le site pro et le blog, 2 outils au service de l'animation du réseau



1 – UNE DEMARCHE QUALITE EXIGEANTE ET SERIEUSE QUI SE DEPLOIE DANS LA PLUPART DES OFFICES DE TOURISME

Depuis 2007, la FDOTSI, aidée du cabinet Cottille puis du cabinet Fabienne Pons Conseil, accompagne 15 offices de tourisme de l'Hérault volontaires dans la mise en oeuvre de leur démarche qualité « Qualité Tourisme ».

Au total, l'Hérault compte **20 OT labellisés ou en cours de labellisation** :

- **4 OT labellisés Afnor et Qualité Tourisme** : Sète, La Grande Motte, Montpellier, Cap d'Agde
- **4 OT labellisés Qualité Tourisme** : Lunel, Carnon, Frontignan, Pézenas Val d'Hérault
- **6 OT en cours de labellisation Qualité Tourisme** : Béziers Méditerranée, Vias, Cévennes Méditerranée, Balaruc, St-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault, Lodévois et Larzac
- **6 OT mobilisés lancent leur démarche en 2011** : Canal du Midi, St-Ponais, Palavas les Flots, Lamalou les Bains, Marseillan et Clermontais

Ces **20 OT** assurent une prestation d'accueil et d'information touristique "physique" dans **32 lieux d'accueil**.

2 – UNE DEMARCHE DE LABELLISATION TOURISME HANDICAP QUI SE RELANCE

Dans le cadre du protocole d'accord passé entre la FDOTSI et l'ADT Hérault Tourisme, la FDOTSI a pour mission depuis 2010, d'accompagner les offices de tourisme dans la démarche de labellisation Tourisme et Handicap.

3 actions ont été réalisées :

- Organisation de la formation « Accueil des personnes en situation d'handicap »
- Commande groupée de boucles magnétiques (26 boucles commandées par 17 OT)
- Éductour Tourisme et Handicap à Narbonne

3 – LA JOURNEE ANNUELLE DES CONSEILLERS EN SEJOUR : A L'HEURE DE L'ACCUEIL NUMERIQUE, ORIENTER L'ACCUEIL PHYSIQUE VERS DU CONSEIL EN SEJOUR

La seconde édition de la journée des conseillers en séjour a rencontré un franc succès. 60 conseillers en séjour et référents qualité de 24 offices de tourisme se sont retrouvés à Faugères, le 24 septembre, à l'occasion d'une journée d'échanges métier sur le conseil en séjour : partage de pratiques en atelier, défis ludique et sportif ont rythmé cette journée placée sous le signe de la convivialité.

4 – SENSIBILISATION A L'ACCUEIL DES FAMILLES

Dans le cadre du protocole d'accord passé entre la FDOTSI et l'ADT Hérault Tourisme, la FDOTSI est chargée de développer et de valoriser la thématique « Enfants/Famille » auprès des offices de tourisme.

Comme première étape, la FDOTSI, en collaboration avec l'office de tourisme de Sète, a réuni 22 personnels de 12 offices de tourisme pour une journée d'information et d'échanges sur le label FAMILLE PLUS, le 14 décembre à Sète.

5 – LE CLASSEMENT PREFERENCIAL DES OT

Une année de transition dans l'attente de la parution des nouveaux critères.

6 – LE SITE PRO ET LE BLOG : www.ot-herault.com/pros

2 outils au service de l'animation du réseau. Environ 900 visites par mois pour le site pro.

AXE 2 : PROFESSIONNALISATION DU RESEAU DES OFFICES DE TOURISME

1 – LES ACTIONS DE FORMATION ET EDUCATEURS EN CHIFFRE

- 47,5 journées de formation et éducateurs ont été proposées en 2010
- Le plan 2010 représente :
- 375 participations
- 523,5 journées stagiaires, 198 participants uniques : 138 participants uniques aux formations, 100 participants uniques aux éducateurs.
- 40 offices de tourisme ont participé à ces actions (soit 90% du réseau et 55% du personnel permanent.
- Les actions ont été globalement appréciées des participants :

sur 27 sessions de formation analysées, 88% des formations obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 80% : pour la qualité globale de la prestation (note globale) et pour l'efficacité des formations par rapport aux attentes professionnelles des participants.

