

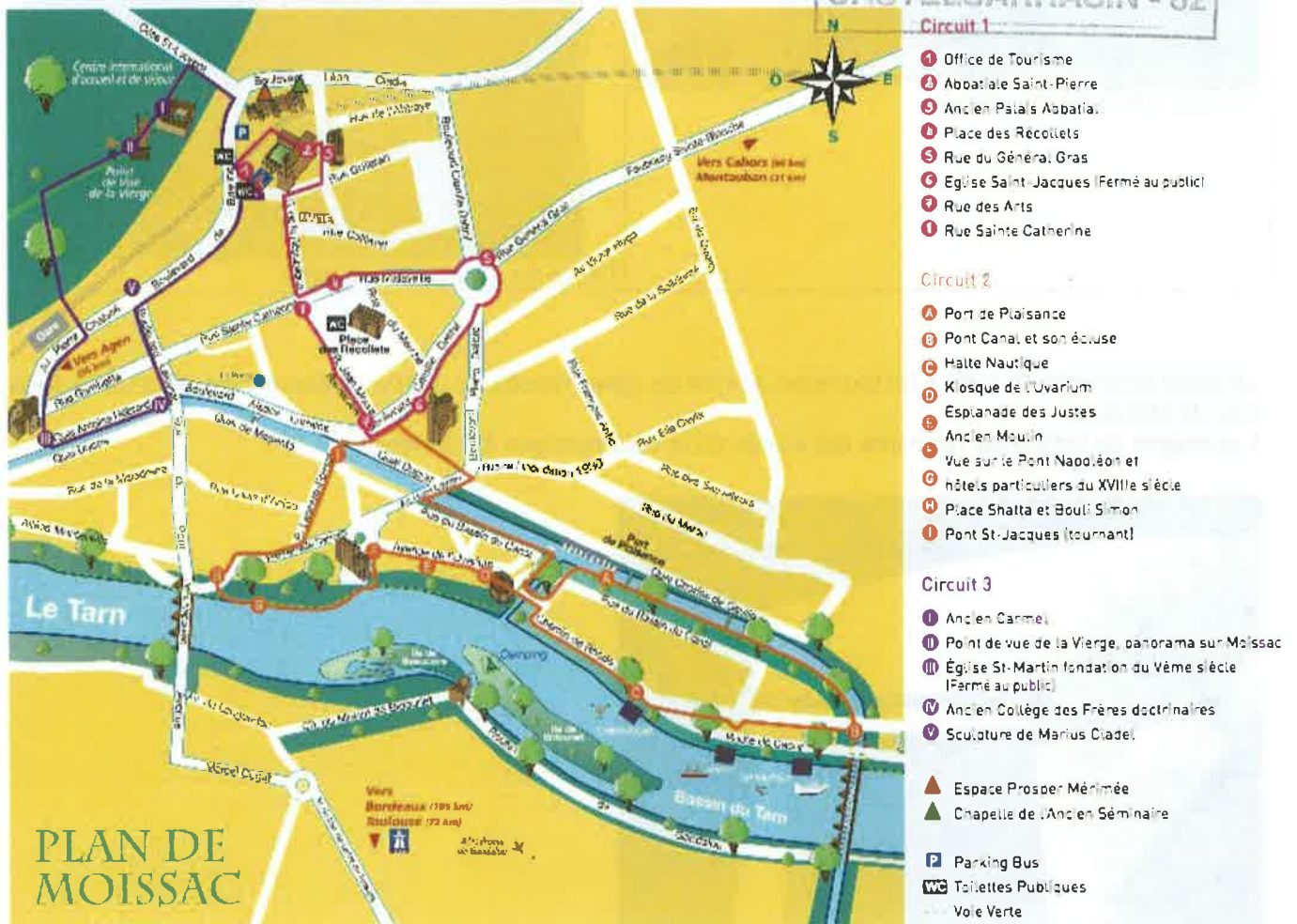
CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME OFFICE DE TOURISME DE MOISSAC

1. Les engagements de l'office de tourisme à l'égard des clients

1.1 L'accueil est accessible et de qualité

1.1.1 La localisation est pertinente et la signalisation existe

1.1.1.1



L'office de tourisme est situé derrière l'église Abbatiale St Pierre, attenant à la salle de préparation qui donne accès au cloître. L'accès au cloître se fait par l'OT.



Façade Office de Tourisme



Office de Tourisme & Cloître

Le positionnement de l'office de tourisme permet de gérer l'accès au cloître, le site principal de visite de la ville de Moissac

L'enseigne de l'office de Tourisme est visible de la voie publique à 10 mètres



Distance entre la voie publique et l'enseigne : 80 m

1.1.1.2 Visuel Signalisation

Une première phase de signalétique autour de l'abbaye a été effectuée en 2007 (Voir Annexe 1)

Les travaux pour une signalisation d'intérêt touristique débute à Moissac en février 2013.

Voir Principes de Jalonnement. (annexe 2)

1.1.1.3

L'office de Tourisme est adhérent à la Fédération des Offices de Tourisme de France depuis 1997 et renouvelle son adhésion tous les cinq ans. Ci-dessous le bulletin d'adhésion 2013:



Offices de
Tourisme
de France

BULLETIN D'ADHÉSION 2013

A NOUS RETOURNER

COORDONNÉES DE LA STRUCTURE

Structure : OFFICE DE TOURISME MOISSAC			
N° Adhérent : 2429			
Adresse principale		Adresse de facturation (si différente)	
Adresse	6, PLACE DURAND DE BREDON	Adresse	
Compl.		Compl.	
CP	82200	CP	
Ville	MOISSAC	Ville	

Date d'arrêté de classement : 22.08.2013
(Joindre l'arrêté préfectoral)

Code INSEE :

MA COTISATION EN 2013

	TARIF (EN €)	
CLASSEMENT DE MA STRUCTURE	3*	300 €
MON NOMBRE D'ETP	9 x 65 €	585 €
MA COTISATION		885 €

- ☒ **J'adhère** à Offices de Tourisme de France® en 2013 et joins mon règlement ou justificatif de règlement (ordre de virement, mandat administratif, etc.)
Votre adhésion est **définitive**. Après réception et enregistrement de votre adhésion, nos services vous adresseront une **facture acquittée** et vos codes d'accès sur www.tourisme.fr et l'intranet de la Fédération.
- ☒ **Je souhaite adhérer** à Offices de Tourisme de France® en 2013 mais j'ai besoin d'une facture en amont pour engager le règlement.
- ☐ **Je ne souhaite pas adhérer** à Offices de Tourisme de France® en 2013.
- ☐ Dissolution
☐ Fusion
☐ Autres :

MODALITES DE REGLEMENT

- par **chèque** libellé à l'ordre d' « **Offices de Tourisme de France** »
- par **virement bancaire** : Banque LCL Le Crédit Lyonnais - Paris Liège
49 rue de Clichy, 75009 Paris

RIB	Code Banque	Code Guichet	N° Compte	Clé RIB
	30002	00454	0000007991W	54
IBAN	FR43	3000	2004	5400 0000 7991 WS4
BIC (adresse SWIFT) : CRLYFRPP				

Référence obligatoire : **N° 2429** à indiquer dans l'intitulé de virement

Suite à un audit du 10 février 2011, l'office de tourisme à reçu le Certificat d'Attribution de la Marque Qualité Tourisme, voir ci-dessous:



**CERTIFICAT D'ATTRIBUTION
DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME
OFFICES DE TOURISME**

Date : 14/03/2011

Suite à l'audit de l'Office de Tourisme de :
MOISSAC

Pour les sites suivants : **siège principal OT MOISSAC**

Réalisé par Mme Pons, auditeur agréé pour la marque Qualité
Tourisme, le 10/02/2011.

**La FNOTSI certifie que l'Office a été évalué et jugé
conforme aux Objectifs Nationaux de Qualité des Offices
de Tourisme.**

En conséquence, l'Office de Tourisme est autorisé à utiliser la
Marque Qualité Tourisme.

Sous réserve des contrôles effectués par la FNOTSI ou par la
Direction du Tourisme et sauf retrait, suspension ou modification,
ce certificat est valable jusqu'au 14/03/2014

Visuel avec la marque de reconnaissance de la fédération:



Visuel de la Marque Qualité Tourisme



PANNEAU SUR LA PORTE DE L'OT



PANNEAU ADHÉRENT DES OTF

1.1.2 Les locaux ou espaces d'accueil sont accessibles et aménagés pour recevoir une clientèle touristique

1.1.2.1. À l'entrée de l'office de tourisme sur la droite se trouve le bureau d'accueil. À cinq mètres de l'accueil, se trouvent les points caisses, point de vente de la boutique et des billets d'entrée au cloître. La boutique se situe entre l'accueil et les caisses.



L'office de tourisme est accessible à tout public par l'entrée principale. Pour les personnes en fauteuil, l'accès à la boutique et aux caisses se fait par l'entrée de la salle de présentation de l'abbaye.

1.1.2.2.



POSTE D'ACCUEIL



STAND CLUB DES SITES TARN & GARONNE



DOCUMENTATION EN ACCÈS LIBRE:
LOISIRS/ARTISANAT/PRODUITS DU TERROIR



1.1.2.3.

Les logos Office de Tourisme de France et Qualité sont affichés sur le mur de l'Office de Tourisme et la porte. Les engagements pris par l'office de tourisme sont affichés à l'accueil



Les logos sont affichés sur les guides touristiques français et anglais ainsi que sur le site Internet. Voir capture d'écran

1.1.2.4. Accès Internet haut débit. Réseau par courant porteur

Norme Homeplug AV200/plus

Permet de créer un réseau rapidement en utilisant les câbles électriques. Grâce à la prise électrique intégrée, aucune prise de courant n'est perdue. Le filtre d'alimentation intégré améliore le transfert des données dans le réseau. Il permet le partage intelligent des imprimantes USB et des disques durs USB. Il connecte des terminaux avec un connecteur USB via les câbles électriques.

Le mode d'économie d'énergie breveté réduit automatiquement la consommation électrique jusqu'à 35%. L'adaptateur utilise le réseau électrique domestique pour transmettre des données tout en distribuant le courant normalement. Il suffit de le brancher sur une prise de courant existante pour établir instantanément une infrastructure réseau. L'adaptateur permet un point d'accès WLAN intégré, point d'accès WIFI ^N +3 prises RJ45 (Ethernet).

Chaque ordinateur sera doté d'une clé WIFI en complément du Hotspot pour optimiser la connexion internet du réseau.

Le service WIFI sécurisé est proposé à nos clients dans le Guide Touristique et sur notre site Internet: www.tourisme.moissac.fr. Il suffira aux touristes de demander un code d'accès WIFI pour se connecter. La traçabilité des connexions des internautes se fait par le code d'accès.

1.1.3 Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

1.1.3.2



Sur la feuille du haut sont répertoriés nos horaires d'ouverture à l'année. Sur la feuille du bas les horaires de la période.

Les horaires de la période en cours se trouvent également à l'entrée de l'église.

On trouve sur le guide touristique : "Moissac, À la croisée des chemins" les horaires annuel d'ouverture (voir www.tourisme.moissac.fr: onglet document/Guide Touristique) ainsi que sur le guide touristique en anglais : "Moissac, at the Crossroads".

The guide est à large diffusion et pour 2012 l'impression était de 10 500 exemplaires en français et 5 025 exemplaires en anglais.

Sur notre site Internet, les périodes et horaires d'ouverture se trouve sur : www.tourisme.moissac.fr: onglet ABBAYE ST PIERRE/Visiter l'abbaye). L'information se trouve aussi sur la version en anglais, espagnol, allemand et japonais du site Internet.

La messagerie du répondeur donne les horaires selon la période en cours, en français et en anglais.

1.1.3.5

EXTRAIT
DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU COMITÉ DE DIRECTION

L'AN DEUX MILLE SEPT LE TREIZE NOVEMBRE

Le Comité de Direction de l'Office Municipal de Tourisme étant réuni au lieu ordinaire de ses séances sous la présidence de M. Jean-Paul MUNZI.

