

# COMPTE RENDU DE L'ASSEMBLEE GENERALE

## OFFICE DE TOURISME DU CAMBRESIS

### JEUDI 5 JUIN 2009 – AEROCLUB DE NIERGNIES

#### Membres présents :

Mme Albaret-Gilson (VAH Cambrai), M. Almedro (Mon chef chez moi), Mme Bonneville (Chambre d'agriculture), Mme Catoire (Musée de Caudry), M. Cattiaux (Grande Cauchie),

M. Clay (l'Observateur), M. Collot (Home et gastronomie), M. Coquelle (mairie Proville),

Mme Delevallée (château de la Motte), M. Demarcq (Auberge fontenoise),

M. Mme Denhez (gîte le ch'ti), M. Duminy (maire d'Ors), Mme Durieux (conseiller régional), M. Gantiez (OT Cambrai), M. Gergaud (La Suite), M. Godin (Campanile),

M. Gorczynski (Béatus), M. Labbez (Gîte Neuville), Mme Lasson (OT Cambrai), M. Lauvergat (CCI Dev Eco), M. Leblon, M. Legrand (OTSI), M. Lemaitre (L. Blériot), M. Lerouge (OTSI),

M. Marquet (commissaire aux comptes), Mme Mery-Duez (OT Caudry), Mme Nabywaniec (Tabl'hôtel), Mme Pierrard (OT le Cateau), M. Ponchart (CCI Cambrai), M. Quennesson (Boulangrie), M. Quéro (clos st jacques), M. Ruelle (Udotsi), M. Target (ALM),

#### Ont donné pouvoir et sont excusés :

M. Battermann, OT pays de Matisse (pouvoir à R. Quéro), M. Béguin, CCI Cambrai (pouvoir à F. Ponchart),

M. Boué, commune de Fontaine Notre Dame (pouvoir à A. Nabywaniec), M. Bricout, ville de Caudry (pouvoir à A.S. Duez-Méry), M. Cailliez, commune de Villers-Outréaux (pouvoir à J.P. Lerouge), M. Dufrenne, CC HS Bois Lévêque (pouvoir à J. Duminy), Mme François, Abbaye de Vaucelles, (pouvoir à L. Durieux), M. François, commune les Rues des Vignes (pouvoir à L. Durieux), M. Moulin, les Dignes (pouvoir à P. Demarcq), Mme Panien, Mouton Blanc, (pouvoir à G. Gergaud), M. Roquet, Amis du Musée (pouvoir à J.P. Lerouge), M. Wallerand, CC Pays Solesmois (pouvoir à M. Legrand)

---

**M. Lerouge**, président de l'Association, prononce le mot d'accueil au nom de M. MACE qui nous reçoit à l'aéroclub de Cambrai – Année Blériot oblige ! – et excuse les membres absents.

Le quorum est atteint.

M. Lerouge procède à l'approbation du compte – rendu de la dernière assemblée générale, ce qui est fait à l'unanimité.

## 1/ LECTURE DU BILAN MORAL

M. Lerouge revient sur l'arrivée de Nicolas LESTRINGUEZ au début de l'année 2008 à la tête de la structure et des changements intervenus à cette occasion. Le nouveau directeur donne une autre mesure à l'office de tourisme de Cambrai, qui est devenu l'office de tourisme du Cambrésis. Il assure le management de l'équipe de l'office du Cateau et travaille en étroite collaboration avec celui de Caudry.

Des transformations sont lancées : l'espace accueil dégagé, la cave aménagée, gilet d'uniforme pour le personnel, nouvelle charte graphique, écran mobile avec les chambres disponibles, newsletter grand public chaque semaine et chaque trimestre pour les professionnels

Stéphanie SEULIN embauchée en juillet vient renforcer l'équipe en jouant un rôle commercial.

C'est la continuité dans la part active que prend l'Office de Tourisme du Cambrésis et le Service du Patrimoine dans les manifestations telles que les Féodales, les Espaces souterrains, les Villes fortifiées, Journées du Patrimoine, Juventus, etc.

Le rapport moral est approuvé à l'unanimité, à main levée.