2 – L'ACCOMPAGNEMENT DANS LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

Objectifs : disposer d'outils et d'une méthodologie pour l'évaluation des compétences du personnel afin d'élaborer un plan de formation adapté aux évolutions des métiers et au contexte de l'office de tourisme.

En 2010 - 2011 : la FDOTSI propose un 2ème accompagnement collectif auprès de 6 OT : Minervois, Vias, Canal du Midi, Balaruc les Bains, Béziers Méditerranée, Palavas. La FDOTSI soutient également les démarches individuelles complémentaires GPEC de 4 OT : Cap d'Agde, Grande Motte, Sète, Montpellier

L'accompagnement est effectué par le Cabinet DLM, spécialisé en management. Ces actions sont cofinancées à 80% par AGEFOS PME via la plate forme Anticip'Pme

3 – LE PASS'PRO

Le Pass'Pro permet aux personnels des OT et de l'ADT Hérault Tourisme de bénéficier d'une gratuité lors de la visite de 111 sites. La FDOTSI gère ce dispositif (diffusion, sensibilisation nouveaux sites...).

Jean ROBLES soumet au vote le rapport d'activité 2010

- **LE RAPPORT D'ACTIVITE 2010 EST APPROUVE A L'UNANIMITE.**



IV) RAPPORT FINANCIER 2010 (cf rapport financier)

Christian BEDOUIN, trésorier de la FDOTSI et Jean-Marie MORALES, expert comptable, présentent le rapport financier 2010.

Le compte de résultat 2010 présente un déficit de 1 168 euros.

Le budget global est de 143 291 euros :

- 54% du budget est dédié au fonctionnement
- 43% du budget est dédié aux actions au profit des OT
- 3% du budget est dédié à de l'investissement

Dépenses :

- Le budget a été entièrement utilisé en 2010 mais bien maîtrisé (léger déficit de 1 168 euros), malgré la difficulté à effectuer un prévisionnel précis sur les formations.
- Les coûts de fonctionnement sont maîtrisés et dépassent à peine 50% du budget.

Recettes :

- Les cotisations des OT sont en légère hausse (+ 1 200 euros) dans un contexte de réforme du calcul des cotisations (1^{ère} année d'application) et de regroupement d'OT.
- La subvention du Conseil général a été maintenue dans un contexte de baisse globale des subventions.
- Co-financement des OT pour certaines actions : GPEC, boucle magnétique.
- Rappel : la gestion des formations Tourinsoft est une opération blanche pour la FDOTSI en terme de budget, la dépense étant compensée complètement par une recette (appel de fonds ADT 34).

V) BUDGET PREVISIONNEL 2011 (cf budget)

Malgré un contexte difficile, le Conseil Général continue à soutenir fortement les actions de la FDOTSI avec une subvention identique en 2011. Jean ROBLES présente le budget prévisionnel 2011.

Budget fonctionnement : il est en légère hausse liée à des frais d'amortissement en hausse (sites Internet).

Budget formation : il est demandé aux membres du conseil d'administration de valider le recours aux fonds propres à hauteur de 13 000 euros* pour équilibrer le budget prévisionnel et maintenir nos efforts de formation des personnels des OT. Les enjeux sont importants du fait de l'évolution des métiers liée à Internet et au conseil en séjour.

* 13 000 euros représentent le déficit prévisionnel basé sur une estimation certes pessimiste mais prudente de la contribution annuelle d'AGEFOS PME connue une fois l'année écoulée. Ainsi, l'an dernier, le déficit prévisionnel n'a finalement pas été constaté. Les fonds propres de l'association permettraient un tel déficit sans se retrouver en défaut de paiement.

