

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION
GRANDANGOULEME**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 10 SEPTEMBRE 2020**

Délibération
n° 2020.09.228

**Office de tourisme du
Pays d'Angoulême :
convention
d'objectifs et de
moyens 2020**

LE DIX SEPTEMBRE DEUX MILLE VINGT à 17h30, les membres du conseil communautaire se sont réunis Espace Carat - 54 Avenue Jean Mermoz 16340, L'Isle-d'Espagnac suivant la convocation qui leur a été adressée par Monsieur le Président.

Date d'envoi de la convocation : **04 septembre 2020**

Secrétaire de séance : Brigitte BAPTISTE

Membres présents :

Joëlle AVERLAN, Brigitte BAPTISTE, Marie-Henriette BEAUGENDRE, Eric BIOJOUT, Didier BOISSIER DESCOMBES, Xavier BONNEFONT, Jacky BONNET, Catherine BREARD, Michel BUISSON, Séverine CHEMINADE, Monique CHIRON, Françoise COUTANT, Frédéric CROS, Fadilla DAHMANI, Jean-François DAURE, Serge DAVID, Véronique DE MAILLARD, Françoise DELAGE, Gérard DESAPHY, Gérard DEZIER, Valérie DUBOIS, Nathalie DULAIS, Denis DUROCHER, Corinne DUROUEIX, François ELIE, Karine FLEURANT-GASLONDE, Sophie FORT, Jean-Luc FOUCHIER, Jean-Jacques FOURNIE, Maud FOURRIER, Bertrand GERARDI, Michel GERMANEAU, Hélène GINGAST, Fabienne GODICHAUD, Hervé GUICHET, Thierry HUREAU, Sandrine JOUINEAU, Michaël LAVILLE, Raphaël MANZANAS, Annie MARC, Jean-Luc MARTIAL, Corinne MEYER, Benoît MIEGE-DECLERCQ, Pascal MONIER, Thierry MOTEAU, Isabelle MOUFFLET, François NEBOUT, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Gilbert PIERRE-JUSTIN, Jean-Philippe POUSSET, Catherine REVEL, Jean REVEREAULT, Martine RIGONDEAUD, Mireille RIOU, Gérard ROY, Zahra SEMANE, Anne-Marie TERRADE, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Fabrice VERGNIER, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU, Vincent YOU, Hassane ZIAT, Zalissa ZOUNGRANA, Isabelle DESMORTIER

Ont donné pouvoir :

Jean-Claude COURARI à Fabienne GODICHAUD, Jérôme GRIMAL à François NEBOUT, Gérard LEFEVRE à Jean-Philippe POUSSET, Martine PINVILLE à Fabrice VERGNIER

Suppléant(s) :

Francis LAURENT par Isabelle DESMORTIER

Excusé(s) :

Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Véronique ARLOT, Chantal DOYEN-MORANGE, Valérie SCHERMANN

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 10 SEPTEMBRE 2020

**DELIBERATION
N° 2020.09.228**

Rapporteur : Monsieur LAVILLE

OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME : CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2020

Les relations entre l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême (OTPA) et GrandAngoulême reposent sur une convention cadre approuvée par délibération n°248 du 28 juin 2018, pour la période 2018/2020.

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

Pour l'année 2020, GrandAngoulême a prévu de verser à l'OTPA, une subvention globale de 422 000 € (407 000 € pour les actions courantes + 15 000 € de financements exceptionnels dans le cadre de l'opération de marketing territorial post covid 19).

Par délibération n°412 du 19 décembre 2019, le conseil communautaire a approuvé le versement d'un acompte sur la subvention 2020 avant le vote du Budget Primitif, pour un montant de 150 000 €. Le solde de la subvention à verser pour l'année 2020 représente un montant de 272 000 €.

