

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 15 MARS 2018**

Délibération
n° 2018.03.076

**Office de tourisme du
Pays d'Angoulême :
convention cadre
pluriannuelle et
convention
d'objectifs et de
moyens 2018**

LE QUINZE MARS DEUX MILLE DIX HUIT à 17h30, les membres du conseil communautaire se sont réunis au siège de la communauté d'agglomération de GrandAngoulême - 25 boulevard Besson Bey à ANGOULEME suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **02 mars 2018**

Secrétaire de séance : Gérard BRUNETEAU

Membres présents :

Jean-François DAURE, Jean-Marie ACQUIER, Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Véronique ARLOT, Anne-Marie BERNAZEAU, Anne-Sophie BIDOIRE, André BONICHON, Jacky BOUCHAUD, Patrick BOURGOIN, José BOUTTEMY, Gérard BRUNETEAU, Michel BUISSON, Gilbert CAMPO, Danielle CHAUVET, Monique CHIRON, Jean-Marc CHOISY, Jean-Claude COURARI, Françoise COUTANT, Véronique DE MAILLARD, Françoise DELAGE, Gérard DEZIER, Denis DOLIMONT, Jacques DUBREUIL, Georges DUMET, Denis DUROCHER, François ELIE, Guy ETIENNE, Annette FEUILLADE-MASSON, Jeanne FILLOUX, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, Fabienne GODICHAUD, Joël GUITTON, Thierry HUREAU, Isabelle LAGRANGE, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Bertrand MAGNANON, Annie MARAIS, Jean-Luc MARTIAL, Pascal MONIER, Thierry MOTEAU, Catherine PEREZ, Yannick PERONNET, Marie-Hélène PIERRE, Bruno PROUX, Christophe RAMBLIERE, Jean REVEREAULT, Mireille RIOU, Bernard RIVALLEAU, Gérard ROY, Eric SAVIN, Zahra SEMANE, Alain THOMAS, Jean-Luc VALANTIN, Roland VEAUX, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Mireille BROSSIER, Isabelle ESNAULT

Ont donné pouvoir :

Xavier BONNEFONT à Vincent YOU, Catherine BREARD à Monique CHIRON, Bernard DEVAUTOUR à Marie-Hélène PIERRE, Elisabeth LASBUGUES à Danielle CHAUVET, Philippe LAVAUD à Catherine PEREZ, Jean-Philippe POUSSET à Pascal MONIER, Philippe VERGNAUD à José BOUTTEMY

Suppléant(s) :

Bernard CONTAMINE par Isabelle ESNAULT, Michel GERMANEAU par Mireille BROSSIER

Excusé(s) :

Xavier BONNEFONT, Catherine BREARD, Samuel CAZENAVE, Catherine DEBOEVERE, Bernard DEVAUTOUR, Karen DUBOIS, André LANDREAU, Elisabeth LASBUGUES, Philippe LAVAUD, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Jean-Philippe POUSSET, Philippe VERGNAUD

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 15 MARS 2018

**DELIBERATION
N° 2018.03.076**

TOURISME ET PATRIMOINE

Rapporteur : Madame PIERRE

OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME : CONVENTION CADRE PLURIANNUELLE ET CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2018

Les relations entre l'Office de tourisme du Pays d'Angoulême (OTPA) et GrandAngoulême reposent sur une convention cadre approuvée par délibération n°25 du 16 janvier 2014, qui sera redéfinie pour la période 2018/2020.

Par ailleurs, chaque année, l'Office de tourisme et ses collectivités adhérentes définissent un programme d'actions applicable sur l'année en cours et précisé dans une convention d'objectifs générale annuelle.

Pour l'année 2018, GrandAngoulême a prévu de verser à l'OTPA, une subvention globale de 365 000 € dont 35 000 € pour les actions à réaliser.

Considérant que ne peuvent pas prendre part au débat et au vote des délibérations attribuant des subventions à des associations, les membres des bureaux des associations concernées ainsi que tout élu qui pourrait être intéressé, à titre personnel ou familial, par ces versements. Guy ETIENNE et Véronique ARLOT ne prennent pas part au débat et au vote.

Vu l'avis favorable de la commission attractivité, économie et emploi du 7 mars 2018,

Je vous propose :

D'APPROUVER la convention d'objectifs 2018 avec l'Office de tourisme du Pays d'Angoulême et d'attribuer une participation financière de GrandAngoulême à hauteur de 365 000 €.

D'AUTORISER Monsieur le Président ou toute personne dûment habilitée à signer ladite convention.

D'IMPUTER la dépense au budget principal – Chapitre 65.