Budget Qualité des OT : le budget comprend :

- l'accompagnement d'un nouveau groupe de 6 OT dans la démarche « Qualité Tourisme » et l'accompagnement des OT labellisés dans une démarche portant sur de nouvelles activités : marketing...
- la mise en place de diagnostics accessibilité pour favoriser la labellisation des OT et leur mise en conformité par rapport à la loi du 11 février 2005 (applicable en 2015)
- l'accompagnement au label Famille
- l'accompagnement dans le tourisme durable

Jean ROBLES soumet au vote les comptes 2010 et le budget prévisionnel 2011.

➤ LES COMPTES 2010 ET LE BUDGET PREVISIONNEL 2011 SONT APPROUVES A L'UNANIMITE.



VI) ELECTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Pour le renouvellement du tiers sortant, Jean ROBLES annonce que 8 postes sont à pourvoir pour 8 candidats.

Membres renouvelables se représentant :

Mr BRANVILLE,	Administrateur de l'OT du Caroux en Haut-Languedoc
Mme GASPAROUX,	Administratrice de l'OT de Balaruc les Bains
Mr HERNANDEZ,	Administrateur de l'OT de Sète
Mr LAURENT,	Administrateur de l'OT de Magalas FRAMPS 909
Mr PIERI,	Président de l'OT de la Salvetat sur Agout

Membres renouvelables ne se représentant pas :

Mme SERRES,	Présidente de l'OT Cévennes Méditerranée
Mr LUCHAIRE,	Administrateur de l'OT du Clermontois

Nouveaux membres se présentant :

Mr LACAS,	Président du Conseil d'Exploitation de l'OT de Béziers Méditerranée
Mr MADANI,	Président du Conseil d'Exploitation de l'OT du Lodévois et Larzac
Mr CAPRON,	Président de l'OT de Juvignac*

*La candidature de Mr Michel CAPRON, Président de l'OT de Juvignac, est arrivée hors délai. Jean ROBLES demande à l'assemblée générale si celle-ci peut être prise en compte. L'Assemblée générale valide cette candidature.

Chaque postulant se présente devant l'Assemblée qui opte pour un vote à main levée.

- **Mme GASPAROUX, Mr BRANVILLE, Mr CAPRON, Mr LACAS, Mr MADANI, Mr HERNANDEZ, Mr LAURENT, Mr PIERI SONT ELU(E)S AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FDOTSI pour une durée de 3 ans.**

X) INTERVENTION DES PERSONNALITES

Louis VILLARET, Président de Hérault Tourisme, excuse Mr André VEZHINET qui n'a pas pu se libérer de ses engagements. Il remercie la Présidente de l'office de tourisme pour l'accueil de l'Assemblée Générale de la FDOTSI. Louis VILLARET félicite la FDOTSI pour les actions menées en 2010. Les offices de tourisme sont le socle fort du tourisme dans l'Hérault. Il est important de les soutenir dans leurs actions de professionnalisation, de promotion, de qualité, d'où la nécessité de la mutualisation et de l'échange dans le réseau.

Le tourisme doit être accessible à tous. L'ADT s'est fortement engagé dans la démarche Tourisme et Handicap en lien avec la FDOTSI et les OT, qui sont le relais sur leur territoire auprès des prestataires locaux.

Il rappelle que beaucoup des visiteurs sont des touristes héraultais, d'où l'importance de bien faire connaître les attraits du département auprès des clientèles locales. A cet effet, l'ADT Hérault Tourisme a organisé la deuxième journée des loisirs dans l'Hérault « Plaisirs d'Hérault », à Montpellier, le 17 avril dernier. La deuxième édition a connu un succès important (près de 8000 visiteurs).

Jacques ROSIER-DUFOND, Président de la FROTSI LR, remercie Louis VILLARET pour le soutien qu'apporte le Conseil Général à la FDOTSI.

Il rappelle les actions de la FROTSI pour : la formation des personnels et des élus, l'animation autour du label tourisme et handicap et l'attribution de la marque qualité Sud de France (visite).

Jean ROBLES remercie les membres présents pour leur participation et clôt l'Assemblée Générale à 12 heures.