

**CONSEIL D'ADMINISTRATION
Office de tourisme Cœur de Lorraine**

**COMPTE RENDU DE LA SEANCE
DU MERCREDI 11 DECEMBRE 2013**

Etaient présents :

Membres titulaires :

- M. Humbert, président de la Communauté de Communes du Canton de Fresnes-en-Woëvre
- M. Pitz, vice-président de la Communauté de Communes du Canton de Fresnes-en-Woëvre
- M. Jacquin, président de la Communauté de Communes du Chardon Lorrain
- M. Huret, vice- président de la Communauté de Communes Côtes de Meuse Woëvre
- M. Billon, vice- président de la Communauté de Communes du Sammiellois
- M. Mesot, président de la Communauté de Communes du Sammiellois
- M. Moreau, vice- président de la Communauté de Communes Entre Aire et Meuse
- M. Palin, président de la Communauté de Communes Entre Aire et Meuse
- M. Martin, maire de la commune de Saint-Mihiel
- M. Denoyelle, président du syndicat mixte du Lac de Madine
- Les gîtes des berges du lac de Madine
- Les chambres d'hôtes du domaine de Pomone
- Le domaine de Saturnin
- C.Cir'Art

Membres suppléants :

- Le gîte Herbeauchamp
- Les gîtes du Holit
- Le camping de la Pelouse
- Les compagnons de la Petite Florence
- Vent des Forêts (Romain Barré)

Membres avec voix consultative :

- Mme Seck, Conseil Général de la Meuse
- Mme Stawowy

Invités :

- Mme Faivre-Picon, Chargée de mission Pays Cœur de Lorraine

Etait excusés :

- Mme Manciaux, vice- présidente de la Communauté de Communes du Chardon Lorrain
- Le CPIE Woëvre-Côtes de Meuse
- La ferme auberge du Colombier
- La fédération AAPPMA 55
- Pilâtre de Rozier Evasion
- L'Ecomusée d'Hannonville

ORDRE DU JOUR

<u>1</u>	<u>APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 26 JUIN 2013</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>AVANCEMENT SUR LES PROJETS 2013</u>	<u>3</u>
2.1	LA CHARTE GRAPHIQUE	3
2.2	LE SITE INTERNET	3
2.3	LA TAXE DE SEJOURS	3
<u>3</u>	<u>RAPPORTS D'ACTIVITES 2013</u>	<u>4</u>
3.1	ACCUEIL DU PUBLIC	4
3.2	VISITES GUIDES	4
3.3	ACCUEILS PRESSE	4
3.4	INTERVIEWS	4
3.5	EDUCTOUR	5
3.6	SALONS	5
<u>4</u>	<u>PROJETS 2014</u>	<u>5</u>
4.1	INVESTISSEMENTS	5
4.2	SALONS	6
4.3	LABELS	6
4.4	L'ANIMATION DU TERRITOIRE	6
4.5	COMMÉMORATIONS DU CENTENAIRE	6
<u>5</u>	<u>STRATEGIE A LONG TERME</u>	<u>7</u>
5.1	ACTIONS MARKETING	7
5.2	ACTIONS COMMERCIALES	7
5.3	ACTIONS THEMATIQUES SUR NOS POINTS FORTS	7
<u>6</u>	<u>BUDGET PREVISIONNEL 2014</u>	<u>7</u>
<u>7</u>	<u>CONVENTIONS 2014</u>	<u>8</u>
7.1	RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS :	8
7.2	MODIFICATION DES CONVENTIONS :	8
<u>8</u>	<u>POINT SUR LE POSTE DE DIRECTION</u>	<u>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</u>

La séance est ouverte à 19 heures 40.

M. HURET souhaite la bienvenue aux membres du Conseil d'administration et présente les membres de l'équipe de l'office de tourisme : Clothilde REY recrutée en tant que chargée de communication et de promotion et Charlotte NEUSCH pour le poste de Conseillère en séjour. Un tour de table est fait où chacun se présente.

M. HURET constate ensuite que le quorum, fixé à 11, est atteint.

1 APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 26 JUIN 2013

Le compte-rendu du précédent Conseil d'Administration est approuvé.