Considérant que ne peuvent pas prendre part au débat et au vote des délibérations attribuant des subventions à des associations, les membres du bureau des associations concernées ainsi que tout élu qui pourrait être intéressé, à titre personnel ou familial, par ces versements, ainsi M. Thierry MOTEAU ne prend pas part au débat et au vote,

Je vous propose :

D'APPROUVER la convention d'objectifs 2020 avec l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême et l'attribution de la participation financière de GrandAngoulême à hauteur de 272 000 €.

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 :

14 septembre 2020

Affiché le :

15 septembre 2020



**CONVENTION D'OBJECTIFS
ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS
D'ANGOULEME
ET GRANDANGOULEME**



POUR L'ANNEE 2020

Entre les soussignés :

LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE GRANDANGOULEME, dont le siège est situé 25 boulevard Besson Bey, 16023 ANGOULEME Cedex ; Représentée par son Président, agissant en vertu de la délibération du conseil communautaire n°2020.07.99 en date du 9 juillet 2020, Ci-après désigné par « *Grand Angoulême* »

Et

L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME, dont le siège est situé 7, bis rue du chat 16007 ANGOULEME Cedex ; représenté par son Président M. Guy ETIENNE Ci-après désigné par « OPA »

Préambule

Depuis le 1^{er} janvier 2017, la compétence « promotion du tourisme », dont la création d'offices de tourisme est devenue une compétence obligatoire des EPCI.

Afin de structurer la politique touristique de GrandAngoulême, il est préconisé l'élaboration d'un schéma de développement touristique intégrant :

- Un diagnostic touristique
- Des orientations stratégiques
- Un plan d'actions
- Une répartition des missions entre le service tourisme et l'OPA

Il est le préalable à toute politique touristique, à toute réponse aux attentes des clientèles touristiques et à toute structuration de l'offre touristique.

Il permet un travail en mode projet qui favorise l'efficacité des actions touristiques d'un territoire.

I. Le programme d'actions porté par GrandAngoulême est le suivant :

Finalisation, en lien avec l'OPA du **schéma de développement du tourisme. Gestion des équipements communautaires** liés à la compétence tourisme.

Dans le cadre du projet NOTT et sous réserve des financements régionaux :

- A. **Prise en charge du poste d'un technicien spécialisé tourisme** pour l'animation du projet NOTT

- B. **Création de contenus numériques multimédia** à des fins de valorisation, d'animation et de développement de nouvelles activités touristiques. Valorisation numérique du patrimoine local (table numérique, maquette virtuelle, réalité augmentée...). Création d'outils numériques pour le tourisme vert et l'itinérance.
- C. **Mise en tourisme de la Flowvélo** en partenariat avec les collectivités qu'elle traverse.
- D. **Développer les accords de coopération** intégrant les objectifs de développement touristique avec les territoires touristiques limitrophes.
- E. **Structurer l'offre d'itinérance (fluviale, pédestre, équestre, cycliste)** en partenariat avec les territoires limitrophes.
- F. **Création avec l'OTPA d'outils d'observation, de prospective et de pilotage de la stratégie touristique.**

II. Le programme d'actions porté par l'OTPA est le suivant :

1. STRUCTURER L'ASSOCIATION

1.1/ Ressources Humaines

Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

La GPEC (Gestion Prévisionnelle des emplois et des compétences) est une démarche de gestion prospective des ressources humaines. Elle permet d'appréhender collectivement les questions de ressources humaines et de construire des solutions transversales pour répondre aux enjeux de l'OTPA.

L'OTPA sera accompagné par un cabinet Conseil afin de faire ressortir les écarts entre le niveau de compétences attendues et celui observé chez les collaborateurs, puis de mettre en place les actions correctives permettant, le cas échéant, une montée en compétences. Ce travail doit permettre à l'OTPA de structurer ses ressources humaines.

Recrutement d'un profil « Direction »

Depuis 2018, la direction de l'OTPA est assurée par la directrice adjointe. Toutefois, la volonté exprimée de structurer et développer le tourisme sur le territoire de l'agglomération, nécessite le recrutement d'un profil de Direction dès 2020.

