

3.8

Accusé de réception de la préfecture : 059-225900018-20221212-314238-DE-1-1

Date de réception en préfecture le 14 décembre 2022

Affiché le 14 décembre 2022

**Suite à la convocation en date du 28 novembre 2022**  
**LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL DEPARTEMENTAL**  
**Réunie à Lille le 12 DÉCEMBRE 2022**

**Sous la présidence de Christian POIRET, Président du Conseil Départemental**

Nombre de membres en exercices : 82

Etaient présents : Salim ACHIBA, Martine ARLABOSSE, Charles BEAUCHAMP, Valentin BELLEVAL, Pierre-Michel BERNARD, Stéphanie BOCQUET, Anne-Sophie BOISSEAUX, François-Xavier CADART, Olivier CAREMELLE, Yannick CAREMELLE, Loïc CATHELAIN, Régis CAUCHE, Marie CHAMPAULT, Paul CHRISTOPHE, Sylvie CLERC, Barbara COEVOET, Valérie CONSEIL, Sylvie DELRUE, Carole DEVOS, Stéphane DIEUSAERT, Monique EVRARD, Marie-Laurence FAUCHILLE, Michelle GREAUME, Maël GUIZIOU, Mickaël HIRAUX, Simon JAMELIN, Sylvie LABADENS, Nicolas LEBLANC, Michel LEFEBVRE, Maryline LUCAS, Didier MANIER, Françoise MARTIN, Anne MIKOLAJCZAK, Luc MONNET, Christian POIRET, Caroline SANCHEZ, Céline SCAVENNEC, Frédérique SEELS, Sébastien SEGUIN, Marie TONNERRE-DESMET, Patrick VALOIS, Anne VANPEENE, Jean-Noël VERFAILLIE.

Absent(e)(s) représenté(e)(s) : Grégory BARTHOLOMEUS donne pouvoir à Olivier CAREMELLE, Doriane BECUE donne pouvoir à Marie TONNERRE-DESMET, Frédéric BRICOUT donne pouvoir à Anne-Sophie BOISSEAUX, Josyane BRIDOUX donne pouvoir à Valérie CONSEIL, Benjamin CAILLIERET donne pouvoir à Pierre-Michel BERNARD, Marie CIETERS donne pouvoir à Caroline SANCHEZ, Laurent DEGALLAIX donne pouvoir à Jean-Noël VERFAILLIE, Béatrice DESCAMPS-MARQUILLY donne pouvoir à Martine ARLABOSSE, Soraya FAHEM donne pouvoir à Françoise MARTIN, Julien GOKEL donne pouvoir à Didier MANIER, Jacques HOUSSIN donne pouvoir à Marie-Laurence FAUCHILLE, Sébastien LEPRETRE donne pouvoir à Valentin BELLEVAL, Valérie LETARD donne pouvoir à Barbara COEVOET, Elisabeth MASSE donne pouvoir à Loïc CATHELAIN, Marie-Paule ROUSSELLE donne pouvoir à Nicolas LEBLANC, Marie SANDRA donne pouvoir à Anne VANPEENE, Nicolas SIEGLER donne pouvoir à Sylvie LABADENS, Aude VAN CAUWENBERGE donne pouvoir à Sébastien SEGUIN, Philippe WAYMEL donne pouvoir à Patrick VALOIS, Isabelle ZAWIEJA-DENIZON donne pouvoir à Michel LEFEBVRE.

Absent(e)(s) excusé(e)(s) : Christine DECODTS, Jean-Claude DULIEU, Isabelle FERNANDEZ, Marie-Hélène QUATREBOEUF.

Absent(e)(s) : Barbara BAILLEUL, Bernard BAUDOIX, Isabelle CHOAIN, Frédéric DELANNOY, Agnès DENYS, Claudine DEROEUX, Jean-Luc DETAVERNIER, Vincent LEDOUX, Charlotte PARMENTIER-LECOCQ, Laurent PERIN, Max-André PICK, Michel PLOUY, Eric RENAUD, Bertrand RINGOT, Karima ZOUGGAGH.

**OBJET** : Convention triennale entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial

Vu le rapport DTT/2022/443

Vu l'avis en date du 5 décembre 2022 de la Commission Education, culture, sport, tourisme, vie associative

**DECIDE à l'unanimité:**

- d'approuver les termes de la convention de partenariat à intervenir entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial, pour la période 2023-2025, ci-jointe en annexe 2 et notamment, les modalités prévues de paiement des acomptes de la subvention 2023 ;
  - d'autoriser Monsieur le Président à signer ladite convention entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial, dans les termes du projet ci-joint en annexe 2 ;
  - d'imputer la dépense sur les crédits inscrits à l'opération 23002OP003 du budget départemental 2023, sous réserve de son approbation.
- 

Le quorum a été vérifié à l'appel de l'affaire à 19 h 40.

Monsieur SEGUIN est membre de l'assemblée générale et du conseil d'administration de l'association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial. En raison de cette fonction, il ne peut ni prendre part au délibéré et à la prise de décision ni être compté dans le quorum. Il n'assiste pas à cette partie de la réunion.

Madame VAN CAUWENBERGE avait donné pouvoir à Monsieur SEGUIN. Ce dernier ne pouvant prendre part au délibéré et à la prise de décision, il n'est pas tenu compte de ce pouvoir pour cette affaire.

42 Conseillers départementaux étaient donc présents en séance. Ils étaient porteurs de 19 pouvoirs.

**Décision acquise par assentiment de l'assemblée.**

Signé électroniquement



Pour le Président du Conseil Départemental  
et par délégation,  
La Directrice des Affaires Juridiques  
et de l'Achat Public

Claude LEMOINE

## Convention de partenariat entre le Département du Nord et Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial

### BILAN DE L'ACTION – 2022

Le réseau des Offices de Tourisme du Nord (OTN) organise son action dans le cadre d'un plan pluriannuel. Autour de cette ligne conductrice, Offices de Tourisme du Nord accompagne les structures du réseau, de manière individuelle ou collective en proposant des outils et méthodes tout en favorisant l'échange et le partage des expériences.

3 grands axes de développement définissent la stratégie du réseau, autour d'un mot d'ordre partagé : accompagner les évolutions et transformations des Offices de Tourisme du Nord.