**APRES EN AVOIR DELIBERE,
LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
A L'UNANIMITE DES SUFFRAGES EXPRIMES,
ADOpte LA DELIBERATION PROPOSEE.**

Certifié exécutoire :

Reçu à la Préfecture de la Charente le :

21 mars 2018

Affiché le :

21 mars 2018

CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME ET GRANDANGOULEME POUR L'ANNEE 2018

Entre les soussignés :

GrandAngoulême, dont le siège est situé 25 boulevard Besson Bey, 16023 ANGOULEME Cedex
Représenté par son Président, agissant en vertu de la délibération du conseil communautaire
n°2018.xxxxxxx en date du xxxxxx 2018
Ci-après désigné par « GrandAngoulême »

Et

L'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême, dont le siège est situé 7, bis rue du Chat, 16007
ANGOULEME Cedex
Représenté par son Président
Ci-après désigné par « OTPA »

Rappel des objectifs stratégiques :

Passer de l'information à la communication de « marque » avec des objectifs de conquête et de
séduction de la cible
Développer l'axe stratégique Angoulême-Bordeaux
Favoriser la mutualisation des contenus et la participation des touristes/utilisateurs sur le modèle
participatif web 3.0, notamment sur le Digital
Intégrer la dimension économique (site marchand) et segmenter plus les cibles (familles, tourisme
d'affaires...)
Favoriser la visibilité des équipements structurants maillant le territoire

Les actions de l'OTPA sur l'année 2018

L'ensemble des actions présentées ci-dessous correspond au projet global porté par l'OTPA pour
2018. Ce projet sera réalisé en premier lieu grâce aux financements de Grand Angoulême, puis
grâce aux financements publics complémentaires trouvés par l'OTPA (financements
départementaux et ou régionaux, etc.) et enfin grâce à des actions permettant de développer son
autofinancement (commercialisation, adhésions, etc.).

1/ ACCUEILLIR ET GERER L'INFORMATION

Implanter l'accueil de l'OTPA dans un lieu identifiable et à proximité des flux touristiques

Accueil au BIM ...

- Création d'un parcours de circuit de visite au sol (empreintes au sol, traces de pas... :
 - Travailler avec un auteur BD local
 - Mise en valeur du patrimoine monuments et murs peints... accueil 24h/24h notion de SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information)
- Communication en local et auprès des OT région Nouvelle Aquitaine sur le nouvel espace accueil de l'OTPA

- Travail avec les services de la ville d'Angoulême pour actualiser la signalisation du lieu (panneaux SICOM...) ainsi que par du mobilier à installer sur la place pour indiquer l'accueil de l'office de tourisme.

L'accueil physique : Une équipe de conseillers en séjours professionnels, formés et munis d'outils d'accueil adaptés (supports papier et numériques)

- Création et édition de support pour l'accueil des visiteurs : plan de ville, plan touristique traduit en 4 langues étrangères, magazine vacances du Pays d'Angoulême
- Diffusion dans l'espace accueil de la documentation des adhérents et des partenaires SADI, schéma d'accueil et de diffusion de l'information
- Les Camping-caristes, cible active et en progression :

Installation de totem d'accueil et d'informations sur 1 à 2 aires de camping-car du territoire à réaliser en partenariat avec les communes concernées.

- Interventions du personnel d'accueil sur les différents festivals ou lieux de flux touristique
- Ambassadeurs du territoire :

Les habitants : création d'un réseau (Facebook : création d'une page dédiée ambassadeurs et Instagramers), à compléter par l'organisation de visites de (re)découverte de son territoire...

L'accueil numérique : Site Internet : 1^{er} bureau d'accueil de l'OTPA

Un site Internet qui évolue :

- Grâce à la mise en œuvre des premières étapes stratégiques, telles que l'intégration de modules offrant aux visiteurs du site la possibilité d'obtenir une information personnalisée, qualifiée et donc adaptée à leurs souhaits/profils
- Affichage et collecte des disponibilités journalières des hébergements marchands grâce au système DispOT.
- Mise à disposition de la solution de vente en ligne Opensystem

2/ COORDONNER & ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

Accompagner les professionnels & adhérents :

- organisation d'éducteur
- animation numérique du territoire, formations aux outils, comment développer un chiffre d'affaires en s'appuyant sur la dimension stratégique qui à terme proposera une offre marchande aux partenaires des outils de commercialisation.
- **Structurer et contribuer à qualifier l'offre :** incitation au classement et à la qualification des meublés de tourisme et des chambres d'hôtes ; adhésion à différents labels (accueil vélo...)
- **Accompagner les prescripteurs dans leur démarche d'accueil (nouveaux salariés...)**

3/ PROMOUVOIR LA DESTINATION « PAYS D'ANGOULEME »

- Cible Bordeaux & son agglomération

Opération de marketing direct - supplément Sud-Ouest Dimanche (jour de la semaine où les lecteurs prennent le temps...)

