

**Assemblée Générale Ordinaire
Bourg-en-Bresse Destinations
Office de tourisme
de la Communauté d'Agglomération
du Bassin de Bourg-en-Bresse
Vendredi 4 mai 2018 – La Plaine Tonique - Malafretaz**

Présents

Mesdames Badoux, Béguet, Bessard, Bernard, Berthélémy, Bossu Briche, Clémenceau, Clermidy, Cornu, Courtine, Donguy, Ducaroy, Faja, Fournier, Goze, Jambon, Laplace, Laubriat, Laurencin, Massion, Mitrica, Morel, Pagnotte-Biel, Pierré, Pochon, Pradeau, Robinot, Routhier, Schüpp C. et M., Soler, Tusseau, Van Dorp, Wiel.

Messieurs Bellevrat, Berger, Bertrand, Béthoux, Brochier, Broyer, Campion, Debat, Durand, Dubiel, Feillens, Fontaine, Gallet, Girault, Grand, Jambon, Hubert, Laplace, Long, Massion, Morel, Parrain, Roger, Schüpp, Teppe, Trihan, Viviet.

Excusés

Mesdames Bon, Chêne, Deguisa, Jean-Louis, Locca, Meunier, Michondard-Tassin, Muller, Orgeret, Ponard, Prévalet L., Pourchoux,

Messieurs Abad, Bourgeois, Breton, Coillard, Geoffray, Lacroix, Longin, Mestralet, Noc, Prévalet S., Subbreville, Thête,

Monsieur Viviet, Maire de Malafretaz, accueille les participants à La Plaine Tonique.

Madame Morel, Présidente de Bourg-en-Bresse Destinations, ouvre les travaux en rappelant la fusion des Offices de tourisme en conséquence de la loi NOTRe, actée avec la précédente assemblée générale en 2017. Le nouvel Office de tourisme a mis progressivement en œuvre cette coopération depuis un an en reprenant en main certaines actions et en partageant certaines avec d'autres acteurs du territoire. L'Office de tourisme (OT) s'affirme ainsi comme le bras armé de la politique touristique initiée par la collectivité, la Ca3B, grâce à une implication large de bénévoles, professionnels et élus, et bien sûr salariés.

Parmi les faits marquants de l'année, elle cite ainsi les conventions avec la Ca3B (stratégie et financement), le Centre des Monuments Nationaux - CMN (visites) et l'Ecomusée maison de Pays en Bresse (relais d'information touristique). Elle mentionne également les travaux de la commission communication (nouvelle dénomination, charte graphique et déclinaison opérationnelle), de la commission coordination territoriale et de la commission produits touristiques pour un travail sur l'offre. Elle souligne enfin la participation aux conférences territoriales pour faire connaître l'OT auprès des élus. Dernier chantier majeur qui s'est ouvert : la rédaction du Schéma de développement touristique.

Monsieur Debat, Président de la Communauté d'Agglomération du Bassin de Bourg-en-Bresse (Ca3B), tient à rassurer l'OT de son soutien qui permet d'élaborer des projets en incluant salariés, bénévoles et partenaires sur l'ensemble du territoire. L'OT est le bras armé en charge de la visibilité de la destination. Le tourisme s'inscrit dans la politique de développement économique menée par la communauté d'agglomération, qui comprend plusieurs projets structurants à l'instar des nouveaux locaux de l'OT et de la requalification de la base de loisirs de La Plaine Tonique. La valorisation d'autres lieux importants et la diversité du territoire devront toutefois être prises en compte dans la définition de la stratégie de développement touristique qui ne peut être élaborée qu'avec le concours de l'OT. Il réaffirme sa confiance en l'OT qu'il assure du soutien de la collectivité.



Françoise Routhier, secrétaire de Bourg-en-Bresse Destinations, et Vivien Campion, directeur, poursuivent avec le rapport d'activités 2017.

Le bénévolat d'encadrement et d'accompagnement des activités de l'OT est estimé à 1 700h. L'OT représente aujourd'hui 300 partenaires adhérents, 14 salariés et 40 administrateurs.

Les missions de l'OT sont : accueillir, informer, promouvoir, coordonner, commercialiser, observer, accompagner les hébergeurs.

