

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU GRAND VILLENEUVOIS

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Délibération n° 141/2016

Séance du 16 décembre 2016

Président : M. Patrick CASSANY

Présents : MM. DESPLAT, LATOUR, M^{me} BEGHIN, M. VENTADOUX, M^{mes} LAFINESTRE, LAMORLETTE, MM. VAN BOSSTRAETEN, ROUSSEAU, VICTOR, PLANTÉ, GALINOU X., TESTU, GROSJEAN, M. MAXANT, M^{me} MANZOCCO, MM. FALCOZ, DENYS, M^{mes} SOULACROIX, SIMONNEAU, MM. SCHWEDT, BARRAU, M^{me} MOURGUES, MM. GRANADOS, FAVRE-FELIX, CAVALIÉ, MERLE, MM. PUDAL, BORDERIE, M^{me} GEOFFROY, MM. LADRECH, ASPERTI, TRANCHARD, M^{me} ALBINET, M^{me} DELLÉA, M. CALVET, M^{me} DAVELU-CHAVIN.

Procurations : M. MINGO à M. LATOUR, M^{me} SERCAN à M^{me} SIMONNEAU, M^{me} BOTTEGA à M. PLANTÉ, M. DE VOS à M. ROUSSEAU, M^{me} DESGUÉ à M. DESPLAT, M. BAYSSIÉ à M. CAVALIÉ, M. FOUGEYROLLAS à M^{me} LAFINESTRE, M. CHAUVEL à M. FAVRE-FELIX, M. LAFOSSE à M. VICTOR, M. AJON à M. GRANADOS, M^{me} BESSON à M. BORDERIE, M^{me} PASUT à M. GROSJEAN, M. UNANUÉ à M. ASPERTI, M^{me} LHEZ-BOUSQUET à M^{me} ALBINET, M^{me} LACOUÉ à M^{me} DELLÉA, M. JOLY à M^{me} DAVELU-CHAVIN.

Absents : MM. GALINOU J.L, FORGET, M^{mes} JARRET, FALCONNIER, LAPORTE, MM. DUPUY, GONZATO, MM. BOUSQUET-CASSAGNE, LEYGUE.

CONVENTION D'OBJECTIFS AVEC L'OFFICE DE TOURISME DU GRAND VILLENEUVOIS POUR LA PERIODE 2017-2019

Monsieur le Vice-Président rappelle à l'Assemblée que par délibération du 19 décembre 2013 le Conseil communautaire avait approuvé les termes de la convention triennale passée avec l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois (OTGV) afin de fixer les objectifs et de déterminer les missions qui seront menées sur le territoire communautaire en matière touristique pour la période allant de l'année 2014 à l'année 2016.

Cette convention arrivant à son terme le 31 décembre prochain, il convient de passer une nouvelle convention triennale d'objectifs pour la période allant de l'année 2017 à l'année 2019 afin de permettre à l'OTGV de poursuivre sa mission de développement touristique du Grand Villeneuvois.

La convention qui est proposée à cette fin s'articule autour de deux grands axes qui concernent d'une part, les missions de base notamment l'accueil et l'information du public, la promotion et la communication, l'observation touristique, les relations avec les organismes institutionnels du tourisme et les professionnels du tourisme local (article 1) et d'autre part, la commercialisation de l'offre touristique et la gestion du camping Lot & Bastides (article 2).

.../...

Au vu des éléments contenus dans le projet de convention joint au présent rapport et vu l'avis favorable émis par la commission «Développement économique» réunie le 1^{er} décembre 2016,

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE
Où l'exposé qui précède,
après en avoir délibéré,
par 52 voix POUR et 1 voix CONTRE,

APPROUVE les termes de la convention triennale à passer entre l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois et la CAGV afin de fixer les objectifs et de déterminer les missions qui seront menées sur le territoire communautaire en matière touristique pour la période allant de l'année 2017 à l'année 2019,

ACCORDE à l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois en application de cette convention, une subvention annuelle de fonctionnement d'un montant de **500 000 €** qui sera versée au budget principal de l'Office et de **27 395 €** qui sera versée au budget annexe du camping Lot & Bastides,

DIT que ces subventions seront versées selon un échéancier mensuel correspondant du mois de janvier au mois de décembre à la somme de 43 949,58 €,

DIT que cette subvention sera inscrite au chapitre 65 article 65737 « autres établissements publics locaux » fonction 95 du Budget Primitif de l'exercice 2017.