- Axe 1 : Le client, préoccupation première
- Axe 2 : L'Office de Tourisme, acteur de la stratégie de territoire
- Axe 3 : OTN pour accompagner la mise en place des nouveaux métiers et l'acquisition de nouvelles compétences

Pour l'ensemble des actions qui s'inscrivent dans cette stratégie, 3 approches sont déclinées et se concrétisent en actions annuelles :

- A l'échelle des structures OT : Approche individuelle, cycles d'accompagnements, conseils, ...
- A l'échelle du réseau : Approche collective, plan de formation, ateliers d'échanges, journées thématiques, ...
- A l'échelle des partenaires : Relais et accélérateur, veille et contribution, apport d'expertise, ...

Le partenariat avec le Département du Nord s'inscrit dans ce contexte depuis de nombreuses années. Il permet in fine la professionnalisation des Offices de Tourisme du Nord rendant ainsi leur adaptation permanente possible. Il contribue au développement économique des territoires et à la dynamique touristique globale du Nord. La coordination des actions et l'appropriation des projets et politiques portés par le Département sont en outre accélérées.

L'année 2022 qui fait l'objet de ce bilan a été la 1<sup>ère</sup> année effective du nouveau plan d'action et de l'organisation collective du réseau des OT du Nord, travaillée en 2021 et portée par OTN. Les actions « historiques » d'OTN sont conservées et continuent d'être mises en place (*partie A – Actions figurant dans la convention 2021 et reprises dans l'avenant 2022*), de nouvelles actions, portées directement par les OT du réseau et coordonnées par OTN sont venues enrichir l'action globale (*partie B – Focus*)

#### **A) Actions figurant dans l'avenant 2022 à la convention de partenariat**

##### **1. Gestion et pilotage des OT**

###### **Animation de l'outil national PILOT**

*L'outil national de pilotage et de gestion des Offices de Tourisme, PILOT, porté par ADN Tourisme depuis quelques années, est devenu opérationnel fin 2020, OTN, à l'instar de ses collègues relais territoriaux ailleurs en France, a pu jouer un rôle important dans le déploiement de l'outil en proposant en 2020 et 2021 un cycle de formation et d'ateliers de saisie de données.*

En 2022, un accompagnement fil rouge a été proposé aux OT du réseau : Echanges individuels et visios collectives pour assurer la continuité du dispositif.

En parallèle, OTN a continué d'accompagner la dynamique régionale autour de l'outil, via la co-animation d'ateliers d'exploitation de l'outil.

OTN participe également au COPIL national, animé par ADN Tourisme, qui vise à développer la dynamique et à réfléchir aux évolutions à apporter à la plateforme PILOT.

## **Déploiement et animation de l'outil d'observation des clientèles Team'OT**

*OTN anime et déploie depuis de nombreuses années un outil d'observation des visiteurs au sein des Bureaux d'Informations Touristiques. Depuis quelques années, bien qu'ayant régulièrement évolué, l'outil était arrivé en fin de cycle et nécessitait une adaptation aux nouvelles réalités des Offices de Tourisme.*

*L'arrivée du projet de la Tangente et notamment de compétences nouvelles autour de la question de la Data et de l'observation, ont permis de donner un coup d'accélérateur important à ce projet. Une phase d'expérimentation fin 2020 a permis de lancer l'outil à l'ensemble du réseau courant 2021.*

En 2022, les évolutions de la Tangente ont nécessité une réflexion vers la reprise de l'outil et de sa gestion directement par OTN. Un travail de co-construction d'une version 2 de Team'OT avec les équipes de la Tangente a été effectué. Des temps de présentation du nouvel outil et de son fonctionnement ont été proposés aux OT du réseau fin 2022.

## **2. Stratégies d'accueil**

### **Accompagnement des Stratégies d'Accueil des OT**

*La dynamique autour des accompagnements aux Stratégies d'Accueil (SADI) s'est lancée courant 2019 dans le réseau des OT du Nord. Ces accompagnements autour de la stratégie d'Accueil des OT, mêlant ateliers animés auprès des équipes et suivi des projets, à l'échelle individuelle des Offices de Tourisme, est au cœur de l'action d'OTN.*

*Pour chaque OT ou territoire, une proposition d'accompagnement spécifique est proposée. Celle-ci reprend des méthodes et outils communs tout en s'adaptant aux problématiques et objectifs particuliers de chaque structure. Ces accompagnements sont déployés directement par OTN via sa ressource RH propre.*

*Entre 2019 et 2021, 7 cycles d'accompagnements ont été mise en œuvre, impliquant 19 OT.*

Sur l'année 2022, 3 SADI initiés en 2021 ont été conclus :

- L'OT du Cambrésis : pour un accompagnement global à leur nouvelle stratégie d'accueil
- L'OT du Cœur d'Ostrevent : pour un accompagnement dédié à la question de l'accueil hors-murs et à la place des prestataires dans leur stratégie
- La Destination Avesnois (4 OT + le PNR Avesnois) : pour un travail de mutualisation des outils et services d'accueil, autour de l'ensemble des équipes, à l'échelle de la destination.

En parallèle, 1 nouveau SADI a été lancé :

- L'OT de Pévèle Carembault : pour un focus sur l'accueil mobile porté par l'équipe de l'Office

Un accompagnement fil rouge continue d'être déployé pour coordonner les actions issues du SADI des OT de la MEL.

L'ensemble de ces accompagnements représentent en 2022, 16 journées d'animation d'ateliers collectifs et 32 visios de préparation et de suivi des ateliers.

## **Participation à la dynamique nationale « SADI Inspi' »**

*Le contexte particulier de l'année 2020 a été propice à une nouvelle dynamique nationale autour des SADI. Plusieurs relais territoriaux du réseau national animent également ces accompagnements ailleurs en France, avec des méthodes et outils particuliers, mais dans une même approche globale.*

*En 2021 la dynamique s'est pérennisée autour d'un groupe de travail national piloté par OTN. Echanges d'expériences, animation de temps commun à destination de nos réseaux respectifs, construction d'une boîte à outils communes, ...*

En 2022 l'animation de la dynamique SADI inspi' a continué à se déployer. Des temps d'échanges mensuels ont permis de finaliser une boîte à outil commune à l'échelle du groupe national. OTN a également participé dans ce cadre à la co-animation de la journée Rév'Accueil portée par la MONA (Relais des OT de Nouvelle Aquitaine) à destination de leur réseau. Cette opération partenariale a été mise en place dans l'idée d'une participation réciproque de l'équipe de la MONA à une journée thématique qui sera proposée au réseau des OT du Nord en 2023.