Il couvre un territoire de 6 600 lits marchands (dont un camping à forte capacité d'accueil – La Plaine Tonique) et 11 000 non marchands, offre 6 musées, 1 site qui flirte avec les 100 000 visiteurs annuels (monastère royal de Brou), 7 espaces naturels sensibles, 1 780 km de randonnée – *liste non exhaustive*.

Face à cette offre, l'OT a reçu physiquement 28 870 personnes et atteint 2 046 746 par le numérique. Le pic de la demande est d'avril à fin septembre. Les clients sont essentiellement des familles et des retraités dont bon nombre de proximité. Le top 3 des demandes se concentre sur l'agenda, la billetterie, l'hébergement en face à face et l'agenda, les activités et les offres d'itinérances pour le volet numérique.

Côté groupes, 2017 connaît un pic grâce aux Floraliés. Les groupes viennent majoritairement de la grande région. Les étrangers sont surtout Suisses, Italiens et Allemands. Les associations sont les premiers clients, suivis par les professionnels qui sont en nette augmentation depuis quelques années. Les prestations de guidages assurées représentent plus de 150 jours par an.

L'Office de tourisme a produit 5 guides pratiques en 2017 soit 36 000 exemplaires pour travailler l'image, la notoriété et soutenir la fréquentation de la destination. De nombreuses actions ont été menées auprès de la presse nationale et internationale pour des contreparties publicitaires supérieures à 200 000€. Plus de 6 salons grand public et professionnels, des workshops, eductours et autres opérations de promotion ont été conduits pour travailler l'image mais aussi commercialiser la destination.

Un travail important a été mené en 2017 pour réfléchir à une nouvelle communication : dénomination de l'OT (Bourg-en-Bresse Destinations), logo, charte graphique.

Sur le plan numérique, les sites tourisme de 3 ex-communautés ont été maintenus, tout comme le réseau de bornes tactiles, de nombreuses newsletters par cible, un Instameet et une forte présence sur les réseaux sociaux : l'OT est ainsi au cœur d'un réseau de partenaires. Des ateliers pour les professionnels, en groupe ou de manière individuelle, sont proposés.

L'OT se charge également de la collecte, qualification et diffusion de l'information par le biais d'Apidae. En 2017, ce furent plus de 6 650 fiches gérées, alimentant plus de 70 outils d'information.

Vivien Campion évoque ensuite les projets d'ingénierie et de développement : la fusion des OT existants, les conventions mises en place (cf supra mais aussi partenariats liés à la billetterie et à la communication), les participations aux projets d'aménagement dans la destination (tels que la voie verte) et à l'OT – centre Camus à Bourg-en-Bresse, les travaux menés sur les filières avec Aintourisme (golf, tourisme d'affaires et city break) et avec le Comité régional du tourisme, les réflexions sur les points d'accueil à l'instar de celui de St Etienne du Bois, l'implication dans le déploiement de la marque territoriale *Bourg-en-Bresse, La Belle Rencontre* et bien sûr les premières réflexions sur le nouveau schéma de développement touristique en coopération avec la Ca3B.

Arlette Morel soumet le rapport d'activités au vote : il est validé à l'unanimité.

Monique Wiel, Vice-Présidente de la Ca3B en charge du tourisme, demande à l'assemblée de mesurer la quantité de travail mené en cette année de fusion et l'accomplissement de la mission confiée à la nouvelle entité. Elle remercie salariés et bénévoles pour leur implication. La création d'un OT unique est un atout pour le développement de la destination car la diversité de l'offre pourra ainsi être mieux valorisée. Elle invite les participants à en devenir des ambassadeurs.

Françoise Routhier et Vivien Campion présentent ensuite les actions prévues en 2018. Sur le volet ingénierie et développement, 2018 voit le début de l'exercice des conventions de partenariat avec la Ca3B et le CMN. Cette année, le schéma de développement touristique sera également finalisé.

Les travaux du siège comme de l'avenue perturbent les conditions d'accueil : déplacement temporaire de l'espace d'accueil, suspension temporaire des dispositifs Qualité tourisme et classement officiel. Le travail prioritaire sera l'élaboration d'un SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) ; la création du point d'information au sein de l'écomusée Maison de Pays en Bresse en est un exemple concret. L'objectif est d'améliorer la relation client et la prescription de l'ensemble des offres.

Concernant les groupes, 2018 voit le maintien de la commercialisation des produits en parallèle de travaux menés par la commission pour définir de nouveaux produits et innover. Les guidages se poursuivent avec un fort développement des visites au sein du monastère royal de Brou.