Certifié exécutoire le **20 DEC. 2016**
Publié le **20 DEC. 2016**

CASSENEUIL, le **20 DEC. 2016**
Extrait certifié conforme

Le Président
Patrick CASSANY



**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
ENTRE LA CAGV ET L'EPIC OTGV
2017-2018-2019**

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et devoirs, qui structurent la relation entre la Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois et l'EPIC Office de Tourisme du Grand Villeneuvois.

PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

Conformément à la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, au Code du Tourisme et plus particulièrement ses articles L.133-1 à L.133-10 et R.133-1 à R.133-18, la Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois a délégué, par délibération du 30 mars 2007, les missions suivantes à l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois, classé en première catégorie, sur l'ensemble de son territoire :

- accueil et information des touristes
- promotion touristique du territoire
- coordination des interventions des différents partenaires du développement touristique local
- commercialisation de prestations de services touristiques

Le cadre réglementaire des missions complémentaires déléguées par la CAGV à l'OTGV comprend également :

- l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de promotion et de communication visant à développer la fréquentation touristique du Grand Villeneuvois.
- la commercialisation de produits touristiques
- la gestion d'un équipement touristique, le Camping Lot et Bastides

L'Office de Tourisme comprend dans son Comité de Direction 20 conseillers communautaires et 12 membres représentant les associations et organisations locales intéressées au tourisme, désignés dans les conditions prévues par ses statuts.

Article 1 - LES MISSIONS ET LES ENGAGEMENTS DE L'OTGV

LES MISSIONS DE BASE

Les missions exercées par l'OTGV auront pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion et la production touristique de la destination, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique.

1.1 L'Accueil du public

L'accueil étant une des missions essentielles et prioritaires de l'Office de Tourisme, ce dernier s'engage à conserver la marque « Qualité Tourisme » qui lui a été attribuée en juin 2014. En outre, il s'engage à :

- ouvrir son espace d'accueil au moins 305 jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement en période de fréquentation touristique et lors de manifestations événementielles,
- comptabiliser le nombre de visiteurs reçus par nationalité,
- mettre en place un service permanent de réponse au courrier postal et électronique,
- afficher les disponibilités des hébergements classés et labellisés afin qu'elles soient consultables en dehors des horaires et périodes d'ouverture de l'Office de Tourisme,
- recruter du personnel au minimum bilingue (dont un responsable « qualité ») et formé aux techniques de « conseiller en séjour » et d'accueil des personnes en situation d'handicap,
- vendre des produits mettant en valeur l'offre touristique,
- mesurer la satisfaction des visiteurs.
- gérer et développer un site d'accueil internet en 3 langues (français, anglais et néerlandais).

1.2 L'information

La conception, l'édition et la distribution de documents d'appui à l'offre touristique sont confiées à l'OTGV. C'est ainsi que seront édités chaque année :

- des plans de l'agglomération
- un guide touristique présentant les hébergements, les sites et les activités touristiques.
- un guide estival présentant les fêtes et manifestations se déroulant dans le grand villeneuvois
- des guides découvertes de Villeneuve sur Lot et de Pujols

Ces documents seront traduits en deux langues étrangères au minimum et seront téléchargeables sur le site internet de l'OTGV.

- l'Office de Tourisme s'engage par ailleurs à collecter les informations du territoire (hébergements, restauration, patrimoine, activités et loisirs, fêtes et manifestations) et de les saisir dans la base de données régionale SIRTAQUI. Il assure également une veille de terrain.