Présent :

Président : M. MUNZI Jean-Paul (Président); BASSERAS Xavier; BORDERES Bernard; GOMEZ Philippe; GRAND Jean-Pierre; GUILLOUSOU Christophe; MALBEC André; Mme ROCHEDREUIL Christine

Assistants : Mmes BOUTEUIL Martine; COLADON Colette; MUC Isabelle; JOLLY Myrtille

Assent. excusés : M. FIEDES Bernard; MÈGRE Catherine
Mmes P.Y. Michèle; JULIAN Rosane

OBJET : HORAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME ET DU CLOÎTRE :

Monsieur le Président propose au Comité de Direction les nouveaux horaires d'ouverture de l'office de tourisme afin de répondre aux besoins identifiés des visiteurs en avril, mai, juin, septembre et octobre, nous proposons d'augmenter notre horaire d'ouverture d'une heure sur cette période et nous vous rappelons les horaires de l'office de tourisme.

HORAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME ET DU CLOÎTRE				
Horaires Périodes	Horaires Semaine	Horaires Week-end	Nocturnes	Cas particulier
Novembre, Décembre, Janvier, Février, Mars	10 h - 12 h 14 h - 17 h	14 h - 17 h		Fête des Arts, Fête des Fruits et des Légumes
Avril, Mai, Juin, Octobre	9 h - 12 h 30 14 h - 18 h	10 h - 12 h 30 14 h - 18 h		
Juillet - Août	9 h - 19 h Sans interruption		Jeu. soir de 21 h à 22 h	
Septembre	9 h - 18 h			
Fermatures annuelles	Le 25 décembre Le 1 ^{er} janvier			

AUTORISÉ Madame la Directrice à mettre en application ces horaires d'ouverture pour l'office de tourisme et le Cloître.

Pour copie conforme,
Adoptée à l'unanimité.
Moissac, le 13 Novembre 2007
Le Président,

Jean-Paul MUNZI

Nombre de membres en exercice :	15
Nombre de membre présents :	8
Nombre de suffrage exprimés :	8
Votes :	
Contre :	0
Pour :	8
Abstentions :	0
Date de convocation :	Le 02/11/07
Secrétaire de séance :	Mme BERGET Cécile

Si nécessaire, lors de manifestations événementiels l'office de tourisme reste ouvert, exemple Les Journées des Métiers d'Art en 2012.

Les horaires sont adaptés pour recevoir les visiteurs durant les périodes de fréquentation importante de mai à octobre.

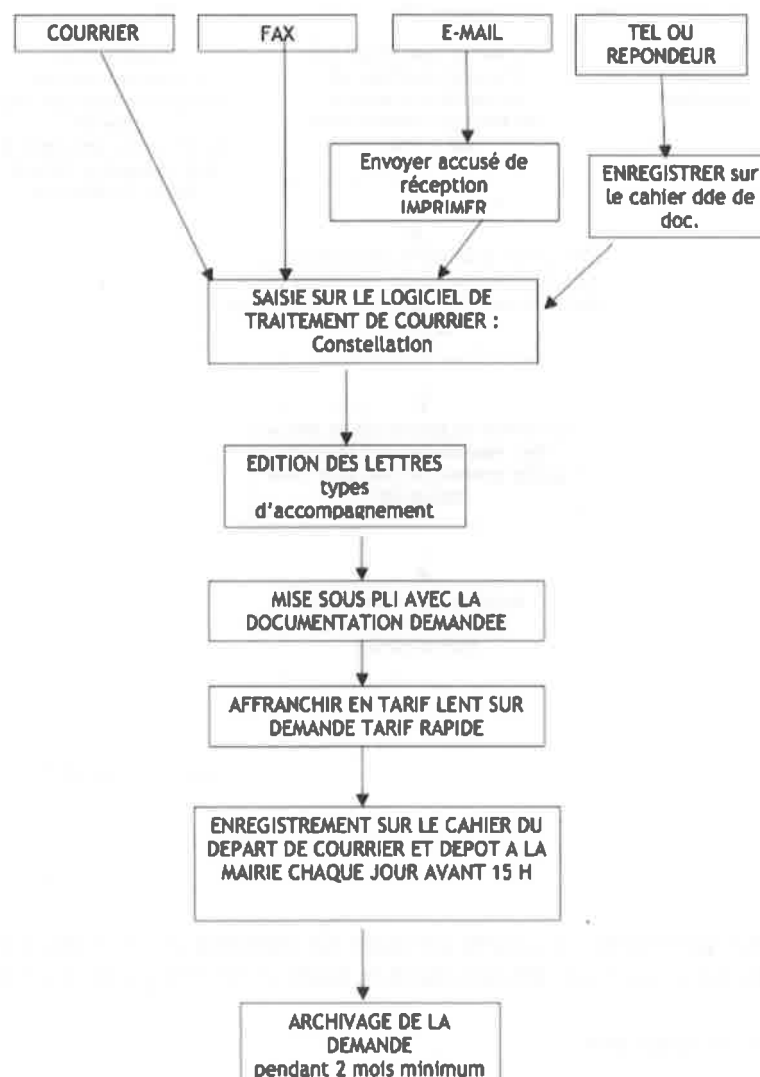
1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public

1.2.1 Le service d'information touristique est performant et professionnel

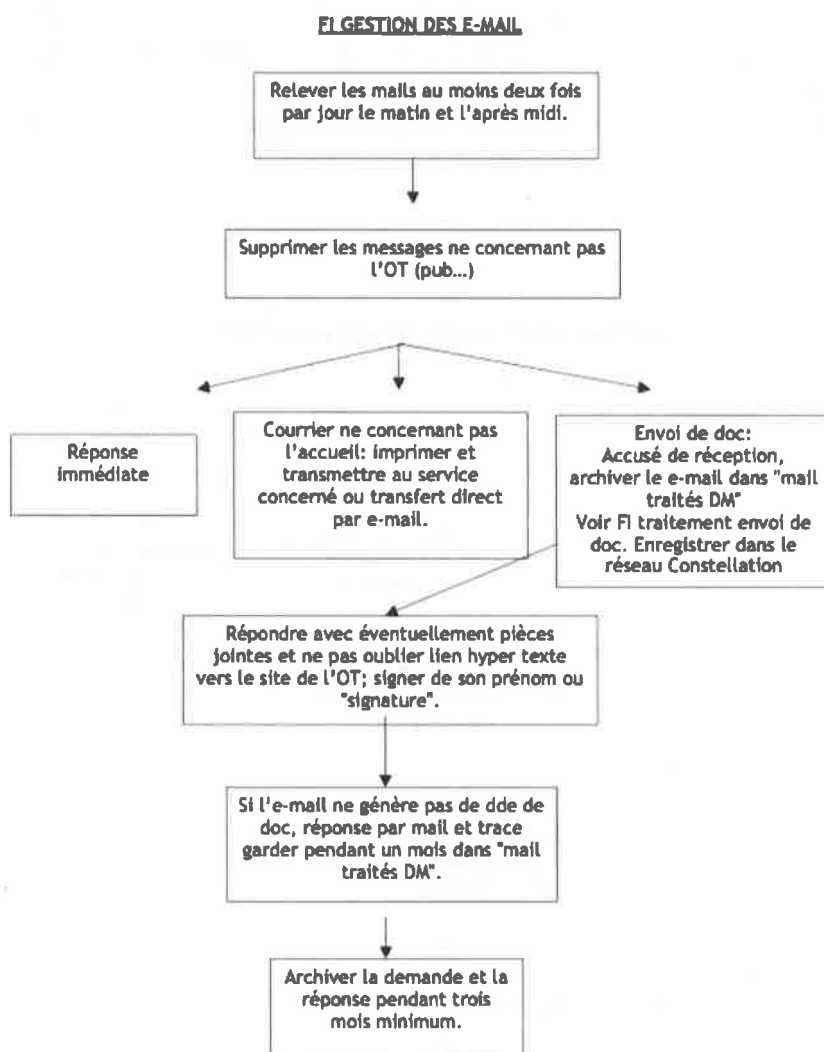
1.2.1.1

Le Personnel d'accueil (PA) récupère le courrier à la mairie tous les matins sauf le samedi. Il est ouvert par le PA, enregistré dans le cahier "arrivée courrier" et il est distribué dans les différents services. Le PA répond à tous les courriers ainsi qu'à la demande de documents faite par téléphone, dans les 48 heures. Le courrier est affranchi au tarif lent. Si urgence de la demande le tarif rapide est appliqué. Toute réponse est adressée avec une lettre d'accompagnement. Cette lettre est normalisée selon la procédure régionale. (Voir fiche d'instruction N° 3)

FI TRAITEMENT ENVOI DE DOCUMENTATION



Les emails sont relevés au minimum tous les matins, à 14h et en fin de journée. Les emails sont traités selon la Fiche d'Instruction N°4



FI n° 4

Révision 09 -- janvier 2012

1.2.1.3

Il existe un service trilingue permanent d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil. Les procédures d'accueil sont définies dans le Manuel du Nouvel Entrant (Voir Annexe 2)

Fiche de Poste du personnel d'accueil:

Fiche de poste Sandrine CAPAYROU

Statut : agent de maîtrise
Fonction : gestion des ressources financières et technologiques
Service : office du tourisme
Descriptif de la fonction - Gestion des ressources financières - Participation à l'élaboration du budget, - Comptabilité générale, - Comptabilité analytique, - Élaboration des documents comptables de fin d'année - Veille dans les domaines comptables, fiscaux, - Régisseur de la régie "office de tourisme" - Gestion des ressources technologiques : - Veille technologique - Proposition des choix des outils informatiques et notamment sur Internet Participation à l'accueil en tant que conseiller en séjour -
Qualités requises Maîtrise de 3 langues (anglais, allemand, espagnol) Maîtrise de la comptabilité publique et privée Maîtrise de l'outil informatique Capacité à utiliser les nouvelles technologies et l'informatique, dépannage soft, Connaissances juridiques, fiscales, institutionnelles,

Fiche de poste Isabelle CORRECHER

Statut : employée
Fonction : Conseiller en séjour, Site Internet
Service : Accueil, Cloître, Boutique

Descriptif de la fonction

- Conseiller en séjour :
 - Accueil, information, en vis-à-vis, par téléphone, par courrier (postal, électronique, télécopie...) des différentes clientèles
 - Élargir la demande d'information
 - Recherche des disponibilités d'hébergements
 - Participer activement à la démarche qualité
 - Valoriser le potentiel touristique local
 - Vente billetterie, boutique
 - Élargir les ventes
 - Faire « remonter » les demandes, ou suggestions non satisfaites
 - Relation avec les prestataires
 - Mise en ligne site Internet (Constellations ...)
- Collecte et mise à jour des informations touristiques (Guide touristique et site Internet)

Qualités requises

Connaissances de l'environnement touristique local
Connaissances géographiques et culturelles locales
Maîtrise de l'outil informatique
Maîtrise au moins d'une langue (anglais & espagnol)
Capacité à utiliser les nouvelles technologies et l'informatique
Autonomie et sens des responsabilités
Amabilité, disponibilité, courtoisie
Respect des horaires
Esprit d'équipe

Fiche de poste Evelyne MACFADYEN

Statut : employée

Fonction : Conseiller en séjour, Obséco

Service : Accueil, Cloître, Boutique

Descriptif de la fonction

- Conseiller en séjour :
 - Accueil, information, en vis-à-vis, par téléphone, par courrier (postal, électronique, télécopie)
 - Valorisation des richesses touristiques et culturelles de la zone extérieure
 - Vente billetterie, et boutique
 - Réception de la documentation et mise à disposition
 - Faire « remonter » les demandes, ou suggestions non satisfaites
 - Observatoire économique 5 Rédaction du compte-rendu d'activités)
 - Tourisme Enfants
- Responsable Démarche Qualité

Qualités requises

Connaissances de l'environnement touristique local (socio professionnels, équipements, manifestations...)
Intérêt marqué pour le patrimoine
Langues : anglais, espagnol
Capacité à travailler en équipe

Amabilité, disponibilité, courtoisie
Respect des horaires
Curiosité touristique permanente
Maîtrise de l'outil informatique

1.2.2. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

1.2.2.1. L'office de tourisme fournit des plans de ville avec circuits touristiques, des Guides touristiques en français et en anglais, des dépliants d'appel en Français, Anglais, Espagnol, Italien, Allemand et Néerlandais. (documents inclus dans le dossier)

1.2.2.3

Zone géographique d'intervention: Moissac et ses coteaux

Statuts de l'office de tourisme mentionnant son objet social et son territoire d'intervention :

DEPARTEMENT
TARN-ET-GARONNE

REPUBLIQUE FRANCAISE

ARRONDISSEMENT
DE
CASTELSARRASIN

COMMUNE DE MOISSAC

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

L'an mil neuf cent quatre vingt dix sept le 27 Mars
Le Conseil Municipal de la Commune de MOISSAC étant réuni au lieu ordinaire de ses séances, après convocation faite le 21 Mars 1997 sous la présidence de M. NUNZI Jean-Paul.