Il est approuvé à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

2 AVANCEMENT SUR LES PROJETS 2013

M. Huret laisse la parole à Clothilde pour la présentation de la charte graphique.

2.1 La charte graphique

Présentation du nouveau logo validé et des documents administratifs en cours de validation. De même deux drops sont en cours de préparation. Avec le soutien du groupe de communication, le choix des images a été fait non pas en fonction des territoires mais en fonction des thématiques abordées.

2.2 Le site Internet

Clothilde fait un état de la situation. Ce projet avance, le travail est en cours. Une arborescence a été validée lors du bureau du 4 septembre 2013 auquel été conviés les membres de la commission communication.

Les paramétrages ont bien avancés et nous sommes en attentes des propositions de graphisme. Il a fallu attendre la charte graphique pour faire avancer cet aspect-ci.

La commission sera conviée à valider, avec le bureau, une proposition.

La mise en ligne de la version française est toujours prévue en janvier 2014.

2.3 La taxe de séjours

Clothilde fait un rappel de la situation. Le dossier de financement porté par la communauté de communes du Canton de Fresnes-en-Woëvre est abouti. La plateforme pour les hébergeurs est en place et les premiers documents d'information ont été envoyés aux hébergeurs par les Codecoms afin de réexpliquer le principe et redonner les tarifs.

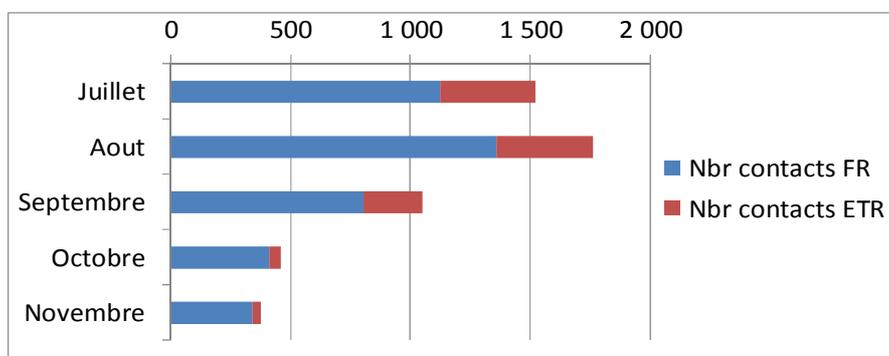
Un nouveau document leur parviendra courant décembre afin de leur faire part de leur code d'accès personnel ainsi que le mode d'emploi du logiciel. L'office restera à disposition de tous ceux qui ont des questions supplémentaires.

3 RAPPORTS D'ACTIVITES 2013

3.1 Accueil du public

L'OT comptabilise 5 170 visiteurs de juillet à novembre 2013. Les chiffres de la fréquentation ont été amplifiés grâce à l'exposition « Trésors de Meuse » qui a accueilli plus de 8 000 visiteurs d'avril à novembre 2013.

Mois	Nbr contacts FR		Nbr contacts ETR		Nbr contacts
Juillet	1 123	74%	397	26%	1 520
Aout	1 361	77%	403	23%	1 764
Septembre	806	77%	244	23%	1 050
Octobre	409	89%	52	11%	461
Novembre	342	91%	33	9%	375
Total	4 041	78%	1 129	22%	5 170



3.2 Visites guidées

Depuis la création de l'office de tourisme Cœur de Lorraine en juillet 2013, le nombre de visites guidées enregistrées est 18 visites dont 4 dans le cadre de l'animation « du Pioupiou au poilu » proposée au scolaire. Soit un total de 22 groupes et 668 personnes.

Afin de répondre à l'ensemble des demandes de visite, l'office de tourisme a mis en place un partenariat avec 3 guides indépendants titulaires de la carte professionnelle de guide conférencier et membre de la fédération française des guides conférenciers et interprètes.

Le partenariat avec les guides indépendant est approuvé.

