

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE
SEANCE DU 08 JUIN 2017**

Délibération
n° 2017.06.285

**Convention
d'objectifs entre
l'Office de tourisme
du Pays d'Angoulême
et GrandAngoulême
pour l'année 2017**

LE HUIT JUIN DEUX MILLE DIX SEPT 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 : **24 mai 2017**

Secrétaire de séance : Danielle CHAUVET

Membres présents :

Jean-François DAURE, Jean-Marie ACQUIER, Sabrina AFGOUN, Michel ANDRIEUX, Véronique ARLOT, Danielle BERNARD, Anne-Marie BERNAZEAU, Anne-Sophie BIDOIRE, André BONICHON, Xavier BONNEFONT, Jacky BOUCHAUD, Catherine BREARD, Gérard BRUNETEAU, Michel BUISSON, Gilbert CAMPO, Danielle CHAUVET, Jean-Marc CHOISY, Jean-Claude COURARI, Véronique DE MAILLARD, Françoise DELAGE, Bernard DEVAUTOUR, Gérard DEZIER, Denis DOLIMONT, Karen DUBOIS, Jacques DUBREUIL, Georges DUMET, Denis DUROCHER, François ELIE, Guy ETIENNE, Annette FEUILLADE-MASSON, Jeanne FILLOUX, Maud FOURRIER, Martine FRANCOIS-ROUGIER, André FRICHETEAU, Michel GERMANEAU, Fabienne GODICHAUD, Joël GUITTON, Jacqueline LACROIX, André LANDREAU, Francis LAURENT, Michaël LAVILLE, Bertrand MAGNANON, Jean-Luc MARTIAL, Thierry MOTEAU, François NEBOUT, Catherine PEREZ, Dominique PEREZ, Yannick PERONNET, Marie-Hélène PIERRE, Jean-Philippe POUSSET, Christophe RAMBLIERE, Jean REVEREAULT, Bernard RIVALLEAU, Gérard ROY, Eric SAVIN, Zahra SEMANE, Alain THOMAS, Jean-Luc VALANTIN, Roland VEAUX, Philippe VERGNAUD, Vincent YOU,

Ont donné pouvoir :

Samuel CAZENAVE à Véronique ARLOT, Monique CHIRON à Gérard ROY, Françoise COUTANT à Jean-François DAURE, Catherine DEBOEVERE à André LANDREAU, Bernadette FAVE à Véronique DE MAILLARD, Jean-Jacques FOURNIE à Denis DOLIMONT, Isabelle LAGRANGE à Anne-Sophie BIDOIRE, Elisabeth LASBUGUES à Danielle CHAUVET, Philippe LAVAUD à Catherine PEREZ, Annie MARAIS à François NEBOUT, Pascal MONIER à Philippe VERGNAUD, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU à Vincent YOU

Excusé(s) :

Patrick BOURGOIN, Samuel CAZENAVE, Monique CHIRON, Bernard CONTAMINE, Françoise COUTANT, Catherine DEBOEVERE, Bernadette FAVE, Jean-Jacques FOURNIE, Isabelle LAGRANGE, Elisabeth LASBUGUES, Philippe LAVAUD, Annie MARAIS, Pascal MONIER, Anne-Laure WILLAUMEZ-GUILLEMETEAU

CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 8 JUIN 2017

**DELIBERATION
N° 2017.06.285**

TOURISME ET PATRIMOINE

Rapporteur : **Madame PIERRE**

**CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULEME
ET GRANDANGOULEME POUR L'ANNEE 2017**

Les relations entre l'Office de tourisme du Pays d'Angoulême 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 2017, GrandAngoulême a prévu de verser à l'OTPA, une subvention globale de 354 710 €, dont 37 183 € pour les actions à réaliser. Par délibération n°101 du 16 février 2017, le versement d'un acompte de 100 000 € a déjà été approuvé.

Il est rappelé 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. Mesdames Arlot, Feuillade-Masson et M. Etienne ne prennent pas part au débat et au vote.

Vu l'avis favorable de la réunion de toutes les commissions du 31 mai 2017,

Je vous propose :

D'APPROUVER la convention d'objectifs 2017 avec l'Office de tourisme du Pays d'Angoulême prévoyant une participation financière de GrandAngoulême à hauteur de 354 710 €.