## 2/ LECTURE DU BILAN FINANCIER 2008

En l'absence de M. Battermann, la parole est donnée à R. Quéro qui insiste sur le doublement du CA :

- ✓ Les recettes globales d'exploitation sont passées de 181 200 € à 379 169 €
- ✓ Les subventions d'exploitation représentent 73% des recettes globales

Quelques précisions :

- ✓ Dotations aux amortissements en augmentation dues à l'achat d'un véhicule et le remplacement du parc informatique
- ✓ Trésorerie positive (10 632 € de disponibilité soit le minimum pour assurer le fond de roulement)
- ✓ Contribution de la Mairie (local + personnel) en augmentation de 5 % sur 2007

INTERVENTION DE M. MARQUET, commissaire aux comptes

Qui précise que le conseil d'administration n'est pas rémunéré, que le Président, adjoint à la ville de Cambrai ne vote pas lors de l'attribution des subventions. Il souligne la transparence des comptes et le suivi de la gestion par le Directeur.

On passe au vote du bilan financier 2008 qui est approuvé à l'unanimité.

## 3/ BILAN D'ACTIVITES

L'équipe de Cambrai est invitée à faire « un point » sur sa mission spécifique :

- Delphine, responsable groupes, note une augmentation de 16% des visiteurs du Nord de la France pour le tour de ville, les souterrains, Vaucelles ou le musée de la dentelle

- Stéphanie, responsable promotion, noue des contacts de terrain avec les autocaristes et fait le point sur notre participation aux salons
- Emilie, responsable du site informatique, évoque les avantages de la consultation par internet (les 2 newsletters, impression de date à date, une chambre pour ce soir)
- Marie-Reine, responsable des statistiques, dresse un bilan positif de la fréquentation (+ 15 %)
- Marie-Françoise, responsable boutique, voit exploser les ventes des produits du terroir
- Corinne, dernièrement arrivée, passe son baptême, et se présente. Elle se chargera de la documentation.

\*\*\*\*\*

**M . Lerouge** fait remarquer que l'Office de Tourisme doit intervenir selon 3 axes :

- A l'échelle de l'arrondissement, actions de promotion et de communication visant à améliorer l'image du Cambrésis et à engendrer des retombées économiques pour les professionnels (salons, accueils presse, site internet, publicité,...)
- A l'échelle des communautés de Communes et des communes, avec l'aide à la création de circuits pour groupes et individuels
- En interne, avec la professionnalisation des équipes et moyens : mise en place de formation, éductours, démarche qualité, logiciel de caisse.

Ce cap a été maintenu par la réalisation :

- a) d'un audio guide sur le bois chenu – réserve naturelle régionale, avec enregistrement de bruits de la nature, comme l'explique M. COQUELLE
- b) de nouveaux produits tels que les circuits et visites sur le Cateau, comme les présentent PRISCILLA et ANGELIQUE qui parlent également du « relooking » de leurs locaux à Le Cateau
- c) d'accueils presse, comme celui réalisé dans le cadre de l'exposition « Zélia » et que commente Claire CATOIRE, responsable du musée des dentelles et broderies de Caudry. Un reportage sur l'industrie dentellière sera d'ailleurs diffusé en septembre sur Arte

LES PERSPECTIVES restent nombreuses :

- 1) Mise en place d'un Pass'Cambrésis pour 2010
- 2) Création de « GR » sur le Cambrésis
- 3) Réalisation d'un audio guide en espace urbain « Découverte de Caudry »

LES EVENEMENTS en cours ou à venir renforcent les relations professionnelles entre l'Office, le Service d'animation du Patrimoine et diverses associations :

Ainsi, P. MACE constate que l'événement Blériot porté par l'Office et l'Aéroclub est une réussite (couverture de presse importante). Il profite de la tribune qui lui est offerte pour présenter le projet d'une zone verte et d'un village d'accueil sur l'aérodrome de Cambrai-Niergnies.

Puis, 2010 ouvrira l'année W. Owen, 2011 le learning Center à Vaucelles sur le fait religieux, 2012 l'année Matisse, 2013 l'agrandissement du musée de Caudry ....

M. RUELLE, Directeur de l'UDOTSI, fait part de sa satisfaction quant au travail réalisé sur la qualité qui entre dans une logique de développement touristique local.

L'ordre du jour étant épuisé, M. Lerouge remercie les personnes présentes et invite l'assemblée à partager le pot de l'amitié.

