

**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS POUR LA  
PROMOTION ET LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DU  
TERRITOIRE  
CASTELNAUDARY LAURAGAIS AUDOIS  
2022 - 2024**

## Préambule

La communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois regroupe 43 communes dans un espace de solidarité pour une population de 26 000 habitants.

Le Service Tourisme de la communauté de communes est composé de plusieurs sites d'accueil au public :

### L'Office de Tourisme Intercommunal

Situé au centre-ville à Castelnaudary, l'Office est

- labellisé Tourisme & Handicap pour les quatre déficiences depuis juin 2011.
- labellisé Qualité Tourisme depuis le 13 avril 2016, label renouvelé le 17 juin 2019 pour 5 ans.
- classé office de Tourisme de catégorie 1 par arrêté préfectoral du 7 août 2018.

### L'Office Fluvial Intercommunal

Situé sur le Port à Castelnaudary, il gère l'accueil des plaisanciers navigant sur le Canal du Midi sur le Port à Castelnaudary.

Il est labellisé Pavillon Bleu depuis 2009.

Le Point d'Information Touristique situé au seuil de Naurouze sur la commune de Montferrand. Ce Point d'Information est ouvert tous les après-midis du 15 juin à la mi-septembre.

La présente convention définit les missions, les conditions de fonctionnement et les moyens alloués par la communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois au service Tourisme Intercommunal.

Elle sera complétée chaque année par le plan d'actions annuel.

Entre

La communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois représentée par son Président, Monsieur Philippe Greffier habilité par délibération du conseil communautaire en date du 9 juillet 2020,

D'une part

Et

Le Service Tourisme Intercommunal de Castelnaudary Lauragais Audois, représenté par sa vice-présidente, Madame Sabine CHABERT.

**Il est convenu et arrêté ce qui suit :**

## **ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION**

La communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois qui exerce la compétence tourisme en application des articles L133-3 du Code du tourisme, a décidé, par délibération de son conseil communautaire du 21 février 2013 de créer un office de tourisme sous forme de régie dotée de la seule autonomie financière chargée de l'exploitation d'un service public administratif.

La communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois a décidé par ailleurs, par délibération de son conseil communautaire du 26 novembre 2015 de créer une régie pour exploiter les activités industrielles et commerciales liées au fonctionnement du service Tourisme. Le service Tourisme est immatriculé par Atout France depuis le 5 mars 2019 au registre des opérateurs de voyages et de séjours.

La régie est dotée de la seule autonomie financière chargée de l'exploitation d'un service public industriel et commercial. Elle exploite notamment les services suivants :

- La production et la vente de visites guidées sur le territoire intercommunal ; la vente de produits pour des groupes ou des individuels, sur des journées ou des séjours.
- La régie publicitaire de l'office de tourisme ;
- La vente de produits et services liés au fonctionnement de l'office de tourisme ;
- L'organisation et la vente d'événements dans le cadre du tourisme d'affaires ;
- La vente d'objets et d'articles au sein d'un espace boutique

## **ARTICLE 2 - MISSIONS GENERALES DU SERVICE TOURISME INTERCOMMUNAL**

La communauté de communes confie au service Tourisme les missions relevant du service public touristique, à savoir :

L'accueil et l'information des visiteurs, des plaisanciers et des habitants ;

La promotion communication de la destination Castelnaudary Tourisme ;

La coordination et l'animation des socio professionnels ;

La commercialisation :

La participation au projet intercommunal et à la politique touristique.

## **L'accueil et l'information**

L'Office de Tourisme, l'Office Fluvial, le Point d'Information à Naurouze

- accueillent et informent les visiteurs, les plaisanciers et la population locale en répondant de façon adaptée aux demandes, sur place, à distance, par téléphone, courrier postal ou courriels ;

- assurent la mise à jour régulière des bases documentaires,
- adaptent les horaires d'ouverture et optimisent l'accueil en fonction de la saisonnalité,
- tiennent à jour les bilans et statistiques de fréquentation.

Le bilan statistique annuel produit :

### **Des critères quantitatifs**

Edition de données statistiques : nombre et typologie de visiteurs, mode de contact, nature de la demande.

