

Le mercredi 15 juin 2017 à 18h30, l'Assemblée Générale Ordinaire de l'Office de tourisme du Cambrésis s'est réunie au Château de la Motte Fénelon, Cambrai, sur convocation de son Président, Monsieur Jean-Pascal Lerouge, habilité à cet effet.

Etaient présents :

Florence ALBARET-GILSON, Directrice des affaires culturelles de la ville de Cambrai et de la CAC
Alain BATTERMAN, Trésorier
Isabelle BECU, gîte du pré d'Aveluy
Jean BEGUIN, Pays du Cambrésis
Jean Paul BELOT, Confrérie de l'andouillette
Elodie BARVAUX, Zenia Hotel
Jean Paul CAILLIEZ, Vice-Président,
Marc Carpentier, CCPS
Sandrine CHATELAIN, La Rose laitière
Alice CORNIER, Musée des beaux-arts de Cambrai
Marie-Anne DELEVALLEE, Château de la Motte Fénelon
Olivier DELORY, nord Tourisme
André DEMODE, GPS AUDIT
Gilbert DE SAINT MARESVILLE
Jean Francois DRUON, CCPS
Jacky DUMINY, mairie d'Ors
Liliane DURIEUX,
Melanie FANTON, pays du Cambrésis
Eric FEUTRY, laverie 7/7
Marc CARPENTIER, représentant la CCP SOLESMOIS
Anne LAGOUTTE, abbaye de Vaucelles
Marc LANGLAIS, CAC
MME LEGRAND, association des amis du Cateau
Gérard LENOBLE, 4C
Jean-Pascal LEROUGE, Président
Nicolas LESTRINGUEZ, Ets Lestringuez
Thérèse MARSILLE, restaurant l'Envie des Mets
Sylvianne MAUR, maire de Bantouzelle
Katel PALIX, musée de la dentelle de Caudry
Isabelle PIERARD, Présidente des amis du tourisme du Cateau
Maryvonne RINGEVAL, maire de Raillencourt Ste Olle
Damien TARGET, Société ALM
Sylvain TRANOY
Delphine JOUVENEZ, Directrice de l'Office de tourisme du Cambrésis, et toute l'équipe de l'office de tourisme.

Etaient excusés/ont donné pouvoir :

Christophe BACHELET, hotel IBIS
Emmanuel BASTIEN
Claire CATTOIRE
Emmanuel COUSIN, le bouchon
Johann HEGOS
Nicole BURGHELLE
Patrice DEPARPE, Musée départemental Matisse
Marie louise BOUVART (pouvoir à JPL)
Arnaud GABET, archéo'site
Guillaume GERGAUD, le mouton blanc (pouvoir à A Batterman)

François-Xavier VILLAIN, Vice-président, Député-maire de Cambrai, Président de la Communauté d'Agglomération de Cambrai (pouvoir à Jean-Pascal Lerouge)
 Carole DELCAMBRE, (pouvoir à D. TARGET),
 Nicolas GERGAUD, grill Nicolas (pouvoir A. Batterman)
 Michel LEGRAND (pouvoir S. Chatelain)
 Annie NABYWANIEC, tabl'hotel (pouvoir à S. Maur)
 Fabien HENNION, Directeur UDOTSI Nord
 Pascale PANIEN, Le Mouton blanc (pouvoir à Jacky Duminy)
 Laurence SINFELT, la taverne de Lutèce
 Polsio VIGLIANISI, la Dolce Vita,
 Jean-Pierre ROQUET, Président des Amis du musée de Cambrai

Il a été établi une feuille d'émargement signée par les membres présents en leur nom propre ou en leur qualité de mandataire. Celle-ci est annexée au présent procès-verbal.

Plus de la moitié des membres étaient présents ou représentés. L'Assemblée Générale a donc pu valablement délibérer, conformément aux articles 8 et 9 de ses statuts.