Fait à Cambrai, le 10 juin 2009

Le Président

J.P. Lerouge

La secrétaire

Anne-Sophie Duez-Méry

## Résultat des votes

### AG du 5 juin 2009

- |  |               |
|--|---------------|
| • Approbation du bilan moral 2008                                | à l'unanimité |
| • Approbation du bilan financier 2008                            | à l'unanimité |
| • Affectation du résultat de l'exercice 2008 en report à nouveau | à l'unanimité |
| • Approbation des actions 2009                                   | à l'unanimité |
| • Approbation du budget prévisionnel 2009                        | à l'unanimité |

# Office de Tourisme du Cambrésis - Bilan 2008

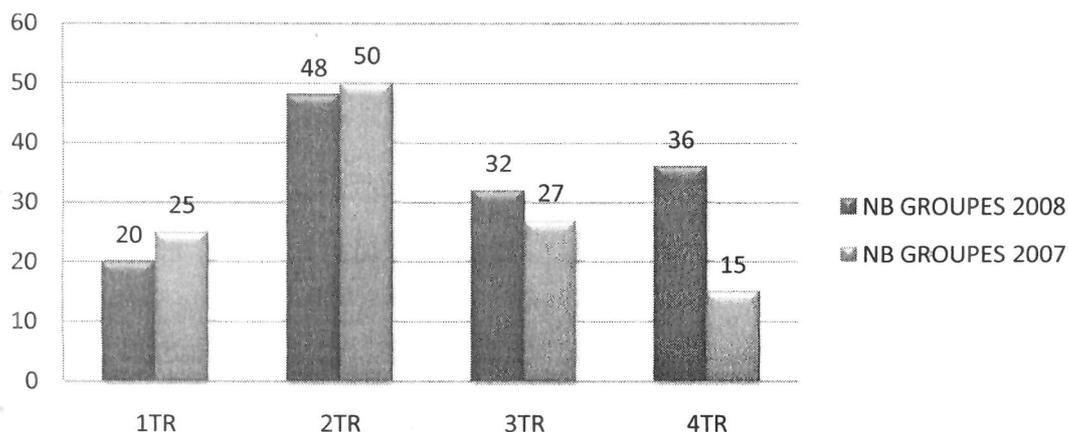
- 1 Attractivité
- 2 Développement local
- 3 Professionnalisation

| Axe | Action  | Cible  | Bilan  | Cis | Autre(s)                           | 2009                       |
|-----|---|--|--|-----|------------------------------------|----------------------------|
| 1   | Salon des Vacances Rennes - avec le CRT                             | <b>Grand Public</b><br>Campeurs, camping-caristes      | 2ème année consécutive<br>2010 - prévoir doc. spécifique                 |     |                                    | oui                        |
| 1   | Salon des Vacances Bruxelles - avec le FPT                          | <b>Grand Public</b><br>Clientèle étrangère prioritaire | Très bon salon   |     |                                    | oui                        |
| 1   | Salon Tourissima Lille  | <b>Grand Public</b><br>région                          | Salon en perte de vitesse  |     |                                    | non                        |
| 1   | Kent County Show Angleterre - avec Home & G                         | <b>Grand Public</b><br>Clientèle étrangère prioritaire | Expérience intéressante<br>emmener un producteur en 2010 (?)             |     |                                    | non<br>(meeting aérien)    |
| 1   | Salon des CE Lille - avec Matisse                                   | <b>Groupes</b>   | Nombreux contacts  |     |                                    | oui                        |
| 1   | Salon de Bruxelles Zénith - avec le FPT                             | <b>Séniors</b>   | Emplacement moyen<br>organisation du stand à revoir en 2009              |     |                                    | oui                        |
| 1   | Brochure Hébergement & Restauration                                 | <b>Grand Public</b>                                    | Brochure très utilisée   |     |                                    | oui                        |
| 1   | Guide de l'été (Guide du 15 août)                                   | <b>Grand Public</b><br>Locale                          | Insertion dans le Cambrésien (2009) - produit + adapté                   |     | Cambrai                            | non<br>(guide touristique) |
| 1   | Plans touristiques Cis + Cambrai, Caudry, Le Cateau-Cis et Solesmes | <b>Grand Public</b>                                    | A nouveau un plan du Cambrésis   |     |                                    | /                          |
| 1   | Catalogue groupes 1 ère édition                                     | <b>Groupes</b><br>Associations, CE, ...                | Outil indispensable pour prospecter                                      |     |                                    | oui                        |
| 1   | Jeu avec France Bleu Nord   | <b>Grand Public</b><br>Région                          | 1 séjour offert + entrées  |     | Caudry<br>Vaucelles                | oui                        |
| 1   | Encart publicitaire Pays du Nord                                    | <b>Grand Public</b><br>Région                          | Cible pertinente pour le territoire                                      |     |                                    | oui                        |
| 1   | Encart publicitaire Must du Hainaut                                 | <b>Grand Public</b><br>Euro-Région                     | Diffusion en angleterre et en Belgique                                   |     |                                    | oui<br>(avec FPT)          |
| 1   | Encart publicitaire Voix du Nord                                    | <b>Grand Public</b><br>Région                          | Coût important   |     |                                    | non                        |
| 1   | Encart publicitaire L'Observateur                                   | <b>Grand Public</b><br>Région                          | Cible locale uniquement  |     |                                    | non                        |
| 1   | Accueil presse "Juventus" avec le FPT                               | <b>Eurorégion</b><br>Région parisienne                 | Période pas adaptée pour accueillir les journalistes culturels           |     |                                    | non                        |
| 1   | Accueils presse "ponctuels"   | <b>Eurorégion</b>                                      | avec le CRT et le CDT  |     |                                    | oui                        |
| 1   | Site internet<br>Refonte du site<br>Nouvelle charte graphique       | <b>Grand Public</b>                                    | Evolution majeure des 4 sites - optimisation de la partie administration |     | Cambrai<br>Caudry<br>Le Cateau-Cis | /                          |
| 1/2 | Site internet<br>Développement du module "Agenda"                   | <b>Grand Public</b>                                    | Impression de date à date des manifestations                             |     | Cambrai<br>Caudry<br>Le Cateau-Cis | /                          |