### **3. Professionnalisation des structures et des équipes**

#### **Animation du Plan de formation des Offices de Tourisme**

*Le plan de formation à destination des salariés des Offices de Tourisme est une action centrale et historique pour OTN, qui n'a eu de cesse de se réinventer et de s'adapter d'année en année sur le sujet de la formation professionnelle.*

*La gestion du Plan de formation passe du recueil des besoins à l'élaboration des modules de formation, au recrutement des formateurs puis au déploiement logistique du plan. Chaque année le processus suit ce schéma global, tout en s'adaptant aux évolutions et au contexte.*

*En 2021, OTN avait en outre été missionné par le réseau régional pour prendre en main l'animation du plan de formation des OT à l'échelle des Hauts-de-France. Ce processus élargi amenant une nouvelle source de financement pour OTN.*

En 2022, 13 thématiques de formation ont été proposées. Cela représentant 66 journées de formation.

227 salariés ont été concernés par les modules de formation, tout métier et poste confondus (+ 30% de participation par rapport à 2021).

Un process cadre a été déployé pour animer au mieux ce plan, un outil de gestion des inscriptions et de la logistique inhérente au déploiement du plan a en outre été utilisé. La coordination des ressources humaines de la POT' (relais régional) relatives à la formation a également fait partie de l'animation portée par OTN en 2022.

#### **Ingénierie de formation**

*OTN tient un rôle de développeur et de facilitateur autour de la formation professionnelle, entre les structures OT et les organismes nationaux qui portent le sujet : ADN Tourisme et l'AFDAS, l'OPCO de la Branche Tourisme.*

En 2022, OTN a travaillé avec ADN Tourisme à la construction d'un parcours Certifiant de la branche Tourisme à destination des Responsables Accueil (parcours long de 150 h de formation lancé en 2023).

OTN a également participé aux travaux de l'OPCO de la branche tourisme (AFDAS) autour d'une étude prospective sur les métiers du tourisme. OTN amène son expertise terrain, relative aux Offices de Tourisme et à l'évolution de leurs métiers, à cette occasion.

#### **4. Evolution et mutation des modèles des OT**

##### **Sensibilisation des élus / collectivités aux nouveaux modèles OT**

*Via le travail de veille et l'expertise développée autour du sujet des OT, OTN est régulièrement sollicité par les OT du réseau pour informer ou sensibiliser les collectivités de tutelles autour des transformations des structures et des grandes tendances du réseau national.*

*OTN intervient auprès des comités techniques ou d'élus de ces collectivités, à la demande.*

En 2022, OTN est intervenu dans le cadre de plusieurs territoires :

- OT Pévèle Carembault, autour de l'évolution des stratégies d'accueil. Avec notamment un focus sur les dispositifs d'accueil mobile dans le cadre d'une stratégie 100% hors-les-murs.
- Destination Avesnois (4 OT + PNR), autour de la future fusion des OT. Echanges dans le cadre de l'AMO d'accompagnement portant sur le futur organigramme et les futurs métiers de la structure.
- Mission Tourisme de la MEL (9 OT + Hello Lille + service Tourisme de la MEL), autour du futur positionnement marketing de la destination.

##### **Accompagnement à la politique départementale de « l'OT du futur »**

*La politique de l'OT du futur est portée par le Département du Nord depuis plusieurs années. OTN apporte dans ce cadre une expertise, en partenariat avec les services du Département et les partenaires départementaux. Cela se traduit notamment par des échanges de cadrage en amont du dépôt des dossiers de candidatures ainsi que par l'animation d'ateliers de travail auprès des OT afin d'enrichir les projets.*

*La période COVID a amené un relatif court arrêt de la dynamique, les projets structurants et les investissements à l'échelle des OT ayant été en grande partie mis en stand-by.*

En 2022 néanmoins une présentation de la politique a pu être proposée à différents OT, en partenariat avec le Département, en prévision de projets qui pourraient émerger dans les mois à venir.

#### **5. Actions transversales**

##### **Animation des Réseaux Sociaux et espaces ressources**

*En 2020 et 2021 OTN a lancé et animé différents groupes internes sur les réseaux sociaux permettant la mise en contact facilitée, les échanges et retours d'expériences directs entre OT. Cette animation se fait en fil rouge tout au long de l'année.*

En 2022, 2 groupes internes ont été animés sur les réseaux sociaux :

- Le Forum des Managers, réunissant l'ensemble des directeurs et directrices des structures du réseau
- Le Réseau des OT du Nord, réunissant l'ensemble des salariés des Offices de Tourisme

##### **Publications « Zoom »**

*OTN édite depuis plusieurs années des reportages sur les structures du réseau, sous la forme de documents digitaux (et version papier) présentant à chaque fois un OT, ses équipes, ses projets et plus largement son territoire.*

*Des éditions spéciales sont proposées en parallèle pour faire des focus sur des projets ou périodes particulières.*

En 2022, une édition spéciale du « Zoom sur... » a été réalisée autour du nouveau plan d'action et de l'organisation collective du réseau. Une publication permettant d'aborder l'histoire de la construction collective, le fonctionnement de l'organisation et surtout la mise en avant des Référents, salariés du réseau qui œuvrent au quotidien à la réalisation de ce plan d'action.

### **Animation de la vie statutaire**

*OTN anime la vie statutaire de l'association par la tenue des temps réglementaires nécessaires. Le réseau est organisé autour d'une Assemblée Générale et d'un Conseil d'Administration composés des mêmes membres ainsi que d'un Bureau élu au sein de la 1<sup>ère</sup> instance et renouvelé tous les 3 ans.*

L'année 2022 a ainsi vu la mise en place de 3 temps de Conseil d'Administration et d'une Assemblée Générale annuelle. Celle-ci a permis en outre d'aborder de manière stratégique le nouveau plan d'action et son déploiement.

En parallèle, le Bureau a connu une profonde mutation en 2022. Un accompagnement autour des systèmes de gouvernance partagée a permis de transformer les méthodes de travail du Bureau, afin de les mettre encore plus en adéquation avec l'approche collective de l'action.

## **6. Focus : les partenariats**

En parallèle de son action, OTN joue un rôle d'interface entre le réseau des OT et les partenaires, facilitant ainsi le lien et les échanges et projets entre ces différents acteurs. La contribution d'OTN à ces différents travaux apporte à nos propres actions un réel enrichissement dans un objectif gagnant-gagnant.

Les partenariats se développent à différentes échelles :

### **A l'échelle départementale : La Tangente**

Un certain nombre d'actions présentées et développées précédemment dans ce bilan ont été l'objet de partenariats avec la Tangente.