Monsieur Jean-Pascal Lerouge, Président de l'association, prononce le mot d'accueil, remercie toute l'équipe du château de la motte Fénelon pour son accueil ainsi que tous les membres présents. En introduction il rappelle l'importante de cette année avec les cérémonies du centenaire de la bataille de Cambrai en novembre

L'AGO est ouverte

L'ordre du jour a été rappelé par le Président :

1- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale du 15 juin 2016

2- Présentation des comptes annuels clos au 31 décembre 2016

- Bilan moral et bilan financier ;
- Lecture du rapport général et du rapport spécial du Commissaire aux Comptes ;
- Présentation du budget 2017.

3 - Présentation des activités de l'Office de tourisme pour l'année 2016 et 2017

4 - Elections et votes :

- Approbation du bilan moral, du rapport d'activité, des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016, et du budget 2017 ;
- Affectation du résultat de l'exercice clos au 31 décembre 2016 au report à nouveau ;

L'ordre du jour est illustré par le rapport ci-joint.

La séance est ouverte à 18h45

- **Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale du 15 juin 2016**

Après avoir présenté le procès-verbal de l'Assemblée Générale du 15 juin 2016, sans remarques ni oppositions, **celui-ci est approuvé à l'unanimité.**

Rapport moral 2016 - Jean-Pascal LEROUGE, Président

On l'a tant attendu que l'année 2016 a passé très vite.

Le 1^{er} trimestre a été pour nous synonyme de mise en place de l'équipe avec l'embauche de 2 nouveaux collaborateurs, Brice et Caroline, ainsi que la mise en réseau de la structure.

Même si, nous avons depuis de très nombreuses années l'habitude de travailler ensemble, nous ne formons désormais plus qu'un !

Je profite de ce bilan pour remercier les élus des communautés de communes du Cambresis pour leur confiance et leur soutien.

2016 fut donc l'année d'état des lieux, de mise en place d'outils de communication, de promotion.

En mars, nous avons ouvert notre nouveau bureau d'information touristique Cateau, local aménagé et mis à notre disposition par la 4C. Nous avons uniformisé les bureaux d'information touristique, avec la mise en place de boutiques et d'espaces documentation.

2016 fut l'année de notre développement numérique, nous avons en effet effectué la refonte de notre site internet, et avons surtout décidé de mettre à la disposition de notre clientèle une borne numérique sur le devant de la maison espagnole, borne permettant à chaque visiteur, quelque soit l'heure, d'avoir accès à l'information touristique culturelle et pratique en français et anglais. En 2016 l'office est également à l'initiative de la mise en place du wifi territorial, avec son installation dans les bureaux d'information touristique mais également au port et au camping, dont nous avons désormais la charge en matière d'animation. La fréquentation annuelle de l'office de tourisme du Cambresis (tous sites confondus) est en légère baisse. Nous sommes conscients que les habitudes des clients changent, et que désormais beaucoup préparent leur séjour en amont, sans pour autant avoir à passer par l'office. C'est d'ailleurs afin de leur proposer une offre complète que nous avons repensé entièrement notre site internet. A noter que le mois de septembre reste le mois le plus fréquenté.

Belle surprise en 2016 avec la hausse du chiffre d'affaire boutique. L'offre de nouveaux articles n'est sans doute pas étrangère à cela.

2016 a vu « Cambrai Souterrain » fêter ses 25 ans. L'occasion pour l'office de proposer des visites totalement inédites comme par exemple, la carrière exceptionnelle sous la Grand Place de Cambrai. Nous avons atteint 90 % de taux d'occupation sur l'ensemble de nos visites, ce qui conforte notre envie de développer d'avantage l'offre « souterrains ». L'Office de tourisme a également apporté son concours, sur d'autres évènements tels que les journées des villes fortifiées et les journées du patrimoine, sans oublier l'aide apportée aux différentes associations et autres partenaires pour les mises en place et vente de billetterie. 2016 fut riche en formations suivies par le personnel. Pour élever le niveau de compétence à acquérir par les collaborateurs, l'équipe de l'office de tourisme a suivi des formations en numérique, accueil et management. Au total, plus de 240 heures de formation ont été effectuées contre 100 en 2015 !