Etaient présents : MM. NUNZI (Maire), LAUTURE, ROUX, BOUTROLLE, MANCHADO, GUILLAMAT, DE LA VEGA, VAISSIERE, DARIO Adjoint, MALLET, JOLLY, DUBOIS, BELLIO, BOUE, TRIGNAC, MALBEC, JEAN, PETITOU, REDON, MOTHES, BOUDET, RAMEL, COLLART, EOCHE-DUVAL, LOPEZ Conseillers Municipaux.

Etaient excusés : MM. EMPOCIELLO, HEURTEBISE, LACAZE.

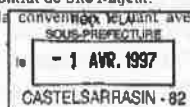
Les Conseillers ci-après avaient délégué leur mandat respectivement à : MM. DENEGRE (DARIO), DELBES (MALBEC), BORDERES (VAISSIERE), MARTINS (LAUTURE), POLASTRON (COLLART) Conseillers Municipaux.

Un scrutin a eu lieu, Monsieur RAMEL a été nommé pour remplir les fonctions de Secrétaire.

OBJET : CREATION D'UN OFFICE MUNICIPAL DU TOURISME

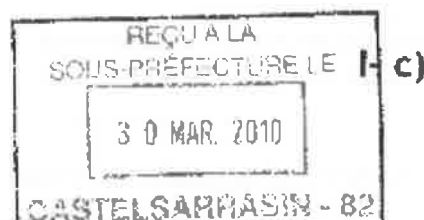
Une des actions prioritaires du Conseil Municipal est l'organisation touristique du site, l'accueil et la promotion. C'est dans cette volonté que la Ville de MOISSAC (station classée) a été amenée à signer avec l'Etat, la Région et le Département un Contrat de Site Majeur.

Par ailleurs, le Conseil Municipal a décidé de rompre la Convention existant avec l'Office de Tourisme - Syndicat d'Initiative.



LE CONSEIL MUNICIPAL.
après en avoir délibéré,
par 29 voix pour et 1 abstention (M. EOCHE-DUVAL)

- Décide de créer un Office Municipal de Tourisme avec les missions suivantes :
- accueillir et informer les visiteurs,
 - participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre de la politique du tourisme dans la commune et des programmes locaux de développement touristique dans la zone d'influence de MOISSAC,
 - animer et coordonner les organismes et entreprises intéressés dans le développement touristique situés dans la zone d'influence de MOISSAC,
 - apporter une assistance technique aux prestataires de service de la zone d'influence de MOISSAC pour le montage de produits et leur mise en marché,
 - organiser la promotion touristique de la commune,
 - être le partenaire actif des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du même bassin de clientèle, du Comité Départemental du Tourisme, du Comité Régional du Tourisme et des autres sites majeurs,
 - gérer et animer le camping municipal.



CONVENTION ENTRE LA COMMUNE DE MOISSAC ET L'OFFICE DE TOURISME

ENTRE LES SOUSSIGNES

Monsieur Jean-Paul NUNZI, Maire de la Commune de Moissac, agissant au nom et pour le compte de ladite commune en vertu d'une délibération du Conseil Municipal en date du 29 octobre 2009.

ET

D'une part

Madame Hélène DELTORT, Vice-Présidente de l'Office de Tourisme de Moissac, agissant en vertu d'une décision du Comité de Direction en date du 30 octobre 2009

D'autre part

PREAMBULE

Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la Municipalité de MOISSAC reconnaît avoir délégué les missions d'intérêt général d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique locale à l'Office de Tourisme de MOISSAC en étroite cohérence avec les stratégies développées par le Comité Régional du Tourisme et l'Agence de Développement Touristique du Tarn et Garonne, notamment dans le cadre du contrat Grands Sites de Midi-Pyrénées.

L'Office de tourisme de MOISSAC contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local sur la totalité du territoire spécifié dans ses statuts. En outre, il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

Outre ces missions d'intérêt général, la commune de Moissac entend confier à l'Office de Tourisme les missions complémentaires suivantes :

- La gestion de la billetterie du site abbatial
- l'exploitation du camping
- le développement de la commercialisation de produits touristiques locaux. Une convention de travail et de commercialisation pour le développement du tourisme moissagais a été signée le avec le partenaire France Voyages 82
- la promotion des fêtes et manifestations artistiques ayant vocation à développer la fréquentation touristique de la ville.

L'office de tourisme de MOISSAC, classé 3 étoiles par le Préfet de Tarn et Garonne, a le statut d'EPIC suite à la délibération du Conseil Municipal du 27 mars 1997.

De ce fait, le comité de direction est composé de 3 collèges comprenant :

- 1 collège d'Elus,
- 1 collège représentant les associations,
- 1 collège représentant les hôteliers restaurateurs.

Le Maire est Président de droit de ce comité de direction.

La présente convention a pour but de fixer les conditions d'exercice de ces différentes missions. Elle annule et remplace les conventions signées entre la commune de Moissac et l'office de tourisme le 17 décembre 2003.

Liste de la documentation touristique papier et nombre commandé par an

GUIDE TOURISTIQUE	"A la croisée des chemins" français	10 500 exemplaires
GUIDE TOURISTIQUE	"At the crossroads..."	5 000 exemplaires
Dépliant Appel	Français	10 000 exemplaires
Dépliant Appel	Espagnol	3 000 exemplaires
Dépliant Appel	Allemand	2 000 exemplaires
Dépliant Appel	Anglais	4 500 exemplaires
Dépliant Appel	Italien	1 000 exemplaires
Dépliant Camping	Anglais/Français	2 000 exemplaires

1.2.2.6

Il existe un site Internet en Français, Anglais, Espagnol, Allemand et Japonais: www.tourisme.moissac.fr avec un nom de domaine: moissac.fr dédié à l'office de tourisme mis à jour dès que nécessaire et adapté à la consultation via des supports embarqués comme le Flash code du Syndicat du Chasselas qui permet de visiter les exploitations chasselatiers et prendre connaissance du savoir-faire de ce métier manuel et ancestral. Voir Cahier des Charges (Annexe 3)

Nous avons un compte Facebook depuis 2011, alimenté régulièrement par notre webmaster et qui compte maintenant de nombreux amis. Sur l'année 2012, 7826 personnes ont cliqué sur "aime notre page".

Le site Internet est mis à jour de façon régulière soit en interne par notre webmaster, pour des informations qui changent selon la saison. Les mises à jour de l'agenda sont faites par Isabelle Correcher en charge du site Internet et pour des mises à jour de forme nous nous adressons directement à WS Interactive.

Voir Capture d'Écran de notre page d'accueil:



L'accès WIFI se fait via le Hotspot de l'office de Tourisme. Le code d'accès est fourni à l'internaute pour une connexion automatique. Le Hotspot va permettre à l'internaute d'imprimer directement sur notre imprimante administrée par le réseau.

En version embarquée, les visiteurs peuvent télécharger via notre site Internet et via le smart phone la visite guidée.

Le visiteur a la possibilité de flasher pour l'application smart phone du site Internet en version mobile

1.2.3. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

1.2.3.1

L'office de tourisme diffuse dans son guide touristique et sur son site Internet tous les hébergements touristiques classés avec leurs coordonnées postales, e-mail, adresse du site Internet, coordonnées téléphoniques et leurs classements. (Voir Guide touristique).

Ceci s'applique aussi aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs avec horaires et prix.

Les événements et animations de la ville sont gérés par le Centre des Affaires Culturelles qui produit une brochure avec prix et horaires distribué en libre-service à l'office de Tourisme. (Voir brochure)

Les numéros d'urgence sont affichés sur la porte de l'office de tourisme en français, anglais et allemand

La météo est affichée sur un écran numérique mis en place en juillet 2012, l'affichage est au jour le jour, ainsi que les évènements et animations sur la ville.

1.2.3.2

L'information touristique est mise à jour une fois par an, par Isabelle Correcher, à l'occasion de la préparation du nouveau guide touristique. Les mises à jour sur Internet se font au fur et à mesure, dès que l'information nous parvient. Un Erratum est insérer dans le guide touristique.

1.2.3.3

Les numéros de téléphone d'urgence en français, anglais et allemand sont visibles de l'extérieur parce que affichés sur la porte de l'office de tourisme.

NUMERO URGENCE EUROPE AVEC PORTABLE Call phone emergency number Europäische Notrufnummern für Handys (Tragbaretelefon)	112
POUMPIERS Pom Brigade Feuerwehr	18
GENDARMERIE Police Station Gendarmerie	17
SAMU Emergency Medical Service Beratung	15
SANS ABRI Housing Obdachlosentwurf	115
HOPITAL DE MOISSAC Maison hospital Krankenhaus in Moissac	05 83 04 67 00
HOPITAL DE MOISSAC URGENCES Maison Emergency dringlichkeiten Moissac	05 83 04 67 54
CENTRE DES GRANDES BILLES BORDEAUX Bordeaux Services medical centre Krankenhaus für Verletzungen in Bordeaux	05 36 79 54 62
CENTRE ANTI POISON TOULOUSE Toulouse anti poison centre Vergiftungszentrale in Toulouse	05 61 72 74 42
SOS AMOTIE TOULOUSE Toulouse SOS Friend 100-Partnership in Toulouse	05 61 80 10 80
ENFANCE MALTRAITEE Harmful children Hilfe für Misshandelte Kinder	119
INFO SERVICE VIOLENCE CONJUGALE INFO SERVICES SMA INFO SERVICE Info Center Service Association Française pour l'aide aux victimes Fremde auf der Hilfe suchen	39 39 0 800 23 13 13 0 800 84 08 00 0 810 810 11

1.2.3.4

L'office de tourisme présente l'offre touristique sur un support papier dans son Guide Touristique à la Page 10 "Suggestions..."

Sur le site Internet, onglet Séjour à Moissac, on accède à une présentation par approche thématique, avec prix, période, hébergement, localisation de l'offre touristique

Séjours à Moissac

Séjours de courte durée, vacances insolites ou traditionnelles, cures de bien-être ou randonnées, découvrez un large choix de séjours à Moissac et dans ses environs.



Séjour du



au



Rechercher

♦ Découverte d'un patrimoine d'exception à vélo



Depuis Moissac, cheminez à bicyclette le long du Canal de Garonne en empruntant la nouvelle voie verte. Une formule détente en famille ou entre amis pour découvrir les richesses du patrimoine classé à l'UNESCO ainsi que l'un des plus beaux villages de France: Auvillar. Laissez-vous séduire par la beauté de la nature

environnante...

du 24/01/2012 au 24/01/2013

49.00 €

➤ Voir la fiche détaillée

♦ A Moissac, séjour au cœur de l'ancien quartier des marins



Cet hôtel *** est idéal pour découvrir Moissac, Grand Site de Midi-Pyrénées et ses environs...

du 01/01/2012 au 31/12/2012

77.00 €

➤ Voir la fiche détaillée

♦ Cours de cuisine dans le Sud - Ouest



Dans ce terroir d'exception, vous apprendrez à réaliser, aux côtés du chef, un repas savoureux à déguster entre amis. A Moissac, Grand Site de Midi-Pyrénées, vous apprendrez à réaliser un repas savoureux à déguster en bonne compagnie. De la sélection des produits sur le marché à leur transformation, le Chef vous accompagnera durant cet atelier découverte de

la gastronomie du Sud-Ouest.

du 24/01/2012 au 24/01/2013

179.00 €

➤ Voir la fiche détaillée

• Un lodge de charme proche de Moissac, Grand Site de Midi Pyrénées



Ici, l'émerveillement est partout. La vue sur les coteaux du Chasselas est magnifique, l'accueil de la maîtresse de maison des plus chaleureux et le lodge de la Madeleine, demeure du XVIIème admirablement restaurée ! Le auvent appelé traditionnellement « ballet » abrite un spa, lieu propice aux confidences et aux souvenirs échangés entre amis. L'aménagement

extérieur et intérieur concourt à faire de ce lieu un havre de paix et de bien-être à partager avec ceux que l'on aime.

du 01/01/2012 au 01/01/2014

74.00 €

➔ Voir la fiche détaillée

• La cabane de Roman



Séjournerez dans une cabane dans les arbres, située à 10 mn de Moissac, Grand Site de Midi Pyrénées. Offrez à votre famille une expérience inoubliable avec La cabane de Roman. Séjour insolite garanti dans les bois et en pleine nature. Vos voisins seront les oiseaux et les écureuils, un vrai petit nid douillet pour toute la famille ! Construite entièrement en bois de Douglas, cette

cabane isolée par de la paille et de la laine de bois répond parfaitement à l'éco-tourisme.

du 01/01/2013 au 31/12/2013

350.00 €

➔ Voir la fiche détaillée

De plus, notre service groupe a intégré dans son service des séjours à la demande.