D'AUTORISER Monsieur le Président ou son représentant 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 :

12 juin 2017

Affiché le :

12 juin 2017



CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ANGOULÊME ET GRANDANGOULEME POUR L'ANNEE 2017

Entre les soussignés :

Grand Angoulême, 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°2017.02.101 en date du 16 février 2017
Ci-après désigné par « GrandAngoulême »

Et

L'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême, situé 7 bis, rue du Chat, Les Halles, 16000 ANGOULEME
Représenté par son Président
Ci-après désigné par « OPA »

Rappel du contexte

La convention d'objectifs triennale liant l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême avec les 3 EPCI suivants – Grand Angoulême, Braconne et Charente et Charente-Boême-Charraud – est arrivée à son terme.

Compte-tenu des réorganisations territoriales liées à la loi NOTRE et principalement la disparition des Intercommunalités actuelles pour la création d'un nouvel EPCI « GrandAngoulême » englobant les 4 anciennes Intercommunalités Grand Angoulême, Braconne et Charente, Charente-Boême-Charraud et Vallée de l'Echelle, l'année 2017 est une année de transition.

Par conséquent, pour 2017 seule une convention d'objectifs annuelle sera mise en place, la construction du contenu d'une convention triennale étant mise en œuvre dans le courant de l'année 2017 pour la période 2018 – 2020.

Rappel des objectifs

Ces différentes missions ont pour objectifs :

- 1) *D'améliorer la qualité de l'accueil des visiteurs en apportant une réponse adaptée à la demande, là où il se trouve et ainsi les inciter à rester sur le territoire et à consommer.*
- 2) *D'accentuer une politique de promotion nécessaire à la notoriété du territoire.*
- 3) *De valoriser le patrimoine et de mettre en valeur les activités touristiques.*
- 4) *D'accompagner les collectivités locales et les porteurs de projets privés dans leurs démarches.*
- 5) *D'accroître les retombées économiques liées de façon directe ou indirecte à l'activité touristique du territoire.*

Les actions à la charge de l'OTPA sur l'année 2017

Précision : l'ensemble des actions présentées ci-dessous correspond au projet global porté par l'OTPA pour 2017. Ce projet sera réalisé en premier lieu grâce aux financements accordés par GrandAngoulême, puis grâce aux financements publics complémentaires trouvés par l'OTPA et enfin grâce à des actions permettant de développer son autofinancement (commercialisation, adhésions, etc.).

1/ L'accueil et le renseignement du public

Objectif 1.1 : L'OTPA est avant tout un lieu identifiable, aménagé de manière à accueillir tout public et répondant au mieux aux nouvelles attentes

Actions correspondantes :

- travail sur le réaménagement des locaux du 7 bis, rue du chat avec GrandAngoulême afin de développer une offre boutique et pour adapter le lieu aux attentes – notamment numériques – des visiteurs
- travail avec les services de la ville pour une meilleure localisation de nos locaux (suite au renouvellement du contrat pour la signalisation urbaine)
- mise à disposition gratuite du Wi-Fi

Objectif 1.2 : L'accueil physique reste essentiel – l'OTPA organisera cette action autour de conseillers en séjours professionnels et formés et d'outils d'accueil adaptés (support papier et numériques)

Actions correspondantes :

- Création et édition de support pour l'accueil des visiteurs : plan de ville, plan touristique commenté en français et 4 langues étrangères, guide vacances, guide hébergement
- Gestion de la documentation des adhérents et des partenaires
- Mise à jour des bases de données

Objectif 1.3 : L'accueil physique hors les murs.

Actions correspondantes :

- Déploiement du système DispOT pour la collecte des disponibilités journalières des hébergements marchands (l'hôtellerie en premier lieu).
- Mise en place d'actions d'accueil hors les murs par l'équipe de conseillers en séjour pendant les principaux festivals et la saison d'été
- Développement du Géocaching en Nouvelle Aquitaine par le biais de Terra Aventura : Exploitation des 2 itinéraires créés par l'office en 2016

Objectif 1.4 : Le numérique et la mobilité, de nouveau usage en matière touristique. L'OTPA doit être en capacité de fournir des contenus pour les supports mobiles par l'intermédiaire de solutions propriétaires (site mobile), partenaires (j'aime Angoulême) ou collaboratives (Facebook, etc.)