1.3 La promotion/communication

- l'Office de Tourisme s'engage à assurer la promotion touristique du Grand Villeneuvois en cohérence avec l'action du Comités Départemental et Régional du Tourisme. C'est ainsi qu'il participera à des actions de promotion (salons, accueils de journalistes, etc...).
- Il assurera la promotion par le site internet et au travers des réseaux sociaux.

Pour ce faire il définira un plan d'action annuel de promotion et de communication qui identifiera les cibles et des objectifs. Ce plan, ainsi que le compte rendu des actions menées, sera mis à la disposition des professionnels du tourisme locaux sur le site internet de l'Office de Tourisme.

1.4 L'observation touristique

L'Office de Tourisme tiendra à jour des tableaux de bord de l'offre et de la fréquentation touristiques locales.

Par ailleurs, il gèrera et mettra à disposition des données économiques sur l'activité touristique locale.

1.5 Les relations avec les organismes institutionnels du tourisme et professionnels du tourisme local

L'EPIC Office de Tourisme du Grand Villeneuvois adhèrera aux organismes nationale, régionale et départementale représentatives des Offices de Tourisme. Il participera aux réunions auxquelles il est convié par ces organismes ainsi qu'à celles organisées par les Comités Départemental et Régional du Tourisme.

- il fédèrera les prestataires et les impliquera dans la valorisation de la destination.
- il organisera pour son personnel des visites de prestataires afin d'approfondir sa connaissance de l'offre touristique locale.
- il sensibilisera les prestataires du territoire à la Qualité, en accord avec les politiques menées dans ce cadre par le département du Lot-et-Garonne et par la Région Nouvelle Aquitaine, ainsi qu'à l'accessibilité des clientèles porteuses de handicap (label Tourisme et Handicap).

1.6 La gestion des ressources humaines

La direction de l'Office de Tourisme s'engage à :

- respecter la convention collective des organismes de tourisme en réalisant notamment des fiches de poste jointes à chaque contrat de travail,
- réaliser des entretiens annuels afin de fixer des objectifs annuels
- réaliser un plan de formation annuel

1.7 Budget, compte financier et rapport d'activités

Conformément à l'article L.133-8 du Code du Tourisme, le budget et le compte financier de l'Office de Tourisme, délibérés par le Comité de Direction, sont soumis à l'approbation du Conseil Communautaire.

Parallèlement au compte financier, la direction de l'Office de Tourisme présentera un rapport d'activités de l'année écoulée qui sera soumis au Comité de Direction, puis au Conseil Communautaire.

Ce rapport présentera notamment les indicateurs d'activité, de performance et de qualité définis en annexe, indicateurs qui permettront d'évaluer les activités de l'Office de Tourisme par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés par la présente convention.

1.8 Développement durable

L'Office de Tourisme s'engage à réaliser des actions internes basées sur les principes du développement durable, notamment pour ce qui concerne le tri des déchets et les économies d'énergie.

LES MISSIONS COMPLEMENTAIRES

L'Office de Tourisme exerce de même des missions complémentaires prévues à l'article 1 de ses statuts modifiés lors Conseil Communautaire du 19 décembre 2013 tels que :

1.9 Commercialisation

L'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois est autorisé par délibération N°83/2009 du Conseil Communautaire du 3 décembre 2009 et dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, de commercialiser des prestations et produits touristiques issus de sa zone d'intervention.

1.10 Gestion d'équipement

Par délibération N°193/2012 en date du 13 décembre 2012, la Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois a décidé d'affecter la gestion du Camping Lot et Bastides (47300 Pujols) à l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois. Les règles et conditions régissant ce transfert de gestion entre la CAGV et l'OTGV sont arrêtées par convention en date du 3 juillet 2013.