1.2.3.5

L'office de tourisme établit chaque soir de mai à septembre une fiche de disponibilité des hébergements. Le PA appelle chaque soir les hôteliers et les chambres d'hôtes entre 17 h et 19 h et enregistre les disponibilités sur le **Modèle « Disponibilités des hébergements » n°8**. Ces disponibilités sont affichées sur la porte tous les soirs pour consultation en dehors des heures et périodes d'ouverture.

Ces périodes de disponibilités ont été instaurées par les prestataires touristiques et l'office de tourisme.

Disponibilités des hébergements sur Moissac
Mardi XX août XXXX à 18h

HOTELS	
Le Moulin de Moissac *** ☎ 05 63 32 88 88	XX Chambres disponibles
Le Pont Napoléon ** ☎ 05 63 04 01 55	XX Chambres disponibles
Le Chapon Fin ** ☎ 05 63 04 04 22	XX Chambres disponibles
Les Crêtes de Pignols ** ☎ 05 63 04 04 04	XX Chambres disponibles
Le Luxembourg ** ☎ 05 63 04 00 27	XX Chambres disponibles
L'Armateur ☎ 05 63 32 85 10	XX Chambres disponibles
Le Manoir St Jean ☎ 05 63 05 02 34	XX Chambres disponibles
CHAMBRES D'HÔTES	
Mme Coudol (2 & 3 épis) (Campagne) ☎ 05 63 04 21 30 / 06 78 51 53 06	XX Chambres disponibles
Mme Devineau (3 épis) (Campagne) ☎ 05 63 04 24 43 / 06 82 29 37 47	XX Chambres disponibles
Mme Decours ☎ 05 63 /06 14 83 33 80	XX Chambres disponibles
Mr Mac Fadyen (2 clés) (Ville) ☎ 05 63 32 61 35 / 06 07 81 33 15	XX Chambres disponibles
Mr & Mme Garcia (3 clés) (Campagne) ☎ 05 63 05 02 63 / 06 33 77 36 18	XX Chambres disponibles
Mme & M Caumont ☎ 05 63 04 72 69/06 71 91 88 89	XX Chambres disponibles
M & Mme Dubois (3 épis) (Campagne) ☎ 05 63 04 16 01 / 06 32 14 54 98	XX Chambres disponibles
Mr & Mme Bates (ville) ☎ 05 63 05 15 06 /06 71 74 03 14	XX Chambres disponibles
Mr & Mme Provensal (ville) ☎ 05 63 04 07 88 /06 86 13 94 66	XX Chambre disponible
MmeBulle (ville) ☎ 06 04 07 55 51	XX Chambres disponibles
M & Mme Parmentier (campagne) ☎ 05 81 78 11 15	XX Chambres disponibles
Mme Capelle Pilot ☎ 06 81 36 94 72	XX Chambres disponibles

1.2.3.6

L'office de tourisme propose un service d'information touristique intégrant les différentes technologies de l'information et de la communication:

- Un site Internet: www.tourisme.moissac.fr
- Un compte Facebook: Tourisme Moissac
- Un audio guide de visite de l'abbaye (visite téléchargeable sur notre site)
- Un écran numérique avec des informations sur les sites à visiter dans le département, météo au jour le jour et événements et manifestation de la ville
- un écran numérique multimédia donnant accès à des informations sur les Grands Site Midi-Pyrénées et à partir duquel on retire tous les mois les statistiques des films visionnés
- Un Flashcode pour le site Tourisme Moissac
- Les coordonnées GPS se trouvent sur tous nos supports touristiques

2. Le fonctionnement de l'office de tourisme : zone géographique d'intervention, missions et engagements organisationnels

2.1 La zone géographique d'intervention bénéficie d'une capacité d'hébergement minimum

La capacité d'hébergement est conforme aux exigences de l'article R.133-33 du code de tourisme. Le calcul de la densité d'hébergements touristiques de la zone géographique d'intervention se trouve dans le formulaire de demande de classement d'un office de tourisme: Tableau II.

2.2 Les objectifs et moyens de l'office de tourisme sont clairement définis. L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès.

2.2.1.1

PDF CONVENTION MAIRIE / OT (Annexe 4)
RAPPORT D'ACTIVITÉS 2012 & PERSPECTIVES 2013 (Annexe 5)

2.2.1.2

L'office de tourisme par le biais de la Démarche Qualité a mis en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise une étude de satisfaction.

Pour prendre en compte les remarques et afin d'y remédier, un cahier de suggestions, des fiches de plaintes et des questionnaires de satisfaction sont remplis par les touristes. Un cahier de remarques (Modèle n°6) a été mis en place à l'accueil et le PA y note les remarques et les suggestions émises par les visiteurs. Les remarques et les suggestions sont étudiées lors du Bilan Qualité, et suggérées au Groupe de Travail Local lors des réunions deux fois par an.

Traitement des réclamations

Les réclamations concernant les services de l'OT ou des services extérieurs sont enregistrées par le personnel de l'accueil sur le Modèle n°7 – fiche de réclamation. Elles sont traitées dans un délai de 3 jours ouvrables. L'office de tourisme prend contact avec les prestataires ou partenaires concernés par la plainte et informe le visiteur de la suite donnée. En ce qui concerne les réclamations sur les services de l'OT, les actions correctives éventuelles sont décidées par la direction.

La synthèse des suggestions et des remarques est analysée lors des Bilans Qualité et des réunions du Groupe de Travail Local. Les suggestions concernant les services de l'OT sont analysées avec la direction et des actions peuvent éventuellement être décidées.

Le Questionnaire de satisfaction

- Ce questionnaire est mis à la disposition du visiteur en libre-service, modèle n°10 Il est disponible en français, anglais, espagnol et allemand.
- Il doit être distribué systématiquement tous les jours, deux questionnaires remplis par jour est le but à atteindre.

Les questionnaires sont recueillis par le PA. Le RAQ enregistre les réponses aux questionnaires une fois par mois et fait une synthèse tous les six mois.

Un modèle analyse des questionnaires de satisfaction sous Excel permet de faire la synthèse des questionnaires.

L'analyse des questionnaires est présentée lors des Bilans Qualité et des réunions du GTL.

		OFFICE DE TOURISME DE MOISSAC DATE:		
Soucieux de l'amélioration continue de nos prestations, et afin de répondre au mieux à vos attentes, l'Office de Tourisme a mis en place une enquête de satisfaction. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre le temps de remplir ce questionnaire.				
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ACCUEIL OFFICE DE TOURISME				
Quelle est votre opinion sur les services de l'Office de tourisme	TRÈS SATISFAIT	SATISFAIT	PEU SATISFAIT	PAS DU TOUT SATISFAIT
ACCÈS				
Avez-vous trouvé facilement l'Office de Tourisme?	☐	☐	☐	☐
Horaires d'ouverture	☐	☐	☐	☐
ENVIRONNEMENT				
Le temps d'attente vous semble-t-il raisonnable?	☐	☐	☐	☐
Propreté des lieux	☐	☐	☐	☐
ATTITUDE DU PERSONNEL				
Le personnel est-il disponible et attentif à votre demande?	☐	☐	☐	☐
COMPÉTENCE DU PERSONNEL				
Êtes-vous satisfait de la réponse à votre demande?	☐	☐	☐	☐
INFORMATION				
Votre appréciation globale sur les services de l'Office de Tourisme	☐	☐	☐	☐
Avez vous des remarques ou suggestions sur les services de l'OT				
Avez vous des remarques ou suggestions sur les services de la destination: services publics, hébergements, restauration, commerces, loisirs, animations...				
PAYS D'ORIGINE: FRANCE: CODE POSTAL...		ETRANGER: PAYS:		

2.2.1.4

Qualité Tourisme™ est une « marque-ombrelle » dont peut bénéficier l'ensemble des démarches qualité qui répondent à ses exigences. Déposée par le ministère délégué au Tourisme, la marque Qualité Tourisme™ s'adresse aux principaux secteurs de l'activité touristique.

Pour obtenir cette marque, la démarche qualité doit répondre à quatre conditions : elle doit respecter l'ensemble des engagements nationaux de qualité propres aux secteurs d'activité de l'entreprise et être basé sur un audit externe ; elle doit être conforme au classement réglementaire de l'activité. Par ailleurs, elle doit s'adresser à des établissements qui respectent les règles d'hygiène et de sécurité et qui mettent en œuvre une procédure efficace de traitement des réclamations de leurs clients.

Répondant à ces conditions, l'office de tourisme s'est engagé depuis 2004 dans l'apprentissage, la structuration de son travail et l'application des normes de la marque. Le 10 février 2011 à la suite d'un audit, l'OT de Moissac a obtenu la Marque Qualité Tourisme. Nous sommes engagés, sur une période de 3 ans:

- à respecter les conditions définies dans le Référentiel Qualité OFT,
- à maintenir notre niveau de conformité aux évolutions du Référentiel Qualité.



CERTIFICAT D'ATtribution
DE LA MARQUE QUALITE TOURISME
OFFICES DE TOURISME

Date : 14/03/2011

Suite à l'audit de l'Office de Tourisme de : MOISSAC Pour les sites suivants : siège principal OT MOISSAC Réalisé par Mme Pons, auditeur agréé pour la marque Qualité Tourisme, le 10/02/2011. La FNOTSI certifie que l'Office a été évalué et jugé conforme aux Objectifs Nationaux de Qualité des Offices de Tourisme. En conséquence, l'Office de Tourisme est autorisé à utiliser la Marque Qualité Tourisme. Sous réserve des contrôles effectués par la FNOTSI ou par la Direction du Tourisme et sauf retrait, suspension ou modification, ce certificat est valable jusqu'au 14/03/2014
--

2.3 L'organisation et les compétences internes de l'office de tourisme sont cohérentes avec son positionnement et son activité. Les employés de l'office de tourisme sont en nombre suffisant. Ils sont qualifiés selon les missions assurées par l'office de tourisme

2.3.1.1

L'office de tourisme est organisé pour rendre possible la production ou la vente de forfaits touristiques individuels ou de groupes. À cet effet, une convention a été signée entre l'ADT et l'office de tourisme:

Convention entre L'ADT et L'Office de Tourisme de Moissac

Préambule

L'Office de Tourisme de Moissac, depuis plusieurs années, a, parmi ses missions, celles d'animer et de promouvoir les prestataires touristiques de son territoire. À ce titre, il recueille chaque année auprès des prestataires les informations nécessaires à la mise à jour des brochures et du site Internet. Par ailleurs, il élabore des produits individuels et groupes dont il assure la promotion et cherche un partenaire pour en assurer la commercialisation.

L'Agence de Développement Touristique (ADT) assure des missions identiques au niveau départemental avec une autorisation de commercialiser n° IM 082 100004

L'ADT et L'Office de Tourisme, à la recherche d'une meilleure synergie, ont convenu des points suivants :

Article 1 : Recueil des données d'Informations Touristiques

L'ensemble des données d'informations touristiques sont maintenant regroupées dans une base de données unique, commune aux offices de Tourisme, à l'ADT et au CRT.

