# Procès-verbal de l'Assemblée Générale de l'Office de tourisme du Cambrésis

---

**Le 7 juin 2012, à 18h30, l'Assemblée Générale de l'Office de tourisme du Cambrésis s'est réunie à l'Abbaye des Guillemins, à Walincourt, sur convocation de son Président, Monsieur Jean-Pascal Lerouge, habilité à cet effet.**

**Etaient présents** :

Jean-Pascal LEROUGE, Président
Alain BATTERMANN, Trésorier, Office de tourisme du Pays de Matisse
Florence ALBARET-GILSON, Directrice des affaires culturelles de la ville de Cambrai
Anne-Sophie DUEZ-MERY, Présidente de l'Office de tourisme de Caudry
Jean BEGUIN, Conseil de développement - Pays du Cambrésis
Mael BELLEC, Conservateur du musée des Beaux-arts de Cambrai
Bernard LAUVERGEAT, Directeur de CDE
Christian BELOT, Hippopotamus
Claude BONNEVILLE, Chambre d'agriculture
Daniel BURGHELLE, Gîte rural à Malincourt
Sandrine CHATELAIN, La Rose laitière
Guy COQUELLE, Mairie de Proville
Aleth LEPRETRE, Ferme du Bois Vaillant
Patrice DEMARCQ, Auberge fontenoise
Monsieur et Madame DENHEZ, Gîte le Ch'ti
Roland DEQUIDT, Conseiller municipal de la ville de Cambrai
André DUBAILLE, Villers-Outreaux
Jacky DUMINY, Maire d'Ors
Mélanie FANTON, Directrice du Pays du Cambrésis
Madame LABBEZ, Gîte rural de Neuvilly
Anne LAGOUTTE, Abbaye de Vaucelles
Michel LEGRAND, Office de tourisme du Cambrésis
Sylvie MARLIER, Château de Rieux
Arnaud MARQUET, GPS audit
Jean-Claude MOULIN, Les digues - Le Cateau-Cambrésis
Monsieur PISSELET, Gîte de France
Jean-Louis PLAYE, ACFDC
Jean-Pierre ROQUET, Président des Amis du Musée des Beaux-arts de Cambrai
Michel PRETRE, Vice-président de la Communauté de communes de l'Ouest-Cambrésis
Regis QUENNESSON, Président de l'Association Saint-Jacques en Boulangrie
Patrice RUELLE, consultant
Romain ROCHES, Abbaye des Guillemins
Damien TARGET, Société ALM
Michael MARGARON

Laurent DEPREZ, Directeur de l'Office de tourisme du Cambrésis et les personnels des offices de tourisme du Cambrésis.

**Etaient excusés** :
Roger QUERO, Trésorier-adjoint (Pouvoir à Alain Battermann)
François-Xavier VILLAIN, Vice-président, Député-maire de Cambrai, Président de la Communauté d'Agglomération de Cambrai, (pouvoir à Jean-Pascal Lerouge)
Jacques LEGENDRE, Sénateur, Vice-président de la Communauté d'Agglomération de Cambrai
Gérard DEVAUX, Président de la Communauté de communes du Caudrésis-Catésis

Guy BRICOUT, Maire de Caudry (pouvoir à Anne-Sophie Duez-Mery)
Colette DESSAINT, Présidente de la Communauté de communes de la Vacquerie
Bertrand RINGOT et Freddy DOLPHIN, ADRT Nord Tourisme
Régine SPLINGARD, Présidente du CRT Nord-Pas de Calais
Bernard RUELLE, Directeur de l'UDOTSI Nord
Marie-Bernadette BUISSET, Maire de Séranvillers-Forenville
Serge FOVEZ, Maire de Fontaine Notre-Dame
Serge SIMEON, Maire du Cateau-Cambrésis
Marc DUFRENNE, Maire de Le Pommereuil
Jean-Pierre LAGON, Maire de Tilloy-lez-Cambrai
Serge MACHEPY, Maire de Solesmes (pouvoir à Jean-Pascal Lerouge)
Marie-Anne DELEVALLEE, Château de la Motte-Fénelon
Marcel DUCHEMIN, Maire des Rues des Vignes
Liliane DURIEUX, Présidente d'honneur
Emmanuel BASTIEN, Cambrai Cieszyn Amitié
Pascale PANIEN, Le Mouton blanc
Christophe ROUSSEL, SARL La Chope
Sylvie DEHOOGHE, Mon doux repos
Emerick MARECHEAU, Camping « Les 3 clochers »
Laurence SINFELT, La Taverne du Lutèce
Claire CATOIRE, Directrice du Musée des Dentelles et Broderies de Caudry
Sylvère DHALLUIN, CDE
Philippe MACE, Président de l'UAC
Joël CLICHE, Clinique Saint-Roch
Noël SELAME, Le Ptit Resto du Mail

