

## **Compte-rendu du conseil d'administration du 29 10 2019**

Présents : Mme Garret, Mme Harpé, Mme Maitre, Mme Pitois, Mme Porte, Mme Vincent, M. Beaudoin, M. Beurdeley, M. Fournier, M. Goyard, M. Guinchard, M. Kelati, M. Petident, M. Thérin et M. Villegas

Excusés : Mme Duc, Mme May, Mme Mounier, M. Bécard, M. Bonnamy, M. Galoseau, M. Guillot, M. Markus et M. Pineau

Absents : Mme Jouan, M. Fournel, M. Lopez, M. Popot Bourgeois, M. Richoux

Le Président, Claude GUINCHARD ouvre la séance et remercie les membres présents.

Le compte-rendu du CA du 20 juin 2019 est approuvé à l'unanimité.

Le Président évoque les grandes lignes du bilan de saison : les animations, les partenariats, la location de vélos en hausse, le succès de la Soupe de la Sorcière. Il parle également de la qualité et de l'audit qui a eu lieu le 1<sup>er</sup> octobre dernier avant de laisser la parole à la directrice.

### **Ordre du Jour**

- Bilan de la saison et bilan qualité
- Point financier
- Actions en cours
- Informations diverses

### **Bilan de la saison et bilan qualité**

La directrice présente le bilan de la saison écoulée. Le document bilan de la saison et bilan qualité sera annexé au présent compte-rendu.

La saison 2019 aura vu une baisse de fréquentation à l'accueil (de l'ordre de 15 %). Nos collègues de Tonnerre, Chablis, Vézelay, Cosne-sur-Loire ou encore le Creusot-Montceau font état de la même diminution. La canicule de cet été peut être une des explications de cette baisse.

Précisions de Mme le Maire sur la soupe de la sorcière : le projet a été financé par le PAH et une aide de la Communauté de Communes avec l'accord de la ville de Montbard pour la pose des balises sur le sentier botanique de l'ermitage à Saint-Rémy. C'est d'ailleurs la Communauté de Communes qui se charge de l'entretien de ce sentier.

L'Office de Tourisme s'est occupé de la pose des balises. Il sera également en charge de la maintenance mais les balises sont de bonne qualité. Il assure la promotion et diffusion du circuit. A noter qu'il existe en tout 9 circuits « Soupe » sur le territoire du Pays d'Art et d'Histoire de l'Auxois Morvan.

M. Goyard indique que le toit de la chapelle sur ce sentier se dégrade.

Comme chaque année, l'Office de Tourisme a participé à la Foire de Montbard du 29 août au 1<sup>er</sup> septembre. Les membres du conseil d'administration ont assuré les permanences sur le stand.

Mme le Maire ajoute que l'Office de Tourisme a activement participé à la seconde édition de Chefs de Gare. Cet événement s'est déroulé le 11 octobre dernier et a connu un vif succès, tout comme la première édition. Il est important de souligner que Montbard est la plus « petite » gare de cette opération nationale.

Le même jour que Chefs de Gare a eu lieu l'inauguration de la mise en tourisme de la gare. Ce fut un projet compliqué à mener mais le résultat final est à la hauteur des efforts engagés. Le lettrage sur les marches d'escalier est particulièrement apprécié.

Intervention de M. Beaudoin : selon lui, la photo du canal a été mal choisie. Elle n'est pas celle qui met en valeur le canal à Montbard. Mme le Maire répond que l'objectif de cette photo était une promotion du canal de Bourgogne dans sa totalité et pas seulement à Montbard.

Intervention de M. Thérin sur l'article de bilan de mi-saison paru dans le Bien Public début août qui ne reflète pas le réel bilan de saison. Mme le Maire insiste sur le fait de bien préparer ce type d'intervention. Il est préférable d'attendre la fin de la saison pour avoir un véritable bilan et pas uniquement des tendances.

En ce qui concerne le bilan qualité, l'équipe de l'Office de Tourisme a rassemblé les remarques qui reviennent le plus souvent (pour le détail, cf le document en pièce jointe) :

- les remarques positives sur le réagencement de l'espace accueil
- le mauvais état du chemin reliant la vélo route à l'Abbaye de Fontenay.
- Le fait de ne pas pouvoir régler par carte bleue les billetteries

### **Point financier**

Le résultat au 30 septembre (intermédiaire car il reste trois mois de dépenses à assurer) est de 52 838,22 en septembre 2019 contre 45 765,24 en septembre 2018 soit une situation financière saine.

Quelques dépenses "exceptionnelles" à mentionner : l'écran de télévision, la carte XXL, la signalétique extérieure, le changement des blocs secours avant la réouverture en mars et l'auditeur pour la marque qualité. L'audit qualité a un coût d'environ 1 250 euros avec une prise en charge de 30 % par la région.

La dépense importante de la fin d'année sera l'indemnité de départ en retraite d'Anita.

Le prochain point financier sera fait en début d'année 2020 avec le compte de résultats établi par notre cabinet comptable.

