

**COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION
DU
SAINT-
QUENTINOIS**

OBJET

**TOURISME -
Convention d'objectifs
et de moyens entre la
Communauté
d'agglomération du
Saint-Quentinois et
l'Office de Tourisme et
des Congrès du Saint-
Quentinois.**

==

**Rapporteur :
Mme la Présidente**

Date de convocation :
17/03/21

Date d'affichage :
17/03/21

Nombre de Conseillers
en exercice : 76

Quorum : 26

Nombre de Conseillers
présents ou représentés : 76

Nombre de Conseillers
votants : 76

**EXTRAIT DU PROCES-VERBAL
DES DELIBERATIONS**

Séance du 24 mars 2021 à 18h00

en la salle des sports avenue Eric Jaulmes à 02100 Rouvroy.

Sont présent(e)s :

Mme Frédérique MACAREZ, M. Jérôme LECLERCQ, Mme Virginie ARDAENS, M. Jean-Marc WEBER, M. Michel BONO, Mme Agnès POTEL, M. Xavier BERTRAND, M. Christian MOIRET, Mme Colette BLEROT, M. Jean-Michel BERTONNET, M. Sylvain VAN HEESWYCK, M. Freddy GRZELICZAK, M. Dominique FERNANDE, M. Stéphane LINIER, M. Philippe VIGNON, M. Fabien BLONDEL, M. Christophe FRANCOIS, M. Alexis GRANDIN, M. Alain RACHESBOEUF, Mme Rose-Marie BUCEK, M. Jean-Marie GONDRY, Mme Marie-Laurence MAITRE, M. Jean-Claude DUSANTER, Mme Sylvette LEICHTNAM, M. Patrick JULIEN, M. Louis SAPHORES, M. Benoît LEGRAND, M. Jean-Louis GARDON, M. Roland MORTELLI, M. Gérard FELBACQ, M. Arnaud PROIX, Mme Colette NOEL, M. Thierry DEFRANCE, Mme Jocelyne DOGNA, M. Alain BRISON, M. Bernard DESTOMBES, Mme Francine GOMEL, M. Elie BOUTROY, M. Ghislain HENRION, M. Sébastien VAN HYFTE, M. Philippe LEMOINE, Mme Béatrice BERTEAUX, M. Thomas DUDEBOUT, M. Karim SAÏDI, M. Michel MAGNIEZ, M. Frédéric ALLIOT, Mme Aïssata SOW, Mme Mélanie MASSOT, M. Vincent SAVELLI, Mme Lise LARGILLIERE, M. Bernard DELAIRE, M. Philippe CARMELLE, Mme Najla BEHRI, Mme Aïcha DRAOU, M. Yves DARTUS, Mme Djamila MALLIARD, Mme Sylvie SAILLARD, M. Sébastien ANETTE, M. Julien CALON, M. Olivier TOURNAY, Mme Agnès MAUGER, M. Grégoire BONO, M. Denis LIESSE, M. Hervé LEGRAIN suppléant de M. Hugues DEMAREST, M. Christophe BOUTON suppléant de M. Jean-Marie ACCART, M. Tony MARANDIN suppléant de M. Frédéric MAUDENS.

Sont excusé(e)s représenté(e)s :

M. Luc COLLIER représenté(e) par M. Jean-Marc WEBER, M. Damien SEBBE représenté(e) par M. Jérôme LECLERCQ, M. Damien NICOLAS représenté(e) par M. Sylvain VAN HEESWYCK, Mme Françoise JACOB représenté(e) par M. Thomas DUDEBOUT, Mme Sylvie ROBERT représenté(e) par M. Alexis GRANDIN, Mme Sandrine DIDIER représenté(e) par M. Frédéric ALLIOT, Mme Monique BRY représenté(e) par Mme Marie-Laurence MAITRE, Mme Nathalie VITOUX représenté(e) par Mme Sylvie SAILLARD, M. Roger LURIN représenté(e) par M. Denis LIESSE, M. Paul PREVOST représenté(e) par M. Michel BONO.

Absent(e)(s) :

Secrétaire de Séance : M. Louis SAPHORES

L'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois est l'outil opérationnel de la politique touristique communautaire à l'échelle de la destination touristique. Son périmètre d'action est principalement celui de la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et par cohérence territoriale, celui de la destination touristique du

Saint-Quentinois.

La présente convention a pour objet de formaliser un cadre mutuel structurant les relations entre la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et l'Office de tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois et de préciser :

- Les objectifs de l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois ;
- Les moyens de l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois pour mener à bien ces objectifs.