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 l'assemblée d'être si nombreuse, et remercie toute l'équipe de l'Abbaye des Guillemins pour son accueil.

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

- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale du 09 juin 2011
- Rapport d'activité 2011 de l'Office de tourisme du Cambrésis
- Rapport moral 2011
- Rapport financier 2011
- Lecture du rapport du Commissaire aux Comptes
- Présentation de la stratégie tourisme et du budget prévisionnel 2012
- Intervention du Patrice Ruelle, Le Belvédère conseil

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

***La séance est ouverte à 18h40.***

- **Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale du 09 juin 2011**

Après avoir présenté le procès-verbal de l'Assemblée Générale du 09 juin 2011, celui-ci est approuvé à l'unanimité.

- **Rapport d'activités 2011 de l'Office de tourisme du Cambrésis**

Conjointement, Laurent DEPREZ et Delphine DIOTTI ont présenté le rapport d'activités 2011. Il a été rappelé que les opérations inscrites dans la feuille route 2011 ont été réalisées, à l'exception de quelques actions engagées en 2011 qui seront achevées courant 2012 :

- Les audio-guides de Cambrai et Ors ;
- L'exposition sur les souterrains du Cambrésis.

Ils balayent les différents chiffres et indicateurs 2011 : boutiques, groupes, site internet, sollicitations physiques, et ils soulignent les bons résultats de l'office de tourisme.

Ils insistent sur les opérations suivantes visant à promouvoir et à vendre la destination :

- La présence sur de nombreux salons et rendez-vous professionnels : Bruxelles, Londres, Paris, Berlin, Reims, Gravelines, Amsterdam, Chantilly ;
- L'accompagnement sur les évènements : Festival Escaut, Rives et Dérives ; Meeting aérien Tiger Meet et inauguration de la Maison forestière Wilfred Owen (relations presse avec le CDT Nord) ;
- Les accueils presse ;
- La réédition des brochures : « hébergements & restauration en Cambrésis », guide touristique, catalogue groupes et individuels, plaquettes d'appel ;
- Les actions de marketing et de promotion dans le cadre du FPT Hainaut sur les marchés belge et britannique ;
- Refonte du dispositif web – site portail et sites internet des offices de tourisme du Cambrésis ;
- Visites guidées et les villages du mois - chemins faisant ;
- La mise en place des 4 premiers audio-guides ;
- La création du GRP du Cambrésis ;
- Le programme européen Interreg IV : « La Grande Guerre : Corps et armes de paix » avec Mons ;
- Déploiement de la Place de marché avec le CDT Nord sur le territoire du Cambrésis ;
- Le Pass Cambrésis et la création des « week-end Cambrésis » ;
- etc.

*Les principales actions 2011 sont reprises dans le Rapport d'activités ci-joint.*