### **Les actions en cours et à venir sont les suivantes :**

- Plan qualité suite à l'audit du 1<sup>er</sup> octobre. Notre marque qualité, obtenu en 2016, arrivait à échéance en mai dernier. Nous avons demandé un report du fait du congé maternité de la directrice et nous avons eu notre audit de renouvellement de la marque le 1<sup>er</sup> octobre dernier. C'est Mme Baudet, du cabinet Tourisme Et Cetera, qui est venue passer la journée avec nous pour auditer notre système qualité et analyser le fonctionnement de notre structure. A l'issue de la journée, elle a donné un avis favorable mais le résultat définitif ne sera connu qu'après la décision du Comité Régional de Gestion de la Marque qui se réunira fin novembre. Ainsi, Mme Baudet a suggéré plusieurs pistes d'amélioration qui pourront faire l'objet d'un plan d'actions qualité pour les années à venir.

Depuis septembre, le référentiel qualité a quelque peu évolué en insistant sur les critères liés au numérique (e-réputation notamment) et au développement durable. La marque sera valable 5 ans et un audit mystère sera organisé d'ici fin 2020 ou début 2021 d'où l'importance de toujours fournir un accueil de qualité à nos visiteurs.

Jérôme Petident demande sur quels critères nous avons été audités. La directrice évoque les grands chapitres : l'accueil bien sûr, la relation avec notre collectivité, les institutionnels, les socio-professionnels, la communication / promotion et deux chapitres optionnels : la boutique et la commercialisation.

- Travail sur les éditions : refonte plaquette + guide des hébergements / restauration. Nous envisageons de ne faire qu'un seul document à la place des deux existants.

- Reprise des ateliers numériques avec la #teamauxois dès la fin d'année (mission de Benjamin).

- Projet d'organiser la Fête du vélo avec les collègues des Offices de Tourisme du Pays d'Alésia et de la Seine et des Terres d'Auxois le week-end du 6 et 7 juin. Nous avons déjà par le passé organisé ce type d'événements : à Marigny-le-Cahouët, à l'Abbaye de Fontenay et au Lac de Pont.

Intervention de Mme le Maire : éviter le dimanche car un grand spectacle est prévu au parc dans le cadre des Rendez-vous aux Jardins 2020.

- Nous avons été contactés par la Région afin de devenir dépositaires pour les tickets de transport Mobigo. Actuellement il n'y a plus de point de vente sur Montbard. Cela représente certes une charge de travail supplémentaire mais surtout un service pour les usagers des bus Mobigo. Et l'Office de Tourisme s'inscrit dans une logique de services rendus à la population et aux visiteurs.

Les membres du conseil d'administration se prononcent pour. Ils demandent quel volume cela va représenter et le temps consacré. Et s'il y a un coût pour la mise en place. Aucune dépense n'est à engager par l'Office de Tourisme et nous toucherons 5 % sur les ventes. Le mainteneur de la machine est situé sur Semur-en-Auxois et peut intervenir rapidement si un problème technique est constaté. Les membres présents demandent également à ce que l'Office de Tourisme se renseigne sur un contrat / une durée d'engagement.

**Edit : pas de durée d'engagement minimum. Mais il y aura un contrat entre le dépositaire et le prestataire du Conseil Régional. Nous devons reprendre contact car le contrat de la société actuelle qui gérait la billetterie TRANSCO n'a pas été reconduite par le Conseil Régional.**

Mme le Maire indique que le Pays d'Auxois Morvan a pour projet de faire réaliser en 2020 une campagne photo pour disposer d'une banque d'images afin de promouvoir ce territoire.

### **Informations diverses**

Le Président informe les membres du conseil d'administration qu'ils sont les bienvenus à l'office et qu'ils peuvent apporter leur contribution.

Interventions de M. Beurdeley

- Est-ce que l'Office de Tourisme a déjà été sollicité pour de la communication sur des événements en 2020 ? Pas encore. Nous avons entendu parler de l'anniversaire des frères Montgolfier à Fontenay mais nous n'avons pas de détails pour l'instant

- l'exposition des 14 panneaux sur les 14 villages à Moutiers a été une réussite. Plus de 200 personnes ont été comptabilisées sur le week-end. Il a remarqué l'attachement des locaux à leur territoire (des locaux qui ont des connaissances sur leur village...). M. Beurdeley, M. Petident et Mme Porte suggèrent de programmer cette exposition à l'Office de Tourisme. Nous notons de reprendre contact avec M. Beurdeley pour fixer une date.

Mme le Maire ajoute qu'il est important d'avoir des expositions de qualité à l'Office de Tourisme.

M. Thérin indique qu'une exposition sur le vallon de Fontenay (réalisée à l'occasion de la journée pédestre de 2018) est également disponible.

Bel automne à tous !



[cotedor-tourisme.com](http://cotedor-tourisme.com)



ON A TOUS UNE BONNE RAISON  
D'ALLER EN BOURGOGNE



Le Président

La secrétaire