1.2/ Marque Qualité Tourisme et Classement en Catégorie 1

En 2020, à la suite de la réinstallation du back office dans les locaux du 7, bis rue du Chat, l'OTPA s'engage dans le dossier d'obtention de la marque « Qualité Tourisme », par la création de son manuel qualité comportant l'ensemble des fiches d'instructions et modes opératoires. Cette démarche est entamée en 2020, avec une réorganisation complète des procédures administratives et des modes opératoires de l'association. Elle préfigure également l'évolution statutaire de l'OTPA du modèle associatif vers le modèle EPIC.

Le classement des Offices de Tourisme, mis en place par le ministère en charge du tourisme, garantit une cohérence et une homogénéité dans les services que les offices de Tourisme offrent aux visiteurs, répondant aux principaux besoins des touristes.

L'Office de Tourisme au Pays d'Angoulême souhaite être classé en catégorie 1, la catégorie la plus haute. Ce classement de l'OTPA est l'un des critères majeurs pour l'obtention du label « Communes touristiques ».

2. FEDERER ET ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

2.1/. Accompagnement des professionnels et des adhérents de l'OTPA par :

- L'animation numérique du territoire;
- L'observatoire touristique, en collaboration avec GrandAngoulême et avec le soutien logistique de Charentes Tourisme ;
- « L'espace Pro » du site Internet et la diffusion de la Newsletter

2.2/ Structuration et contribution à la qualification de l'offre touristique :

- Incitation au classement et à la qualification lors des visites adhérents ;
- Formation des personnels d'accueil des prestataires hébergeurs ;
- Contractualisation avec la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de la Charente pour la formation des chauffeurs de taxis ;
- Adhésion à différents labels (accueil vélo...)

2.3/ Accompagnement de la professionnalisation et de la promotion des équipements structurants maillant le territoire (ex : camping communautaire, port...)

3. PROMOUVOIR

3.1/. Accueillir et gérer l'information touristique

3.1.1/ Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)

En 2020, L'OTPA devra relancer et finaliser la démarche du SADI, entamée en 2016. Ce projet, présenté dans le cadre du projet NOTT, a pour objectif de définir la feuille de route de l'OTPA pour adapter sa stratégie d'accueil sur le territoire.

3.1.2/ Le Service Accueil à l'Hôtel de Ville d'Angoulême.

- L'accueil Physique

Une équipe de conseillers en séjours professionnels, formés et munis d'outils d'accueil adaptés :

- Définition d'un programme annuel de formations, adapté aux besoins du personnel d'accueil définit dans le cadre de la GPEC
- Dans le cadre du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) :
 - ✓ Diffusion sur écran, dans l'espace accueil, d'informations sur les adhérents et les partenaires de l'OTPA

- ✓ Organisation de l'accueil « Hors-les-Murs ». Interventions du personnel d'accueil sur les différents festivals ou lieux de flux touristiques par une réflexion sur l'acquisition d'une unité mobile (Info Truck)
- Elaboration d'une signalétique efficiente

Poursuite de la mise en place d'une signalétique de l'accueil de l'OTPA en collaboration avec les services de la ville d'Angoulême et l'architecte des Bâtiments de France

- Repositionnement des panneaux directionnels de ville de la société Sicom ;
- Déploiement d'une bâche sur la façade présentant le logo d'Office de Tourisme de France
- Fléchage à l'intérieur de la cour de l'hôtel de ville...