Il est approuvé à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

3.3 Accueils presse

- 6 accueils presse : française, belge, allemande et hollandaise
- 3 interviews presse : régionale

3.4 Interviews

- **France bleu lorraine** : une interview de 3-4 min avec 2 diffusions en août
- **RCF** : une interview de 4 min avec 2 diffusions en septembre
- **Lorraine TV** : une interview de 6 min sur la gastronomie de St Mihiel en podcast sur Internet

3.5 *Eductour*

- L'office a accueilli un groupe d'autocaristes belges pour un Eductour sur le Saillant de Saint-Mihiel, en collaboration avec le CDT et le CRT.
- L'équipe permanente de l'office a effectué deux jours de visites, accompagné par Florence Lamousse guide indépendante et saisonnière à l'office, pour découvrir le territoire du Coeur de Lorraine.

3.6 *Salons*

- **Mondial Air Ballon** : Suite à l'arrêt maladie de Charlotte LEGUILLETTE et à l'arrivée de la nouvelle équipe, l'office ne disposait pas du matériel et des documents nécessaires pour être présent à Chambley lors du Mondial Air Ballons.
- **Hannonville** : L'office était présent au marché d'Hannonville le 6 octobre 2013

4 PROJETS 2014

4.1 *Investissements*

Les éditions au niveau de la communication, l'office prévoit des éditions propres au territoire cœur de lorraine comportant :

- carte du territoire trilingue
- guide pratique en trois langues
- guide du centenaire en trois langues
- Mailing et éditions de l'agenda des animations mensuel

Délai de réalisation : pour janvier 2014

Coût : 25 905€ - subventions possibles : 15 505,19€

Matériel pour salons afin de communiquer efficacement sur les salons, du matériel est également prévu :

- Stand parapluie
- Présentoirs

Délai de réalisation : printemps 2014

Coût : 1 729€ - subventions possibles : 1 313,81€

Equipement des bureaux, dans le cadre de l'optimisation des postes de travail, l'office de tourisme prévoit :

- 1 ordinateur
- outils pour sauvegarder et travailler en réseau
- affichage numérique des manifestations
- mise à disposition du Wifi public.

Délai de réalisation : dès que possible

Coût : 7 574€ - subventions possibles : 5 754€

Réaménagement de l'office, afin d'améliorer l'accueil des visiteurs à l'office, un réaménagement des lieux est prévu avec du nouveau mobilier.

Ce réaménagement sera l'occasion de répondre aux exigences des labels : Tourisme et Handicapes, marque Parc et le classement 2^{ème} catégorie.

Délai de réalisation : dès que possible

Coût : 15 000€ - subventions possibles : 11 133€

La CA valide le plan de financement et autorise le président de l'office de tourisme à signer les devis et à solliciter des subventions auprès du CG 55 et du Leader/GAL.

La décision est approuvée à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

4.2 Salons

- Au niveau national : participation à des **salons** avec le CDT et CRT
 - Lille du 31 janv. au 1^{er} fév. => *représenté par Madine*
 - Strasbourg du 14 au 16 fév. => *représenté par Madine*
 - Paris du 20 au 23 mars => *OT Cœur de Lorraine*

Coût : le transport, l'hébergement et les repas pour Paris

- Au niveau local :
 - Marché d'Hannonville
 - La Lorraine est formidable
 - Autres manifestations locales

La CA autorise le président de l'office de tourisme à signer la participation de l'office aux salons.

La décision est approuvée à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

4.3 Labels

L'office de tourisme débutera dès janvier 2014 la mise en route de la démarche « Qualité Tourisme », l'obtention du classement en 2^{ème} catégorie débutera au printemps. L'office effectuera également la demande d'immatriculation de commercialisation.

La CA autorise le président de l'office de tourisme à signer les demandes de classement et d'immatriculation.

La décision est approuvée à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

4.4 L'animation du territoire

Dans le cadre de l'animation du territoire pour 2014 l'office prévoit :

- Remise en route du groupe de travail des prestataires
- Rencontre entre l'office de tourisme et les prestataires du territoire
- Lancement de l'office de tourisme Cœur de Lorraine, en créant une véritable rupture avec une nouvelle charte graphique en application, un nouveau site, un nouvel accueil ...
- Eductour sur le territoire
- Bourse aux documents dans le cadre de la réactualisation de la documentation touristique 2014, qui permettra la rencontre des différents prestataires du territoire.

