

**Procès-verbal
Assemblée Générale ordinaire
Le 23 juin 2022 en présentiel à Gevrey-Chambertin**

Liste des présents et pouvoirs des membres :

Nom	Prénom	Structure	Fonction	Pouvoir de :
BALLOT	Géraldine	OT de Paray-le-Monial	Directrice	Romain DUMONTEIL – OT Saône Doubs Bresse - Directeur
BARBIER	Céline	MASCOT	Chargée de formation	
BOUQUET	Philippe	MASCOT	Président	Marie-Anne SPONY OT et des Congrès du Grand Besançon – Présidente Christophe VAZ- TEIXEIRA OT Station des Rousses SOGESTAR - PDG
BROUSSE	Bernard	Sens Intense	Comité Consultatif	
DAMPEYROUX	Karen	EXCO	Commissaire aux comptes	
DERAIN	Bernard	OT du Mâconnais et du Tournugeois	Président	Gérard DELORME – OT du Grand Vézelay – Président
DE SAINT SEINE	Alexandra	ELYP'S 6	Expert-Comptable	
FOURREY	François	OT Du Doubs Baumoisi	Administrateur	
FREYBURGER	Jérôme	Doubs Tourisme	Chargé de Mission Labels et Relais Territorial	
GIRARD	Valentin	MASCOT	Chargé d'Animation	

Nom	Prénom	Structure	Fonction	Pouvoir de :
GOUARD	Isabelle	Yonne Tourisme	Directrice Adjointe	
GUERSEN	Pascale	OT Beaune et Pays Beaunois	Directrice	Thomas CHEVALIER - OT Cluny Sud Bourgogne Béatrice KERFA - OT de Joigny et du Jovinien - Directrice
JAUBERT	Cindy	OT Creusot Montceau	Directrice	Thibault BREUILLE OT Grand Autunois Morvan - Directeur
JEUNOT	Adeline	OT Gevrey- Chambertin Nuits-Saint- Georges	Directrice	Vanessa LE LAY - OT Pays de Montbéliard - Directrice
LAFOND	Géraldine	MASCOT	Chargée de développement et d'animation	
LANCELLE	Philippe	Conseil Régional de Bourgogne- Franche- Comté	Directeur du Tourisme	
MAIGNIEN	Anne	OT Loire Vignoble et Nohain	Directrice	
MALGRAS	Daniel	OT Forêts Seine et Suzon	Président	
OLLIER- DAUMAS	Sophie	CRT / MASCOT	Directrice	
PESEUX	Mathieu	MASCOT	Animateur du réseau	
PLAZA	Alexandre	OT Gevrey- Chambertin Nuits-Saint- Georges	Président	
ROY	Aurélie	OT Pays du Haut-Doubs	Directrice Adjointe	
THOMAS	Isabelle	OT Dijon Métropole	Responsable pôle accueil et qualité	
TRIBOULET	Stéphane	Dole Tourisme	Directeur	Sébastien CORNU - OT de Luxeuil-les-Bains Vosges du Sud - Directeur

Nom	Prénom	Structure	Fonction	Pouvoir de :
VANNET	Karine	Côte d'Or Attractivité	Chargée de développement	
VIENNET	Pascal	OT Pays Hologer	Administrateur	

Etaient excusés :

Nom	Prénom	Structure	Fonction
AYACHE	Patrick	Région Bourgogne- Franche-Comté	Président de Bourgogne- Franche-Comté Tourisme et Vice-Président en charge des ressources humaines, du tourisme, de l'attractivité de la région
MELLOUET	Prisca	Jussey Tourisme	Directrice
GEVAUDAN	Alexandra	Office de Tourisme Pays d'Alesia et de la Seine	Directrice
		Office de Tourisme de Nevers	Equipe
		SOGESTAR	Equipe
		Office de Tourisme Val de Gray	Equipe
POPULAIRE	Sébastien	Office de Tourisme du Pays du Haut Doubs	Président
VRIGNON	Julien	Office de Tourisme du Pays du Haut Doubs	Directeur
MICHEL	Jacques	Office de Tourisme de la Charité sur Loire	Administrateur
DESPALLES	Cécile	Nièvre Attractive	Directrice
DELELIS	Corinne	UDOTSI 71	Agent de Développement
MARKARIAN	Philippe	Office de Tourisme Cœur du Jura	Directeur

Ouverture par Alexandre PLAZA Président de l'Office de Tourisme de Gevrey-Chambertin Nuits-Saint-Georges et 1^{er} adjoint au Maire de Gevrey-Chambertin.

Ouverture de l'Assemblée Générale par le Président Philippe BOUQUET.

Philippe BOUQUET remercie Sophie OLLIER-DAUMAS et l'équipe de la MASCOT pour l'organisation de l'Assemblée Générale.

Il remercie les présents : les Offices de tourisme, Philippe LANCELLE -Directeur du Tourisme au Conseil Régional.

Il excuse : Patrick AYACHE-Vice-Président du Conseil Régional, Nathalie LABOSSE-Conseillère Régionale, retenus par d'autres engagements, les Offices de Tourisme qui n'ont pas pu se déplacer, Nièvre Attractive et l'UDOTSI 71.

Il y a suffisamment de représentants et de pouvoirs. Le quorum est atteint, la séance peut se tenir.

Philippe BOUQUET rappelle l'ordre du jour :

- Approbation du PV de l'AG du 24 juin 2021
- Rapport Moral du Président
- Rapport d'activité 2021
- Approbation des comptes 2021
- Présentation des rapports du commissaire aux comptes
- Cotisations 2023
- Plan d'actions et budget 2022
- Résolutions
- Questions diverses
- Renouvellement des membres du Conseil d'Administration

-Approbation du PV de l'assemblée générale du 24 juin 2021

Philippe BOUQUET soumet au vote le PV de l'AG du 24 juin 2021 qui est approuvé à l'unanimité.