L'office de tourisme comme marqueur de l'identité locale sur les marchés (régional, national et international)

Avec l'ouverture du futur centre d'interprétation de nov. 2017, l'office de tourisme a amorcé sa communication sur le marché britannique : Workshop, voyages de presse, ainsi que salon du tourisme, et ce afin d'être commercialisé par les TO anglais dès 2018. Nous sommes par ailleurs aidés et accompagnés par Nord tourisme sur ce marché.

Nous avons conservé une présence sur le salon des Vacances de Bruxelles, salon incontournable pour fidéliser notre clientèle belge, qui rappelons-le est une fois encore la 2^e clientèle étrangère après les anglais.

Les partenariats avec nos voisins se sont révélés prometteurs, avec la création et la commercialisation de produits touristiques dits de « séjours » avec St Quentin et Arras.

Des perspectives qui se dessinent pour l'Office de tourisme du Cambrésis

Fin 2016, le constat est là : notre fusion est réussie. Nous sommes désormais outillés pour développer l'offre et l'attraction du Cambresis en mettant en avant des thématiques phares comme le fluvial avec, la prise en charge de l'animation du port de Cambrai, le projet de réouverture de la Sambre, et l'aménagement du bassin Rond. Notre thématique mémoire prend tout son sens avec le centenaire de la bataille de Cambrai et sa programmation culturelle en partenariat avec le service VAH et l'association des amis du tank de Flesquieres sans oublier le développement du tourisme vert (chemins de rando, Geocaching) avec la valorisation du pays du Solesmois.

Présentation des activités de l'Office de tourisme pour l'année 2016 et plan d'actions 2017

Delphine JOUVENEZ a présenté le rapport d'activités 2016. Il a été rappelé que les opérations inscrites dans la feuille route 2016 ont été réalisées.

Les différents chiffres et indicateurs 2016 sont balayés : boutiques, groupes, site internet, sollicitations Physiques,

En matière de promotion, Delphine JOUVENEZ, reprend les différents salons et opérations commerciales organisés en 2016.

Pas de remarques, ni d'oppositions, le Rapport d'activités 2016 est adopté à l'unanimité.

- **Rapport financier 2016**

Alain BATTERMANN, trésorier, présente l'analyse du compte de résultat au 31 décembre 2016 :

Analyse du compte de résultat au 31 décembre 2016 (en €)

ANNEE	2016	2015	2014
PRODUITS	493 888	418 623	485 182
CHARGES	490 994	414 214	483 632
RESULTAT	2893	4409	1 550

1. Au niveau des recettes :

Les subventions d'exploitation, c'est-à-dire les ressources extérieures, qui permettent de faire fonctionner l'office (financeurs locaux), ont été versées conformément au prévisionnel 2016. A souligner, la ville de Cambrai et la 4c mettent à disposition de la structure un local et du personnel.

Ces contributions volontaires sont évaluées pour 2016 à environ 59294 € par la 4c et 102 707 € pour la CAC

• Les recettes commerciales :	
Prestations de services – Groupes :	100 986 € dont 96 061 € CA groupe
Ventes de marchandises – Boutique :	26 876 €
Billetterie - Visites individuels :	16 874 €
= 144 736 € HT	



Bilan Groupes 2016

Evolution du CA - groupes

Année	Groupes	Pax	CA HT
2013	162	5 672	88 000 €
2014	170	6 070	108 000 €
2015	155	5350	72 120 €
2016	109	4362	96 061 €

+34%

2. Au niveau des dépenses :

- Une relative maîtrise des dépenses « achats et charges externes ».
- Des économies sur les frais de déplacement et de réception, les contrats d'entretien, de maintenance et téléphonie.
- De dépenses supplémentaires liées aux fournitures communes aux OT (matériel informatique...)
- Une prise en charge des frais de fonctionnement et d'entretien des différents BIT (cambrai et le Cateau)
- La mise en place de la mutuelle obligatoire

3. Un résultat comptable bénéficiaire de 2 893 €.

4. Une trésorerie positive tout au long de l'année.

Pas de remarques, ni d'oppositions, le Rapport financier 2016 est adopté à l'unanimité.