La convention est conclue pour une durée d'un an, du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, renouvelable par tacite reconduction d'année en année.

C'est pourquoi, il est proposé au Conseil :

1°) d'approuver la convention d'objectifs et de moyens entre la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et l'Office de tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois,

2°) d'autoriser Madame la Présidente à signer ce document et à accomplir toutes les formalités en résultant.

DELIBERATION

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, par 72 voix pour et 4 absentions adopte le rapport présenté.

Se sont abstenu(e)s (par vote présent ou par pouvoir): Sébastien ANETTE, Sylvie SAILLARD, Olivier TOURNAY, Nathalie VITOUX

Pour extrait conforme,



Frédérique MACAREZ
Présidente de la Communauté
d'Agglomération du Saint-Quentinois

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

002-200071892-20210324-52742-DE-1-1

Acte certifié exécutoire

Réception par le préfet : 31 mars 2021

Publication : 31 mars 2021

Pour l'"Autorité Compétente"
par délégation

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

ENTRE

La Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois

58, boulevard Victor Hugo - 02100 SAINT-QUENTIN

Représenté par sa Présidente en exercice, Mme Frédérique MACAREZ

Habilitée par délibération du Conseil de Communauté en date du

Ci-après dénommée CASQ

d'une part,

ET :

L'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois

3 rue Emile Zola - 02100 SAINT-QUENTIN

Représenté par son Président en exercice, M. Alexis GRANDIN

Habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 24 février 2021

Ci-après dénommé OTC

d'autre part,

EN APPLICATION

Vu les articles L133-1 à L133-10 et L134-1 du Code du tourisme,

Vu la loi n°2004-809 du 13 août 2004, notamment chapitre II articles 3 à 7,

Vu les articles L5216-5 et R.2231-31 et suivants, du Code général des collectivités territoriales,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Conformément au Code du tourisme, la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois a confié à l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois les missions relevant du service public touristique local telles qu'énumérées par l'article L133-3 du Code du tourisme.

Elle réaffirme ainsi que le tourisme constitue un aspect incontournable de son développement économique, de son rayonnement et de son attractivité.

L'Office de Tourisme a été créé sous forme de régie de service public dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière

La Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois a par ailleurs dans son projet de territoire, déterminé les cinq axes stratégiques composant la politique touristique communautaire :

- Contribuer à la visibilité et à la mise en valeur des communes membres,
- Fédérer les professionnels du tourisme et les entreprises autour d'une identité de territoire,
- Développer l'activité économique autour du tourisme,
- Faire des relations internationales un axe de développement touristique local,
- Assurer, par des activités de gestion événementielle et d'animation touristique, la notoriété du territoire.

CHAPITRE I : CADRE D'APPLICATION DE LA CONVENTION

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de formaliser un cadre mutuel structurant les relations entre la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et l'Office de tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois et de préciser :

- Les objectifs de l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois sur la période 2021-2025 ;
- Les moyens de l'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois pour mener à bien ces objectifs.

ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée d'un an, du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, renouvelable par tacite reconduction d'année en année.

Elle entre en vigueur au jour de la signature.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENT DES PARTIES

L'OTC s'engage, à son initiative et sous sa responsabilité, à poursuivre les objectifs fixés dans la présente convention, correspondant d'une part à ses propres priorités stratégiques pour le développement touristique de la destination Saint-Quentinoise, et d'autre part aux priorités de la politique touristique communautaire et relevant d'objectifs de service public.

La CASQ s'engage à subventionner annuellement l'OTC ainsi qu'à lui reverser la totalité de la part communautaire de la taxe de séjour perçue, et ce, afin de lui permettre de poursuivre les objectifs fixés.

ARTICLE 4 : EVALUATION

L'évaluation vise à mesurer l'adéquation entre les résultats obtenus, les missions confiées et les moyens alloués à l'OTC. Elle a vocation à réinterroger les modalités d'intervention pour en améliorer l'efficacité. Elle est effectuée chaque année au mois de juin N+1 sur la base du rapport d'activités de l'année N fourni par l'OTC et de l'analyse qui en découle. Ces éléments seront examinés par un comité de suivi intégrant des élus de l'Agglomération et des administrateurs de l'OTC.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1611-14 du code général des collectivités territoriales, l'OTC sera tenu de fournir un rapport d'activité annuel, dans les deux mois suivant la clôture de chaque exercice à la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois.

L'OTC s'engage à fournir à la Communauté d'Agglomération dans les deux mois suivants leur approbation par le conseil d'administration, le compte de gestion et le compte administratif de l'exercice clos.