-Rapport moral du Président

Philippe BOUQUET fait lecture du rapport moral :

Cher(e)s adhérent(e)s, cher(e)s collègues,

Cette assemblée générale annuelle qui nous permet de réaffirmer le sens de nos réalisations de l'année écoulée est également le moment pour nos offices de tourisme et partenaires fédérés de rappeler notre ambition à travers les projets qui sont le fruit de nos réflexions individuelles, collectives, de nos échanges et de nos décisions de conseil d'administrations élaborées avec l'équipe professionnelle de notre fédération.

Nous nous posons la question l'an dernier de résumer une année aussi particulière, et force est de constater que 2021 s'est déroulée avec des incertitudes assez similaires à l'année passée et nous ambitionnons tous l'espoir de nouvelles perspectives favorables pour cette nouvelle année.

La COVID 19 impacte donc durablement, nos gouvernances et nos métiers d'accueil et de convivialité.

En effet, jamais l'activité touristique ne s'est trouvée aussi brutalement confrontée, depuis 2 ans maintenant, à une crise si aigüe.

Cette crise a pris chacun par surprise et menacé tout un écosystème complexe d'activités et de revenus essentiels aux entreprises et aux territoires. Elle a en conséquence, et c'est bien naturel, générée une mobilisation particulièrement importante de toutes nos équipes aux côtés de nos partenaires.

Nous avons tous continué à soutenir nos socio-pros de nos territoires par des actions agiles, en phase avec la gravité du contexte, nous avons dû repenser, réorienter nos actions, souvent dans l'urgence. La crise nous a inspiré des solutions que nous devons

transformer, c'est essentiel, en nouveaux avantages.

Imaginative, solidaire, la filière du tourisme, qui produisait avant 2020, 10% de la richesse mondiale, et 7,3% du PIB régional, a démontré qu'elle constituait un véritable écosystème, au cœur duquel les offices de tourisme ont su prendre toute leur place, aux côtés des agences/comités départementaux et de Bourgogne-Franche-Comté Tourisme.

Ainsi dans de nombreux territoires, la culture du visiteur qu'il soit touriste ou habitant, a montré que les OTs savent faire preuve d'une réelle capacité d'adaptation. Partout la solidarité a fonctionné, facilitée par le sentiment d'être partie prenante de destinations, au destin commun. S'organiser, rebondir, se soutenir à fait particulièrement sens et créé du réconfort autant que des solutions adaptées aux attentes des professionnels de nos territoires.

Cette année encore, grâce à vos qualités, nous avons su tirer parti des difficultés pour proposer de nouvelles méthodes de travail, tisser des liens à distance, renforcer les échanges entre territoires et ainsi accompagner du mieux que nous le pouvions nos socio-professionnels.

Nous sommes déterminés à nous mobiliser autour d'un tourisme positif, conscient et engagé, pour continuer de progresser au sein de la MASCOT, avec énergie et conviction.

D'ailleurs, comme nous le rappelait Marc Halévy dans son ouvrage le tourisme de demain « construire un nouveau voyage ! » Le tourisme est in fine, l'art subtil et difficile d'engendrer un plaisir voluptueux en sortant de son monde, de sa routine quotidienne, de ses propres contraintes, voulues, imposées ou supposées, de son propre mode de vie habituel.

Nous vous proposons de continuer d'agir ensemble pour ce tourisme de demain et d'apporter des suggestions, des actes concrets permettant aux acteurs touristiques de la Bourgogne-Franche-Comté de se mobiliser pour construire un tourisme positif, conscient et engagé.

Aux côtés de nos partenaires, chaque élu, chaque directeur, chaque équipier de nos offices de tourisme contribue quotidiennement à promouvoir nos valeurs d'accueil, de promotion des entrepreneurs, de l'animation, de l'économie touristique, en valorisant nos territoires et nous en sommes très fiers au sein de la MASCOT.

-Rapport d'activité 2021

(en annexe)

Le Rapport d'activité est approuvé à l'unanimité.

Sophie OLLIER-DAUMAS précise que la MASCOT s'efforce de répondre au mieux aux besoins des Offices en proposant différents outils et services, le but étant de faire gagner du temps aux structures.

Elle ajoute que nous sommes la seule région à avoir une base de données unique Bourgogne-Franche-Comté. Les outils fonctionnent et permettent de garder le lien avec les socio-pros.

Depuis 2 ans, la MASCOT propose l'outil *PilOT* qui permet de mesurer la touristicité des territoires en suivant des indicateurs. Cela permet de mettre en place des tableaux de bord qui affichent une comptabilité plus dynamique et utile pour solliciter les budgets auprès des élus.

La MASCOT est engagée avec ADN dans diverses commissions et comités. Financé avec l'enveloppe actions collectives AFDAS, le plan de formation de la MASCOT est de plus en plus en adéquation avec le quotidien des Offices de Tourisme.

Melting POT 2022 : Sophie OLLIER-DAUMAS remercie Adeline JEUNOT pour son implication auprès des étudiantes de IAE. Les retours sont très positifs et la MASCOT travaille déjà sur le Melting POT de 2023.

Sophie OLLIER-DAUMAS ajoute que le Pass Découverte évolue et qu'il évoluera encore en 2023. En Bourgogne-Franche-Comté il existe plus de 25 Pass. Sophie OLLIER-DAUMAS précise qu'il convient d'avoir un outil dynamique et que le projet de 2023 soit cohérent et complémentaire des différents Pass existants.