- **Lecture du rapport général et du rapport spécial du Commissaire aux Comptes – André DEMODE**

Jean-Pascal Lerouge laisse la parole au Commissaire aux comptes, André DEMODE

André DEMODE certifie que les comptes annuels sont au regard des règles de principe comptable français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle des résultats des opérations de l'exercice écoulé, ainsi que de la situation financière et du patrimoine de l'association à la fin de cet exercice, une certification pure et simple des comptes. Monsieur DEMODE rappelle simplement que la pérennité de l'association est directement liée au renouvellement des subventions par les financeurs.

- **Présentation du budget prévisionnel 2017**

Cf. powerpoint de présentation

L'Office de tourisme du Cambrésis a présenté un budget prévisionnel 2017 à hauteur de 502 112 €. Dans un contexte de resserrement des finances publiques, la subvention CAC a été revue à la baisse (3 %). La 4C, prend en charge le salaire de Brice Dejonghe, directeur adjoint et la moitié du salaire De Caroline Delafaute, ce qui explique la hausse de subvention mais cette hausse se répercute dans la hausse des charges salariales.

Office de Tourisme
CAMBRESIS

Budget
prévisionnel 2017

Prévisions et contractualisations 2017		
6232	Frais et dépenses - Salaires	5 500,00 €
6233	Cambrai subvention Prose rallye	10 000,00 €
	Total	15 500,00 €
62361	Web territorial/levo	900,00 €
62361	Lettre d'information - Destination	0,00 €
62361	Brochure commerciale/ cambrésis 360 degrés	25 000,00 €
62361	Evolution des sites web - Destination Cambrésis	4 000,00 €
62361	Stratégie numérique OT - Accompagnement	
62361	développement numérique	500,00 €
62361	Autres publications - Commerciaisons (flyers, plaquettes, pass, sous-mains, boches, roll-ups)	1 000,00 €
	Total	31 400,00 €

A NOTER également la signature de la nouvelle convention avec la CCPS qui devient financeur de l'office (7 500 €)

Office de Tourisme
CAMBRESIS

NOUVELLE CONVENTION SIGNÉE AVEC LA CCPS

Pas de remarques, ni d'oppositions, le budget prévisionnel 2017 est adopté à l'unanimité.

- **Affectation du résultat de l'exercice clos au 31 décembre 2016 au report à nouveau**

Le Président, Jean-Pascal LEROUGE, propose l'affectation du résultat bénéficiaire de 2893 € au report à nouveau.

Pas de remarques, ni d'oppositions, l'affectation du résultat 2016 au report à nouveau est adoptée à l'unanimité.

Présentation des activités de l'Office de tourisme pour l'année 2017

Comme le précise Delphine Jouvenez l'année 2017 sera essentiellement axée sur le tourisme de mémoire, avec le centenaire de la bataille de Cambrai et l'inauguration d'un nouvel équipement : le Cambrai Tank 1917.

Le mot d'ordre est « fédérer » le territoire, en utilisant les richesses, les acteurs du tourisme.

La communication se tournera autour des thématiques telles la culture, la rando, la mémoire, le fluvestre....