Supplément au Magazine 2018 de l'Office de Tourisme, tiré à part, avec en plus des 10 pages thématiques abordées cette année (fleuve, art roman, BD, vignoble de Cognac, tourisme vert ..., 6 à 8 pages consacrées par exemple à (Nautilus/ l'Alpha ...) et/ou grandes manifestations (FFA) et aux grandes expos de la saison dans les musées du territoire.

- Organisation de Rando/patrimoine sur le modèle des randonnées patrimoine organisées sur la vallée de l'Echelle à élargir sur les communes du territoire du Grand Angoulême
En 2018 : Mouthiers sur Boême, La Couronne...

- Etoffer l'offre Geocaching du territoire : projet d'une cache Terra Aventura sur une commune de Grand Angoulême en partenariat avec les communes
- Réseaux sociaux :
 - Utiliser notre communauté de fans sur Facebook (9000 fans) passer de la diffusion à l'animation d'une communauté : concours photos, story telling...
 - Instagram faire vivre le compte de l'OTPA : équiper une personne d'un smartphone et temps dédié- animer une communauté d'instagramers
- Travailler en partenariat avec l'ADT Charentes, la Région Nouvelle Aquitaine et l'OT de Bordeaux pour être présents sur leurs sites web ayant de bonnes audiences.

Les accueils Presse

L'OTPA travaille en partenariat avec l'ADT Charentes, la Région Nouvelle Aquitaine... pour accueillir dans les meilleures conditions les journalistes, bloggeurs ou autres relais d'influence touristique (mise à disposition de personnel pour les visites de ville, etc.)

4/ COMMERCIALISER LA DESTINATION « PAYS D'ANGOULEME »

L'OTPA est une Agence de voyage réceptive.

Immatriculation auprès de l'Agence Atout France pour vendre des produits touristiques packagés

Individuels :

- Création de week-end à destination du public individuel au départ de Bordeaux – réactiver l'opération « Bon week-end en ville » en collaboration avec les hôteliers.
- Le principe : 2 nuits pour le prix d'une pour une arrivée le vendredi soir ou le samedi soir.
- Création d'idées séjours de type « Une journée à Angoulême » à destination du public bordelais mais aussi des touristes reçus sur le territoire
 - Elargir l'offre de séjour par la création de produit week-end à destination du grand public à l'échelle de la Nouvelle Aquitaine et auprès de la clientèle « LGV » (Ile de France...)

Dans la continuité du travail initié sur Bordeaux autour de la LGV, qui s'étend donc au public « LGV », Ile de France – Paris, intégrer la mobilité des personnes arrivant en train : proposition d'un ticket dit « Tourisme » (STGA) valable une journée entière sur l'ensemble du territoire et permettant la découverte à coût réduit.

- Création d'offre séjour week-end/ semaine à l'occasion du Circuit des Remparts à destination du public anglais
- Coopération Angoulême/Bordeaux : partenariats, échanges d'espaces WEB, création d'offres communes ou à partager
- Coopération sur l'axe Val de Charente à organiser : communication sur les différents sites internet des villes, création de produits touristiques...
- Service de billetterie aux habitants et aux visiteurs : gestion des réservations des visites du Trésor de la Cathédrale, billetterie FIBD, Musiques Métisses...

Groupes et affaires :

- Etudier la possibilité de réactiver le démarchage commercial autour de l'offre affaires sur le territoire
- Adhésion à Congrès Cités : échange de fichier clients, participation à un salon professionnel

- Organiser des congrès et des séminaires professionnels et rechercher des clientèles d'affaires.
- Pérenniser l'offre existante à destination des groupes et tour operators

Parallèlement à ce programme d'actions, l'OTPA apportera un appui technique aux collectivités territoriales partenaires.

Indicateurs de suivi :

Le nombre d'adhérents, le nombre de visiteurs, l'audience du site internet, le suivi et l'engagement sur les réseaux sociaux.

Les engagements financiers de Grand Angoulême pour 2018

Versement des subventions

Pour permettre à l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême d'assurer le projet décrit-ci dessus, Grand Angoulême participe financièrement.

Pour la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême :

- une subvention de fonctionnement de 330 000 € ;
- une subvention pour la réalisation des projets liés à la convention d'objectifs 2018 de 35 000€
Soit une subvention globale de 365 000 €.

Fait à Angoulême, le
Convention établie en 2 exemplaires originaux,

Pour GrandAngoulême,

Pour l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême,