



OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE VALENCIENNES
METROPOLE
Siège social :

2 Place de l'Hôpital Général - Valenciennes

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS
DU COMITE DE DIRECTION
Séance du 11 décembre 2019

Date de convocation :
Le 02 décembre 2019

Nombre :
- délégués titulaires : 18
- de présents : 08
- de votants : 08

- 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/029/19

Secrétaire de Séance :
M. Pierre LABONTÉ

Nos Réf : PL/IC

OBJET : Stratégie
Commerciale 2020.

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.

L'an deux mille dix-neuf, le onze décembre à dix 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 deux décembre 2019.

Étaient présents en qualité de délégués communautaires (05) :
Mme Élisabeth GONDY ; M. Didier JOVENIAUX ; Mme Geneviève
MANNARINO ; Mme Renée STIÉVENART ; Mme Anne GOZE.

Étaient présents en qualité de personnes qualifiées titulaires
(05) :
M. Marc POSAK ; M. Vincent DOCHEZ ; M. Laurent SUIN ; M.
Vincent HADOT ; M. Fabien HENNION.

Étaient absents, excusés (10) :
M. Laurent DEGALLAIX ; Mme Valérie TOMSON ; Mme Marie-
Geneviève DEGANDSART ; M. Grégory LELONG ; M. Guy
HUART ; M. Mattéo GUALANO ; M. Joël SOIGNEUX ; Mme
Isabelle CHOAIN ; M. Bruno FONTAINE excusé ; M. Jacques
SCHNEIDER excusé.

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 ;

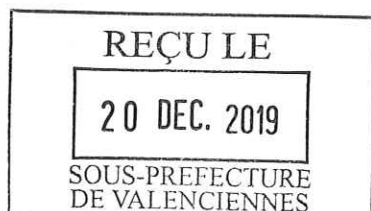
Vu les statuts de l'ÉPIC, approuvés par le Comité de Direction du
15 juin 2012 et notamment les articles 1er et 4 ;

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 ;

Vu le plan d'actions 2020 voté le 02 Octobre 2019 ;

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 11 Décembre 2019,

- D'approuver la stratégie commerciale

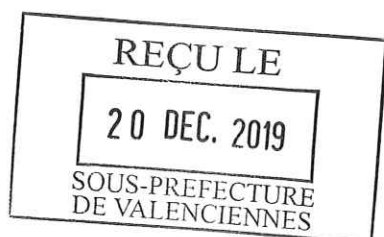
Après en avoir délibéré,

Le Comité de Direction

Par 10 voix pour, 0 voix contre, 0 abstention,

APPROUVE :

- **La stratégie commerciale 2020**



Fait à Valenciennes,
le 11 Décembre 2019

La Présidente,
Élisabeth GONDY

A handwritten signature in black ink, appearing to read "E. Gondy".