En 2017 notre collection de brochures s'est étoffée avec la sortie de 7 brochures. Cette collection sera financée en partie grâce aux fonds leader



Collection 2017/2018 

Déjà réalisées

- Partenaires
- Pass' Musées
- Dépliant d'appel « Destination Cambresis »
- Tourisme en Famille
- Geocaching
- Echappées belles
- Carte touristique

A paraître au 2^{ème} semestre

- Magazine touristique (nouvelle ligne éditoriale)

Avec le concours financier de :  

- Actions diverses : Création et promotion de nouvelles boucles de Géocaching

**Geocaching Brice Dejonghe /
/ Caroline Delafaite**



La parole est laissée à Emma Masclin pour présenter les actions de promotions 2017



Geocaching  + 

EVENEMENT

CAMBRAI SOUTERRAIN 2017

- Jeu-concours : Parcours geocaching sur les entrées de souterrains
- Récompense : 1 gagnant « Visite super VIP » d'un souterrain inédit
Des gagnants « Geobox Cambrésis »

La parole est donnée à Brice DEJONGHE afin de détailler les projets relatifs à la taxe de séjour, (4C uniquement)

Année 2016 :
22 hébergeurs touristiques
16 793,73 €

Taxe de séjour 4C

3 projets 2017

- 1 « Du fil à retordre / saison 2 »
Projet d'animations culturelles autour de la thématique « Textile »
- 2 « MFWO en RA ou en VR »
Projet d'une visite guidée en Réalité Augmentée ou en Réalité Virtuelle de la Maison Forestière Wilfred Owen
- 3 « We know places »
Projet d'exposition autour de l'architecture des tombes de guerre dans le Bureau d'Information Touristique du Cateau-Cambrésis

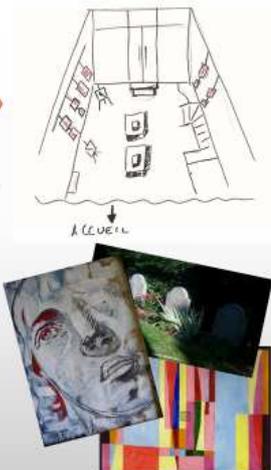
Office de Tourisme CAMBRESIS

« Programme d'exposition annuel »
BIT du Cateau-Cambrésis

But : Proposer un programme d'expositions des artistes locaux à l'année pour dynamiser les visites au BIT du Cateau

Animer par les agents du Cateau sous couvert d'un « comité de sélection » composé de : OTC / Musée Matisse / Asso Amis du Pays de Matisse / Union commerçante du Cateau

Lancement en septembre avec les vainqueurs des « Peintres dans la rue » - Animation du mois de Juillet dans les rues du Cateau



Etudes et projets de stratégie de développement

Delphine Jouve et Jean Pascal Ierouge présentent le projet « Office du futur ». conscients des changements d'attitudes et d'habitudes de nos visiteurs. En effet 1 touriste sur 10 seulement passe la porte de l'office de tourisme, il est donc nécessaire d'être présent en amont (sites internet, réseau sociaux...) afin de permettre aux clients de préparer leur visite, et rendre le plus attractif possible le cambrésis.

Office de Tourisme CAMBRESIS

L'office du futur

La démarche Depuis 1993, le Département du Nord soutient les Offices de Tourisme (OT) et les Syndicats d'Initiative (SI) à la fois en fonctionnement, pour la réalisation de leurs dépliants d'appel et en investissement pour la mise en accessibilité de leurs structures d'accueil (personnes âgées, personnes handicapées...). Aujourd'hui, le Département a décidé de procéder à une refonte complète de cette politique en s'appuyant sur le concept de « l'Office de tourisme du futur ».

Il souhaite désormais proposer aux OT/SI une politique **d'accompagnement** reposant sur une véritable **stratégie d'accueil** à l'échelle de leur destination afin de leur permettre de faire face aux nouveaux défis qui sont les leurs : **changement des pratiques et des attentes de la clientèle, développement d'internet et des outils technologiques, évolution des métiers et des services attendus, entrée en vigueur des nouvelles normes de classement...**

Ce nouveau dispositif a également pour objectif de positionner le Nord comme une destination innovante en matière d'accueil. La mise en œuvre d'un Office de tourisme du futur devra donc se traduire tant au niveau des lieux d'accueil que des services et outils qui seront proposés à la clientèle à la fois au sein de l'OT mais aussi **hors de ses murs...** Il se déclinera en un OT accessible à tous, plus convivial, plus durable, plus ergonomique, personnalisant l'accueil, redistribuant judicieusement l'information sur le territoire...et dont le projet repose sur une véritable stratégie d'accueil.