Production des données de fréquentation du site internet, nombre de contacts via les réseaux sociaux.

### **Des critères qualitatifs**

Identification des catégories de demandes, du profil des demandeurs par âge, composition familiale, origines géographiques, durée du séjour. Mesures de la satisfaction client grâce aux questionnaires de satisfaction et l'analyse des réclamations.

## **La promotion communication**

L'objectif est d'accroître les retombées économiques directes et induites.

Le Service Tourisme

- assure la promotion touristique du territoire intercommunal, en coordination avec l'Agence de Développement Touristique de l'Aude et le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie.
- développe aussi ses propres actions marketing par la réalisation de contenus et l'achat d'espaces publicitaires pour la presse, sur ses propres réseaux sociaux à destination des cibles identifiées.
- organise des manifestations touristiques telles que les marchés nocturnes en été, le marché aux truffes en février,
- peut participer à l'organisation des manifestations et animations locales ayant pour finalité le développement touristique du territoire,
- peut participer à des salons,
- édite les documents nécessaires à la promotion et la valorisation du territoire, des points d'intérêt, des différents prestataires touristiques,
- élabore un plan de communication print et web et de promotion annuel,
- gère son site internet et ses différents réseaux sociaux.



Critères quantitatifs : Nombre de participants aux manifestations, nombre de visites réalisées lors des éductours. Nombre d'inscrits sur les réseaux sociaux, fréquentation du site internet.

Critères qualitatifs : Mise en œuvre effective du plan de communication et bilan annuel.

## **La coordination et l'animation des professionnels du tourisme**

L'objectif est de favoriser la structuration de la destination touristique, en tissant des liens avec les professionnels œuvrant sur le territoire et en répondant à leurs préoccupations.

Le Service est proche de la communauté de professionnels impliqués dans le développement touristique.

Il organise des éductours 2 fois par an chez les prestataires partenaires, hors saison estivale, pour favoriser la connaissance réciproque et mieux connaître l'offre.

Il anime des actions d'information et de formation des prestataires touristiques, deux fois par an.

Il entretient les partenariats avec les différents professionnels du tourisme : hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités de loisirs ;

Il met en ligne sur un site dédié aux professionnels les informations et la communication qui leur est destinée ;

Il assure la collecte et la gestion administrative et informative sur la taxe de séjour.

Critères quantitatifs : Dénombrer les actions, quantifier la participation des acteurs touristiques. Montant des recettes de taxe de séjour.

## **La commercialisation**

L'objectif est de générer une augmentation des retombées économiques sur le territoire en facilitant l'accès aux visiteurs et en offrant des tarifs négociés. Le Service conçoit et vend des produits touristiques packagés.

Le Service organise des visites guidées.

Il assure la vente de produits et services liés à son fonctionnement : repas, buffets, billetterie pour les visites spécifiques (fermes, poteries).

Le Service dispose de boutiques dans ses bureaux et procède à des ventes sur place.

Tourisme d'affaires : Le Service propose aux entreprises et associations l'organisation de leurs accueils pour des séminaires ou des congrès (réservation de salles, organisation de buffets, de repas, etc), organisation des loisirs pour les accompagnants.

Le service peut aussi assurer la vente de billetterie pour des concerts ou des animations particulières, soit par un partenariat commercial avec une société (petit train touristique) soit par un partenariat spécifique avec une association pour un événement particulier (concerts lors de la Fête du Cassoulet par exemple).

L'Office de Tourisme assure en outre la promotion de la Castelnaudary.

Critères quantitatifs : nombre d'accueils de groupes, d'individuels, CA des produits packagés vendus, nombre de visites guidées vendues et CA, CA des boutiques, nombre d'accueils de séminaires, résultat de la billetterie.

Critères qualitatifs : Analyse des questionnaires de satisfaction distribués aux individuels et aux groupes pour les produits packagés, les visites guidées. Retour et analyse du questionnaire de satisfaction distribué aux partenaires commerciaux.