En complément des actions précédentes, sur l'année 2022 deux actions sont venues compléter le partenariat :

- Le projet européen Tourism Lab, auquel la Tangente était intégrée : OTN a pu participer à différents temps d'échanges et d'accompagnement issus de ce programme. Notamment auprès de l'OT de Valenciennes autour de son projet de nouveau bâtiment d'accueil.
- Un temps d'échanges entre les OT du réseau et des start-ups de l'écosystème touristique où la Tangente a permis la mise en relation et l'apport d'expertise des uns envers les autres.

Quelques échanges avec des start-up accompagnées dans un 1<sup>er</sup> temps par la Tangente sont venus compléter ce partenariat. Dans ce cadre c'est l'expertise terrain et la connaissance précise du réseau des OT et de ses problématiques qui étaient attendus de la part d'OTN.

### **A l'échelle régionale : La Plateforme des Organismes de Tourisme – POT'**

Issue des 2 ex-FROTSI Nord-Pas de Calais et Picardie, la POT' est la conclusion de plusieurs années de réflexion et d'étapes franchies pour arriver au collectif régional et à son organisation aujourd'hui.

Doté d'un modèle organisationnel innovant et au service de l'ensemble des organismes de tourisme de la région, la POT' a connu un réel développement en 2020 et 2021. Son fonctionnement se traduit par la mutualisation d'un certain nombre d'actions à l'échelle régionale et par la répartition de rôles précis, visant l'efficacité de l'action de chacun et à un fonctionnement gagnant – gagnant.

En 2022, OTN a continué à jouer un rôle important dans ce collectif régional, sur différents aspects :

- Pilotage du domaine d'activité de la formation professionnelle, sur lequel nous sommes référent (animation du plan de formation régional)
- Animation des temps mensuels de coordination des actions régionales : OTN anime et facilite ces temps qui ont lieu en visio et réunissent l'ensemble des participants à la dynamique régionale
- Contribution à différents projets et sujets de la POT' : dynamique RSE, sessions de co-développement

### **A l'échelle nationale : ADN Tourisme**

ADN tourisme est la fédération nationale des organismes institutionnels de tourisme (OT, ADT, CRT). Celle-ci fait suite à Offices de Tourisme de France, qui en est à l'origine.

OTN s'implique depuis toujours à cette échelle dans différentes commissions nationales, apportant en cela une expertise et un regard local tout en profitant de l'effet réseau et des retours d'expériences à l'échelle de l'ensemble de ces structures ailleurs en France.

Plus particulièrement, en 2022 OTN a participé aux travaux de 3 commissions :

- Commission Prospective, dont l'objectif est de réfléchir au tourisme et aux modèles de nos structures et organisations à moyen et long terme.
- Commission Relais Territoriaux, dont l'objectif est d'animer et d'accompagner le réseau national des Relais Territoriaux, départementaux et régionaux, partout en France.
- Commission Formation, dont l'objectif est de réfléchir au niveau national sur la formation et d'échanger sur les bonnes pratiques à mettre en commun sur les outils et projets mais également de se positionner collectivement sur les sujets inhérents aux OPCO.

Ces différents travaux ont amené à des temps forts en 2022, où OTN a participé à l'organisation et à l'animation au côté d'ADN Tourisme :

- Les Rencontres Nationales d'ADN Tourisme, organisée à Dunkerque. 300 participants de toute la France ont pu se réunir pour parler prospective et évolutions de nos structures à l'horizon 2030. Dans ce cadre OTN a pu animer des ateliers de travail autour de la thématique tout en participant à l'organisation globale, autour de l'OT de Dunkerque.
- Les Journées des Relais Territoriaux, organisées à Paris, qui ont réuni l'ensemble des relais territoriaux du réseau national. Là encore le rôle d'OTN a été de participer à la fois à l'organisation de ces 2 jours d'échanges et de prendre en charge certaines séquences du programme en termes d'animation.



## B) Focus ; Nouveau plan d'action et organisation collective

### 1. Lancement de l'organisation et coordination

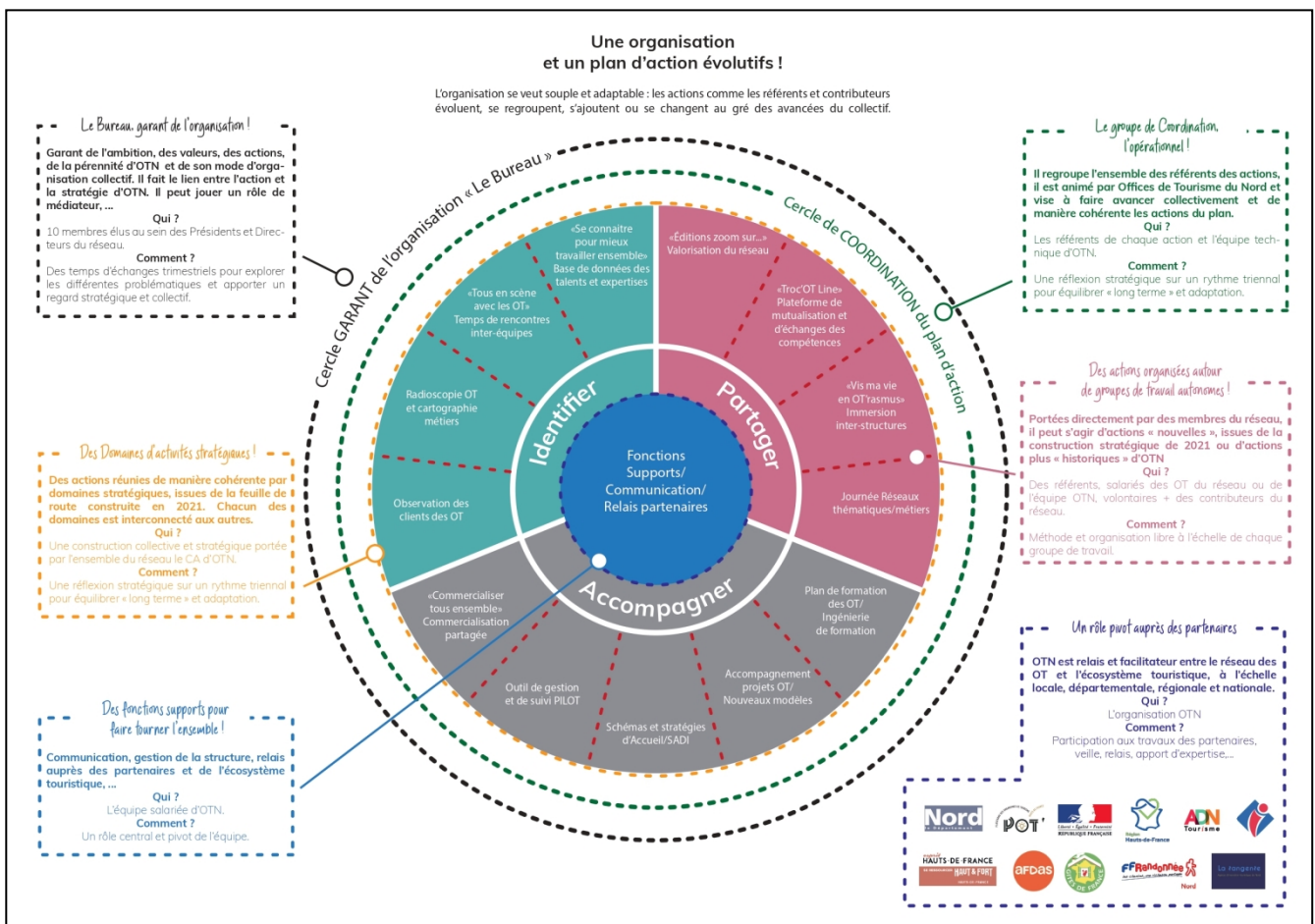
Les années 2020 et 2021 avaient été synonymes de réflexion stratégique et de construction de la nouvelle feuille de route.