|     |   |   |  |  |                                    |                          |
|-----|---|---|--|--|------------------------------------|--------------------------|
| 1   | Site internet<br>référencement et hébergement<br>des 4 sites        | <b>Grand Public</b>   | 4 sites en 1 : Cis, Cambrai,<br>Caudry et Le Cateau-Cis  |  | Cambrai<br>Caudry<br>Le Cateau-Cis | oui                      |
| 1   | Film avec Liberty TV<br>dans le cadre du FPT                        | <b>Grand Public</b>   | Tournage en août 2008<br>6'30 sur le Cis<br>Diffusion sur Liberty 4 mois en<br>2009              |  |                                    | /                        |
| 1   | 4 Jours de Dunkerque<br>Participation à la caravane<br>publicitaire | <b>Grand Public</b><br>région                               | Achat de porte-clés "Cis"  |  | Catésis                            | /                        |
| 1   | Déplacement à Shrewsbury  | <b>Grand Public</b><br>Clientèle étrangère<br>prioritaire   | Coordination du déplacement<br>de l'association  |  |                                    | /                        |
| 1/2 | Journées des espaces souterrains                                    | <b>Eurorégion</b><br>Région parisienne                      | 20ème édition en 2009<br>Ouverture de sites<br>dans le Cambrésis                                 |  | Cambrai                            | OUI<br>(Cambrésis)       |
| 1   | Association Escapade  | <b>Grand Public</b><br>Locale                               | Partenariat salon, soutien<br>logistique   |  |                                    | /                        |
| 1   | Prospection "groupes"<br>régions limitrophes                        | <b>Eurorégion</b><br>Groupes                                | Embauche d'une<br>commerciale en<br>remplacement de K,Mériaux                                    |  |                                    | /                        |
| 1/2 | Elaboration de nouveaux produits<br>"groupes" et "individuels"      | <b>Eurorégion</b><br>Groupes                                | Mise en cohérence des<br>produits sur Cambrai<br>Refonte des produits sur Le<br>Cateau et Caudry |  | Caudry<br>Le Cateau                | oui                      |
| 1/3 | Une chambre pour ce soir...   | <b>Grand Public</b><br><b>Professionnels</b><br>hébergement | Nouveau service à destination<br>du grand public, via le site<br>internet et l'écran à Cambrai   |  |                                    | oui<br>Matisse<br>Caudry |
| 3   | Mini-éducteurs<br>pour le personnel des OT                          | <b>Interne</b>  | Visite des expositions<br>temporaires des<br>musées, des équipements<br>touristiques             |  | Cambrai<br>Caudry<br>Le Cateau-Cis | oui                      |
| 3   | Ré-aménagement de<br>de l'OT  | <b>Interne</b>  | Mise aux "normes" du siège<br>(accueil, boutique, bureaux,...)                                   |  | Cambrai                            | oui<br>Matisse<br>Caudry |
| 3   | Réunions de coordination<br>avec les 3 OT                           | <b>Interne</b>  | Mise en place progressive<br>du plan d'actions   |  |                                    | oui                      |
| 2   | Groupes de travail "OT"   | <b>Cambrésis</b>  | 3 groupes : tourisme vert, 1ère<br>guerre mondiale et tourisme<br>d'affaires                     |  |                                    | oui                      |
| 2   | Conseil auprès des partenaires<br>institutionnels                   | <b>Cambrésis</b>  | Pays, Scot, PLDE, Région,<br>Département, collectivités<br>locales                               |  |                                    | oui                      |
| 2   | Conseil auprès de porteurs<br>de projets                            | <b>Cambrésis</b>  | Aide auprès des porteurs<br>de projets (visites,...)   |  |                                    | oui                      |
| 2   | Billetterie Scènes Mitoyennes                                       | <b>Cambrésis</b>  | (+)billetteries "partenaires"  |  |                                    | oui                      |