L'Office de Tourisme est chargé de la collecte des données et de la mise à jour des informations dans la base de données pour l'ensemble des prestataires et sites touristiques situés sur son territoire, exception faite des gîtes et chambres d'hôtes labellisées « Gîtes de France » et Clévacances qui gèrent les données de leurs adhérents.

L'Office de Tourisme se rapprochera de l'ADT pour vérifier la véracité des déclarations concernant certains labels.

Enfin la mise à jour de la base de données concernant l'année n+1 devra être achevée au plus tard au 31/12 de l'année n.

Article 2 : Production

L'ADT et l'Office de Tourisme se tiendront mutuellement informés des produits créés par leurs services et faisant appel à des prestataires ou sites situés sur le territoire de l'OT (Moissac, Boudou, St Paul d'Espis, Durfort, Montesquieu, Lizac). La complémentarité de l'offre et une harmonisation des tarifs seront privilégiées.

Article 3 : Commercialisation

L'ADT et l'Office de Tourisme feront la promotion commerciale des produits liés au territoire.

Chaque entité gère le séjour vendu par ses soins avec les prestataires.

Pour les produits vendus par l'OT :

La facturation au client sera effectuée, suivant décompte fourni par l'OT, par Loisirs accueil qui assurera le règlement aux prestataires.

2.3.1.4

L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation supérieure de niveau II ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire. (voir CV et diplômes)

Bruno BOUTROLLE d'ESTAIMBUC
10 rue du Brévidou
82200 MOISSAC
60 ans

Expériences professionnelles

Depuis juin 2008
Directeur de l'Office de Tourisme de Moissac

Janvier 2005 à octobre 2007 :
Bureau d'études Concept Ingénierie Diffusion Bureau d'études en Signalisation et déplacements publics à Cahors (35 pers. 3 agences)

- Directeur de Production pour l'ensemble de la société : Suivi des études, Plans de charges, mise en place de tableaux de bords.
- Directeur de l'agence de Cahors (18 personnes)
- Développement commercial et réalisation des études Tourisme et Patrimoine

Janv. 1999 à déc. 2005 :
Fondateur et Gérant de la SARL Axiome développements,
Bureau d'études en valorisation touristique à Moissac (82)

- Suivi des études (commercial et production)
- Gestion de la SARL

Janvier 1983 à déc. 98 :
Agent général d'assurances compagnie Abeille Assurances à Moissac (82)

- Développement du portefeuille
- Gestion des sinistres
- Gestion de l'agence

Janvier 1977 à sept 83 :
Cadre dirigeant à la SARI Côte d'Ivoire (filiale de la CFAO) importateur Peugeot pour tout le pays :

- Gestion des approvisionnements
- Direction de succursales automobiles de 10 à 30 salariés)

Formation

École Supérieure des Sciences Commerciales (ESSCA) promo 1975

Autres activités :

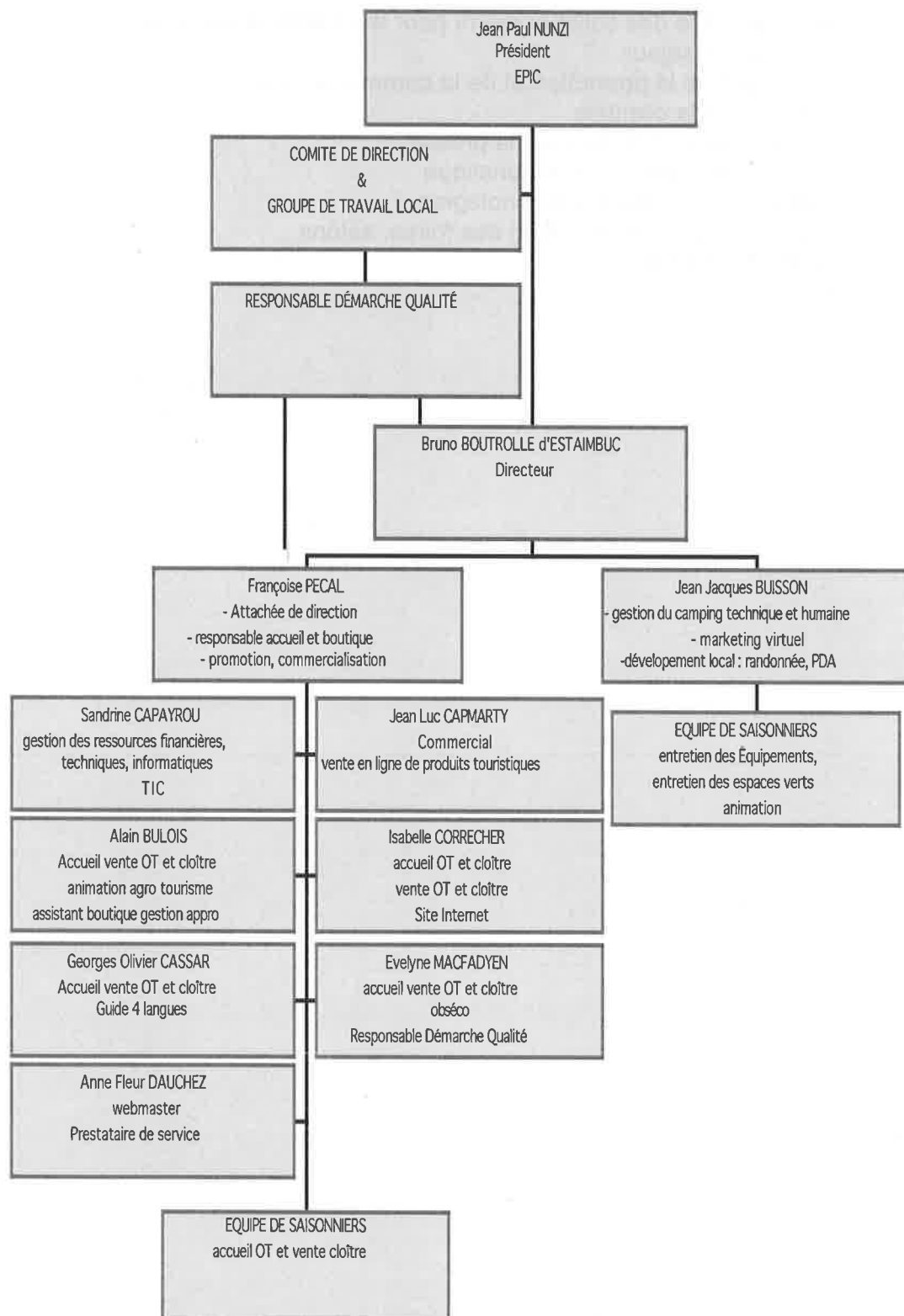
Maire adjoint à Moissac de 1989 à 2007
Actions humanitaires
Voyages

2.3.1.7

L'office de tourisme emploie des collaborateurs pour les missions suivantes:

- Conseil en séjour
- Chargés de la promotion et de la communication
- Chargé de la clientèle
- Chargé des relations avec la presse
- Chargé de l'observation touristique
- Chargé des nouvelles technologies
- Référent lié à l'organisation des foires, salons...
- Référent qualité

OFFICE DE TOURISME DE MOISSAC



2.4 Un plan de promotion de la destination est défini; l'évènementiel est développé

2.4.1.1

Plan d'action annuel établi lors du Comité de Direction du 25/10/12:



COMPTE RENDU COMITE DE DIRECTION
Jeudi 25 OCTOBRE - 15 h 30
Mairie de MOISSAC

Étaient présents :

Titulaires : MM. NUNZI Jean-Paul (pouvoir de M. BOUSQUET Franck), GOMEZ Philippe, GRAND Jean-Pierre, ROQUEFORT Guy

MMES CAVALIÉ Marie (pouvoir de Mme DEVINEAU Maïté), DELTORT Hélène (pouvoir de M. BAPTISTE Richard)

Suppléants : MME BENECH Éliane

Étaient excusés : MME DEVINEAU Maïté (pouvoir à Mme CAVALIÉ Marie)

MM. BAPTISTE Richard (pouvoir à Mme DELTORT Hélène), BORDERES Bernard, BOUSQUET Franck (pouvoir à M. NUNZI Jean-Paul)

Monsieur le Président ouvre la séance à 15 heures 30.

I- Comptabilité 2012 et budget 2013

- a) Décisions modificatives comptables : transferts de crédits budgétaires et écritures de fin d'année 2012 La décision modificative a été adoptée lors du précédent comité de direction, aucune correction n'étant à apporter elle est non avenue pour ce comité.

b) Approbation du Budget Primitif 2013 :

Suite au débat sur la stratégie d'action pour 2013 lors du comité de direction du 4 OCTOBRE dernier et revu en comité de direction de ce jour, Monsieur le Président soumet à l'approbation du Comité de Direction le Budget Primitif de l'Office de Tourisme pour l'année 2013 par chapitre pour la section d'exploitation ainsi que pour la section d'investissement sans reprise anticipée des résultats.

- **Budget approuvé à l'unanimité.**

II- Délibérations diverses :

a) Tarifification 2013 : -REGIE OFFICE DE TOURISME :

La régie Office de tourisme pour rappel se compose depuis le 1^{er} janvier 2010 des recettes boutique, entrées cloître, groupes et autres produits.

Une modification tarifaire des recettes émanant de l'office de tourisme sera effectuée sur 2012. Il convient de stipuler que les produits de la boutique ont leurs prix de vente fixés par les maisons d'édition pour les livres, les objets et autres, donc cela variera en fonction des fournisseurs comme convenu dans une délibération précédente en fonction d'un coefficient multiplicateur pour chacune des familles de produits (livres, carterie, objets dérivés). Les tarifs de la billetterie du cloître et des différentes prestations proposées restent inchangés pour l'année 2013.

Nouvelle prestation de service :

Afin de palier au besoin émanant des pèlerins pour le stationnement de leurs véhicules durant leurs étapes, l'office de tourisme propose aux pèlerins deux emplacements au parking du moulin. Le parking est exclusivement réservé aux véhicules de moins de 3,5 tonnes. L'entretien des télécommandes permettant l'accès au parking est à la charge de l'office de tourisme. La commune loue à l'office de tourisme ces deux emplacements portant les numéros 19 et 26 ainsi que deux télécommandes pour l'ouverture du portail et du portillon. Cette location est consentie moyennant un loyer mensuel de 30 euros payable d'avance. La présente convention est conclue pour une durée de 2 mois du 1^{er} septembre au 31 octobre et sera reconduite.

L'office de tourisme louera ces emplacements au tarif de 3,50 € la nuitée avec une caution de 20 €. Une convention est signée entre le loueur et l'office de tourisme stipulant les nombres de nuitées, la tarification, la remise de la télécommande permettant l'accès au parking. Lorsque le pèlerin reprend son véhicule, il restitue la télécommande et nous lui restituons la caution.

-REGIE CAMPING :



CAMPING DE L'ILE DU BIDOUNET
82200 MOISSAC

☎ 05 63 32 52 52

Ouvert du 01 04 13 au 30 09 13
8H30-12H30 14H-20H00

info@camping-moissac.com
www.camping-moissac.com



	01/04 au 14/06 31/08 au 30/09 13 jours	15/06 au 12/07 17/08 au 30/09 13 jours	13/07 au 16/08 4 jours
Forfait 2 personnes	12,00	16,50	17,50
Personne suppl./forfait 2 personnes	3,70	4,50	4,90
Enfant 3 à 7 ans/forfait 2 personnes	1,90	2,40	2,50
Randonneur seul avec tente	7,30	8,30	8,90
Branchement 6A	3,10	3,10	3,10
Animaux (tatoqués et vaccinés) 1^{er} et 2^{ème} cat. interdits	1,50	1,50	1,50
Garage mot	3,50	6,10	10,00
Forfait ACSI*	13,40		

*Le forfait ACSI comprend 1 emplacement, 2 personnes, 1 branchement électrique 6A, 1 animal. Il est valable sur présentation d'une carte Campingcard valide.