- **Rapport moral 2011 - Jean-Pascal LEROUGE, Président**

Depuis 2007, les collectivités du Cambrésis ont formalisé un rapprochement des trois offices de tourisme opérant sur le territoire, à savoir : l'Office de tourisme du Cambrésis (Cambrai), l'Office de tourisme de Caudry et l'Office de tourisme du Pays de Matisse (Le Cateau-Cambrésis).
Organisée sur les fondations et l'esprit de « Tourisme en Cambrésis », la vocation affichée par l'ensemble des partenaires était d'envisager, autour de ce nouveau regroupement, des orientations stratégiques plus homogènes à l'échelle du territoire et des actions communes en matière de promotion et de développement des activités touristiques.
Ce regroupement informelle, ou peu formalisé, n'obtient pas le consensus espéré quant au cadre réglementaire à adopter pour créer une nouvelle entité fédératrice, préférant laisser s'exprimer localement les structures en place, et missionnant l'Office de tourisme du Cambrésis sur des prorogatives stratégiques et, lui conférant aussi l'impulsion et le pilotage d'actions collaboratives et innovantes.
Pour répondre aux défis de l'office de tourisme du Cambrésis « de demain », et après 4 années de fonctionnement, il est impératif de réfléchir et de proposer aujourd'hui un nouveau modèle de gouvernance à l'échelle de l'arrondissement, de doter notre territoire d'un office de tourisme plus efficient prenant une part active au développement économique local.
En concertation avec les élus et les partenaires, trois thématiques fortes doivent faire l'objet d'une réflexion :

- nouvelle gouvernance touristique et orientations stratégiques,

- stratégie marketing et commerciale,
- positionnement et développement de l'offre touristique.

Il n'est plus à démontrer que l'Office de tourisme du Cambrésis peut remplir son rôle de structure fédératrice sur l'ensemble du territoire ; la structure accentue chaque jour son implication à l'échelle locale avec les collectivités qui soutiennent ses actions.

En 2011, l'office de tourisme a accompagné de nombreux évènements : Festival « Escaut, rives et dérives », le « Cocon » de Klaus Pinter, l'inauguration de la Maison Forestière Wilfred Owen à Ors, et bien évidemment la préparation de l'accueil du Centre Pompidou mobile à Cambrai.
Cette année, l'office de tourisme a, encore une fois, multiplié les opérations visant à promouvoir la Destination Cambrésis en France et à l'international, à structurer davantage l'offre touristique, et à engager la mutation de l'office de tourisme vers l'accueil numérique. Enfin, avec les fonds structurels européens (programmes Leader et Interreg IV), l'office de tourisme s'est engagé dans des projets ambitieux afin de renforcer l'offre touristique liée aux activités fluviales et de nature, et de préparer le centenaire de la Grande Guerre.
Nous ne pouvons que nous réjouir du travail de développement touristique de l'office de tourisme sur l'ensemble du territoire, qui désormais s'affirme comme une destination touristique à part entière.

- **Rapport financier 2011 - Alain BATTERMAN, Trésorier**

**Compte de résultat 2011 (simplifié)**

| | |
|---|---|
| **Produits** | **405 879 €** |
| **Achats** | **-178 989 €** |
| **Charges** | **-211 967 €** |
| **Résultat d'exploitation** | **14 923 €** |
| **Résultat net** | **14 426 €** |

- **Analyse du compte de résultat au 31 décembre 2011**

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 2011.

A souligner, outre la subvention versée à l'office de tourisme, la ville de Cambrai met à disposition de la structure un local et du personnel. Ces contributions volontaires sont évaluées pour 2011 à 120 000 €.

- **Les ventes « boutique »** continuent à progresser légèrement, notamment au niveau de la billetterie.

- **Le poste « production vendue de biens et services », autrement dit les prestations visites groupes et individuels,** a diminué légèrement.

Le CA « Groupes » reste stable = 80 000 €

Cette diminution est essentiellement due à une baisse de fréquentation des visites individuelles, et aux visites enregistrées exceptionnellement en 2010 dans le cadre du Bicentenaire du Canal de Saint-Quentin, ainsi qu'au report des journées des espaces souterrains en mars 2012.

2. **Au niveau des dépenses :**

- Dans un contexte de changement de direction, une relative maîtrise des dépenses « **achats et charges externes** ».

- Les charges de personnel ont légèrement diminué (vacance de poste de directeur pendant 2 mois) ; une meilleure gestion des guides.

**3. Un résultat comptable bénéficiaire de 14 426 €**

**Ce résultat net est un résultat comptable. Nous vous proposons d'affecter ce résultat en report à nouveau.**

**Economiquement,** des actions prévues en 2011 sont reportées sur l'exercice 2012 (audioguides et exposition sur les souterrains de Cambrai) **à hauteur de 13 000 € = versements tardifs des subventions.**

**4. Une trésorerie positive tout au long de l'année, malgré le retard dans le versement des subventions.**

- **Lecture du rapport du Commissaire aux Comptes – Arnaud MARQUET**

Jean-Pascal Lerouge laisse la parole au Commissaire aux comptes, Arnaud Marquet.