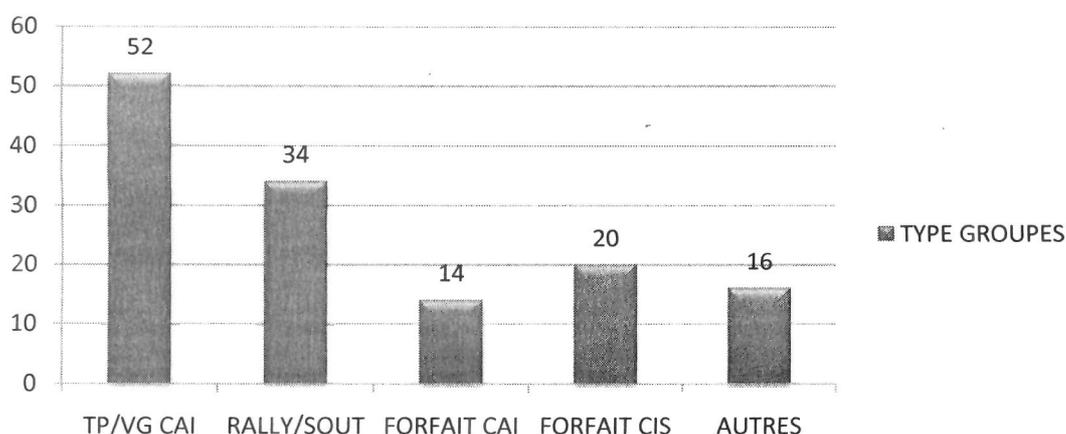


## NOMBRE DE GROUPES 2008/2007



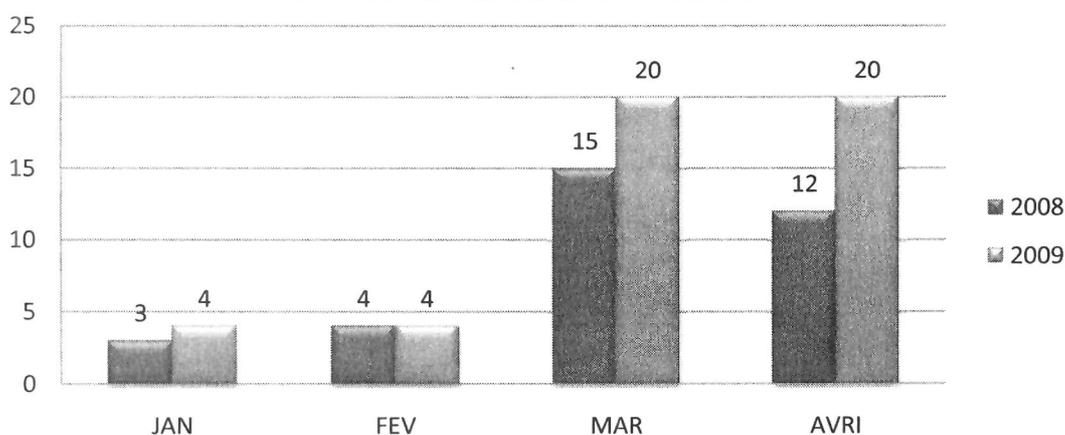
136 groupes en 2008  
contre  
117 en 2007  
soit + 16 %

## TYPE DE PRODUITS (2008)



TP : tour panoramique  
VG : Visite Guidée  
Rally/Sout :  
Rallye souterrains  
FORFAIT CAI :  
Cambrai à la journée  
FORFAIT CIS :  
Cambrésis à la journée