Actions correspondantes :

- Mises à jour des bases de données alimentant les sites Internet Français, Anglais et Espagnol
- Présence sur les principaux réseaux sociaux du web dédiés au tourisme : Facebook, Tripadvisor, Google + local, etc.

2/ La Promotion de la Destination « Pays d'Angoulême »

Objectif 2.1 : La place incontournable du web. L'OTPA doit assurer la promotion de la destination par l'intermédiaire de supports Internet propriétaires (site web en gestion direct) ou collaboratifs, notamment les réseaux sociaux les plus pertinents compte tenu des caractéristiques de la destination et des cibles identifiées.

Actions correspondantes :

- Mise à jour et création, éventuelle, de nouvelles rubriques sur le site Internet de l'OTPA. Il s'agit notamment d'élargir et de compléter les différents « univers » (les bulles) valorisant notre destination.
- Travailler en partenariat avec l'ADT Charente et la Région pour être présents sur leurs sites web ayant de bonnes audiences.
- Partenariat avec un photographe local afin d'alimenter et de mettre à jour la base de données photos de l'OTPA

Objectif 2.2 : Rencontrer les professionnels (Tours Operators et le grand public). L'OTPA, selon leur pertinence et les moyens disponibles, participera à des salons grands publics ou des opérations promotionnelles diverses (ex : workshop professionnels) susceptibles de développer la notoriété de la destination.

Actions correspondantes :

- Pour 2017, aucun salon grand public n'est prévu. Les partenaires traditionnels de l'OTPA (CRT Poitou-Charentes et OT de Cognac) ont décidé d'arrêter ces opérations compte-tenu des coûts et de la difficulté à évaluer leurs retombées. L'OTPA ne peut aller seul sur ce type d'opération, les coûts seraient trop élevés et les interrogations sur les réelles retombées des salons interrogent également l'OTPA. Cependant, selon les moyens financiers mobilisables en cours d'année et si une opportunité venait à se présenter pour réaliser une opération peu onéreuse, l'OTPA s'organisera pour la mener à bien.

Objectif 2.3 : Les accueils Presse. Dès qu'il en aura l'opportunité, l'OTPA accompagnera, seul ou en partenariat, l'accueil de journalistes sur la destination.

Actions correspondantes :

- Comme chaque année, l'OTPA se rendra disponible pour tout accueil de presse qu'il pourra honorer. Ce rôle est essentiellement assuré par la Région et l'ADT Charente. L'OTPA travaille en partenariat avec eux 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.)
- Mise à jour du dossier de presse de l'OTPA

3/ La Commercialisation de la Destination « Pays d'Angoulême »

Objectif 3.1 : Besoin d'une agence de voyage réceptive. Sous couvert des différentes évolutions réglementaires, l'OTPA s'organisera, seul ou en partenariat, de manière à pouvoir assurer la commercialisation de l'offre touristique locale.

Actions correspondantes :

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

Objectif 3.2 : Accompagner les prestataires locaux pour structurer et leur offre et les aider à la commercialiser. L'OTPA apportera un soutien logistique et des conseils techniques à ses partenaires locaux pour que leur offre soit commercialisable auprès des clientèles individuelles, groupes ou affaires.

Actions correspondantes :

- Rencontre des adhérents et accompagnement de ces derniers pour les aider à rendre leur offre commercialisable auprès de prestataires Groupes, Affaires ou Individuels
- Travail en partenariat avec Via Patrimoine pour améliorer la commercialisation de leur offre Groupe « Visite de la ville »
- Développement d'un service de billetterie à l'accueil de l'OT pour les différents sites de visites touristiques du territoire
- Déploiement de l'outil de vente en ligne Open System
- Opération Chambres chez l'habitant pour le Festival de la BD

Objectif 3.3 : Packager l'offre et la vendre. Dans la mesure du possible, l'OTPA engagera des démarches commerciales auprès d'acheteurs potentiels afin de commercialiser l'offre de ses partenaires sur des formats simples (prestation du partenaire seule) ou packagés.

Actions correspondantes :

- Contractualisation avec l'ensemble des prestataires locaux intéressés par ces démarches afin de pouvoir vendre leur offre (Groupes et tourisme d'affaire notamment)
- Communication sur des sites Web pour des offres Individuels

Objectif 3.4 : Contribuer au développement de l'activité de tourisme d'affaires. Du fait de la centralité de GrandAngoulême dans la Nouvelle Aquitaine, notre territoire a une carte à jouer pour développer le nombre d'évènements professionnels à dimension régionale sur son territoire. Du fait de son offre, GrandAngoulême doit également prospecter certains types d'évènements nationaux.