4.5 Commémorations du centenaire

Dans le cadre du Centenaire de la Grande Guerre, des réunions de territoire seront prévu afin de coordonner les animations sur l'ensemble du Cœur de Lorraine. L'office, au centre de cette organisation, collabora avec les 5 Communautés de Communes, et se chargera de la diffusion de l'information au niveau départemental ainsi que de la communication via le site Internet, les guides et l'agenda

5 STRATEGIE A LONG TERME

Clothilde présente les grandes lignes et projets de la stratégie pour 2014 – 2016.

Présentation des cibles :

- Cibles géographique : Locale et régionale
- Cibles clientèles : séniors, familles, groupes

Présentation du positionnement :

- « Laissez-vous surprendre »
- Destination privilégiée et bien structurée pour les activités de pleine nature
Le Cœur de Lorraine « la nature à l'état brut »
- Destination remarquable et riche en vestiges de la 1^{ère} Guerre Mondiale
Le Cœur de Lorraine « Terre d'histoire et de patrimoine »

5.1 Actions Marketing

Présentation des projets d'actions marketing :

- Brochures
- Carte touristique
- Salons
- Relations presse
- Travail sur le référencement et les échanges de liens

5.2 Actions commerciales

Présentation des actions commerciales en projet :

- Mise en place de la boutique (Madine et St-Mihiel)
- Obtention du droit de commercialiser

5.3 Actions thématiques sur nos points forts

Présentation de la mise en avant des thématiques qui correspondent aux points forts du Cœur de Lorraine :

- Développer l'offre randonnée – à voir avec CDT / PNRL et Chardon Lorrain
- Développer la filière histoire – en relation avec le centenaire
- Développer la présentation de l'offre gastronomie et produits du terroir
- Promouvoir la thématique culture et patrimoine

6 BUDGET PREVISIONNEL 2014

Mr HURET prend la parole pour la présentation du budget prévisionnel 2014.

DEPENSES	214 903.31 €
Salaires & charges	124 249,97€
Frais de fonctionnement	55 968.34€
Actions 2013	34 685.00€
RECETTES	214 903,31 €
Subventions autres que CODECOM	70 489,21€
Subventions CODECOM	88 361,05€
Divers	56 053,05€

7 CONVENTIONS 2014

7.1 Renouvellement des conventions :

Clothilde propose le renouvellement des conventions sans modifications entre l'office de tourisme et :

- Les 5 Communautés de Communes
- CG55 pour les projets d'actions dans le cadre du règlement sur les destinations touristiques

Le CA autorise le président à signer les conventions pour 2014.

La décision est approuvée à l'unanimité, 0 vote(s) contre, 0 abstention(s).

7.2 Modification des conventions :

Clothilde présente les changements à effectuer dans les conventions, avec :

- **le syndicat mixte de Madine** : changement de lieux du point d'accueil, gestion de la boutique mise à disposition, et partage des coûts du personnel en saison.
- **La mairie de Saint-Mihiel** : changement sur la facturation qui ne sera plus sur le temps passé à la régie mais sur le partage des coûts du personnel pour la saison.

8 RESSOURCES HUMAINES

M. HURET annonce la promotion de Clothilde au poste de directrice de l'office de tourisme, suite à la validation par le bureau du 20 novembre 2013 et à un entretien effectué par la vice-présidente le 5 décembre 2013.

1 conseillère en séjour – Charlotte NEUSCH

Passage en CDI au 22 janvier 2014

niveau 1.2 – 1382 points – Valeur du point : 1.128€

Convention collective n°3175 – 35h

1 directrice – Clothilde REY

CDD de 6 mois à partir du 1^{er} février 2014 -

niveau 2.4 - 2140 points – Valeur du point : 1.128€

Convention collective n°3175 – 35h

1 chargée de promotion/communication – en cours de recrutement

CDD de 3 mois

niveau 2.1 – 1568 points – Valeur du point : 1.128€

Convention collective n°3175 – 35h

Le CA autorise le président à signer les contrats de travail et à solliciter des subventions auprès du CG et du CR

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 22 heures 30

René HURET
Le Président,