## COMPARATIF 2009/2008



### Provenance

|               |     |
|---------------|-----|
| Nord          | 63% |
| (59/62/80/60) |     |
| Paris         | 12% |
| Grand Ouest   | 7%  |
| Belgique      | 18% |



OFFICE DE TOURISME DU  
**Cambrésis**

AG 2009

## Prospection et participation aux salons 2008/2009

Outils utilisés : Catalogue groupes 2009 & site internet

### Prospection 2008/2009

| Période  | Région               | Rendez-vous |
|----------|----------------------|-------------|
| Novembre | Reims                | 4           |
| Décembre | Reims                | 6           |
| Décembre | Châlons-en-Champagne | 2           |
| Janvier  | Marle                | 1           |
| Janvier  | Veslud               | 1           |
| Janvier  | Reims                | 10          |
| Février  | Eure                 | 6           |
| Février  | Calvados             | 5           |
|          |                      | 35          |

### Participation aux salons 2008/2009

| Période                         | Nom du salon                             | Type visiteurs                  | Partenaires                                 |
|---------------------------------|--|---------------------------------|---|
| Du 25 au 27 janvier 08          | Salon International du Tourisme - Rennes | Individuels                     | CRT   |
| Du 7 au 11 février 08           | Salon des Vacances - Bruxelles           | Individuels                     | CDT + FPT                                   |
| Du 29 février au 2 mars 08      | Tourissima                               | Individuels                     | OT  |
| Du 11 au 13 juillet 08          | Kent County Show - GB                    | Individuels                     | Escapade / Home & Gastronomie               |
| Le 23 septembre 08              | Salon des CE - LILLE                     | CE                              | sur le stand du musée départemental Matisse |
| Du 18 au 22 novembre 08         | Zénith - Bruxelles                       | Seniors, individuels et groupes | FPT / Escapade                              |
| Du 9 au 11 janvier 09           | The France Show - Londres                | individuels                     | CRT + Home & Gastro + Escapade              |
| Du 30 janvier au 1er février 09 | Salon International du Tourisme - Rennes | Individuels                     | CRT   |
| Du 4 au 8 février 09            | Salon Reisen - Hambourg                  | individuels                     | CRT + Home & Gastro                         |
| Du 5 au 9 février 09            | Salon des Vacances - Bruxelles           | individuels                     | CDT + FPT                                   |



OFFICE DE TOURISME DU  
**Cambrésis**

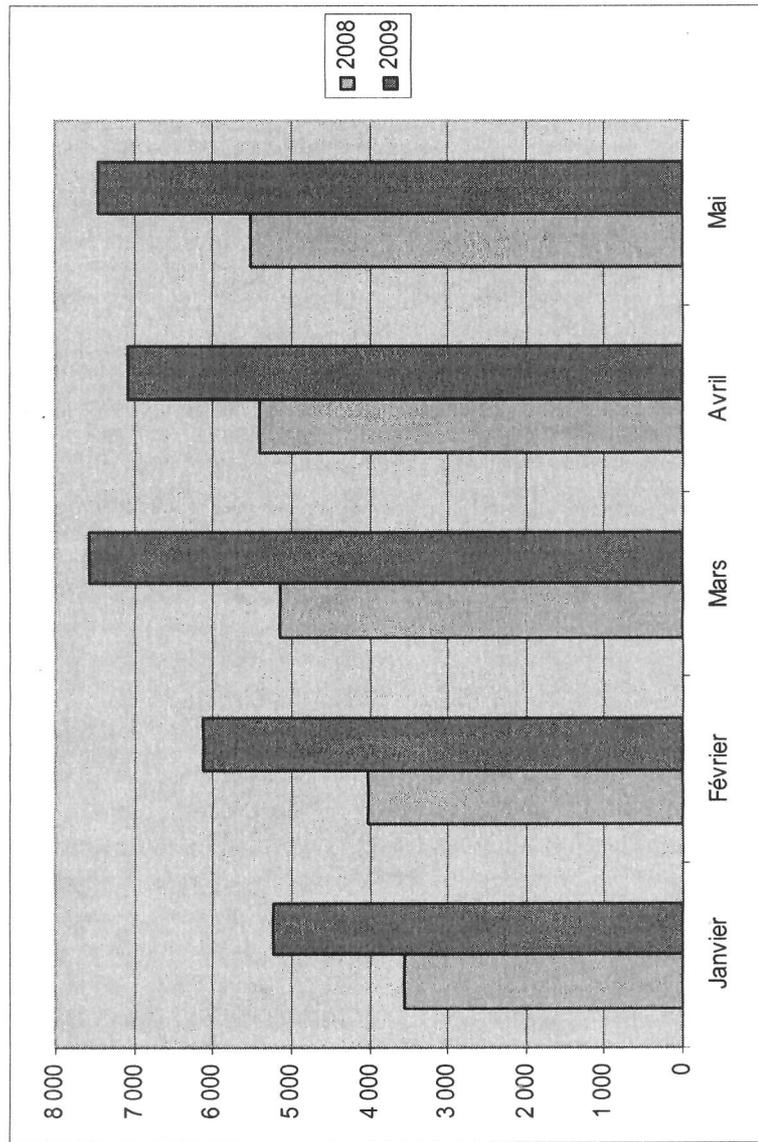
LEZARD DE L'ÉTAT, PROTECTOR DE L'ÉCONOMIE