## **La participation au projet intercommunal et à la politique touristique**

Le Service Tourisme peut être sollicité pour :

- assurer l'animation des groupes de travail pour des projets dédiés au tourisme, la mise en place et le suivi des actions liées au tourisme et inscrites dans le projet intercommunal.
- participer à l'élaboration de la politique touristique locale, en apportant son expertise.

### **ARTICLE 3 - DEMARCHES DE PROGRES**

Le Service Tourisme devra maintenir son classement en catégorie 1. Ce classement exige un niveau élevé d'accueil et de service aux visiteurs, dans tous les accueils : à l'Office de Tourisme, au Port et au Point d'Information Touristique de Naurouze. Ceci est en cohérence avec la marque Qualité Tourisme. Le Service Tourisme devra également maintenir sa labellisation Tourisme et Handicap. Il développera enfin son réseau de prestataires labellisés Accueil Vélo autour du Canal du Midi, en partenariat avec l'ADT de l'Aude.

Le Service Tourisme s'efforce de plus d'inscrire ses actions dans une démarche de Développement Durable, en suivant l'exemple du Port labellisé Pavillon Bleu, ceci afin d'entraîner les prestataires touristiques dans une démarche semblable.

Indicateurs : maintien du classement, de la marque Qualité Tourisme, du label Pavillon Bleu, nombre de labellisés Accueil Vélo.

### **ARTICLE 4 - INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Dans le cadre de la marque Qualité Tourisme, le Service Tourisme produit un ensemble d'indicateurs pour suivre la qualité et la performance de son action. Ces indicateurs sont cités plus haut), ils se retrouvent pour partie dans un tableau d'indicateurs. Ce tableau sera joint au rapport d'activités annuel.

### **ARTICLE 5- FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME**

Le Service Tourisme dispose d'une équipe composée d'une directrice et de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion, de communication, de commercialisation, d'animation et d'observation.

Un agent est dédié à temps partiel au suivi de la qualité au sein de l'Office, ainsi que des labellisations des prestataires : Tourisme et Handicap, Accueil Vélo.

Un agent est dédié à temps partiel à la mission e-tourisme et à la communication, aidé par une personne en contrat d'apprentissage. Community Manager de Destination, il est également chargé de l'Animation Numérique du Territoire, en lien étroit avec les prestataires.



L'Office de Tourisme est adhérent du réseau national ADN Tourisme. L'appartenance à celui-ci est signalée par un affichage à l'extérieur du bâtiment ainsi que dans l'accueil.

## **ARTICLE 6 - RAPPORT D'ACTIVITE**

A l'occasion du vote du compte administratif par le conseil communautaire, le rapport annuel d'activité et le tableau des indicateurs seront fournis par le Service Tourisme.

## **ARTICLE 7 - MOYENS FINANCIERS**

Le budget du Service Tourisme est destiné à couvrir les dépenses utiles au bon fonctionnement et à l'exercice des missions citées plus haut. Ce budget est voté annuellement par le conseil communautaire.

Les recettes de la taxe de séjour intercommunale et départementale sont perçues par l'Office de Tourisme, conformément à la réglementation en vigueur. La taxe de séjour départementale est reversée au Département. Une subvention intercommunale complémentaire est accordée chaque année au Service Tourisme pour la mise en œuvre de son programme d'actions.

## **ARTICLE 8 - DUREE**

Cette convention est conclue pour une durée de trois années entières consécutives à compter de la date de la signature de la présente convention. Elle est renouvelable en l'état par tacite reconduction.

## **ARTICLE 9 - MODIFICATIONS, RESILIATION, LITIGES**

Toute modification du contenu des articles ci-dessus, tout ajout ou suppression d'articles à la présente convention, devra faire l'objet d'un avenant annexé, accepté par les deux parties. Il ne peut être mis fin à la présente convention sauf en cas de dissolution d'une des structures.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties, elles s'obligent préalablement à trouver un accord amiable.

En deux exemplaires originaux

Fait à Castelnaudary, le .....

Le président de la communauté de  
communes Castelnaudary  
Lauragais Audois

La vice-présidente de la  
communauté de communes  
Castelnaudary Lauragais Audois en  
charge du Tourisme

Monsieur GREFFIER Philippe

Madame CHABERT Sabine