Actions correspondantes :

- Adhérer au réseau national Congrès Cités pour bénéficier de son expertise, du fichier clients mutualisé et des actions nationales communes
- Continuer la prospection commerciale d'évènements de loisirs ou professionnels
- Assurer la mission de centrale de réservation pour les évènements
- Animer le réseau d'acteurs locaux intéressés par ce secteur d'activités

4/ L'Animation du réseau des Acteurs locaux

Objectif 4.1 : Eviter la fracture numérique. L'OTPA agira pour que les prestataires locaux dépassent leur mauvaise connaissance et maîtrise d'Internet pour y être présent de manière plus professionnelle.

Actions correspondantes :

- Mise en place d'un planning de rendez-vous (ateliers et cafés numériques) pour accompagner les prestataires locaux
- Création d'un service sur-mesure d'accompagnement des prestataires (une ½ journée avec la responsable de l'animation numérique de territoire de l'OTPA)
- Veille technique sur les évolutions du web

Objectif 4.2 : Connaissance du territoire. L'OTPA agira de manière à ce que les prestataires locaux améliorent leur connaissance du territoire pour mieux le promouvoir auprès de leurs clients.

Actions correspondantes :

- Opération « Rencontre Adhérents » pour améliorer la connaissance de l'offre touristique locale et mieux préparer la saison estivale
- Remise de documents d'accueil à nos partenaires
- Rencontres, chez eux, d'une trentaine de prestataires

Objectif 4.3 : Accompagner les entreprises locales dans l'accueil de leurs salariés. Dans la continuité de l'opération DRH Contacts, l'OTPA se tiendra à la disposition des entreprises locales ainsi qu'à ses partenaires pour répondre au mieux à leurs besoins

Actions correspondantes :

- A la demande du Grand Angoulême, l'OTPA pourra se rendre disponible pour être présent à ces réunions, intervenir si besoin, mettre à disposition de la documentation ou actualiser certaines données.

Objectif 4.4 : L'OTPA pourra apporter un appui logistique aux associations, ayant un lien avec le tourisme, qui organisent des manifestations et des animations sur le territoire.

Actions correspondantes :

- Accueil d'AVF les mercredi matins pour préparer l'accueil des nouveaux arrivants
- Mise à disposition de documentation aux comités de jumelage et comités des fêtes

Objectif 4.5 : Appui technique aux collectivités territoriales partenaires. Les collectivités territoriales adhérentes pourront solliciter l'OTPA afin qu'il les aide à définir ou à mettre en œuvre un projet de développement touristique local. L'OTPA pourra aussi être une force de proposition.

Actions correspondantes :

- A la demande des collectivités territoriales partenaires, l'OTPA pourra les accompagner techniquement pour la réalisation de certains de leurs projets. Du fait, d'un réseau national d'OT très actifs, l'OTPA pourra réaliser de la veille ou rechercher des exemples sur lesquels les collectivités pourront s'appuyer pour mener leurs réflexions et réaliser leurs projets.
- Poursuivre la mise en place d'un Schéma Directeur de la Randonnée

Détail financier par type de mission

Missions	Montant en Euros
Mission 1 : Accueil et Renseignement du Public	24.683 €
Mission 2 : Promotion de la Destination	3.000 €
Mission 3 : Commercialisation de la Destination	7.800 €
Mission 4 : Animation du réseau d'acteurs	1.700 €
TOTAL	37.183 €

Pièce jointe : détail plan d'actions 2017

Synthèse des financements 2017 sollicités auprès de GrandAngoulême

Les engagements financiers de GrandAngoulême pour 2017

Pour permettre à l'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême d'assurer le projet décrit-ci dessus, le GrandAngoulême participe financièrement à hauteur de **354 710 €**

Pièce jointe : Budget prévisionnel 2017

Les indicateurs de suivi :

- le nombre d'adhérents,
- le nombre de visiteurs,
- le nombre de manifestations auxquelles l'office de tourisme a participé,
- les documents de promotion créés,

Convention établie en 2 exemplaires originaux
Fait à Angoulême, le

Pour GrandAngoulême,

Pour L'Office de Tourisme du Pays d'Angoulême,
Le Président,

Guy ETIENNE