Réduction de 10% en basse saison et de 5% en haute saison sur présentation de votre carte FFCC valide (hors taxe de séjour)

Frais de dossier : 7 € Offert si réservation effectuée sur notre site internet
Option assurance annulation : 11 € pour un séjour < 30 jours

Caravane double-sallez (en plus du tarif journalier) : 50,00 € par jour
Clé pour barrière (en cas de perte) : 20,00 €
Adaptateur (en cas de perte) : 40,00 €

Chèques vacances et cartes bancaires acceptés

Taxe de séjour en supplément : 0,30 € /adulte et 0,15 € /enfant de 4 à 7 ans

Les tarifs comprennent les douches chaudes et pendant la haute saison, l'accès à la piscine (caléçons interdits), ainsi qu'aux aires de jeux et au Club enfants





➤ Délibération adoptée à l'unanimité.

b) Renouvellement de la ligne de trésorerie :

Par délibération en date du 1er décembre 2011, cette ligne de trésorerie pour l'exercice 2012 s'élevait à 75 000 euros.

La convention entre l'office de tourisme et la mairie de Moissac ne prévoit le versement d'aucune subvention de fonctionnement. Les principales rentrées financières de l'office de tourisme s'effectuant qu'à partir du mois d'avril, il apparaît nécessaire de prévoir doré et déjà pour l'exercice 2013 le renouvellement de la ligne de trésorerie à hauteur de 75 000 euros.

➤ Délibération adoptée à l'unanimité.

c) Redevance gestion du Cloître à la Mairie :

La convention d'objectifs signée entre la municipalité et l'Office de Tourisme fin 2009, prévoit le versement à la municipalité par l'Office du Tourisme d'une redevance dont le montant est revu chaque année au vu des résultats de l'Office et des projets en cours.

Cette redevance correspond aux frais pris en charge par la commune, électricité, chauffage, entretien, eau, espaces verts, et interventions du parc municipal ainsi que des femmes de ménage.

Elle a aussi pour objectifs de participer aux investissements engagés par la commune dans le domaine touristique.

Monsieur le Président propose d'augmenter la redevance qui s'élevait à 105 000 euros et de la porter à 110 000 euros pour l'année 2013.

➤ **Délibération adoptée à l'unanimité.**

d) Autorisation de réalisation d'un emprunt pour financement matériel informatique :

Le matériel informatique de l'office de tourisme étant désuet et obsolète il convient de procéder aux remplacements de 5 postes et de se doter de deux disques durs pour la sauvegarde du serveur.

L'emprunt sur les audio guides se terminant en février 2013, il est proposé de financer cette opération d'un montant de 10 000 euros par un emprunt sur deux ans, durée d'amortissement de matériel informatique.

Le besoin financier d'acquisition du parc informatique s'élève à 10 000 euros.

Pour financer l'investissement, Monsieur le président propose de lancer une consultation la souscription de cet emprunt de 10 000 euros remboursable sur deux ans.

➤ **Délibération adoptée à l'unanimité.**

M. NUNZI clôture ce comité de direction.

L'ordre du jour et les questions diverses sont épuisés,

La séance est levée à 16 h 00

À chaque montage de budget un plan d'action est fourni qui permet de fixer les stratégies annuelles. Le budget doit être voté avant le 15 novembre de chaque année, c'est une obligation pour un EPIC.

Les actions fixées donnent lieu à un suivi:

- Suivi des investissements en fonction des besoins par service,
- Suivi des financements selon les subventions versées

2.5 Le système de gestion est maîtrisé, l'information est qualifié

2.5.1.1 Les informations événementielles sont recueillies à travers les médias, par les organismes culturels et par le bouche-à-oreille. Les bases de données de Constellation et d'Automne en sont informées pour une remontée sur notre site Internet.

L'OT édite un certain nombre de documents. Les mises à jour sont effectuées une fois par an sur réception d'un questionnaire de mise à jour envoyé par courrier postal ou courriel.

Les informations transmises par les socioprofessionnels sont archivées jusqu'à la nouvelle édition et actualisées sur notre site Internet dans les jours qui suivent.

Les listes de prestataires contenues dans ces documents sont exhaustives. Elles évoluent chaque année. Nous insérons des ERRATUM, dans nos brochures papiers, au fur et à mesure des informations transmises.

L'office de tourisme est équipé de brochures éditées par des tiers dont il a besoin pour informer ses visiteurs. Un seuil d'alerte a été déterminé pour chaque document et le personnel d'accueil effectue les commandes et les relances lorsque ce seuil est

atteint. Les commandes de documentation sont enregistrées dans l'ordinateur (dossier "Comptoir", "DDE DE DOC"). Différents dossiers ont été créés pour le Tarn-et-Garonne, Midi-Pyrénées et autres régions.

Une Bourse d'échanges est organisée une fois par an au printemps par l'UDOTSI. Cette bourse permet à l'OT de s'approvisionner en documents de l'ADT, des OT du département et limitrophes, des divers prestataires du département ainsi que les partenaires touristiques.

Pour les autres dépliant utiles à l'OT, une commande est effectuée au moins une fois par an.

Des listes d'informations disponibles sous forme de liste sont mises à jour au minimum une fois par an. La zone de compétence comprend la commune. Les modifications sont enregistrées en temps réel dès que l'OT en est informée. Ces listes sont disponibles dans un fichier informatique. Un certain nombre d'exemplaires est disponible dans un classeur à l'accueil. Un original est conservé pour photocopie.

Le nouveau site Internet de l'OT de Moissac est en ligne depuis juin 2010, l'adresse étant: www.tourisme-moissac.fr. Les mises à jour sont faites en internes par Isabelle Correcher et Anne-Fleur Dauchez.

Toutes les informations sont donc diffusées au comptoir, par documentation, par notre site Internet et par écrans numériques départemental et régional;

2.5.1.2 L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire. Sur notre site Internet, nous mettons en avant un chapitre: Moissac en famille, avec des propositions d'activité culturelle, artistique, sportive et de plein air.

Séjours à Moissac, Propose pour tout public, avec une gamme de prix allant de 49€ à 350€ (Ces séjours sont créés en partenariat avec l'ADT):

Découverte d'un patrimoine d'exception à vélo: 1 nuit en chambre d'hôte de caractère, petit-déjeuner compris, visite de l'abbaye avec audio guide, itinéraire vélo.

Cours de cuisine dans le Sud-Ouest: Sélection des produits au marché, 3 heures de cours de cuisine, une nuit en pension complète en hôtel 2 étoiles, visite de l'abbaye avec audio guide.

Cabane de Roman: Une semaine dans une cabane dans les arbres.

Du bonheur revitalisant: une nuit, en demi-pension, avec accès au spa et un soin de 30 minutes.

Ainsi que d'autres propositions à découvrir sur notre site

Nous avons contribué à un coffret Séjour en partenariat avec l'ADT82 et en collaboration avec le producteur de coffrets "WEEKENDTOUR". Dans le coffret "Saveurs du Sud-Ouest" on trouve deux séjours dans le Tarn-et-Garonne un à Moissac et un à Lauzerte. Le séjour au Moulin de Moissac comprend une nuitée pour 2 avec petit-déjeuner et dîner régional, plus l'utilisation du SPA et la visite du Cloître. Ce genre de produit

Le service groupe propose aussi des séjours sur mesure. Développement du service commercial consistant à capter et à valoriser la prise en charge par l'Office de

Tourisme d'organisation globale (hébergement, visites à thème, excursions privatives, etc....).

Le guide touristique, au fil des pages, se déroule par thématique : circuits, culture, en famille, gastronomie, artisanat, randonnées.

2.6 L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention

2.6.1.1 Mise en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux.

Outre l'intégration des socioprofessionnels au comité de direction de l'office de tourisme, nous menons une information et une animation en direction de l'ensemble des socioprofessionnels.

Pour cela, nous utilisons au moins 4 outils :

- Le recensement et le questionnement annuel de tous les socioprofessionnels sur la commune afin de les connaître,
- La visite des hébergements lors de leur classement ou du changement de propriétaire ou de leur déclaration d'activité en mairie,
- Une réunion annuelle (printemps) de tous les professionnels avec l'office pour parler des projets respectifs, diffuser et échanger la documentation de chacun puis établir un bilan d'activité,
- Une information dans le bulletin trimestriel municipal sur le tourisme.
- Création d'une Newsletters à destination des prestataires pour les informer des événements et des nouvelles actions proposées par l'office de tourisme de manière régulière. Les envois se feront tous les deux mois.

CAPACITES D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION					
Natures	Nombres		Coeffi- cients de pondé- ration		Totaux
Chambres en hôtellerie classée et non classée (total col. 2)	123	X	2	=	246
Lits en résidence de tourisme classée répondant à des critères déterminés par décret (total col. 3)	112	X	1	=	112
Logements meublés classés et non classés (total col. 4)	18	X	4	=	72
Emplacements en terrain de camping (total col. 5)	100	X	3	=	300
Lits en village de vacances et maison familiale de vacances (total col. 6)		X	1	=	
Résidences secondaires (total col. 7)	138	X	5	=	690
Chambre d'hôtes (total col. 8)	35	X	2	=	70
Anneaux de plaisance (total col. 9)	40	X	4	=	160

CAPACITE GLOBALE D'HEBERGEMENT DE LA POPULATION NON PERMANENTE DE LA ZONE GEOGRAPHIQUE D'INTERVENTION DE L'OFFICE DE TOURISME (A) :	1650
---	------

2.6.1.2 Nous tenons à jour un tableau de bord de l'offre touristique.

La répartition spatiale des hébergements, mise à jour au moins une fois par an, se trouve sur le site Internet, le guide touristique et le plan de ville.

Ventilation quantitative:

Taux de Remplissage des hébergements touristiques

Pour préparer notre bilan de fin d'année, nous demandons à nos hébergeurs de remplir un questionnaire en notant les taux d'occupation. Voir exemple d'un questionnaire:



Pour réaliser le bilan touristique de l'année, et pour que l'activité locale des hôteliers et restaurateurs soit prise en compte, nous vous remercions de bien vouloir nous retourner ce questionnaire par courrier, mail ou fax avant le¹ 20 décembre 2012.

Hôtel :

De janvier à mai :

- ◆ Moyenne du taux d'occupation en % : %
☐ satisfait ☐ pas satisfait ☐ moyennement satisfait
- ◆ Évolution par rapport à 2011 en %: %
- ◆ Origines géographiques des clients français :
- ◆ Origines géographiques des clients étrangers :
- ◆ Durée moyenne de séjour (environ, en nuitées) :
☐ passage ☐ 2 nuitées ☐ 3 nuitées ☐ +
- ◆ Vos sentiments sur cette période :

¹ Double cliquer sur la case à cocher, valider coché, OK

De juin à septembre :

- ◆ Moyenne du taux d'occupation en %: %
☐ satisfait ☐ pas satisfait ☐ moyennement satisfait
- ◆ Évolution par rapport à 2011 en %: %
- ◆ Origines géographiques des clients français :
- ◆ Origines géographiques des clients étrangers :
- ◆ Durée moyenne de séjour (environ, en nuitées) :
☐ passage ☐ 2 nuitées ☐ 3 nuitées ☐ +
- ◆ Vos sentiments sur cette période :

D'octobre à décembre :

- ◆ Moyenne du taux d'occupation en %: %
☐ satisfait ☐ pas satisfait ☐ moyennement satisfait
- ◆ Évolution par rapport à 2011 en %: %
- ◆ Origines géographiques des clients français :
- ◆ Origines géographiques des clients étrangers :
- ◆ Durée moyenne de séjour (environ, en nuitées) :
☐ passage ☐ 2 nuitées ☐ 3 nuitées ☐ +
- ◆ Vos sentiments sur cette période :

Sur l'ensemble de l'année 2012

- ◆ Quel est, à votre avis, le support d'information le plus utilisé pour se rendre à votre hébergement?

☐ Clévacances	☐ Gîtes de France	☐ Miam Miam-Dodo
☐ OT Moissac	☐ Autres OT	Précisez
☐ Guides touristiques	Précisez	
☐ Site Internet	Préciser	
- ◆ Avez-vous constaté un changement de comportement chez votre clientèle ?
(réservation de dernière minute, pas de réservation, dépenses plus ou moins importantes, baisse de certaines clientèles...)