PROJETS

**S'adapter aux changements,
évoluer**



L'ordre du jour étant épuisé, l'assemblée générale est clôturée à 20h

A Cambrai, le 30 juin 2017

La secrétaire,
Sylviane MAUR

le Président
Jean Pascal LEROUGE



**Assemblée Générale
Office de tourisme du Cambrésis**

15 juin 2017

AGO

➤ **1^{ère} résolution**

Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale du 15 juin 2016

➤ **2^{ème} résolution**

Approbation du Rapport moral du Président

➤ **3^{ème} résolution**

Approbation du Rapport d'activités 2016 et plan d'actions 2017

➤ **4^{ème} résolution**

Approbation du Rapport financier 2016 du Trésorier

➤ **5^{ème} résolution**

Affectation du résultat bénéficiaire de 2893 € au report à nouveau

➤ **6^{ème} résolution**

Approbation du budget prévisionnel 2017

A Cambrai, le 30 juin 2017

**La Secrétaire
Sylviane MAUR**

**Le Président,
Jean Pascal LEROUGE**

NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 15 JUIN 2016

	Qualité / collège	Organisme / Etablissement	Civ.	Nom	Prénom
1	Droit	CAC	M,	LANGLAIS	MARC
2	Droit	CAC	M.	FASCIAUX	JEAN LUC
3	Droit	4C	M.	CAILLIEZ	JEAN PAUL
4	Droit	CAC	M.	LEROUGE	JEAN PASCAL
5	Droit	CCPS	M.	SAGNIEZ	PAUL
6	Droit	CAC	M.	LEGENDRE	JACQUES
7	Droit	4C	M.	DUMINY	JACKY
8	Droit	4C	M.	LENOBLE	GERARD
9	Droit	VACQUERIE	Mme	MAUR	SYLVIANNE
10	Droit	PAYS DU CAMBRESIS	M.	BEGUIN	JEAN
11	PRO	LE MOUTON BLANC	Mme	PANIEN	PASCALE
12	PRO	CHÂTEAU	Mme	DELEVALLEE	MARIE ANNE
13	PRO	ALM	M,	TARGET	DAMIEN
14	PRO	LESTRINGUEZ	M,	LESTRINGUEZ	NICOLAS
15	PRO	La Rose laitière	Mme	CHATELAIN	SANDRINE
16	PRO	IBIS	M.	BACHELET	CHRISTOPHE
17	PRO	HOTEL N	M.	WAUTERS	FREDERIC
18	Asso/Ch consul./Site privé	LES AMIS DU TOURISME DE CAUDRY	Mme	MERY	ANNE SOPHIE
19	Asso/Ch consul./Site privé	LES AMIS DU TANK DE FLESQUIERES	M.	GORZINSKI	PHILIPPE
20	Asso/Ch consul./Site privé	LES AMIS DU TOURISME DU CATEAU	Mme	PIERRARD	ISABELLE
21	Asso/Ch consul./Site privé	MUSEE DE CAMBRAI	Mme	CORNIER	ALICE
22	Asso/Ch consul./Site privé	ABBAYE DE VAUCELLES	Mme	LAGOUTTE	ANNE
23	Asso/Ch consul./Site privé	MUSEE DE LA DENTELLE	Mme	PALIX	KATEL
24	Asso/Ch consul./Site privé	MUSEE MATISSE	M.	DEPARPE	PATICE
25	Personnes physique		M.	LEGRAND	MICHEL
26	Personnes physique		M.	BATTERMAN	ALAIN
27	Personnes physique		MME	ALBARET	FLORENCE
	Présidence d'honneur		Mme	Durieux	LILIANE