3.1.3/ L'accueil numérique

De par sa fréquentation, le site Internet de l'OTPA est devenu le 1^{er} bureau d'accueil de l'OTPA

En 2020, finalisation de la refonte du site Internet de l'OTPA par la mise en ligne des fonctionnalités et des contenus suivants :

- Mise en place de la gestion d'actualités « chaudes » et géolocalisées accessibles sur les ordinateurs et les smartphones.
- Collecte et diffusion des disponibilités journalières des hébergements marchands grâce au système DispOT
- Installation, dans l'espace d'accueil, d'une tablette numérique en libre accès

3.2/. Promouvoir la destination

La région Nouvelle Aquitaine est une cible privilégiée pour l'OTPA dans la mise en place d'opérations de marketing. En 2020, ces dernières porteront sur les départements de la Gironde, de la Dordogne et de la Charente Maritime pour leur proximité et leur flux touristique conséquent.

Gestion et animation des 3 parcours Terra Aventura présents sur le territoire.

Au sein des réseaux sociaux :

- Animation de la communauté de fans du Facebook de l'OTPA (9800 fans), avec comme support des concours photos, la rédaction de storytelling (accroche narrative)...et création de pages Facebook thématiques
- Donner vie au compte Instagram de l'OTPA en animant une communauté d'Instagramers.

Poursuite de l'acquisition d'une photothèque par le biais d'un partenariat avec un photographe local.

Maintien de partenariats avec l'ADT Charentes Tourisme, avec la région Nouvelle Aquitaine et son Comité Régional du Tourisme ainsi qu'avec l'Office de Tourisme de Bordeaux pour

une présence de la destination Angoulême sur leurs sites web dont les audiences sont porteuses.

Participation à la coopération entre GrandAngouleme et Bordeaux Métropole, sous la forme de partenariats, d'échanges d'espaces WEB, de création d'offres communes ou à partager.

Coopération sur l'axe Val de Charente à développer par la communication via les différents sites Internet des villes et des offices de tourisme et par l'élaboration de produits touristiques partagés...

Les Accueils Presse

L'OTPA collabore avec GrandAngouleme, avec l'ADT Charentes, avec la Région Nouvelle Aquitaine ... à l'accueil, dans les meilleures conditions, des journalistes, des bloggeurs ou autre relais d'influence touristique (mis à disposition de personnel pour les visites de ville, etc...)

Création et édition de supports pour l'accueil des visiteurs :

- ✓ Le magazine Vacances du Pays d'Angoulême
- ✓ Les guides Hébergements, Instants Gourmands
- ✓ Angouleme en ballade (document présentant une découverte à pied des monuments et murs peints, traduit en 4 langues étrangères).
- ✓ Les supports thématiques (Activités Famille, circuit itinérance, etc...)
- ✓ Campagne Radio
- ✓ Insertions publicitaires

Création d'un dispositif d'Ambassadeurs du territoire à l'attention des habitants

Les objectifs :

- Définition d'un programme d'actions favorisant l'appropriation par les habitants du territoire du patrimoine et de l'offre de loisirs
- Leur proposer de permettre de s'engager dans une démarche volontariste de promotion et insuffler un sentiment de fierté d'appartenance au territoire de GrandAngoulême
- Création d'un réseau (Facebook : création d'une page dédiée aux ambassadeurs et aux Instagramers
- Organisation de visites de (re)découvertes de son territoire....

Accompagnement du dispositif exceptionnel en faveur des acteurs du tourisme proposé par Charentes Tourisme «Bons Infiniment Charentes» sur la période du 1^{er} juillet au 1^{er} novembre 2020, pour inciter les Charentais ou touristes venant d'ailleurs, à séjourner dans les hôtels ou gîtes des deux départements, manger dans les restaurants charentais et (re) découvrir le patrimoine local.

Afin de soutenir cette démarche et de valoriser les atouts du territoire, l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême (OTPA), bras armé de l'agglomération pour la promotion et la mise en valeur et à sa demande, proposera un plan de marketing territorial

3.3/. Promouvoir et commercialiser

3.3.1/ La boutique de l'Office de Tourisme

Rappel

Création et ouverture au public le 19 décembre 2018 d'une boutique dans l'espace accueil de l'OTPA au sein du Bureau Municipal de l'Hôtel de Ville d'Angoulême. Elle contribue à valoriser l'économie locale, tout en participant aux ressources propres de l'Office de Tourisme.