CHAPITRE II : MISSIONS CONFIEES PAR LA CASQ A L'OTC

MISSIONS GENERALES

ARTICLE 5 : LES MISSIONS DE L'OTC

Articles L133 à L133-10 du Code du tourisme

L'Office de Tourisme et des Congrès du Saint-Quentinois est l'outil opérationnel de la politique touristique communautaire à l'échelle de la destination touristique.

Les missions de service public qui lui sont confiées par la CASQ sont prioritairement les suivantes :

- L'accueil, l'information des visiteurs ;
- La promotion de la destination touristique ;
- La conception et la commercialisation de produits et de prestations touristiques ;
- La coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local ;
- Tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique touristique du territoire ;
- L'accompagnement des porteurs de projets touristiques ;
- Le classement des meublés de tourisme en étoiles selon le référentiel national sur la destination du Saint-Quentinois.

Son périmètre d'action est principalement celui de la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois et par cohérence territoriale, celui de la destination touristique du Saint-Quentinois.

ARTICLE 6 : MISSION D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CASQ

En complément, l'OTC peut accompagner la CASQ dans l'exercice de ses compétences propres en matière touristique. Pour cela :

- Il joue un rôle d'expertise et de conseil vis-à-vis des projets d'aménagements et d'équipements communautaires afin d'en appréhender dès leur conception l'impact touristique éventuel ;
- Il est l'interlocuteur direct de la CASQ pour les réflexions et actions stratégiques à élaborer pour le développement touristique du Saint-Quentinois.

ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Il est proposé d'adopter une démarche stratégique qui permettra à l'OTC d'exercer pleinement ses missions de promoteur de la destination touristique, d'apporteur d'affaires et de services auprès des professionnels qui contribueront au développement économique et à l'attractivité de la destination touristique du Saint-Quentinois.

ARTICLE 7 : DEVELOPPEMENT DU TOURISME DU MIEUX-ETRE POUR LA DESTINATION

En s'appuyant sur les atouts forts de la destination Saint-Quentinoise, l'OTC s'engage à développer un tourisme de proximité lié au mieux-être des visiteurs. Cela passe par :

1. Le développement d'une destination de déconnection, d'escale ou de break (à 2 heures des grandes villes), en milieu urbain ou en milieu rural, à travers :
 - le partage d'expériences insolites et de qualité avec le local et les « locaux »,
 - le tourisme fluvestre et la valorisation de lieux de détente naturels (travail autour des vallées),
 - l'interaction avec la Thiérache et la Haute-Somme,
 - une réflexion autour de la notion de destination « développement durable ».
2. L'accueil par l'excellence, à travers :
 - la mise à niveau de l'offre d'hébergement,
 - l'accompagnement des porteurs de projets,
 - l'animation du réseau des professionnels du tourisme,
 - la notion d'experts, ambassadeurs de la destination.

3. Le tourisme urbain et patrimonial à travers la mise en lumière de la filière Années 20 et Art Déco couplée avec l'offre culturelle proposée au sein des grands équipements de la destination, des sites de diffusion...

ARTICLE 8 : CONDUITE D'UNE STRATEGIE D'ATTRACTIVITE TERRITORIALE

Conduire une démarche d'attractivité touristique, c'est avoir pour objectif d'attirer de nouveaux visiteurs sur la destination en vue d'une augmentation de la consommation touristique (hébergement, restauration, activités, commerces...) et permettant de nouvelles retombées. Cela passe par :

1. La définition du positionnement stratégique de la destination partagé par tous mais également par la définition d'une identité touristique forte de la destination, visuelle, graphique, la création d'une marque touristique de destination.
2. La nécessité de centrer l'OTC sur des missions cœur de métier à forte valeur ajoutée pour la destination (ie faire le tri dans les missions de l'OTC, dans les cibles visées et dans les choix d'intervention), avec un emplacement et des espaces à réinventer.
3. Passer à une gouvernance « officielle » cohérente couvrant la destination : structuration de l'OTC en Office de Tourisme et des Congrès de destination en intégrant le périmètre de la communauté de communes du val de l'Oise et la communauté de communes du Vermandois.

ARTICLE 9 : RÔLE D'APPORTEUR D'AFFAIRES

Le tourisme constitue un aspect incontournable du développement économique de la destination Saint-Quentinoise. Et l'OTC se distingue depuis fort longtemps de par sa mission d'apporteur d'affaires.