Concernant Qualité Tourisme, 4 Offices ont été audités en 2021.

Pour l'Accueil Hors les murs, nous avons actuellement 2 triporteurs que nous mettons à la disposition des Offices de Tourisme. La MASCOT prend en charge financièrement les réparations mais ce sont bien les Offices qui doivent s'organiser pour les faire réparer.

Les Confidences : Initié en 2020, la MASCOT relance ce projet sur 2022 avec les Offices de Tourisme qui ont participé à la phase pilote. L'expérience de la Puisaye est très positive. Un travail est mené sur 2 axes :

- Les utiliser demain pour la création de mix de produits touristiques
- La construction MASCOT / CRT en partenariats éditoriaux avec Bourgogne magazine et Cœur de comtois comme en 2021.

-Arrêté des comptes 2021 et budget 2022

Alexandra DE SAINT SEINE - Expert-comptable présente le rapport financier sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021 :

Les comptes ont été arrêtés lors de notre Conseil d'Administration qui a eu lieu le 16 mai 2022.

Cet exercice 2021 se solde par un résultat de 0 €.

Nous vous précisons que les comptes annuels ont été établis conformément :

- Aux dispositions du code de commerce, aux dispositions spécifiques applicables du règlement ANC 2018-06 et, à défaut d'autres dispositions spécifiques, à celles du règlement ANC 2014-03 relatif au plan comptable général.
- Aux conventions générales comptables de continuité de l'exploitation, de permanence des méthodes et d'indépendance des exercices, et ce, dans le respect du principe de prudence

Préambule :

Durée de l'exercice

L'exercice 2021 a une durée de 12 mois.

Faits Marquants :

L'exercice a été caractérisé par les faits suivants :

- Une reprise d'activité limitée qui n'a pas permis de mettre en oeuvre les actions de formation initialement prévues. Les dernières ont été reportées en fonds dédiés pour 33 409 €
- A noter également l'absence de l'assistante technique en arrêt maladie depuis le mois d'août 2021
- Les dépenses prévues au budget n'ayant pas été atteintes, il a été comptabilisé en provision pour risque la quote part de subvention non consommée pour 18 852 €.
- La reprise de l'activité touristique a été limitée et en conséquence l'activité des offices de tourisme également.

Situation du bilan :

BILAN

BILAN ACTIF

Le montant de l'actif immobilisé net est de 1 305 €.

Les créances clients s'élèvent à 6 222 €.

Les autres créances dont la subvention du Conseil régional restant à recevoir, les aides URSSAF et la subrogation de la CPAM s'élèvent à 46 912 €.

Les disponibilités s'élèvent à 126 918 €.

BILAN PASSIF

Les fonds propres et réserves s'élèvent à 84 773 €.

Les indemnités de fin de carrière (IFC) sont gérées en interne. La provision « IFC », charges sociales comprises s'élève à 4 128 € au 31/12/2021.

Une provision pour risque de reversement des aides et exonérations URSSAF a été comptabilisée pour 11 606 € et une provision de 18 852 € pour non-consommation de la subvention du Conseil Régional.

Le plan comptable associatif prévoit d'enregistrer en fin d'exercice en "fonds dédiés" la partie des ressources affectées par des tiers financeurs à des projets définis, qui n'a pas pu encore être utilisée. Au titre de l'exercice clôturant au 31 décembre 2021, son montant s'élève à 33 409 € dont 25 409 € pour les journées techniques et 8 000 € pour les formations.

Les dettes sont principalement des factures à payer aux fournisseurs (11 895 €) et des dettes sociales (16 469 €).

Situation du compte de résultat :

COMPTE DE RÉSULTAT

LES PRODUITS

Les produits d'exploitation s'élèvent à 244 467 € et ils se composent de la façon suivante :

- 151 422 € de subvention du Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté ;
- 5 444 € d'aides aux paiements de l'URSSAF
- 48 300 € de cotisations à l'association et 20 660 € de participations aux actions (formations, colloque, ateliers) ;
- 231 € de vente de biens
- 12 000 € de reprise des fonds dédiés
- 2 317 € de transfert de charges (Chèques restaurant NATIXIS et remboursement par l'assurance pour arrêt maladie)
- 4 090 € de reprise provision IDR
- 2 € de produits divers

Les produits financiers s'élèvent à hauteur de 85 €.

Le total des produits est de 244 552 €.

LES CHARGES

Les charges d'exploitation s'élèvent à 244 423 € et elles se composent de la façon suivante :

- 576 € d'achats (fournitures administratives)
- 26 920 € de services extérieurs, essentiellement pour : journées techniques, maintenance et hébergement de Tourinsoft, assurances ;
- 41 174 € d'autres services extérieurs, essentiellement pour : prise en charge des audits Qualité Tourisme, honoraires, Citiz, frais postaux, site internet ;

- 987 € en impôts et taxes ;
- 120 227 € de charges de personnel ;
- 1 083 € de dotations aux amortissements ;
- 1 190 € de dotations aux provisions pour IFC (indemnité de fin de carrière : retraite)
- 5 € d'autres charges d'exploitation
- 33 409 € de fonds dédiés correspondant à des actions non réalisées sur 2021 à reporter sur 2022 ;
- 18 852 € de provision pour risque - quote part de subvention non consommée ;

Les charges exceptionnelles s'élèvent à 129 €.

Le total des charges est de 244 552 €.

Le résultat d'exploitation ressort à 43.92 €

Le résultat de l'exercice ressort à 0 €.