Arnaud MARQUET 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 MARQUET rappelle simplement que la pérennité de l'association est directement liée au renouvellement des subventions par les financeurs.

***Les rapports d'activités, moral et financier sont approuvés à l'unanimité.***

- **Présentation de la stratégie tourisme et du budget prévisionnel 2012**

***Cf. powerpoint de présentation***

L'Office de tourisme du Cambrésis a présenté un budget prévisionnel 2012 à hauteur de 468 000 €.

Dans un contexte de resserrement des finances publiques, Jean-Pascal LEROUGE a souhaité que l'office de tourisme n'augmente pas la contribution des collectivités territoriales.

Plus de 102 000 € (soit 22 % du budget fonctionnement et investissement) seront consacrés aux actions de promotion et de développement touristique à l'échelle du Pays du Cambrésis.

**Avec les modifications de la carte des EPCI du Cambrésis au 1er janvier 2012, dans le cadre de la réforme des collectivités territoriales, l'office de tourisme a souhaité proposer aux collectivités de nouvelles conventions d'objectifs et de moyens.**

Les subventions ou contributions financières des tiers tels que les fonds Feader issus du programme Leader du Pays du Cambrésis, des fonds Feder issus du programme Interreg « Corps et armes de paix », et de la subvention octroyée par la CCI Grand Hainaut Nord de France, sont inscrites à titre prévisionnel.

Un point budgétaire sera présenté lors du prochain Conseil d'administration.

- **Présentation de la stratégie tourisme 2012 /2016**

**A la demande des collectivités de tutelle,** l'office de tourisme a engagé la réflexion et l'écriture d'un projet de « Schéma stratégique de développement et de promotion touristique de la Destination Cambrésis (2012-2016) ».

Ce schéma s'articule autour de 3 thématiques fortes qu'il conviendra de discuter avec les partenaires publics et privés :

- **Nouvelle gouvernance touristique et orientations stratégiques** : L'objectif vise à construire ***l'Office de tourisme du Cambrésis de demain***, comme un véritable outil professionnel de développement, de commercialisation et de promotion touristique à l'échelle du Cambrésis, dans le cadre d'une seule entité.

- **Stratégie marketing et commerciale** : Soucieux de développer la fréquentation touristique sur le territoire et d'engager la Destination dans une démarche marketing plus marquée, l'office de tourisme souhaite repositionner son image, sa production commerciale et le mode de distribution de ses produits. Pour gagner en notoriété, l'office de tourisme doit engager le territoire dans un dispositif d'identité de marque partagée par les acteurs, les visiteurs et les habitants (« ambassadeurs » du territoire) et engager également un virage numérique.

- **Positionnement et développement de l'offre touristique** : Proposer à nos visiteurs et aux habitants une **offre court-séjour diversifiée** autour du tourisme culturel et patrimonial, de mémoire, de nature, fluvial et des loisirs récréatifs.

***Les points évoqués ci-dessus ont été adoptés à l'unanimité.***

- **Intervention du Patrice Ruelle, Le Belvédère conseil**

En 2010 et 2011, l'Office de tourisme du Cambrésis a entamé une démarche autour du management par l'évaluation. Patrice ruelle, consultant de l'Agence Belvédère Conseil, a expliqué les tenants et les aboutissants de cette démarche innovante fondée sur une approche quantitative et qualitative des principales activités de l'office de tourisme. Aujourd'hui, il s'agit pour gagner en notoriété et crédibilité auprès des acteurs et des clients de se réapproprier son budget, outiller sa stratégie, mesurer son efficacité et déterminer les voies de progrès… Autrement dit, comment s'engager dans une mutation vers l'« office de tourisme du futur » ?

- **Questions diverses**

Anne Lagoutte s'interroge sur le décalage entre le nombre d'internautes visitant les sites internet de la destination et la réalité de la fréquentation touristique.

***L'ordre du jour étant épuisé, la séance a été levée à 20h00.***

**A Cambrai, le 14 juin 2012**

**Le Président,**
**Jean-Pascal LEROUGE**