1. Développer la mission d'apporteur d'affaires pour le territoire avec l'implication active des acteurs du tourisme. Cela peut passer par :
 - la définition des nouvelles bases du partenariat mis en place jusqu'alors, moins pénalisante pour l'OTC ;
 - la mise en place d'une charte qualité en lien avec le positionnement stratégique de la destination (mieux-être, accueil par l'excellence)
2. Travailler sur la filière du tourisme d'affaires en :
 - développant une offre d'équipements et de services pour la clientèle d'affaires, axée et spécialisée autour de l'identité touristique de la destination afin de se démarquer ;
 - mettant en place un « club affaires » regroupant les professionnels du tourisme intéressés par le développement du tourisme d'affaires ;
 - la mise en place d'une charte qualité.

AXES DE DEVELOPPEMENT DES OUTILS ET SERVICES

L'OTC se pose en promoteur de la destination et en fournisseur de services auprès des visiteurs et futurs visiteurs dans un contexte d'évolution des usages et d'attente forte des professionnels touristiques Saint-Queninois. Les missions de l'OTC s'exercent :

- Prioritairement à travers l'accueil en front office et l'accueil numérique,
- Par le travail partenarial avec les socio-professionnels touristiques et économiques locaux,
- Dans l'accompagnement des porteurs de projets touristiques,
- Dans une optique de créativité, d'originalité, de durabilité.

Ces missions sont exercées en étroite partenariat avec entre autres :

- La Mission Attractivité Hauts de France - Comité Régional du Tourisme et des Congrès,
- La plateforme des organismes de tourisme (POT') des Hauts de France,
- L'Agence Aisne Tourisme,
- L'Office de Tourisme du pays du Vermandois,
- La Communauté de Communes du Val de l'Oise,
- La Ville de Saint-Quentin.

ARTICLE 10 : ACCUEIL PHYSIQUE ET INFORMATION

L'OTC accueille les visiteurs quels qu'ils soient d'agrément, d'affaires ou encore des habitants recherchant des informations sur les animations locales... grâce à un site d'accueil physique situé en hyper centre-ville de Saint-Quentin, sur les flux de passage.

ARTICLE 11 : PROMOTION ET CONCEPTION DE PRODUITS TOURISTIQUES

L'OTC fait rayonner le Saint-Quentinois au-delà de la destination et est à l'initiative de plusieurs opérations et projets :

- Un pôle dédié pour partie à la création et à la diffusion d'outils promotionnels, la gestion des relations presse, l'achat d'espaces publicitaires.
- Un site Internet mis à jour régulièrement, vitrine de l'offre touristique du Saint-Quentinois et alimenté en partie par les prestataires touristiques via le VIT ou Votre Information Touristique.
- Des réseaux sociaux animés régulièrement : Facebook, Groupes d'experts locaux, Instagram, LinkedIn...
- La gestion de plusieurs comptes TripAdvisor (OTC et sites touristiques), d'un compte Google MyBusiness.
- Une vitrine tactile extérieure accessible 24h/24h et mise à jour quotidiennement, support d'information.
- Des supports promotionnels Print dédiés à la valorisation de l'offre touristique : brochure dédiée aux groupes, brochure dédiée aux autocaristes, brochures de présentation de la destination en français et cinq langues étrangères, carte des randonnées...
- Un plan annuel de présence sur des salons et événements touristiques ciblés, notamment sur la clientèle d'affaires (en lien avec le bureau régional des congrès) et la clientèle groupes seniors.
- Un chargé des relations avec les différents médias (presse, TV, radio, blogs, web).
- L'organisation d'éducteurs destinés aux professionnels du tourisme.
- L'organisation d'un événement annuel dédié aux Années 20.
- L'organisation de rendez-vous insolites (visites décalées du territoire).

ARTICLE 12 : COMMERCIALISATION

L'OTC organise et optimise la commercialisation des produits touristiques de la destination ; en développant plusieurs outils :

- Un pôle commercial dédié à l'organisation de voyages de groupes, de congrès, de séminaires et conventions ainsi que d'événements d'entreprises... destiné à faciliter et optimiser l'organisation des événements par l'apport de services supports : réservations (salles, hébergements, restauration, activités...), accueil transports, organisation d'activités incentives...
- Une démarche de démarchage de la clientèle cible avec du personnel dédié.
- Une plateforme de billetterie en ligne, permettant la réservation en ligne d'activités de loisirs, de visites, de bons plans... proposés par l'OTC et ses partenaires.

- Une boutique en ligne sur le site Internet.
- Un site de click & collect.
- Une démarche de suivi de la e-réputation de la destination, destiné aux professionnels du tourisme, assorti d'une gestion du retour client.
- Une démarche engagée afin de mettre en place un « club affaires » regroupant les professionnels du tourisme intéressés par le développement du tourisme d'affaires.

