



5 et 9, rue du Palais Rihour  
59000 Lille  
Tel: +33 (0)3 59 57 94 00  
Fax: +33 (0)3 59 57 94 17  
contact@lilletourism.com  
www.lilletourism.com



## OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE LILLE

### Réponses aux rappels aux droits, suite au rapport d'observations définitives

#### Réponse RAD 1

*Totalement mis en œuvre*

Ce rappel concernait quatre guides.

Deux sont démissionnaires (1 en 2017, 1 en février 2019).

Les deux autres guides ont obtenu la carte, suite à notre courrier qui leur demandait d'assurer les démarches auprès de la Préfecture afin d'être en conformité. Ils en ont directement informé la Cour Régionale des Comptes.



#### Réponse RAD 2

*Mise en œuvre en cours*

Dans notre réponse au rapport d'observations provisoires, nous avons bien manifesté notre intention de répondre à ce rappel au droit, et notre cabinet d'expertise comptable a été sensibilisé.

Cette rémunération sera indiquée dans le compte financier à partir de l'exercice 2018, dont la mise en œuvre est en cours, à ce jour en février 2019.

#### Réponse RAD 3

*Non mis en œuvre*

Dans le cadre de la réglementation relative aux marchés publics, nous avons sollicité le service juridique de notre cabinet d'experts comptables pour les procédures à mettre en place en matière d'achats, pour l'appliquer en 2019.

Fait à Lille, le 13 février 2019

Marc DELANNOY  
Président



OFFICE DE TOURISME  
Pour les activités d'accueil, d'information  
et de promotion - communication  
Développé par AFNOR Certification - www.marquandnf.com



5 et 9, rue du Palais Rihour  
59000 Lille  
Tel. +33 (0)3 59 57 94 00  
Fax. +33 (0)3 59 57 94 17  
contact@lilletourism.com  
www.lilletourism.com

## OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE LILLE

### Réponses aux recommandations, suite au rapport d'observations définitives

#### Réponse recommandation 1

*Mise en œuvre en cours*

Notre bulletin d'adhésion 2019 a été modifié afin de clarifier l'information auprès de nos adhérents.

Nos statuts sont en réécriture, dans la perspective de notre prochaine Assemblée Générale fin juin 2019, et nous allons en tenir compte.

#### Réponse recommandation 2

*Mise en œuvre en cours*

Nos statuts sont en réécriture, dans la perspective de notre prochaine Assemblée Générale fin juin 2019, et nous allons clarifier la répartition de ces différentes attributions.

#### Réponse recommandation 3

*Totalement mis en œuvre*

Les procédures des caisses ont été écrites.

*Document joint.*

#### Réponse recommandation 4

*Mise en œuvre en cours*

Le rapport d'activité de l'année 2018 est en cours d'écriture. Ces éléments y seront précisés.

Fait à Lille, le 13 février 2019

Marc DELANNOY  
Président



OFFICE DE TOURISME  
Pour les activités d'accueil, d'information  
et de promotion / communication.  
Délivrée par AFNOR Certification - www.marque-nf.com



5 et 9, rue du Palais Rihour  
59000 Lille  
Tel. +33 (0)3 59 57 94 00  
Fax. +33 (0)3 59 57 94 17  
contact@lilletourism.com  
www.lilletourism.com

**OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE LILLE**

### Remarques diverses, suite au rapport d'observations définitives

*Page 9 : absence de lieu d'accueil pérenne, règlement du loyer, lieu d'accueil pris en compte dans la certification AFNOR*

La situation est désormais stabilisée et clarifiée car le service accueil/information se situe de nouveau au Palais Rihour.

*Page 14 : conformité de la vente de marchandises avec les dispositions du Code du Tourisme*

Nous ne comprenons pas le maintien de cette observation.

En effet, l'instruction de l'administration fiscale du 15 mars 2000, relative au régime fiscal des Offices de Tourisme sous forme associative, précise bien leurs différentes activités, et celles qui sont soumises à la TVA, parmi elles les livraisons de biens (tels que cartes postales, affiches, guides et cartes touristiques, livres, *produits régionaux*, etc.)

Nous nous permettons également de rappeler que le classement de l'Office de Tourisme et des Congrès de Lille en catégorie 1, à l'image de la grande majorité d'offices de tourisme de villes touristiques, exige l'engagement dans une démarche qualité, par conséquent l'application de ses règles.

Or, la norme AFNOR NF X 50730 et ses règles de certification NF Services 237 stipulent la présence d'une boutique dans un office du tourisme tel que celui de Lille, qui représente un service dont le public est en attente et met en valeur le savoir-faire artisanal local.

*Page 15 - cartes des guides-conférenciers*

cf. notre réponse concernant le rappel au droit n°1.

*Page 22 – délais de paiement, maximum légal 60 jours*

Une nouvelle procédure est appliquée : les délais de paiement précisés par les fournisseurs sont respectés, et une vérification est effectuée chaque 25 du mois.