AG 2009

# Comparaison des fréquentations 2008/2009

- Augmentation significative pour le site internet du Cambrésis:

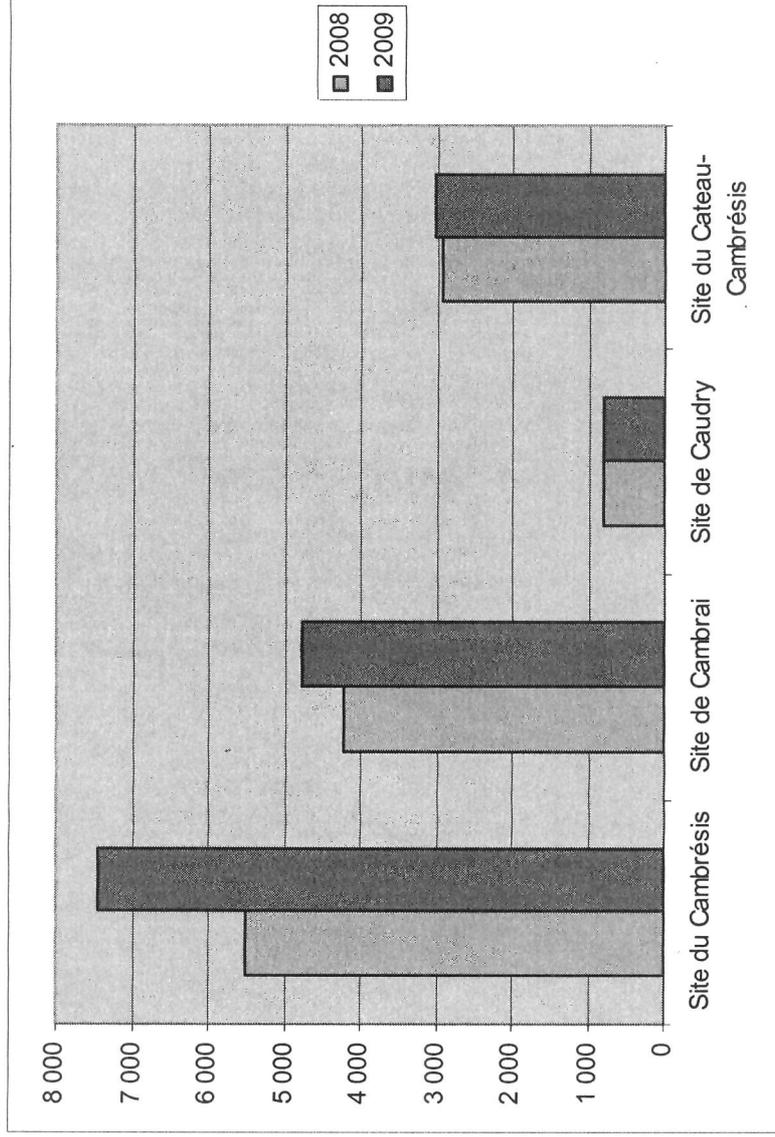
|         | 2008  | 2009  | ratio  |
|---------|-------|-------|--------|
| Janvier | 3 565 | 5 227 | 46,62% |
| Février | 4 023 | 6 133 | 52,45% |
| Mars    | 5 144 | 7 561 | 46,99% |
| Avril   | 5 402 | 7 084 | 31,14% |
| Mai     | 5 509 | 7 441 | 35,07% |