ARTICLE 13 : DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE ET ACCOMPAGNEMENT

L'OTC contribue au développement de l'offre touristique de la destination à travers l'amélioration qualitative de l'offre existante, le conseil aux porteurs de projets et la recherche de nouveaux investisseurs, au travers de plusieurs actions et services proposés tels que :

- L'animation d'un réseau des professionnels du tourisme associant temps d'échanges et de travail et moment conviviaux.
- Un guide du partenariat proposant entre autres plusieurs ateliers, formations... destinés aux professionnels du tourisme partenaires de l'OTC.
- Un accompagnement à la création d'hébergements touristiques.
- Le classement des meublés de tourisme en étoiles selon le référentiel national.
- Une mission de veille sur le développement de nouvelles tendances, de nouveaux équipements touristiques et de nouveaux hébergements avec prise de contact, visite et intégration aux dispositifs réglementaires (taxe de séjours, déclaration en mairie...) puis intégration dans le réseau des professionnels.
- Un petit guide pratique « Keep Calm & Speak Tourist » à destination des professionnels recevant des clientèles étrangères.
- La tenue d'un observatoire de l'activité touristique de la destination.
- Une plateforme collaborative entre l'OTC et ses partenaires, animée régulièrement.
- La contribution aux côtés de la Direction du Développement Economique de la CASQ, de la Ville et d'Aisne Tourisme, à la recherche d'investisseurs touristiques.

ARTICLE 14 : DEMARCHE QUALITE

L'OTC est engagé au quotidien dans une démarche qualité et est certifié ISO 9001 (version 2015) pour son système de management de la qualité portant sur les activités suivantes :

- Accueil, promotion et informations touristiques,
- Conception et commercialisation de produits touristiques,
- Développement de projets touristiques,
- Ingénierie touristique et accompagnement de projets,
- Animation et promotion du réseau de professionnels sur la destination touristique.

CHAPITRE III : MOYENS D' ACTIONS

ARTICLE 15 : MOYENS FINANCIERS

Afin de lui permettre de remplir les objectifs fixés dans la présente convention, autres que les prestations touristiques à caractère commercial, la CASQ verse à l'OTC la totalité de la part communautaire de la taxe de séjour perçue.

En complément, la CASQ verse à l'OTC une subvention d'exploitation annuelle afin de lui permettre d'accomplir les différentes missions préalablement exposées. Le montant de la subvention est fixé chaque année par le conseil communautaire.

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour tout autre projet précis, ponctuel ou permanent confié à l'OTC et faisant l'objet d'une délibération du conseil de communauté de la CASQ stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

L'OTC s'engage à s'employer à augmenter la part de ses recettes propres, en recherchant des financements extérieurs et en développant les recettes issues de la commercialisation de ses services.

ARTICLE 16 : RESPONSABILITE

Les activités de l'OTC sont placées sous sa responsabilité exclusive. Il doit souscrire de ce fait, tout contrat d'assurance nécessaire de façon à ce que la Communauté d'Agglomération du Saint-Quentinois ne puisse être recherchée ni inquiétée en aucune façon à ce sujet.

ARTICLE 17 : LOCAUX MIS A DISPOSITION

Afin de lui donner les moyens d'atteindre les objectifs qui lui sont confiés, la CASQ met à disposition de l'OTC, à titre payant, l'immeuble situé au 3 rue Emile Zola 02100 Saint-Quentin, qu'il loue à une société privée.

Ces locaux ont un triple usage : accueil des visiteurs en rez de chaussée, accueil du personnel de l'OTC dans les étages, stockage à la cave.

Dans un souci d'économie de fonctionnement et d'adaptation de l'accueil aux nouvelles attentes des visiteurs, il est envisagé le déménagement de l'ensemble des services de l'OTC dans de nouveaux locaux.

L'OTC est dans l'obligation de souscrire une assurance pour couvrir tous les risques liés à l'exploitation des locaux et notamment une responsabilité civile.

ARTICLE 18: MODIFICATION, SUSPENSION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention pourra être modifiée par avenant à tout moment, d'un accord mutuel des parties.

Si la collectivité constate que l'Office de Tourisme ne remplit pas tout ou partie de ses obligations contractuelles, elle a la possibilité de suspendre le versement de sa participation financière et de résilier la convention.

Fait à Saint-Quentin, le
en 4 exemplaires.

La Présidente
de la Communauté d'Agglomération
du Saint-Quentinois,

Le Président
de l'Office de Tourisme et des Congrès
du Saint-Quentinois,

Frédérique MACAREZ

Alexis GRANDIN