Fait à Lille, le 13 février 2019

Marc DELANNOY  
Président



OFFICE DE TOURISME  
Pour les activités d'accueil, d'information  
et de promotion / communication  
Delivrée par AFNOR Certification - www.marque-nf.com

## PROCEDURES DES CAISSES DE LA BILLETTERIE

### 1- La boutique :

- L'agent travaille sur le logiciel FRONTSHOP.
- Une caisse par jour est dédiée à la boutique.
- Le fond de caisse est de 500 €. Il est remis au coffre chaque soir, dans une pochette « boutique ».
- L'agent vérifie le fond de caisse au matin.
- En fin de journée, il imprime « l'état de fin de journée »
- Il vérifie l'état par rapport aux ventes.

### 2- L'accueil :

- A l'accueil, chaque agent est affecté à une caisse
- L'agent vérifie son fond de caisse en début de journée, fond de caisse qu'il trouve au coffre dans une pochette ((C1, C2, C3, C4, C Résa dont le fond de caisse est de 150 €).
- Le midi, ou le soir l'agent vérifie sa caisse physique par rapport à la clôture de sa journée sur INGENIE.

« La clôture de caisse » se trouve sur le programme d'ingénierie :

- Compta
- Clôture de caisse

L'agent, après vérification de sa caisse par rapport à sa caisse physique, signe sa feuille de caisse, dépose la monnaie, l'ensemble des tickets de cartes bleues, la télécollecte, les ANCV, les cartes cadeaux dans la pochette du jour, numérotée selon n° de caisse.

L'agent dépose sa pochette dans le coffre-fort, situé dans une salle, dont la porte est fermée avec une clé, se trouvant dans un tiroir de l'accueil.

Chaque lundi, mardi, mercredi et vendredi, une personne qu'on appellera ici **le comptable** prend l'ensemble des caisses, et les dépose dans le coffre-fort du bureau ADM-RH, coffre dont le code n'est connu que de ces 3 personnes, dans un bureau dont la porte est fermée à clé en cas d'absence des membres du bureau.

### 3- Le service comptabilité :

Chaque mercredi, le comptable vérifie l'ensemble des caisses de la semaine.

#### A- Les procédures :

- Vérification du fond de caisse qui se trouve dans le coffre et est suivi sur un tableau Excel (mot de passe pour y accéder).
- Edition de « l'Etat de caisse » de chaque journée de la semaine, état du chiffre d'affaire de chaque dossier de la journée (city-tour, visites guidées, etc...)

Dans Ingénierie :

- cliquer sur RESA
- clic sur Editions des états
- double clic sur Etat de caisse Billetterie
- double clic sur Les résultats



- noter la date du jour demandé dans « date de prise du dossier »- format excel.
- rechercher
- double clic sur le doc excel- ouvrir- ok
- voulez-vous ouvrir : oui, clic puis cliquer sur activer la modification.
- fichier – imprimer – choisir imprimante - ajuster la colonne à une page – recto verso- fermer doc- ne pas enregistrer

**- Edition des feuilles de caisse qui reprend l'ensemble des paiements de chaque dossier dans une journée :**

Dans Ingénie :

- compta
- cliquer sur feuilles de caisse
- cocher « clients-arrhes »
- cocher « clients-soldes »
- date du mouvement : date à rechercher
- vendeurs : cliquer sur tout sélectionner
- moyen de paiement : cliquer sur tout sélectionner
- caisse : tout sélectionner manuellement
- document Excel
- cliquer sur Edition de la feuille de caisse
- double clic sur Document Excel- ouvrir – ok – activer modification
- fichier – imprimer – choisir imprimante - ajuster la colonne à une page – recto verso- fermer doc- ne pas enregistrer

- Le comptable reprend les caisses dans le coffre-fort, vérifie chaque caisse physique par rapport à la « clôture de caisse » de chaque agent. A chaque vérification, un trait de crayon est noté près de la somme sur la clôture.

- Ensuite, il reprend l'ensemble de la journée : états de caisse et feuilles de caisse, noter les totaux de chaque feuille et vérifier les montants reçus par rapport à l'ensemble des clôtures.

- calcul de la somme des cartes bleues, des espèces, des ANCV... et vérifiée . Un trait ou « OK » sur le règlement sur la feuille de caisse est apposée.

**Nota : il est possible que l'état de caisse (ventes de la journée) ne soit pas égale à la feuille de caisse (ensemble des règlements).**

Dans ce cas, le comptable vérifie chaque dossier de la journée. Il s'agit souvent d'un dossier créé à une date antérieure, mais finalisé par le règlement à la date du jour.

Le comptable, après vérification, de l'ensemble des caisses de la semaine, saisie les écritures dans EBP COMPTA sur le journal de caisse.

Les erreurs de caisse sont saisies en 658001 ou 758001.

Le comptable peut alors vérifier que la caisse physique d'espèce soit en adéquation avec le compte 5311- caisse.

## PROCEDURES DES CAISSES DU BEFFROI

Le fond de caisse du beffroi est de 200 €.

