

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU COMITE DE DIRECTION
Séance du 20 décembre 2017

Date de convocation :
Le 22 novembre 2017

Nombre :
- délégués titulaires : 18
- de présents : 6
- de votants : 7

- délégués suppléants : 12
- de présents : 2
- de votants : 2

N° d'inscription de l'acte
soumis à l'obligation de
transmission au Représentant
de l'État :
II/033/17

Secrétaire de Séance :
M. Pierre LABONTÉ

Nos Réf : PL/IC

OBJET : Stratégie
commerciale : catalogue des
services et tarifs intégral,
CCG/CPV des services
réceptifs.

Ainsi fait et délibéré en
séance les jours, mois et an
susdits.

La Présidente,
Élisabeth GONDY

La Présidente :
-Certifie sous sa
responsabilité le caractère
exécutoire de cet acte ;
-Informe que la présente
délibération peut faire
l'objet d'un recours devant le
tribunal administratif dans un
délai de 2 mois à compter de
sa date de réception en Sous-
Préfecture.

Le dix-sept, le vingt décembre à quatorze heures, le Comité de Direction s'est réuni en session ordinaire sous la présidence de Madame Élisabeth GONDY, Présidente, suite à la convocation qui lui a été faite le neuf octobre 2017.

Étaient présents en qualité de délégués communautaires (06) :

Mme Élisabeth GONDY ; Mme Geneviève MANNARINO ; Mme Renée STIÉVENART ; M. Grégory LELONG ; M. Didier JOVENIAUX ; M. Mattéo GUALANO.

Étaient présents en qualité de personnes qualifiées titulaires (02) :

Mme Alexia BAUDOUX ; M. Vincent DOCHEZ.

Étaient absents, excusés (13) :

M. Laurent DEGALLAIX ; Mme Valérie TOMSON excusée ; Mme Marie-Geneviève DEGANDSART ; M. Guy HUART ; M. Joël SOIGNEUX ; Mme Isabelle CHOAIN ; Mme Denise CAPPELLE excusée ; Mme Anne GOZÉ excusée ; Mme Laurence PÉAN excusée ; Mme Monique GUILBERT ; M. Bruno FONTAINE excusé qui a donné pouvoir à Mme Alexia BAUDOUX ; M. Vincent HADOT excusé ; Mme Monique DESSENIS qui a donné pouvoir à Mme Élisabeth GONDY.

Vu le Code du Tourisme, et notamment ses articles L133-1 et suivants ;

Vu la délibération du Conseil Communautaire de Valenciennes Métropole en date du 05 avril 2012, laquelle a décidé de la création d'un office de tourisme constitué sous forme d'établissement public à caractère industriel et commercial (ÉPIC), doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière ;

Vu les statuts de l'ÉPIC, approuvés par le Comité de Direction du 15 juin 2012 et notamment les articles 1er et 4 ;

Vu la Convention portant objectifs et moyens 2018-2020 intervenant entre Valenciennes Métropole et l'Office de Tourisme ;

Vu la stratégie marketing de l'OTC VM adoptée le 14 décembre 2016 ;

Constatée la montée en puissance du rôle de commercialisateur de l'OTC VM ;

En vue d'assurer une montée en gamme des prestations proposées par l'office de tourisme aux visiteurs du territoire et d'assurer de meilleures relations entre la structure et les prestataires touristiques du territoire, il est indispensable pour l'OTC VM et ses agents de se doter d'un document cadre à usage interne fixant le mode de fonctionnement des activités commerciales de la structure. Elle vise :

- L'amélioration des séjours des visiteurs, grâce au suivi des indices de satisfaction (avis généraux, questionnaires...),
- La fidélisation et le suivi des clientèles, grâce à la croissance du nombre

- de « revisites » et du nombre global de clients,
- L'optimisation des revenus générés, par l'augmentation du panier d'achat moyen et du nombre de nuitées touristiques.

Cette stratégie commerciale comprend plusieurs volets :

- La gestion des relations commerciales avec les visiteurs et prestataires
- Les objectifs commerciaux et l'évaluation de la satisfaction des visiteurs
- Le catalogue des tarifs, dont :
 - *Les prestations assurées par Valenciennes Tourisme & Congrès*
 - *Le tarif des adhésions au « Valenciennes Club Affaires »*
- Les Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières de Vente.

Sur ces bases, il est proposé au Comité de Direction réuni le 20 décembre 2017,

- D'approuver la stratégie commerciale.

Après en avoir délibéré,

Le Comité de Direction

Par 09 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention,

APPROUVE :

- **La stratégie commerciale.**

Ont signé, au registre, les membres présents.

Pour extrait conforme,

Fait à Valenciennes, le 20 décembre 2017

La Présidente,
Élisabeth GONDY