L'accompagnement des organisateurs d'événements professionnels, comme le congrès des pompiers, est également une mission en croissance. Pour cela, un accompagnement des professionnels est mis en œuvre.

Enfin, des offres de visite sont construites pour proposer un agenda de belles rencontres à compter de l'été 2018.

L'Office de tourisme poursuit ses missions de communication et promotion, avec le déploiement de la nouvelle charte graphique et rédactionnelle. Notoriété, image et discours valorisant une pluralité de pratiques dans une destination multifacette sont au cœur des opérations. De nouvelles éditions ont ainsi vu le jour en début d'année. Les relations avec la presse et le numérique sont prioritaires. Un outil a également été déployé pour améliorer la visibilité des offres événementielles : Apidae event, qui permet aux organisateurs d'événements de mettre en avant leurs rendez-vous sur divers supports numériques.

Arlette Morel ouvre la troisième partie de l'Assemblée générale : les finances.

Delphine Briche, trésorière, présente les comptes clos au 31/12/2017 et le bilan comptable. Les recettes sont en hausse grâce aux ventes effectués mais aussi à l'inclusion des éléments financiers des anciens OT. Les dépenses sont logiquement en hausse également pour un résultat excédentaire global de 10 252€. La gestion est saine mais la marge de manœuvre financière très limitée.

Arlette Morel soumet le rapport financier au vote : il est validé à l'unanimité.

Jean-Jacques Bertrand, commissaire aux comptes, présente son rapport : il certifie que les comptes annuels sont réguliers et sincères.

L'Assemblée approuve son compte-rendu et renouvelle son mandat à l'unanimité.

Delphine Briche présente le budget prévisionnel 2018 affiché à l'équilibre pour un montant de 731 710€. Elle invite à la prudence sur le maintien des ventes en raison de la délocalisation temporaire de l'accueil et sur la vente de produits, faute d'événement majeur tel que les Floraliés. Une vigilance quant aux achats devra être de mise en raison de l'importance des stocks.

L'Assemblée procède aux élections du tiers sortant : Mado Laplace, Delphine Briche, Eric Dubiel et Marie-Jo Clémenceau (collège personnes physiques) et Chic & Win, Centre Commerces Bourg, le groupe folklorique Le Pays de Bresse et l'hôtel Le Pillebois (collège professionnels). Aucun nouveau candidat ne s'étant présenté, ils sont reconduits. Un poste restera non pourvu suite à un arrêt d'activité dans le collège des professionnels, du fait de la démission de Mobili Vélo.

Clotilde Fournier, conseillère départementale et vice-présidente d'Aintourisme et d'Auvergne – Rhône-Alpes tourisme, se félicite des projets de requalification de la Plaine Tonique qui lui permettront de mieux rayonner largement à l'avenir. Elle souligne le professionnalisme de

l'équipe de l'OT dans l'actuel contexte concurrentiel, et leur action qui s'engage dans le sens préconisé par le livre blanc d'Aintourisme. Elle souligne l'accompagnement apporté par la Ca3B à l'Office de tourisme. Elle rappelle enfin qu'Aintourisme a récemment créé un nouveau site Internet pour mieux valoriser les offres à travers les thématiques phares et les événements, et accompagne les acteurs locaux, notamment à travers une veille pour s'adapter aux évolutions des comportements des clients. Elle insiste sur l'importance pour les différentes institutions de travailler en parfaite coopération pour faire rayonner la destination.

Françoise Courtine, conseillère communautaire, membre du bureau de l'OT, constate que l'OT a pris une nouvelle envergure cette année, une activité qui doit se poursuivre notamment à travers les ateliers de prospective et l'élaboration de projets au service du territoire.

Eric Dubiel, président délégué de l'OT conclut l'Assemblée. La création du nouvel OT a ouvert de nouvelles perspectives. Il remercie l'équipe de l'OT et la communauté d'agglomération pour leur implication. Il invite chacun à appréhender la destination dans sa globalité. Il souhaite ouvrir de nouveaux partenariats, dans le cadre de la diffusion de l'information, de l'élargissement de l'accueil et de l'événementiel. Il souligne l'importance du numérique pour mieux devancer la demande du touriste. L'équipe devra innover : il lui renouvelle sa confiance.

19h20 : clôture des travaux

Arlette Morel,
Présidente

Françoise Routhier,
Secrétaire Générale