L'agent vérifie le fond de caisse, remis au coffre la veille.

Les agents utilisent FRONTSHOP ET INGENIE

Les caisses du beffroi sur INGENIE, sont traitées avec les caisses de billetterie. Cependant, le comptable vérifie les cartes bleues, ou espèce ou tout autre règlement.

Le soir, l'agent vérifie que le montant des ventes soit en adéquation avec l'ensemble des règlements de la journée. Le nom de l'agent est noté sur l'état de fin de journée.

Les caisses sont déposées dans une pochette plastique chaque jour, et déposées dans une pochette bleue sécurisée (clé), dans le coffre sécurisé.

Chaque mardi, [REDACTED] logisticien, récupère la pochette de la semaine (dont il n'a pas la clé), et l'apporte au service comptable. [REDACTED] dépose la caisse dans le coffre dans le bureau ADM-RH.

Le mercredi, les caisses du beffroi sont vérifiées, par le comptable.

Sur un document EXCEL, les ventes et les règlements sont répertoriés.

L'écriture de la semaine est saisie en comptabilité.

Le comptable peut alors vérifier que la caisse physique d'espèce soit en adéquation avec le compte 5311-caisse.

## REMISE D'ESPECES EN BANQUE

Pour déposer les billets, il faut faire des liasses de 10 X 10 billets, et des rouleaux complets de monnaie.

La remise d'espèces en banque (Crédit du Nord) se fait chaque mercredi ou vendredi.

La carte « dépolib » permet de déposer l'espèce dans un récupérateur automatique de billets ou d'espèces. Un code est nécessaire, il se trouve dans le coffre dans le bureau ADM/RH.

La machine imprime une remise d'espèces ;

Il suffit alors de comptabiliser l'opération dans la caisse et dans la banque.

## Remise des ANCV

- Contrôler que le compte 581 soit le même montant que la somme des chèques-vacances
- Mettre le cachet de l'office derrière chaque ANCV
- Prendre le bordereau de remise chèque-vacances et y noter le nombre de chèques et la somme totale des chèques.
- Découper les coupons et les conserver pour justificatifs en cas de non remboursement.
- Mettre le bordereau + les chèques vacances dans une enveloppe sans utiliser d'agrafes ni élastiques.

En compta :           581 au credit  
                          627001 : au débit 1% de commission, puis 2.5% à partir du 01/01/2019  
                          Au débit du 512 pour le solde.

## Remise des chèques

- Aller dans EXCEL : fichier liste de chèques
- Y noter : date du chèque, banque , n°de chèque, nom du porteur du chèque, montant
- Passer une écriture en compta :

Saisie – saisie par journal- BQ – date du jour de la remise-

- En 581 : la somme des chèques au crédit : virement de fond chèque
- En 512 : la remise en banque au débit

Chaque mois, et au maximum 40chèques, sont à apporter en banque avec la carte dépolib.

## Remise des CB

- Aller sur le fichier macro excel pour calculer les commissions de chaque télécollecte
- Entrer chaque montant de chaque carte bleue
- Noter sur la télécollecte le montant de la commission.

Compta : Saisie – saisie par journal- BQ – date du jour de la cb – CB n°...

- 581 : virement de fond cb
- 627001 : frais bancaire
- 512 : banque

## Remise des chèque culture

- Contrôler que le compte 581 soit égal à l'ensemble des chèques culture
- Remplir la fiche des chèque culture qui se trouve dans la pochette de banque.
- Y noter le nombre et le montant.
- Couper le coupon et le conserver comme justificatif
- 581 au crédit
- 627001 : au débit 1% de commission, puis 2.5% à partir du 01/01/2019
- Au débit du 512 pour le solde.

## COMPTABILITE

- EBP COMPTA
- quotidien saisie
- saisie par journal
- choisir le mois
- choisir le journal CA3, journal de caisses- double cliquer dessus puis ajouter
- 1<sup>ère</sup> colonne : noter le jour
- 2<sup>ème</sup> colonne : mois/jour
- 4<sup>ème</sup> colonne : numéro compte de tva ou vente
- 5<sup>ème</sup> colonne : libellé automatique
- au crédit : montant des ventes
- au débit : le 581 Virement de fond chèque, ou paybox, ou virement, ou ancv, ou cb
- ou 5311 : le montant reçu en espèce.

### Les comptes de ventes au crédit :

707003 : ventes de marchandises à 20%	analytique : boutique
707133 : ventes de marchandises à 5.5%	analytique : boutique
707173 : ventes de marchandises exonérées	analytique : boutique
4674 : dépôt vente	
44571 : Tva à 20%	
445712 : TVA à 5.5%	
706101 : city tour	analytique : CT
706211 : visites guidées	analytique : choisir selon libellé de ventes
706171 : pass	analytique : ACC
4674.. : dépôt ventes	
706221 : beffroi	analytique : BEFFROI
706331 : visite dans métropole (Fromelles)	analytique : VAN
706333 : visite hors métropole (Fromelles à ypres, artois)	analytique : VAN