BUDGET PRÉVISIONNEL 2022

Le budget prévisionnel 2022 qui vous est présenté est à l'équilibre.

PRODUITS

Le Conseil Régional de Bourgogne-Franche-Comté a voté une subvention d'un montant de 151 422 € afin de nous permettre de mettre en œuvre le plan d'action 2021 présenté lors du Conseil d'Administration du 29 avril à distance.

Cette subvention est complétée par :

- 40 000 € de cotisations à l'association
- 28 078 € de participations aux actions de formations et journées techniques
- 14 000 € de participation aux accompagnements sur le schéma d'accueil et de diffusion de l'information effectué par la MASCOT
- 1 500 € de participation des OT/UD/ADT aux audits Qualité Tourisme pris en charge en partie par la MASCOT.

Le total des produits prévisionnels est de 235 000 €.

CHARGES

Les charges prévisionnelles sont composées de :

- 800 € : achats
- 62 500 € : services extérieurs (plan de formations, journées techniques, maintenance et hébergement de Tourinsoft, assurances, frais de structure) ;
- 36 000 € : autres services extérieurs (honoraires, prise en charge de 50% des audits Qualité Tourisme, Citiz, frais postaux, cotisation à OTF ;
- 131 630 € : charges de personnel;
- 1 570 € : dotation aux amortissements
- 2 500 € : provision pour indemnités de fin de carrière (IFC)

Le total des charges prévisionnelles est de 235 000 €.

FONDS DEDIES

En complément de ce budget, les fonds dédiés 2021 à hauteur de 33 409 € seront utilisés en totalité en 2022 pour les formations et journées techniques.

La parole est donnée à Karen DAMPEYROUX - Commissaire aux comptes - Exco Socodec pour la présentation du rapport général du Commissaire aux Comptes et du rapport spécial du Commissaire aux Comptes sur les conventions réglementées (en annexes).

Les comptes de l'association sont certifiés sans réserve.

L'Assemblée Générale, après avoir entendu la lecture du rapport spécial du Commissaire aux Comptes, approuve les opérations qui y sont énoncées.

-Cotisations 2023

Sophie OLLIER-DAUMAS précise qu'il n'y aura pas d'augmentation des adhésions.

Les ADT, le CRT et l'UDOTSI 71 sont exonérées.

Elle remercie le réseau pour sa mobilisation et ses actions ainsi que son engagement dans les différentes commissions de la MASCOT.

Philippe BOUQUET ajoute que l'on retrouve une bonne mobilisation d'une fédération régionale.

-Plan d'actions 2022

Cotisations 2022 : Sophie OLLIER-DAUMAS indique qu'il y a 53 adhésions au 23 juin et qu'un rappel des cotisations sera fait prochainement.

Elle rappelle qu'il y a eu une forte mobilisation du réseau en 2021 avec une hausse des cotisations.

1-Le réseau MASCOT au service de données fiables :

Décibelles Data :

Mathieu PESEUX signale que la MASCOT intervient dans les comités techniques et de pilotages de Décibelles Data et gère une partie de la maintenance et de la Hot Line. Le jeudi 19 mai, s'est tenu un comité technique à Dijon avec toutes les coordinations, Marie et Clément BFCT, avec comme thème l'évolution du logiciel.

La MASCOT Academy a repris du 16 mai 2022 au 8 juin 2022 : il s'agit de formations, d'une durée d'une heure pour mieux appréhender, alimenter et exploiter la base de données Décibelles Data.

Les thématiques retenues étaient :

- Décibelles data – les bases de la saisie
- GRC Vol. 1 : l'interface de la qualification client
- GRC vol. 2 : la création de modèles de réponse
- GRC vol. 3 : exploitation des données clients (statistiques, marketing)
- Edition de brochures vol. 1 : Les bases
- Edition de brochures vol. 2 : Paramétrages avancés
- Relations Prestataires (extranet et newsletter pro)
- Relations Agences web

Il y a eu 225 participants au total pour 24 modules mis en place.

Un WIKI-DECIBELLES recensant tous les supports d'aide à la saisie (pdf, tutoriels vidéos...) est en cours de création. Le support comprendra 2 parties :

- Un guide de saisie dans Décibelles Data
- Une plateforme de tutoriels accessibles en fonction des missions de l'utilisateur. La sortie est prévue à l'automne 2022.

On peut noter le lancement du bordereau OFFRES D'EMPLOI dans Décibelles Data en lien avec le nouveau site internet de la MASCOT ainsi que le déploiement technique du projet CONFIDENCES à toute la région, en lien avec Géraldine, en charge du projet.

Des rencontres seront organisées avec les BTS TOURISME et Licence Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté pour les former au SIT avec création d'une plateforme d'entraînement en 2022 – 2023.

Les rencontres départementales du réseau seront de nouveau mises en place.

Le nouveau module accueil de Décibelles Data sera déployé prochainement. Un retard a été pris lié à plusieurs facteurs, indépendants de notre volonté. Pour optimiser la formation au nouveau module accueil, Mathieu PESEUX précise qu'il est préférable d'attendre que toutes les nouvelles fonctionnalités soient disponibles dès cet été.

En parallèle, un travail a été mené sur l'harmonisation de la qualification des demandes clients et le projet de proposition de partage des bases clients avec Bourgogne-Franche-Comté Tourisme se poursuit.

Le nouveau site internet de la MASCOT en lien avec Décibelles Data sera déployé prochainement. La sortie est repoussée à la fin de l'année 2022.

Bernard DERAÏN alerte l'Assemblée sur le fait que les Offices de Tourisme n'ont pas accès aux données des vigneron dans Décibelles data.