# Comparaison des fréquentations 2008/2009

- Evolution pour chaque site sur le mois de Mai :

|                  | 2008  | 2009  | ratio  |
|------------------|-------|-------|--------|
| <b>Cambrésis</b> | 5 509 | 7 441 | 35,07% |
| <b>Cambrai</b>   | 4 222 | 4 766 | 12,88% |
| <b>Caudry</b>    | 803   | 811   | 1,00%  |
| <b>Cateau</b>    | 2 909 | 3 005 | 3,30%  |



## Evolution du chiffre d'affaires Boutique 2007/2008

|                 | 2007    | 2008     | EVOLUTION |
|-----------------|---------|----------|-----------|
| BETISES         | 6 033 € | 10 397 € | 72,34%    |
| CARTES POSTALES | 400 €   | 872 €    | 118,00%   |
| LIVRES          | 2 157 € | 1 293 €  | -40,06%   |
| PROD. TERROIR   | 142 €   | 2 540 €  | 1688,73%  |

### COMMENTAIRES

En ce qui concerne les bêtises, pas de surprise : Produit phare qui se développe d'année en année -

#### cartes postales

Notre gamme a été élargie avec l'introduction de la carte du ch'ti à l'esprit humoristique presse

La baisse remarquable constatée dans la rubrique "livre" s'explique du fait que Vill'en poche a été retiré de la vente

#### Produits du cambresis

Les produits gourmands explosent les ventes avec le côté plaisir que se fait le client en dégustant bière, limonade, confitures, miel, gaufrettes etc ..

Il faut y adjoindre le petit souvenir que chacun est heureux de remporter dans sa région : mug, dés, napperon, porte clés, stylo etc ..

D'autres perspectives sont en cours : Développer un rayon textile, de façon modeste, avec du linge de maison et de toilette

Affaire à suivre

## ➤ Poursuivre la professionnalisation des outils et des équipes

- ✓ Aménagement des offices du Cateau et de Caudry
- ✓ Logiciel de caisse et de gestion commerciale
- ✓ Formations : bureautique, internet, gestion des relations presse, management,...
- ✓ Eductours
- ✓ ...

## ➤ Accélérer la mise en « produits » du territoire

### 1. Cible « groupes » - visites guidées de qualité :

- ✓ Refonte et/ou création de produits (2009)
  - sur Le Cateau-Cambrésis : tour de ville (1h30), circuit première guerre mondiale (2h30), rallye pédestre (1h à 2h) – *en cours* et brasserie (1h30)
  - sur Caudry : tour de ville (1h30), tour panoramique (1h30) – *en cours*
- ✓ Nouvelles thématiques, transversales, à l'échelle du Cambrésis (à partir de 2010 : reconstruction, ...)

### 2. Nouvelle cible : individuels « regroupés » - visites en minibus

- ✓ Mise en ligne sur internet des circuits existants (été 2009) : mégalithes, bataille de Cambrai, libération de Cambrai, ligne Hindenburg, grande guerre dans le Catésis et le Caudrésis
- ✓ Mise en place de nouveaux circuits (début 2010) : tradition textile en Caudrésis, patrimoine religieux en Cambrésis, petit patrimoine en Cambrésis, ...

### 3. Les individuels – nouveaux produits :

- ✓ Visites audio-guidées : 2 circuits « test » avec le Bois Chenu de Proville (été 2009) et le circuit « découverte de Caudry » (fin 2009 – début 2010)
- ✓ Généralisation à l'échelle du Cambrésis – inscription dans le programme ARTIC ( ?)
- ✓ Mise en place du Pass'Cambrésis au 1<sup>er</sup> janvier 2010



- ✓ Packages « week-end » via internet (2010)
- ✓ Création de « GR » - Solesmois, Caudrésis, Catésis, Ouest-Cis, Haut-Escout, Sensescaut,...

➤ S'appuyer chaque année sur un événementiel  
« fort » et/ou la création d'équipements

2009 – Année Blériot

2010 – Wilfred Owen – poète de guerre

2011 – Art Déco en Cambrésis (congrès international de Saint-Quentin)  
/ Learning center à Vaucelles sur le fait religieux

2012 – Matisse (1952, 1992, 2002,...2012)

2013 – Le Cambrésis, Pays du textile (agrandissement du musée de Caudry)

2014 - ...centenaire de la première guerre mondiale