◆ Activités les plus pratiquées :

- ☐ pèlerinage ☐ visite cloître ☐ rando ☐ sports
☐ marché/shopping ☐ farniente

◆ Vos types de clientèle :

- ☐ famille ☐ pèlerins ☐ 3^{ème} age ☐ affaire
☐ groupe ☐ non déterminé

◆ Vos sentiments sur l'ensemble de l'année :

◆ Avez-vous des commentaires ou souhaits pour l'office de tourisme ?

Nous vous remercions pour votre collaboration

Nous tenons aussi à jour le taux de remplissage du camping d'avril à septembre et des hébergeurs de mai à septembre. Voir exemple ci-dessous:

REEMPLISSAGE DES HÉBERGEMENTS DE MOISSAC
DE MAI À SEPTEMBRE 2012

Hôtels	Nombre de chambres	mai-12	juin-12	juil-12	aoû-12	sep-12	Total
Moulin de Moissac	36	777	821	871	840	906	4215
Pont Napoléon	14	235	241	170	216	277	1139
Chapon Fin	22	322	366	450	379	332	1849
Crêtes de Pignols	11	218	203	244	217	209	1091
Luxembourg	13	314	286	329	359	335	1623
Manoir St Jean	10	44	90	43	137	52	366
L'Armateur	16	217	274	279	310	244	1324
TOTAL	122	2127	2281	2386	2458	2355	11607
						Taux de Remplissage:	75,86

Chambres d'hôtes	Nombre de Chambres	mai-12	juin-12	juil-12	aoû-12	sep-12	Total
BULLE	2	17	3	16	4	8	48
BATES	4	76	49	43	35	46	249
COUDOL	3	16	6	41	17	15	95

CAUMONT	1	0	1	2	2	0	5
DENÈGRE	2	0	0	0	0	0	0
DEVINEAU	2	47	47	47	56	47	244
DUBOIS	5	35	35	35	37	7	149
DECOURS	4	21	10	16	7	0	54
GARCIA	1	14	7	16	12	1	50
MACFADYEN	2	25	11	16	18	10	80
PROVENSAL	2	7	7	20	8	9	51
CAPELLE	3	7	5	25	93	3	133
PARMENTIER	4	2	8	27	63	15	115
TOTAL	35	267	189	304	352	161	1273
Taux de Remplissage:							8,32

Ces taux de remplissage sont une indication, ils sont obtenus à partir des fiches de disponibilités mises en place pour les visiteurs. L'information est collectée tous les soirs de mai à septembre entre 17h et 19h.

Camping du Bidounet: Fréquentation et Occupation

<u>FRÉQUENTATION</u>	AVR-12	MAI-12	JUIN-12	JUIL-12	AOÛT-12	SEPT-12	CUMUL
Arrivées	406	843	1132	2282	2516	1076	8255
Nuitées	734	1839	2361	6264	8089	2282	21569
Durée moyenne de séjours (DMS)	1,81	2,18	2,09	2,74	3,22	2,12	2,61
Nb emplacements vendus	373	952	1350	2535	2929	1158	9297
Tx d'occupation %	12,43	30,71	45,0	81,77	94,48	37,35	50,8
Coef. Moyen de remplissage	1,97	1,93	1,75	2,47	2,76	1,97	2,32

2.6.1.3 L'office de tourisme de Moissac tient à jour un Observatoire Économique local. Les données sont rentrées chaque mois pour la fréquentation de l'office de tourisme, du cloître, des demandes de documentation et pour la fréquentation du site Internet (voir bilan, Annexe 5).

2.6.1.4

Les porteurs de projet d'hébergements ou de boutique en lien direct avec le tourisme, nous consultent pour connaître les possibilités économiques et financières de la zone de Moissac. En effet, la direction met à disposition le panel existant selon la nature de l'activité qui est recensé dans le guide touristique à diffusion auprès du public. Il remet le plan d'action de l'exercice mené par l'office de tourisme pour l'exercice en cours. Puis il coordonne selon l'activité vers l'ADT82. Il montre également le budget primitif de l'office de tourisme. (cf. ordinateur comptabilité: budget primitif 2013).

2.7 L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable

2.7.1.1&2

L'office de tourisme met en place des actions liées au développement durable.

Le personnel de l'office de tourisme fait les gestes nécessaires pour diminuer:

- la consommation d'énergie: extinction de lumière inutile et chauffage mis en veille tous les soirs,
- La consommation d'eau: utilisation de la fonction économie pour les toilettes, et
- Procède à un tri sélectif des ordures.

Le camping, sous la direction de l'office de tourisme, soutient des actions liées au développement durable:

- Tri sélectif des ordures,
- Utilisation de produits d'entretien biologique (ecolabel),
- Utilisation du système Presto pour diminuer la pression de l'eau pour les toilettes, lavabos et douches,
- Utilisation de détecteurs de présence pour économiser l'électricité.

L'office de tourisme a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale.

- Les ordinateurs et la photocopieuse sont tous équipés du mode économie d'énergie.

Dans le fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée et les brouillons sont re-utilisés pour les impressions.

L'office de tourisme pratique une gestion raisonnée des déplacements professionnels en utilisant le train ou le co-voiturage et la location de voiture diesel.

L'office de tourisme supporte la politique de la mairie et les actions du Service Environnement et Développement Durable pour améliorer la planification et la gestion du co-voiturage ainsi que toutes leurs actions liées au développement durable (cf. <http://moissac.fr/cadre-de-ville/environnement>).

Nous continuons avec le département à développer une activité économique liée au vélo et qui s'inscrit dans une politique de développement durable. Voir "Guide de bonnes pratiques" publié par Odit France en 2007, à la suite des réunions mises en place par le Comité Français pour le Développement du Tourisme Durable.



**Etude de mise à jour de
l'ensemble des dispositifs de
signalisation touristique et
signalétique d'information locale**

Principe signalisation touristique
Avril 2012

Les objectifs

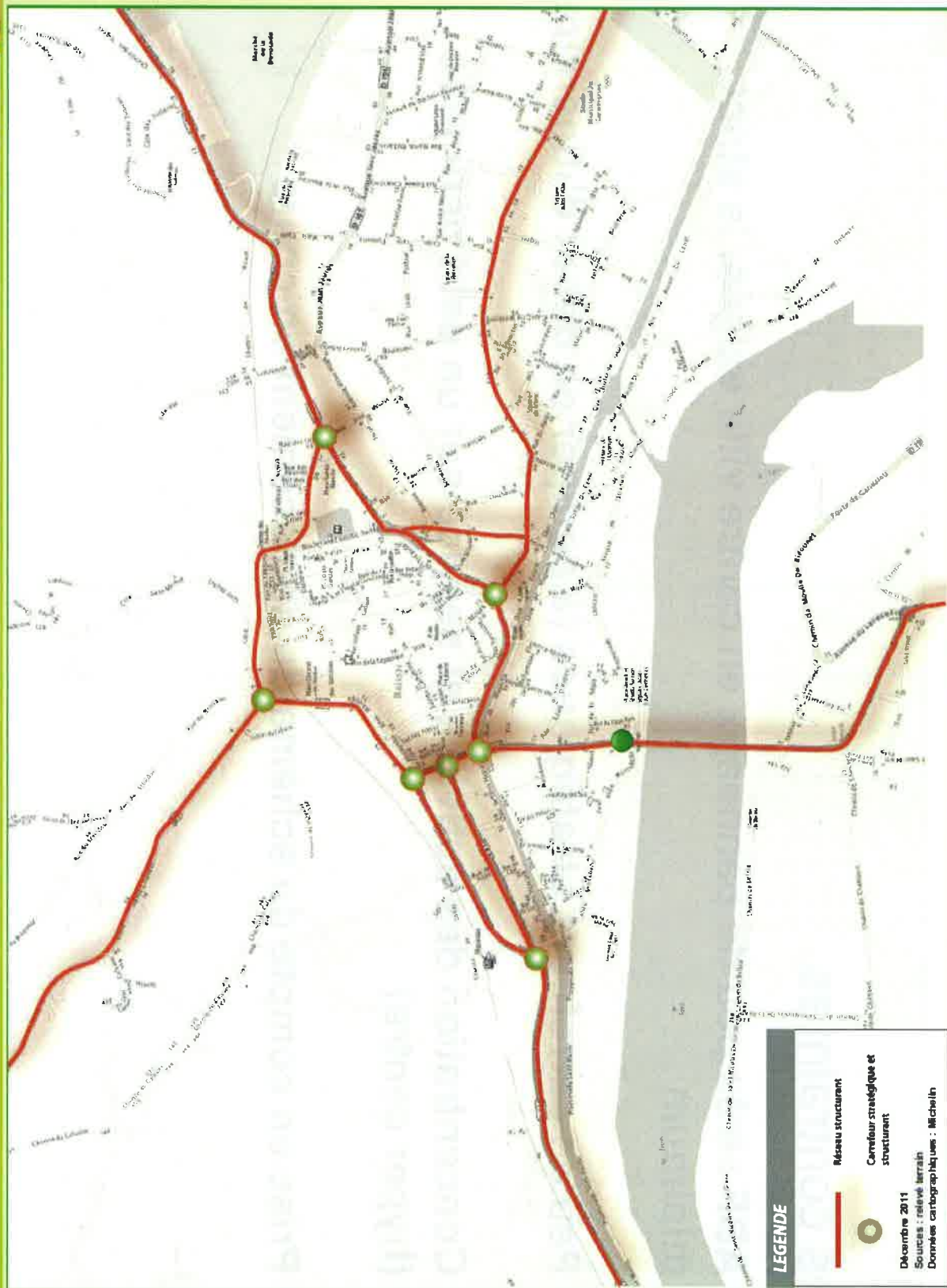
- Améliorer l'accueil des touristes et des usagers en général
- Améliorer la sécurité routière
- Fluidifier le flux de véhicules motorisés
- Valoriser le territoire en mettant en avant ses atouts et ses activités
- Identifier clairement le périmètre communal
- Mettre en avant tous les atouts touristiques et activités économiques de la commune
- Hiérarchiser et mise en cohérence de l'information
- Parcourir la ville autrement qu'en voiture

Les contraintes

- ▶ **ABF : très peu de panneaux en centre ville exigés, le strict minimum**
- ▶ **Peu de carrefours stratégiques (à équiper en début d'itinéraires)**
- ▶ **Concentration des activités et service sur un petit périmètre (hyper centre)**
- ▶ **Prise en compte du schéma de déplacement en cours**

Présentation du réseau structurant

Avril 2012



Les parkings

► Objectifs :

- Accueillir les usagers en leur donnant la possibilité de stationner facilement
- Inciter les usagers à utiliser tous les parkings et pas uniquement Brienne et Récollets.

► Regroupement des parkings par dénomination attractive

- Parkings des Boulevards et des Coteaux – 283 places
- Parkings des Rives du Tarn et du Canal – 288 places
- Parking Cœur de Ville (payant) – 235 places

Les parkings : qui sont ils ?