Organisation et objectifs

Une boutique « valeur ajoutée » pour l'économie locale et la mise en lumière des savoir-faire des artisans et des producteurs du territoire. Elle contribue aux ressources propres de l'Office de Tourisme.

La boutique propose des produits réalisés sur le territoire de GrandAngoulême et en Charente. Cette vitrine donne une visibilité nouvelle aux richesses locales, à travers le savoir-faire des artisans et des producteurs du territoire. Elle permet de prolonger l'expérience des visiteurs en suscitant un nouveau réflexe d'achat pour les angoumoisins.

La boutique propose des produits « souvenirs » aux visiteurs :

- Recherche de nouveaux produits, création d'une ligne avec un illustrateur local, création à moyen terme d'une collection
- Adaptation des produits aux événements du calendrier (Noël, Saint Valentin, Pâques, Fête des Mères...)

3.3.2/. Commercialiser la destination « Pays d'Angouleme »

L'OTPA est une agence de voyage réceptive, immatriculée comme telle auprès de l'Agence Atout France qui l'autorise à commercialiser des produits touristiques packagés.

L'OTPA poursuit l'élaboration et la commercialisation :

- Des produits à la journée ou au week-end, à destination d'un public d'individuels ou de groupes
- Des programmes de visites guidées sur le territoire, par exemple la Maison Lacroix et la découverte commentée sur le tracé du circuit des Remparts
- Des ateliers mémoires à destination des seniors du territoire de GrandAngoulême.

Le service accueil gère aussi un service de billetterie aux habitants et aux visiteurs.

Des visites du Trésor de la Cathédrale

- De la billetterie FIBD
- Des Musiques Métisses
- Des visites du service Patrimoine de Grand Angouleme,
- Du Train des Valois,
- Des croisières à bord de la Reine Margot etc...

L'OTPA pérennisera son offre de services à destination des groupes et des tours-opérateurs.

Le Tourisme d’Affaires

Des personnes ressources seront sollicitées pour recréer un bureau des congrès.

Un diagnostic sera réalisé afin d’analyser l’offre et la demande du tourisme d’affaires sur Angoulême (répertoire des structures de l’offre, analyse de la concurrence, attentes des clientèles, attentes des professionnels du territoire...). Une stratégie, des objectifs, un positionnement et des cibles seront définis.

Une réflexion sera portée sur :

- La structuration de l’Offre du Tourisme d’affaires ;
- La prospection, l’identification et la sélection des organisateurs de manifestations de types congrès/séminaires ;
- La mise en place d’une offre de services en partenariat avec les professionnels du secteur (hébergements, salles, restaurateurs/traiteurs, gérants d’activités de loisirs, de sports, d’incentives...)

Afin de partager les expériences sur le tourisme d’affaires et de disposer d’un fichier de prospects, l’OTPA reconduira son adhésion à Congrès Cités.

Collaboration à l’éducteur de Bordeaux Réunions, dans le cadre du Salon Sud-Ouest Evenements.

Actualisation du site Internet dédié aux congrès. Elaboration d’un document d’appel congrès.

Création d’un poste de chargé(e) de missions congrès, si les financements le permettent.

4/. SCHEMA DE LA RANDONNEE

En collaboration avec le service Tourisme de GrandAngoulême, l’OTPA poursuit ses actions de :

- Repérage sur le terrain, rédaction de fiches randonnées (textes et cartographie) ;
- Suivi de l’inscription des chemins de randonnée au PDIPR ;
- Développement d’offres animations autour de la randonnée. Organisation d’animations type rando-patrimoine.

III. Le programme d’actions porté par l’OTPA dans le cadre du dispositif NOTT et sous réserve des financements régionaux et communautaires

Dans le cadre de l’appel à projets « Nouvelle Organisation Touristique Territoriale » (NOTT) lancé par la région Nouvelle Aquitaine, la candidature à l’appel à projets présentée par GrandAngoulême a été retenue.