Autour d'un accompagnement dédié et de différents temps collectifs de construction ce cycle a abouti fin 2021 au lancement effectif de l'action et la constitution des groupes de travail de l'organisation.

En 2022, l'action et l'organisation se sont traduites par différents temps :

- Le lancement : Plusieurs temps de visios ont été proposés au réseau et aux partenaires début 2022 pour présenter le fonctionnement de l'action, les rôles de chacun et le détail de chacune des actions du plan. L'objectif étant d'informer et d'entraîner le plus grand nombre, plus de 200 participants ont pu assister à ces présentations.
- En parallèle, les temps de travail en autonomie de chaque groupe action, pilotés par les Référents se sont mis en place. Au rythme de chaque groupe et entourés de contributeurs du réseau, ces groupes de travail sont la base de l'organisation.
- Le rôle de Coordinateur d'OTN a été installé via la mise en place de temps de Coordination mensuels (12 en 2022) où l'objectif est de réunir l'ensemble des Référents et de leur proposer d'échanger sur les actualités et avancées de chaque action tout en résolvant les problématiques et points de blocage de chacun.
- Comme évoqué précédemment, le temps d'Assemblée Générale a en outre permis d'aborder l'aspect stratégique de certaines actions.

L'organisation global et le fonctionnement de l'action d'OTN ont été schématisés comme suit :



## **2. Illustration et avancées des nouvelles actions**

Aux actions d'OTN, directement portées par la structure et présentées précédemment, s'ajoutent en 2022, 5 nouvelles actions. Celles-ci sont pilotées et animées par des membres du réseau, qui jouent le rôle de Référents.

Ces 5 actions ont pu avancer en 2022 au rythme des groupes de travail qui s'en sont saisies :

### **« Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble » - Mise en place d'une base de données des compétences et talents au sein du réseau**

*Objectifs / cadrage :*

Créer une base de données à destination des Offices de Tourisme du Nord, dans laquelle chacun pourra puiser selon ses besoins, en termes de compétences, de retours d'expériences, ...

L'idée est d'interroger largement le réseau, au moyen de 2 questionnaires dédiés, afin d'aller à la recherche des retours d'expériences, des compétences et des talents des membres du réseau. Il s'agit de la base de travail de toute l'organisation collective.

*Réalisations / Point d'étape 2022 :*

- Mise en place du groupe de travail autour des Référents + contributeurs
- Création de 2 questionnaires : l'un tourné vers les STRUCTURES, l'autre vers les SALARIES
- Lancement et suivi des questionnaires
- Création de la base de données des structures / compétences et talents au sein du réseau (en cours)

### **« Tous en scène avec les OT » - Temps de rencontre et d'échanges inter-équipe**

*Objectifs / cadrage :*

Co-créer un évènement nouveau et inspirant en réunissant tous les collaborateurs des OT dans un espace physique et temporel atypique.

Créer un temps fort annuel, de rencontres, qui fait la part belle aux talents du réseau, à la découverte et à l'échange.

Un temps fort ouvert à l'ensemble du réseau et aux partenaires, organisé dans les territoires des OT et dont le programme mixera valorisation des talents, retours d'expériences, ateliers de travail, conférences thématiques et tout ce que les participants auront envie d'y trouver et d'y amener.

*Réalisations / Point d'étape 2022 :*

- Mise en place du groupe de travail autour des Référents + contributeurs
- Réflexion autour des contours et objectifs de la 1<sup>ère</sup> édition (à l'horizon 1<sup>er</sup> trimestre 2023)
- Travail sur un préprogramme
- Réflexion sur le modèle économique
- Lancement des inscriptions et suivi logistique

### **« Troc'OT line » - Plateforme de mutualisation et d'échanges au sein du réseau**

*Objectifs / cadrage :*

Les OT ont souvent besoin et envie d'échanger entre eux des conseils, savoir-faire, services et matériels mais ne savent pas comment procéder.

De là est née l'idée de développer une plateforme / solution facilitant les échanges de compétences, talents, expertises, matériels entre OT.

Les objectifs sont nombreux : Mettre en place une communauté d'entraide entre OT, réfléchir à une philosophie de l'échange simple et équitable, déterminer et ensuite développer la solution technique adéquate.

*Réalisations / Point d'étape 2022 :*

- Mise en place du groupe de travail autour des Référents + contributeurs
- Benchmark sur des réseaux aux besoins et usages similaires et sur les systèmes et outils utilisés
- Echanges avec des porteurs de solutions techniques sur faisabilité et périmètre du système
- Rédaction d'un cahier des charges précisant l'intention et les réalités du projet
- Contacts avec écoles et entreprises pour 1ères pistes de développement
- Réflexion sur le modèle économique

### **« Vis ma vie » - Immersion et formation inter-structure**

*Objectifs / cadrage :*

Mettre en place un dispositif d'échanges inter OT afin que les structures et les collaborateurs puissent expérimenter d'autres pratiques ou idées – 2 dimensions :

1. Tester des pratiques/actions pour retours d'expériences et mises en place de projets similaires.
2. Vis ma vie : vivre une journée type, dans un autre OT ou à l'interne, sur son métier ou un autre.

*Réalisations / Point d'étape 2022 :*

- Mise en place du groupe de travail autour des Référents + contributeurs
- Réflexion sur le modèle de l'action et sa faisabilité
- Phase d'expérimentation avec 2 tests de « Vie ma vie »
- Evaluation de la phase de test
- Production de documents de suivi et de cadrage
- Appel à candidatures pour prochaines immersions inter-structure

### **« Mieux commercialiser ensemble » - Réflexion sur la commercialisation partagée dans le réseau**

*Objectifs / cadrage :*

Pour les OT du Nord, commercialiser tous ensemble permettrait de transcender les territoires au sein de notre département et favoriser l'échange de clientèles. Cela serait en outre un bon biais de communication à travers la mise en avant de ces produits communs.

Quelques 1ères idées : Créer des « packages du Nord », des circuits sur des thématiques à travailler ensemble, explorer les expériences de chacun dans ce domaine pour affiner le fond et la forme de l'action, étudier la faisabilité juridique du projet.

*Réalisations / Point d'étape 2022 :*

- Mise en place du groupe de travail autour des Référents + contributeurs
- Réflexion sur les possibilités d'action et les besoins des OT
- Analyse juridique des problématiques posées
- Création des 1ers parcours thématiques fil rouge à l'échelle de l'ensemble du réseau

**CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE LE DEPARTEMENT  
ET L'ASSOCIATION DES OFFICES DE TOURISME DU NORD – RELAIS TERRITORIAL**

**Entre**

**le Département du Nord, représenté par le Président du Département du Nord, 51 rue Gustave Delory, 59047 Lille Cedex, d'une part,**

**Et**

**l'Association représentée par le Président de l'Association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial, 87 Boulevard de la Liberté, 59800 Lille, d'autre part,**

Vu le code général des collectivités territoriales,

Vu la loi du 1er juillet 1901 modifiée relative au contrat d'association,

Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, notamment son article 10,

Vu le décret du 16 août 1901 modifié, pris pour l'exécution de la loi du 1er juillet 1901 modifiée relative au contrat d'association,

Vu le décret n° 2001-495 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 10 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 et relatif à la transparence financière des aides octroyées par les personnes publiques,

Vu la délibération de la Commission Permanente en date du 12 décembre 2022,

Vu les statuts de l'Association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial,

Vu la délibération de l'Assemblée Générale de l'Association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial,

Vu le budget départemental de l'année 2022,

**Il est préalablement exposé ce qui suit :**

L'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial fédère et anime le réseau des Offices de Tourisme du Nord. Son action se porte à l'échelle des structures du réseau et en lien avec les partenaires institutionnels du tourisme. Elle succède à l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord. Le Département lui a apporté son soutien depuis 1976.

L'association inscrit son action dans le cadre d'un écosystème riche de partenaires institutionnels du tourisme, à l'échelle départementale, régionale et nationale. Elle joue dans ce contexte et auprès de ces partenaires, un rôle de facilitateur et de conseil, en étant le relais des Offices de Tourisme (OT) vis-à-vis des partenaires, favorisant ainsi le partage d'information, l'écoute des besoins et la co-construction des stratégies, projets entre l'ensemble des parties prenantes de cet écosystème.

**Ceci exposé, il est arrêté et convenu ce qui suit :**

**Article 1 : Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de définir :

- les modalités du soutien départemental jusqu'au 31 décembre 2025 et d'en préciser les limites,

- les engagements de chaque partie,
- les moyens de contrôle du respect de ces engagements par chaque partie.

## **Article 2 : Durée de la convention**

La présente convention est conclue du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2025 ; elle est effective et opposable dès sa signature par les deux parties.

## **Article 3 : Evaluation de la convention**

Une évaluation conjointe sera effectuée à échéance de la présente convention avant tout renouvellement. Un document écrit sera élaboré par l'Association. Il détaillera le bilan des actions menées pendant la durée de la convention (cf. article 4).

Le Département s'engage à rediscuter des termes de la présente convention à l'échéance des trois ans.

## **Article 4 : Objectifs partagés**

Autour des thématiques et sujets des Offices de Tourisme et afin de les accompagner au mieux aux évolutions qu'ils connaissent, l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial développe son action autour de 3 approches complémentaires :

1. Accompagnement individuel des OT
2. Animation collective du réseau
3. Veille et relais d'information auprès des partenaires

Le nouveau positionnement de la compétence tourisme au sein du Département du Nord amène à identifier de nouvelles collaborations et à poursuivre les actions déjà engagées :

### A. Soutien technique dans la mise en œuvre de la politique « OT du Futur »

Le Département du Nord soutient l'Association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pour ses activités qui contribuent à positionner le Nord comme une destination innovante en matière d'accueil dans le cadre de sa politique d'aménagement et de développement du territoire.

A ce titre, l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial accompagne le Département du Nord dans la mise en œuvre de la politique « OT du Futur ». Il est rappelé que ce dispositif cible les projets de création et d'évolution des lieux et outils d'accueil des Offices de Tourisme.

L'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pourra apporter son expertise et jouer un rôle de facilitateur auprès du réseau dans l'adaptation constante de la politique « OT du Futur ».

### B. Conférence Permanente du Tourisme

Le Département du Nord a souhaité réorganiser ses relations aux socio-professionnels du tourisme dans le cadre d'une nouvelle instance : la Conférence Permanente du Tourisme. L'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial est membre de cette instance et pourra à la demande du Département du Nord apporter son soutien à l'organisation.

### C. Veille et prospective sur les Organismes de Gestion de Destinations « OGD ».

L'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial partagera avec le Département du Nord la veille et les travaux nationaux en termes de prospective autour des Organismes de Gestion de Destinations.

#### D. Relais auprès du réseau sur leur mobilisation dans les projets prioritaires du Département

Les projets prioritaires du Département en matière de tourisme pourront toucher à des sujets de promotion, de marketing et de commercialisation (notamment des réalisations départementales) sur lesquels une coordination entre les différents échelons d'intervention en matière de tourisme est nécessaire.

L'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pourrait être amenée à faciliter les transversalités entre le Département et le réseau des Offices de Tourisme pour la mise en œuvre de projets stratégiques pour le territoire comme les projets européens.

De manière générale, l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial valorise auprès du réseau des OT les animations et actions organisées par le Département. Il pourrait s'agir à titre d'exemples mobiliser le réseau pour l'organisation de bourses d'échange des éditions touristiques et d'autres événements fédérateurs.

En regard, l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pourra solliciter la participation du Département du Nord dans le cadre de la réalisation des actions décrites à l'article 5.

#### E. Participation à l'observation touristique départementale

Le Département du Nord s'appuie sur un certain nombre de partenaires et prestataires pour construire de solides outils d'observation touristique. En tant que pilote et animateur de l'outil d'observation des clients des Offices de Tourisme, l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial garantira au Département du Nord l'accès et l'usage aux données récoltées.

#### F. Coordination des actions et du partenariat

Le Département du Nord et l'Association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pourront se réunir une fois par trimestre pour un point d'étape sur le partenariat et les échéances à partager. Les échanges techniques entre les équipes seront réguliers et se feront au gré des projets.

Plus généralement, l'Association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial inscrit sa démarche dans la stratégie de développement touristique du Département du Nord et dans les politiques et stratégies locales, départementales, régionales et nationales.

### **Article 5 : Engagements de l'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial**

Pendant la durée de la convention, l'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage à mener les activités qui contribuent à la réalisation de son objet.

L'action d'OTN s'inscrit dans une stratégie cadre ouverte, propice aux adaptations en termes d'action, en réponse aux évolutions du contexte touristique notamment.

3 axes structurent cette stratégie :

Axe 1 – Le client, préoccupation première

Axe 2 – L'OT acteur de la stratégie de territoire

Axe 3 – OTN pour accompagner la mise en place des nouveaux métiers, l'acquisition de nouvelles compétences.

L'organisation de l'action se veut collective et d'inspiration coopérative. Les actions peuvent être pilotées tant par l'équipe salariée d'OTN que par des membres du réseau. OTN joue dans l'ensemble des cas un rôle central de coordinateur de l'ensemble du plan d'actions.

Les actions sont par nature évolutives mais s'inscrivent dans 3 Domaines d'Activités. Depuis 2022, le plan d'action est le suivant :

### Domaine d'Activités IDENTIFIER

- Organisation de temps de rencontre inter-équipes
- Pilotage et animation d'un dispositif d'observation des clients des OT
- Radioscopie des OT et cartographie des métiers
- Construction de la base de données des expertises et compétences

### Domaine d'Activités PARTAGER

- Elaboration des publications internes « Zoom sur le réseau »
- Organisation et animation de journées réseau thématiques
- Animation des espaces ressources et des réseaux sociaux
- Immersions inter-structures et partage des process et méthodologie
- Création et animation d'une plateforme d'échanges et de partage des compétences et expériences

### Domaine d'Activités ACCOMPAGNER

- Accompagnement et animation de l'outil national PILOT
- Animation du Plan de formation des organismes de tourisme / Ingénierie de formation
- Accompagnement aux stratégies et schémas d'accueil des OT
- Accompagnement des projets autour des nouveaux modèles des OT
- Accompagnement à la réflexion autour d'une commercialisation partagée

### Actions transversales et fonctions supports

- Animation et coordination du plan d'action collectif du réseau des OT du Nord
- Animation de la vie statutaire de l'association
- Implication dans les travaux des réseaux et partenaires départementaux, régionaux et nationaux.

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage également à :

- à informer les visiteurs des OT, les membres de l'Association du soutien du Département et de son rôle incitatif dans le développement de l'OT du Futur et plus généralement du soutien du Département au développement des destinations touristiques,
- afficher clairement, lors de toute manifestation publique et sur ses supports de communication la participation du Département, par le logotype du Conseil Départemental du Nord, reproduit conformément à la charte graphique,
- inviter le Président du Conseil Départemental ou son représentant à son Assemblée Générale et aux réunions de son Conseil d'Administration,
- poursuivre et développer les partenariats mis en œuvre avec les partenaires institutionnels,
- participer à l'animation de tout évènement organisé et valorisant les destinations touristiques.

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage à adresser au Département :

- au plus tard le 31 janvier de l'année N :
  - le programme d'actions ,
  - le budget prévisionnel de l'année
- au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre de l'année N :
  - un rapport annuel d'activité quantitatif et qualitatif (année N-1),
  - un rapport annuel financier (année N-1) approuvé par un commissaire aux comptes comportant les documents comptables et budgétaires suivants : bilan, compte de résultat détaillé, documents annexes jugés nécessaires par l'une ou l'autre des parties, soldes intermédiaires de gestion, ainsi que les rapports et commentaires du commissaire aux comptes,
  - un plan d'actions définitif et détaillé ainsi que le budget prévisionnel de l'année N approuvé par l'assemblée générale statutaire.

Si des projets spécifiques étaient mis en œuvre, le projet de budget distinguerait :

- les crédits nécessaires à la mise en œuvre de ces projets spécifiques,
- les crédits nécessaires au fonctionnement de l'association (administration générale, loyers, charges...).

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage également à tenir informés les services départementaux, au minimum une fois par an, de l'état d'avancement du programme d'actions ainsi que des éventuelles difficultés rencontrées dans sa mise en œuvre et éventuellement à transmettre toute alerte du Commissaire aux comptes.

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'assure par tout moyen :

- de la tenue exacte et sincère d'une comptabilité respectant le plan comptable révisé,
- du respect de ses obligations vis-à-vis de la réglementation sur l'utilisation des subventions publiques,
- de la transmission au Département des copies des délibérations des instances dirigeantes et des procès-verbaux des réunions de ces instances.

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage à réviser ses statuts en fonction des nouveaux textes de loi pouvant intervenir en matière touristique ou de nature à remettre en cause ses objectifs et ses modes de fonctionnement. Elle s'engage à informer le Département de toute modification pouvant intervenir dans ses statuts.

L'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial s'engage à rechercher tous financements qui faciliteraient la mise en œuvre de ses projets.

#### **Article 6 : Engagements du Département :**

Le Département du Nord s'engage, pendant toute la durée de la présente convention, à verser à l'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial une subvention annuelle qui, par référence au projet de budget qui lui est présenté, permet d'assurer une part du fonctionnement ordinaire de l'association.

L'engagement du Département est subordonné à l'ouverture de moyens financiers suffisants par le Conseil Départemental lors du vote de son budget.

**Au titre de l'année 2023**, le Département du Nord attribuera à l'Association Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial pour la réalisation de ses activités une subvention annuelle estimée à la date de signature des présentes à 174 000 €. Le montant de cette subvention pourra être ajusté jusqu'à 180 000 €, en fonction des charges d'hébergement supportées par l'association suite à son départ des locaux départementaux du 54 rue Jean sans Peur à Lille. Le montant définitif de la subvention 2023 sera décidé par la Commission Permanente statuant au vu des documents visés à l'article 5 et produits par l'Association Offices de Tourisme du Nord –Relais Territorial après leur transmission dans les délais impartis. Le paiement de cette subvention s'effectuera en deux acomptes et un solde :

- Un premier acompte d'un montant de 54 000 € avant le 28 février 2023 ;
- Un deuxième acompte d'un montant de 54 000 € avant le 31 mai 2023 ;
- Le solde de la subvention sera versé sur décision de la Commission Permanente statuant sur le montant de la subvention annuelle.

**Pour les années suivantes**, le paiement de la subvention annuelle s'effectuera en deux acomptes et un solde :

- Un premier acompte de la subvention correspondant à 30 % de la subvention de fonctionnement attribuée l'année précédente sera versé avant le 28 février de chaque année ;
- Un deuxième acompte correspondant à 30 % de la subvention de fonctionnement attribuée l'année précédente sera versé avant le 31 mai de chaque année ;
- le solde de la subvention sera versé sur décision de la Commission Permanente statuant sur le montant de la subvention annuelle au vu des documents visés à l'article 5 produits par



l'Association Offices de Tourisme du Nord –Relais Territorial après leur transmission dans les délais impartis.

Le comptable assignataire est Monsieur le Payeur Départemental du Nord.

La subvention sera versée au compte ouvert au nom de l'Association Offices de Tourisme du Nord-Relais Territorial sous le code établissement 30076 code guichet 04108 n° compte 10682000200 clé RIP 03 – Crédit du Nord.

#### **Article 7 : Contrôle**

Le Département se réserve le droit de contrôler ou de faire contrôler, à tout moment, sur pièce et sur place et sans préavis, par toute personne désignée à cet effet, le déroulement ou l'effectivité des activités de l'association, ainsi que tous documents budgétaires et comptables.

#### **Article 8 : Reversement de la subvention**

S'il apparaît, y compris après expiration ou dénonciation de la présente convention, qu'une partie du financement départemental n'a pas été ou ne sera pas utilisée, ou bien qu'elle n'a pas été utilisée conformément aux obligations contractuelles ou réglementaires :

- le trop-perçu est reversé au Département ;
- le Département ne verse le solde éventuel de la subvention que dans la mesure où celui-ci est nécessaire à la poursuite de l'action.

#### **Article 9 : Modification de la convention**

Toute modification des conditions ou modalités d'exécution des présentes devra faire l'objet d'un avenant ratifié par le Département et l'Association des Offices de Tourisme du Nord. Dans l'hypothèse où le développement, en cours d'exercice, de nouvelles actions générant un besoin de financement supplémentaire, serait nécessaire, utile ou opportun, l'Association des Offices de Tourisme du Nord peut, sur la base d'une demande circonstanciée et argumentée, solliciter une subvention complémentaire du Département pour la conduite de ses actions.

Si la demande est acceptée par le Département, un avenant à la présente convention sera alors élaboré.

#### **Article 10 : Dénonciation de la convention**

La présente convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet à l'expiration d'un délai de trois mois civils francs.

#### **Article 11 : Règlement des litiges**

Le Tribunal Administratif de Lille est compétent pour juger des litiges relatifs à la présente convention.

Fait en deux exemplaires originaux, à Lille, le

Pour l'Association OTN

Pour le Département du Nord

**COMMISSION PERMANENTE**  
**Réunion du 12 décembre 2022**

OBJET : Convention triennale entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial

Dans le cadre des partenariats pluriannuels (conventions) mis en place avec les principaux organismes touristiques, le Département du Nord soutient, au titre de sa politique touristique, l'association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial pour ses activités. Ce soutien est actif depuis 1976.

L'association a pour objet :

- l'accompagnement individuel des Offices de Tourisme (OT) du Nord,
- l'animation collective du réseau,
- la veille et le relais d'information,
- la représentation des Offices de Tourisme au sein de toutes les instances départementales, régionales et nationales intéressées au tourisme.

L'Association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial inscrit sa démarche dans la stratégie de développement touristique du Département du Nord et dans les politiques et stratégies locales, départementales, régionales et nationales. Elle accompagne le Département du Nord dans la mise en œuvre du dispositif « OT du futur » : soutien technique auprès du Département autour des projets de création et d'évolution des lieux et outils d'accueil des Offices de Tourisme.

Le repositionnement de la compétence tourisme au sein de la collectivité et la reprise d'activité du Comité départemental du tourisme du Nord - La Tangente, ont amené à poser de nouvelles ambitions à ce partenariat :

- participation active de l'association à la Conférence permanente du Tourisme,
- veille et prospective sur les Organismes de Gestion de Destinations (« OGD »),
- relais auprès du réseau des offices du tourisme sur leur mobilisation dans les projets prioritaires du Département,
- participation à l'observation touristique départementale.

Ces actions partenariales bénéficieront d'un suivi et d'une coordination réguliers entre l'association et le Département.

Situation financière

Au titre de l'exercice 2022, une participation financière départementale de 160 000 € a été accordée à l'association.

Une évaluation conjointe de la convention a été effectuée. Le bilan des actions menées en 2022 est joint en annexe n° 1.

La convention cadre prenant fin au 31 décembre 2022, il est proposé une nouvelle convention triennale pour la période 2023-2025, jointe en annexe n° 2 du présent rapport.

Pour assurer une part du fonctionnement ordinaire de la structure pendant la durée de la nouvelle convention et sous réserve du maintien d'une structure et d'un niveau comparables à ceux constatés lors de la signature de la convention, le Département s'engage à verser à l'association Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial Nord, une subvention annuelle dont le montant est déterminé chaque année par la Commission permanente, statuant au vu des documents financiers et budgétaires produits par l'Association.

Je propose à la Commission permanente :

- d'approuver les termes de la convention de partenariat à intervenir entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord - Relais Territorial, pour la période 2023-2025, jointe en annexe 2 et notamment, les modalités prévues de paiement des acomptes de la subvention 2023 ;
- de m'autoriser à signer ladite convention entre le Département du Nord et l'association des Offices de Tourisme du Nord – Relais Territorial, dans les termes du projet joint en annexe 2 du rapport ;
- d'imputer la dépense sur les crédits inscrits à l'opération 23002OP003 du budget départemental 2023, sous réserve de son approbation.

CODE GRAND ANGLE		ENGAGEMENTS		
OPERATION	ENVELOPPE	AUTORISES	DEJA CONTRACTES	PROPOSES DANS LE RAPPORT
23002OP003	23002E29	889 500 €	284 500 €	540 000 €

Christian POIRET  
Président du Département du Nord