Article 2 - LES ENGAGEMENTS DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU GRAND VILLENEUVOIS

Pour permettre à l'Office de Tourisme de remplir ses missions d'intérêt public, la Communauté d'Agglomération du Grand Villeneuvois s'engage à :

2.1 Mettre à disposition de l'Office de Tourisme à titre gracieux les locaux nécessaires à ses activités. La CAGV met à disposition de l'OTGV, à titre permanent, des locaux situés à Villeneuve sur Lot. En contrepartie, l'OTGV en assurera une utilisation conforme à son objet social. Les règles et conditions régissant cette mise à disposition sont arrêtées par convention en date du 3 juillet 2013.

2.2 Reverser à l'Office de Tourisme l'intégralité de la taxe de séjour perçue annuellement sur le Grand Villeneuvois, conformément à l'article L.133-7 du Code de Tourisme relatif au budget des Offices de Tourisme constitués sous forme d'EPIC.

2.3 Attribuer annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés aux différentes tâches qui sont les siennes.

	2017	2018	2019
OTGV (budget principal)	500 000 €	500 000 €	500 000 €

2.4 Verser annuellement au budget annexe du Camping Lot et Bastides une subvention correspondant à la quote-part des emprunts contractés par la CAGV pour le financement des biens affectés selon la convention en date du 3 juillet 2013.

	2017	2018	2019
OTGV (budget annexe)	27 395 €	27 395 €	27 395 €

2.5 Financements complémentaires

Des crédits complémentaires pourront être alloués à l'EPIC OTGV pour toute autre tâche précise ponctuelle ou permanente, confiée à l'OTGV par la CAGV.

Ces missions feront l'objet d'avenants à cette convention, stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Article 3 - DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est signée pour une période de 3 ans, renouvelable expressément un mois avant son terme.

Fait à Casseneuil, le 21/12/2016.

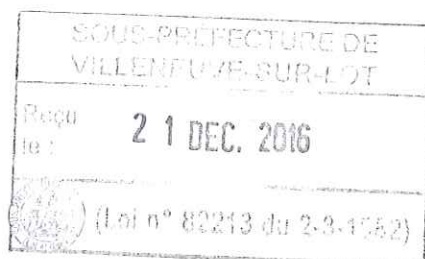
Pour la CAGV
Le Président

Patrick CASSANY



Pour l'OTGV
La Directrice

Marlène FIEREMANS



17th 1914



(17th 1914)

ANNEXE : LES INDICATEURS

LES INDICATEURS D'ACTIVITE

Accueil / information

- Nombre de visiteurs par nationalité
- Nombre d'appels téléphoniques traités
- Nombre de courriers, mails envoyés suite à une demande d'information
- Nombre de consultations sur la borne tactile

Promotion/Communication

- Nombre de brochures éditées
- Site internet : nombre de visites, de visiteurs uniques, de pages vues et de documents téléchargés
- Nombre d'actions de promotion réalisés : accueils de journalistes et d'organismes de voyages, démarchages

Relations avec les organismes institutionnels et les professionnels du tourisme locaux

- Nombre de réunions organisées par l'Office de Tourisme du Grand Villeneuvois ou auxquelles un représentant de l'Office de Tourisme a participé
- Nombre de visites de prestataires

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

Accueil / information

- Nombre de jours d'ouverture
- Nombre de produits et de prestations vendues

Ressources humaines

- Nombre de jours de formation

Promotion/Communication

- Nombre de contacts établis suite aux actions de promotion
- Nombre d'articles de presse parus suite à des actions et contre-valeur publicitaire de ces articles
- Nombre de reportages diffusés sur réseaux sociaux, chaînes de télévision
- Nombre de newsletters diffusées, nombre d'inscrits à ces newsletters et taux d'ouverture

Relations avec les professionnels de tourisme locaux

- Nombre d'heures passées en conseil

LES INDICATEURS DE QUALITE

- Nombre d'enquêtes de satisfaction administrées
- Taux de satisfaction des visiteurs sur les items suivants : attitude et compétence du personnel et qualité de l'information fournie
- Nombre de réclamations traitées