Cette validation enjoint à GrandAngoulême et à l’OTPA de respecter les engagements décrits afin de bénéficier des aides consenties par la Région dans le cadre de ce dispositif.

Le programme des actions décrit dans le dossier NOTT est réparti en 6 chapitres :

- A. Animation de l'appel à projet
- B. Approfondissement du diagnostic
- C. Stratégie numérique
- D. Qualification et Labellisation
- E. Professionnalisation et Fédération des Acteurs
- F. Adaptation de l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême et des Outils de la Politique Touristique.

Le programme d'actions porté par l'OTPA sera le suivant :

- A. Accueil dans les locaux de l'OTPA du technicien spécialisé tourisme pour l'animation du projet NOTT
- B. Participer à la définition du contenu du diagnostic de territoire porté par un cabinet d'études.
- C. Evolution de la stratégie et des services numériques de l'OTPA autour du site Internet, des réseaux sociaux, de la commercialisation en ligne et de l'e-réputation. Poursuite du renouvellement du site Internet de l'OTPA (phase 2/2). Mise en place de la gestion d'actualités « chaudes » et géolocalisées accessibles sur les ordinateurs et les smartphones.
- D. Incitation des professionnels du tourisme (hôtels, meublés...) à s'inscrire dans une démarche de labélisation
Développer la labellisation accueil vélo en lien avec la mise en tourisme de la Flowvélo.
Inciter les professionnels du territoire à la labellisation Tourisme et Handicap.
- E. Lancement d'un programme de sensibilisation pluriannuel et de fédération des acteurs locaux du tourisme tout particulièrement dans le tourisme d'affaires et dans le numérique.
Cultiver la fierté d'appartenance des habitants, des professionnels du tourisme et des commerçants qui peuvent être le relais de l'information touristique. Elaboration d'un programme de sensibilisation et de découverte des atouts du territoire à leur intention afin qu'ils deviennent prescripteurs et ambassadeurs du territoire.
- F. Actualisation du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)
Développement d'une gamme de produits vendus à la boutique de l'OTPA
Coopération avec les territoires limitrophes et avec des destinations phares
Création d'un bureau des congrès, en fonction des résultats de l'étude de faisabilité
Commercialisation d'offres combinées avec d'autres territoires ou sites touristiques
Création avec GrandAngouleme d'outils d'observation, de prospective et de pilotage de la stratégie touristique.

IV. Relations entre l'OTPA et GrandAngouleme

Afin de rendre compte de son activité, l'office de tourisme s'engage à fournir à GrandAngoulême, après validation par son conseil d'administration :

- Le rapport d'activités annuel de l'association
- Le compte de résultats de l'année écoulée

Il sera tenu de transmettre à GrandAngouleme, les indicateurs de suivi de son activité :

- Le nombre d'adhérents
- Le nombre de visiteurs
- L'audience du site Internet
- Le suivi et l'engagement sur les réseaux sociaux

Afin de permettre à l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême d'assurer la présente convention d'objectifs, GrandAngouleme s'engage à contribuer au financement de celui-ci.

Ainsi la Communauté d'Agglomération de GrandAngoulême versera à l'OTPA :

- **Une subvention de fonctionnement de 422 000 € (407 000 € pour les actions courantes + 15 000 € de financements exceptionnels dans le cadre de l'opération de marketing territorial post covid 19)**
- **Une subvention complémentaire, en investissement ou en fonctionnement pour la réalisation d'actions liées au dispositif Régional NOTT, pourrait être allouée, sous forme d'avenant, en fonction du programme d'actions complémentaires retenues en cours d'année**

Fait à
Etabli en 2 exemplaires originaux

Le

Pour GrandAngoulême
Le Président,

Xavier BONNEFONT

Pour l'Office de Tourisme du Pays
d'Angouleme
Le Président,

Guy ETIENNE