Seul le BIVB peut accéder aux données. Par conséquent, certains vigneron s'interrogent sur l'intérêt pour eux d'adhérer aux Offices de Tourisme.

Isabelle THOMAS, Géraldine BALLOT et Pascale GUERSEN confirment que ce fonctionnement est problématique.

Sophie OLLIER-DAUMAS précise que pour remédier à ce problème, il serait souhaitable de refaire le point avec le BIVB et de voir s'il est possible d'ouvrir les droits au cas par cas dans Décibelles Data. Elle ajoute que l'arrivée du nouveau module accueil permettra peut-être de modifier le système.

Mathieu PESEUX signale que la MASCOT continue d'administrer le réseau pour le wifi territorial et réfléchit à un système de récupération des données clients dans Décibelles data. Une consultation sera lancée auprès du réseau pour quantifier l'intérêt.

Outils PiLOT :

L'outil évolue et est porté par la fédération nationale.

Il permet aux structures de comparer le taux d'occupation par rapport au nombre de lits marchands présents sur le territoire.

Mathieu DAUBON de ADN Tourisme, pourra faire une intervention séduction pour convaincre les structures d'entrer dans cette aventure.

Valentin GIRARD précise que la MASCOT organise des ateliers de saisies des ISEC (Indicateurs Socio-Economique Clés) et ITT (Indicateurs de Touristicité Territoriale) avec la création de fiches pour chaque indicateur.

La MASCOT participe au « mardi PiLOT » : L'objectif est d'échanger sur les évolutions de l'outil et les attentes du réseau.

Un atelier d'exploitations des données est mis en place pour comprendre la donnée et la mettre en stratégie.

Valentin GIRARD signale qu'il y a une grande marge de progression pour intégrer les Offices dans ce processus même si certains sont déjà bien investis dans le process.

Celui-ci va reprendre contact, pendant la période estivale, avec les offices qui se sont identifiés comme structure dans l'outil ou bien qui ont rentré au moins une fiche.

La rentrée des données sera finalisée et ensuite, sera organisé un autre atelier d'exploitation comme celui qui a eu lieu les 12 et 13 avril dernier avec l'OT de Beaune et du Pays Beaunois, l'OT Creusot Montceau, l'OT Rives du Morvan et l'OT Terre d'Emeraude.

Pascale GUERSEN de Beaune et Cindy JAUBERT de Creusot-Montceau sont disponibles pour échanger sur leurs expériences et sur l'apport que cela génère au sein de leurs Offices et sur leurs stratégies de développement.

Des ateliers de saisie sont toujours en cours et Félix LABONNE est disponible pour aider et accompagner les structures dans cette démarche.

2-Le réseau MASCOT au service des Offices de Tourisme de la région :

Les relations hors région :

La MASCOT est mobilisée pour les rencontres nationales auprès de ADN, du E-club et de l'AFDAS. Elle a participé aux rencontres Qualité et démarches de progrès les 16 et 17 juin et sera présente aux rencontres à Dunkerque les 28 et 29 septembre.

La MASCOT participe aux commissions de la fédération nationale :

- Commission démarche de progrès
- COFIL PILOT
- Commission Formation
- Commission Emploi/RH

La MASCOT travaille aussi en collaboration avec les autres relais territoriaux (POT, OTN, MONA).

Plan de formation MASCOT 2022 :

Une commission formation MASCOT a été organisée le 25 mars 2022 pour sélectionner des organismes de formation avec les membres de la commission formation.

La MASCOT propose des formations « sur mesure » co-construites avec les membres de la commission formation pour répondre au mieux aux besoins des acteurs institutionnels de BFC.

Il s'agit de formations « action » qui permettent aux stagiaires de travailler sur des cas concrets lors des formations.

Il est possible de faire intervenir des personnes du réseau lors des formations pour des « retours d'expériences ».

Les formations seront mises en place de septembre 2022 à février 2023, sur demande de la commission formation.

La MASCOT attend l'accord de l'AFDAS pour la prise en charge des actions de formations en déport sur 2023.

Financement des formations proposées par la MASCOT :

- Pour les adhérents AFDAS :
 - Coûts pédagogiques des formations financés avec l' Enveloppe actions collectives (sous réserve de financement)
 - Participation demandée par la MASCOT pour les frais de gestion :
 - 40 € / jour / personne pour les structures de - de 11 salariés
 - 100 € / jour / personne pour les structures de + de 11 salariés
- Pour les adhérents CNFPT :
 - Coûts pédagogiques des formations facturés aux structures par les organismes de formation
 - Participation demandée par la MASCOT pour les frais de gestion :
 - 40 € / jour / personne

Relations avec l'AFDAS :

La MASCOT participera à la Rencontre nationale AFDAS 2022 avec ADN Tourisme (date non connue à ce jour).

La gestion sera simplifiée pour les Offices de Tourisme puisque c'est la MASCOT qui va désormais gérer les demandes de prise en charge pour les stagiaires sur le portail AFDAS :

- Création des actions de formation
- Inscription des stagiaires aux actions de formation
- Transmission des documents demandés par l'AFDAS (devis + programmes de formation + conventions de formation).

Relations avec le CNFPT :

Un rendez-vous a été organisé entre la Fédération Nationale et le CNFPT le 24 mai 2022. En lien avec ADN Tourisme, le CNFPT mène une réflexion sur la possibilité de co-construire des modules de formation avec des organismes de formation privés.

Programmation :

Céline Barbier signale que, cette année, le plan de formation de la MASCOT sera ouvert aux salariés des OT, ADT et CRT.

Les formations retenues sont :

- Parcours APEX (Accueil par l'Excellence) – Travel Pro Formation – 7 modules de 3,5h
Objectifs : Monter en gamme dans la qualité des contacts téléphoniques ou face à face, mieux comprendre les enjeux «qualité» de la relation client et les mettre en œuvre, proposer vos services additionnels et élargir les besoins et demandes du client en s'appuyant sur les techniques de vente, inscrire la vente dans une relation de fidélisation.
Dates : 3 et 17 octobre, 16 et 28 novembre 2022 / 9 et 23 janvier et 21 février 2023
- Formation Tourisme et Handicap – AccessiTour – 1 jour en distanciel et 1 jour en présentiel
Objectifs : Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques, acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences, comprendre les exigences des règles d'accessibilité, adapter son acte de renseignement, appréhender l'esprit de la loi de 2005 et les textes législatifs
Dates : 21 novembre et le 5 décembre 2022
- Gestion de la relation avec ses prestataires – Guest & Strategy – 2 modules de 3,5h
Objectifs : Comprendre le quotidien de ses prestataires touristiques et leurs besoins, savoir construire une offre de service à partir d'un besoin et d'un objectif, lister ses priorités d'actions à mettre en œuvre pour performer dans l'accompagnement de ses prestataires.
Dates : 23 et 24 novembre 2022
- Parcours complet de formation sur la Stratégie de Communication – CoManaging
4 modules sur 12 demi-journées de 3,5 h (*dont 1 jour en présentiel*) + 2 x 1,5 h individualisé
Objectifs : Réaliser un diagnostic de communication et poser les enjeux et objectifs pour le territoire, définir les publics cibles de votre stratégie de communication, développer votre mix-communication, construire et présenter votre stratégie et votre plan de communication, planifier et mesurer les actions de communication.
Dates : 20, 21, 23 septembre - 18, 20 octobre - 8, 10, 4, 15 novembre - 29 novembre et 6 décembre 2022
- Connaître, établir et mettre en œuvre une stratégie de tourisme durable sur ma destination - BetterFly Tourisme - 8 modules de 3,5h
Objectifs : Assimiler les fondamentaux, connaître les enjeux, les acteurs et les dispositifs liés au développement durable appliqué au tourisme - Etablir le diagnostic de son territoire - Poser les bases d'un plan d'action concret, sur le fond (accompagnements des acteurs, actions structurantes) et sur la communication du tourisme durable auprès de certaines parties prenantes - Fédérer les équipes, les sociaux professionnels ainsi que les Elus du territoire autour des ambitions et objectifs - Mettre en œuvre le projet dans la continuité de la formation
Dates : 11, 18 octobre, 15 et 18 novembre 2022 / 12 et 19 janvier, 21 et 24 février 2023

Melting POT :

Il s'est déroulé en présentiel le 8 mars 2022, cela n'avait pas pu se faire en 2021.

60 personnes ont participé à l'évènement.

Une nouvelle journée sera proposée en 2023.

Le thème de cet évènement était : le Développement Durable.

Cette journée a été très appréciée par le réseau.

Le souhait des participants est d'avoir un maximum d'échanges, des thèmes plus génériques et moins d'interventions pour approfondir les sujets.

3-Le réseau MASCOT au service de l'expérience client :

Triporteurs/Wifi/partenariat CRT :

La MASCOT continue de déployer les 2 triporteurs sur les territoires. La MASCOT prend en charge les coûts de réparation mais ce sont les structures qui s'organisent pour les porter en réparation.

Concernant le suivi du déploiement du WIFI Territorial, 50 Offices de tourisme et 17 socioprofessionnels ont adhéré au dispositif.

Concernant le suivi des marques de destination et de la stratégie marketing portée par le CRT : La MASCOT a proposé un parcours de formation sur la stratégie de communication animé par Co-managing qui permettra aux stagiaires de distiller l'information sur la stratégie en fonction du positionnement de son office, notamment grâce au module marketing.

Projet Confidences :

La phase pilote s'est terminée avec la dernière intervention des Agitateurs sur le territoire de l'OT du Pays du Haut Doubs le 7 avril 2022.

Géraldine LAFOND a été recrutée pour gérer ce dossier (CDD d'un an).

Le Calendrier de reprise du projet confidences est le suivant :

- Reprise de contact avec les groupes pilotes et mobilisation sur la qualification de la donnée de juin à décembre 2022
- Création d'un support promotionnel du projet
- Ouverture du projet à l'ensemble du réseau en 2023
- Création d'un modèle des données pour l'alimentation de supports digitaux et print en partenariat avec studio Mag.

Sophie OLLIER-DAUMAS signale qu'il existe au CRT un partenariat éditorial avec Bourgogne Magazine et Cœur de Comtois qui a permis de valoriser certaines offres qui existaient déjà. Ce partenariat sera poursuivi en 2022 pour pouvoir créer un support promotionnel CRT / MASCOT car la matière première vient des offices. Cela sert dans la promotion et il est intéressant de pouvoir travailler de concert sur un tel projet.

Ce projet sera ouvert à l'ensemble du réseau en 2023 car ces Confidences permettent d'avoir un produit touristique étoffé pour le touriste ou pour l'habitant, qui a besoin d'avoir des bonnes adresses, des infos qui sortent des lieux communs.

Cela viendra nourrir demain les sites internet, des brochures print et rejoindra le module accueil de Décibelles Data qui sera mis à disposition des prestataires pour que ces bons plans puissent être partagés. Certains Offices, comme celui de la Puisaye, ont travaillé sur une qualification d'offres. Cela leur a permis de pouvoir monter des produits touristiques à destination des habitants voir des touristes qui fréquentaient la destination.

Le Pass découverte

Le Pass Pro est reconduit mais sera en version numérique.

Les versions papiers resteront valable 2 ans à partir de l'activation de la carte lors d'une première visite.

Nous accueillons 10 nouveaux partenaires depuis fin 2021.

Sophie OLLIER-DAUMAS précise que le Pass découverte Bourgogne-Franche-Comté est amené à évoluer, la Région a demandé un tarif réduit pour en faire un Pass solidaire dans les 3 ans qui viennent.

Marque qualité tourisme :

Déploiement et Accompagnement :

3 accompagnements à la marque sont en cours et ne sont pas payants.

Valentin GIRARD précise que sur les 2 ateliers qui ont été proposés sur ce début d'année, nous avons fait le choix de prendre des intervenants extérieurs. Emmanuel Lhermitte pour le « Groupe Qualité de Destination » et Sophie Durdilly pour « l'Écoute client ». Au 1^{er} semestre 2023 nous allons nous focaliser sur le partage inter-réseau afin qu'il soit poussé sur des fiches pratico-pratiques, sur des stratégies de qualité, des animations d'équipes et sur le référentiel.

Valentin GIRARD ajoute que nous avons accueilli 20 à 25 participants pour chaque atelier

et les retours étaient très positifs pour la plupart.

Les ateliers sont ouverts aux offices labellisés ou qui sont dans la démarche mais également aux Offices qui sont curieux. Les invitations sont envoyées à tout le réseau. La MASCOT participe aux commissions « Démarches de Progrès » avec Céline GEY d'ADN Tourisme et également aux Rencontres Nationales des Relais Territoriaux Qualité Tourisme.

Durant la dernière rencontre, Valentin GIRARD a animé en collaboration avec Marie-Flo GUY de l'OT de Normandie, un atelier « Comment convaincre élus et/ou directions de se lancer dans Qualité Tourisme ». Le prochain grand rendez-vous est prévu le 20 septembre avec l'organisation d'une journée Qualité en Bourgogne-Franche-Comté, ouverte à tous les Offices, pour présenter dans les grandes lignes, la démarche Qualité et apporter des précisions sur des points particuliers.

Bernard DERAÏN signale que les hôteliers et les restaurateurs s'engagent difficilement dans la démarche qualité.

Isabelle THOMAS demande si quelqu'un au CRT peut mobiliser les prestataires.

Sophie OLLIER-DAUMAS répond que David BOUHELIER peut envoyer aux Offices de Tourisme la liste des prestataires labellisés.

SADI : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information :

Valentin GIRARD rappelle l'accompagnement proposé par la MASCOT à savoir :

- 10 jours (8 jours terrain – 2 jours de préparation)

Ce sont des jours répartis sur 1 ou 2 ans suivant votre organisation en interne et selon vos saisonnalités.

- 6 étapes clés
- Des stratégies construites pour des clients ciblés
- Une réflexion portée et partagée avec les socio-pro du territoire
- Un suivi assuré par Valentin.

Le tarif de 5 500€ HT est un tarif de base auquel peuvent s'ajouter des intervenants extérieurs si vous le souhaitez (selon les stratégies ou publics ciblés), aller plus loin dans les notions que vous pourriez porter en interne auprès de vos territoires.

Le SADI peut être porté entièrement par l'OT en tant que structure mais il est important que l'EPCI soit présent car certaines actions extérieures sont en lien avec la Communauté de Communes ou bien les communes, les services travaux, la DGS ou la DGA selon la taille de l'agglomération.

Les 6 étapes clés du SADI sont :

- Analyse des données existantes
- Construction des clientèles cibles
- Cartographie :

Des flux passant avec le top 10 des socio-pros de chaque catégorie, positionnés sur la carte puis qualifiés en relais territoriaux selon différents niveaux, il leur sera ensuite proposé un catalogue des services.

1^{er} niveau : une sélection sur les socio-pros avec qui une confiance s'est installée, 2^{ème} groupe plus généraliste, ceux qui connaissent l'OT et son fonctionnement. Ici il faut s'assurer que la fiche dans Décibelles Data soit à jour et les accompagner sur la mise en avant et la communication. 3^{ème} groupe à définir, par exemple, les socio-pros avec lesquels vous ne souhaitez pas travailler (plus réticents, qui ne connaissent pas l'office, avec qui il faut plus de pédagogie...). Le but étant de pouvoir jouer sur différents niveaux et construire un maillage territorial pour voir l'offre s'étoffer.

- Relais d'informations touristique
- Collections d'idées
- Fiches actions : Cibler une personne référente, cibler une temporalité, préciser dans la préparation d'actions leurs mises en place et leur vérification et définir qui doit

intervenir en parallèle (besoin en subvention, prendre contact avec la Région, l'Europe...).

Le SADI et la démarche qualité sont assez liés.

6 accompagnements SADI en cours :

- ✓ Rives de Saône
- ✓ Montbéliard
- ✓ Bresse Bourguignonne
- ✓ Loire Vignoble et Nohain
- ✓ Pays du Haut Doubs
- ✓ Besançon

Le plan d'actions 2022 est approuvé à l'unanimité.

-Résolutions

Philippe BOUQUET présente les résolutions à voter :

Première résolution

L'Assemblée générale, après avoir pris connaissance du rapport moral du Président et du rapport d'activité, l'approuve tel qu'il lui a été présenté.

Deuxième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir entendu la lecture du rapport de gestion et du rapport du commissaire aux comptes, approuve les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021 tels qu'ils lui ont été présentés, donne quitus au Conseil d'administration.

Troisième résolution

Conventions réglementées

L'Assemblée Générale, après avoir entendu la lecture du rapport spécial du Commissaire aux Comptes, approuve les opérations qui y sont énoncées.

Quatrième résolution

L'Assemblée Générale, après avoir entendu la lecture du budget prévisionnel pour l'exercice 2022, décide de l'adopter.

Cinquième résolution

Pouvoirs et formalités

L'Assemblée Générale donne tous pouvoirs au porteur d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de ces délibérations en vue d'effectuer toutes les formalités prévues par les lois et règlements en vigueur.

L'assemblée approuve à l'unanimité.

-Renouvellement des membres du Conseil d'Administration

Pour les Offices de Tourisme, 22 membres maximum sont élus et selon une juste représentativité des départements, à savoir :

- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département du Doubs ;
- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département du Jura,
- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département de la Haute-Saône,
- 1 délégué, ou à défaut le suppléant, pour le département du Territoire de Belfort.
- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département de la Côte-d'Or,
- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département de la Saône-et-Loire,
- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département de la Nièvre,

- 3 délégués titulaires, ou à défaut leurs suppléants, pour le département de l'Yonne

Philippe BOUQUET présente à l'assemblée la liste des candidats :

Nom	Fonction	Structure	Département	Poste	Suppléants
Pascale GUERSEN	Directrice	Office de Tourisme Beaune & Pays Beaunois	21 - Côte-d'Or	Membre du bureau (sans préférence)	-
Paul ROMPLER	Futur Directeur	Office de Tourisme de Gevrey Chambertin - Nuits St Georges	21 - Côte-d'Or	Membre du bureau (sans préférence)	-
Cordula RIEDEL	Directrice	Office de Tourisme de Dijon	21 - Côte-d'Or	Membre du bureau (sans préférence)	-
Aurélié ROY	Directrice-adjointe	Office de Tourisme du Pays du Haut-Doubs	25 - Doubs	Membre du bureau (sans préférence)	-
François FOURREY	Administrateur	Office de Tourisme du Doubs Baumois et de Baume les Dames	25 - Doubs	Membre du bureau (sans préférence)	-
Pascal VIENNET	Secrétaire	Office de Tourisme Pays Horloger	25 - Doubs	Secrétaire	-
Philippe BOUQUET	Président	Office de Tourisme Destination Loue Lison	25 - Doubs	Président(e)	
Stéphane TRIBOULET	Directeur	Dole Tourisme	39 - Jura	Trésorier(e)	-
			39 - Jura		-
Philippe MARKARIAN	Directeur	Office de Tourisme Coeur du Jura	39 - Jura	Membre du bureau (sans préférence)	-
Anne MAIGNIEN	Directrice	Office de Tourisme Loire Vignobles et Nohain	58 - Nièvre	Membre du bureau (sans préférence)	-
Jacques MICHEL	Administrateur	Office de Tourisme de la Charité sur Loire	58 - Nièvre		-
Thierry SUGIN	Président	Office de Tourisme de Saint-Pierre Magny-Cours	58 - Nièvre	Membre du bureau (sans préférence)	-
Sébastien CORNU	Directeur	Office de Tourisme Luxeuil les Bains Vosges du Sud	70 - Haute-Saône	Vice-Président(e)	
			70 - Haute-Saône		-

			70 - Haute-Saône		-
Thibaut BREUILLE	Directeur	Office de Tourisme Autun	71 - Saône-et-Loire	Membre du bureau (sans préférence)	Cindy JAUBERT - Directrice Creusot Montceau Tourisme
Mérodie VINCENT-JEANNIN	Directrice	Office de Tourisme Bresse Bourguignonne	71 - Saône-et-Loire	Membre du bureau (sans préférence)	-
Thomas CHEVALIER	Directeur	Office de Tourisme de Cluny	71 - Saône-et-Loire	Membre du bureau (sans préférence)	-
Gérard DELORME	Président	Office du Tourisme du Grand Vézelay	89 - Yonne	Trésorier(e) adjoint(e)	-
Odile MALTOFF	Présidente	Office de Tourisme Auxerre	89 - Yonne	Membre du bureau (sans préférence)	-
Bernard BROUSSE	Président	Office de Tourisme de Sens	89 - Yonne	Président délégué	-
			90 - Territoire de Belfort		-

Le vote se fait à main levée.

Les 19 candidats sont élus à l'unanimité.

Philippe BOUQUET précise que tous les candidats qui se sont proposés sont élus (même s'ils sont plus de trois par département). Il ajoute que des sièges sont disponibles et que d'autres membres pourront être candidats au CA.

Un Conseil d'Administration est organisé pour le renouvellement des membres du bureau.

Philippe BOUQUET présente la liste des candidats :

Les candidats au Bureau
Président : Philippe BOUQUET
Président délégué : Bernard BROUSSE
4 Vice-Présidents : Sébastien CORNU / 3 postes à pourvoir
1 Secrétaire Général : Pascal VIENNET
1 Secrétaire Général Adjoint : 1 poste à pourvoir

Trésorier : Stéphane TRIBOULET
1 Trésorier Adjoint : Gérard DELORME
1 membre de droit : 1 poste à pourvoir
Assesseurs : 2 postes à pourvoir

Le vote se fait à main levée.
Les membres du bureau sont élus à l'unanimité.

Philippe Bouquet précise que le prochain Conseil d'Administration de la MASCOT aura lieu jeudi 24 novembre après-midi.

Il remercie tous les participants et l'équipe de la MASCOT pour l'organisation de l'Assemblée Générale.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11h50.



Philippe BOUQUET
Président



Pascal VIENNET
Secrétaire Général