► Parkings des Boulevards et des Coteaux

- Parking de la Gare
- Parking Marengo
- Parking Cladel
- Parking de Brienne

► Parkings des Rives du Tarn et du Canal

- Parking du Canal
- Parking Montebello
- Parking de l'Uvarium

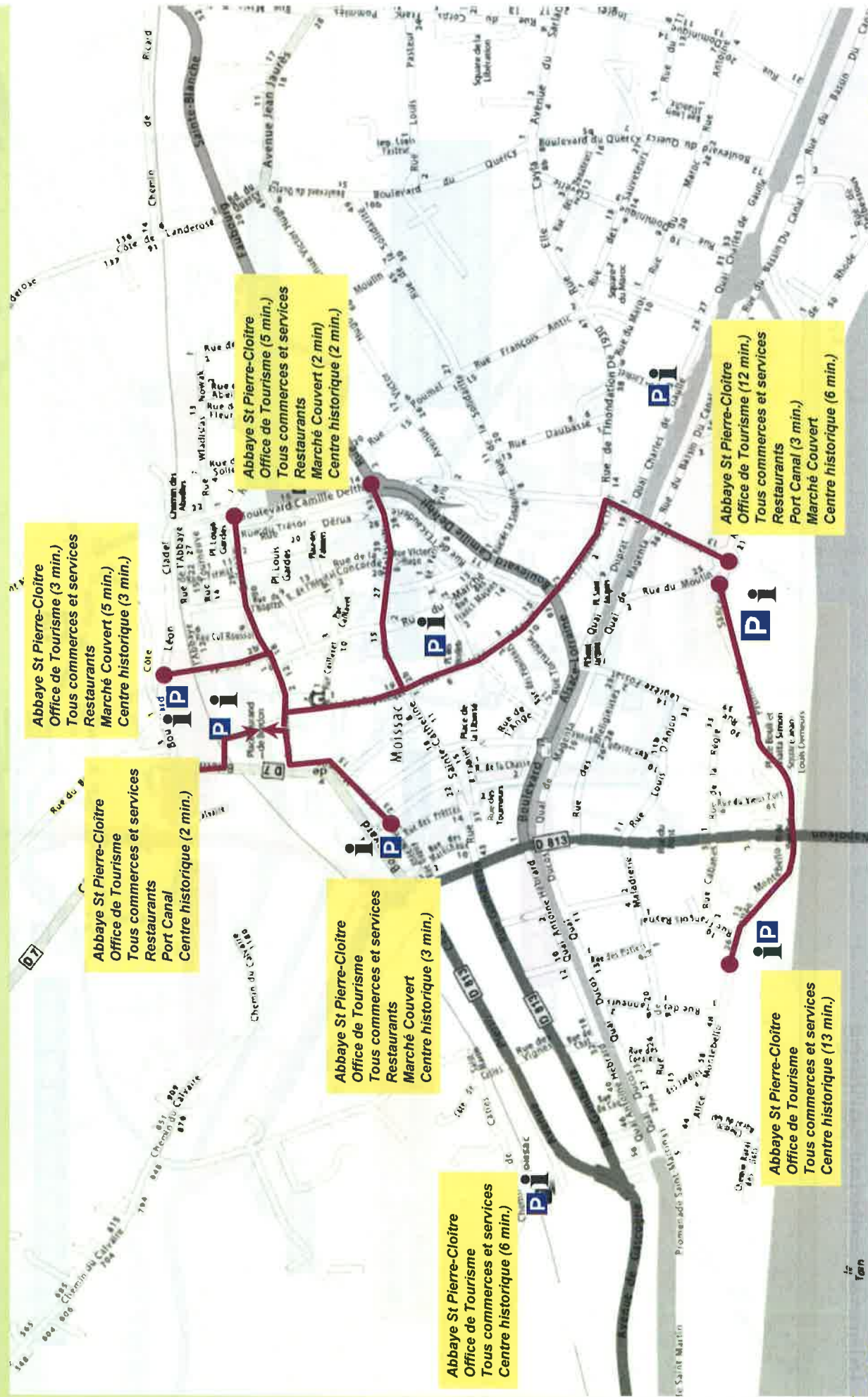
► Parking Cœur de Ville

- Parking des Récollets (payant)



Jalonnement piétonnier depuis les parkings principaux

Avril 2012



- Vue d'ensemble : Planisphère d'interprétation, Réalis Information Service, signalétique directionnelle, jalonnements touristiques, totems d'entrée de ville et totems de signalisation pour zones commerciales



- Parcs de la Loire à l'est



- Parcs de la Loire à l'est



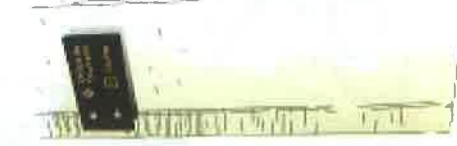
- Parcs de la Loire à l'est



- Parcs de la Loire à l'est



- Parcs de la Loire à l'est



- Parcs de la Loire à l'est

- Parcs de la Loire à l'est

- Parcs de la Loire à l'est

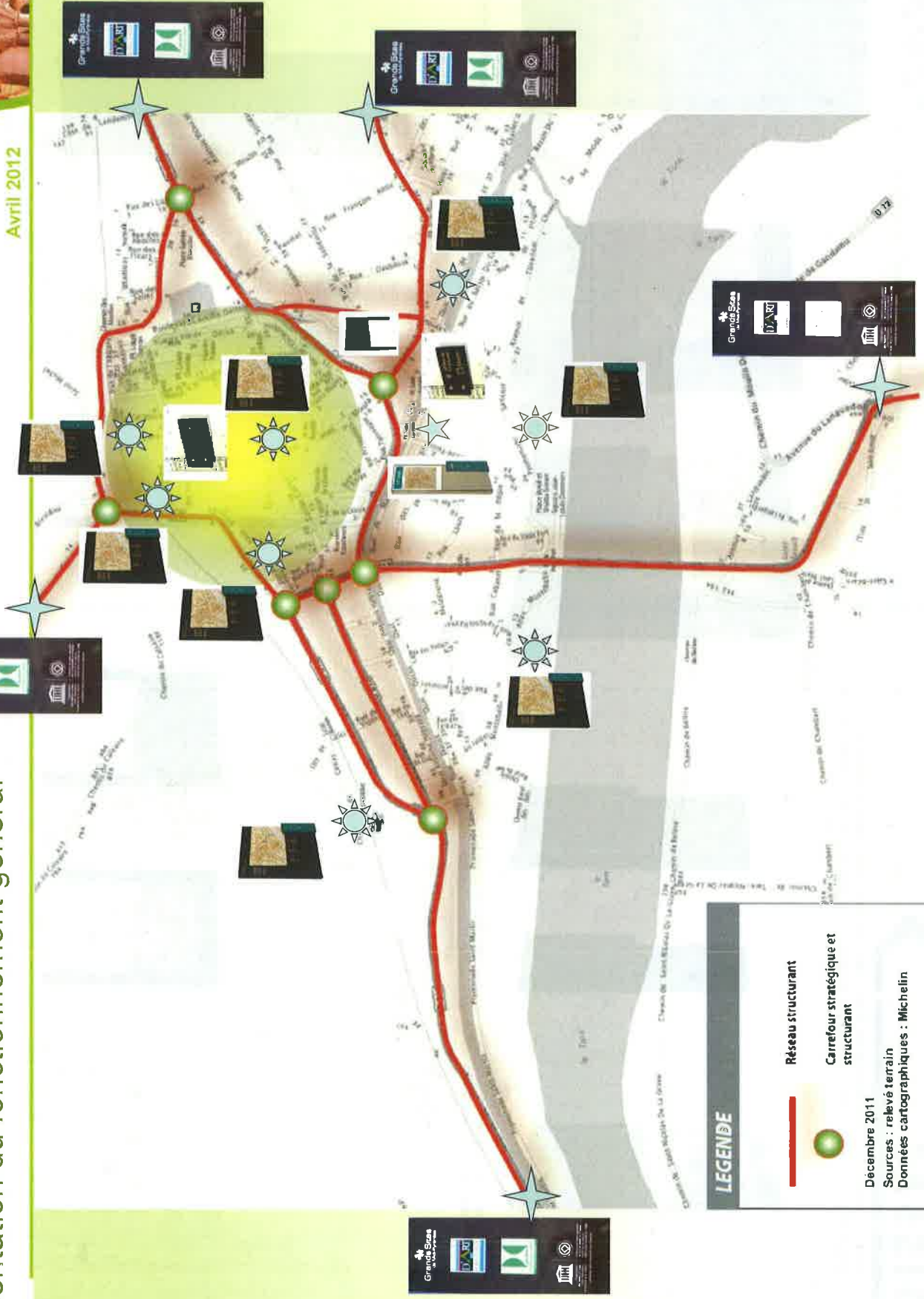
- Parcs de la Loire à l'est

- Parcs de la Loire à l'est

- Parcs de la Loire à l'est

Présentation du fonctionnement général

Avril 2012



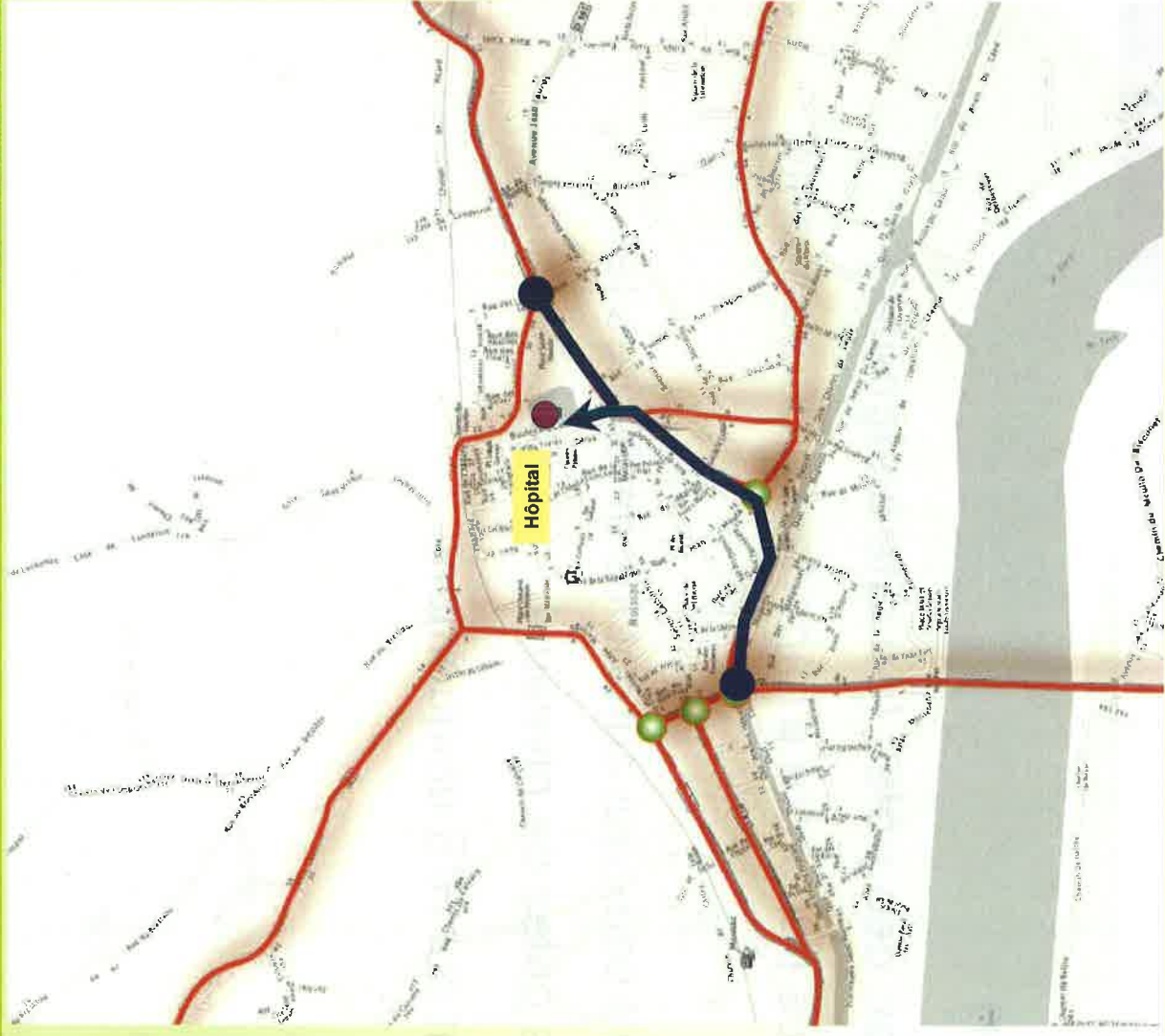
Organisation de l'information

- ▶ **Hiérarchisation et structuration des pôles (ou site à signaler)**
 - Définition de niveaux de pôles par ordre d'importance décroissante de niveau 1 à 5
 - Les pôles majeurs (niv1) sont ceux qui auront les itinéraires les plus étendus, à l'inverse des pôles de niveau 4
 - Les pôles de niveau 5 seront sur RLS uniquement

► Pôles majeurs (niveau 1)

- Signalisation depuis au moins le premier carrefour « stratégique »

- Hôpital
- Parkings « stratégiques » / RIS
- Office de tourisme
- Zones d'activité économique
- Hôtel de ville
- Gare
- Port
- Monument historique
- Camping



1 Pôles et équipements de niveau 2

● Signalisation depuis le réseau structurant

- Equipements culturels
- Secteurs industriels
- Complexes sportifs

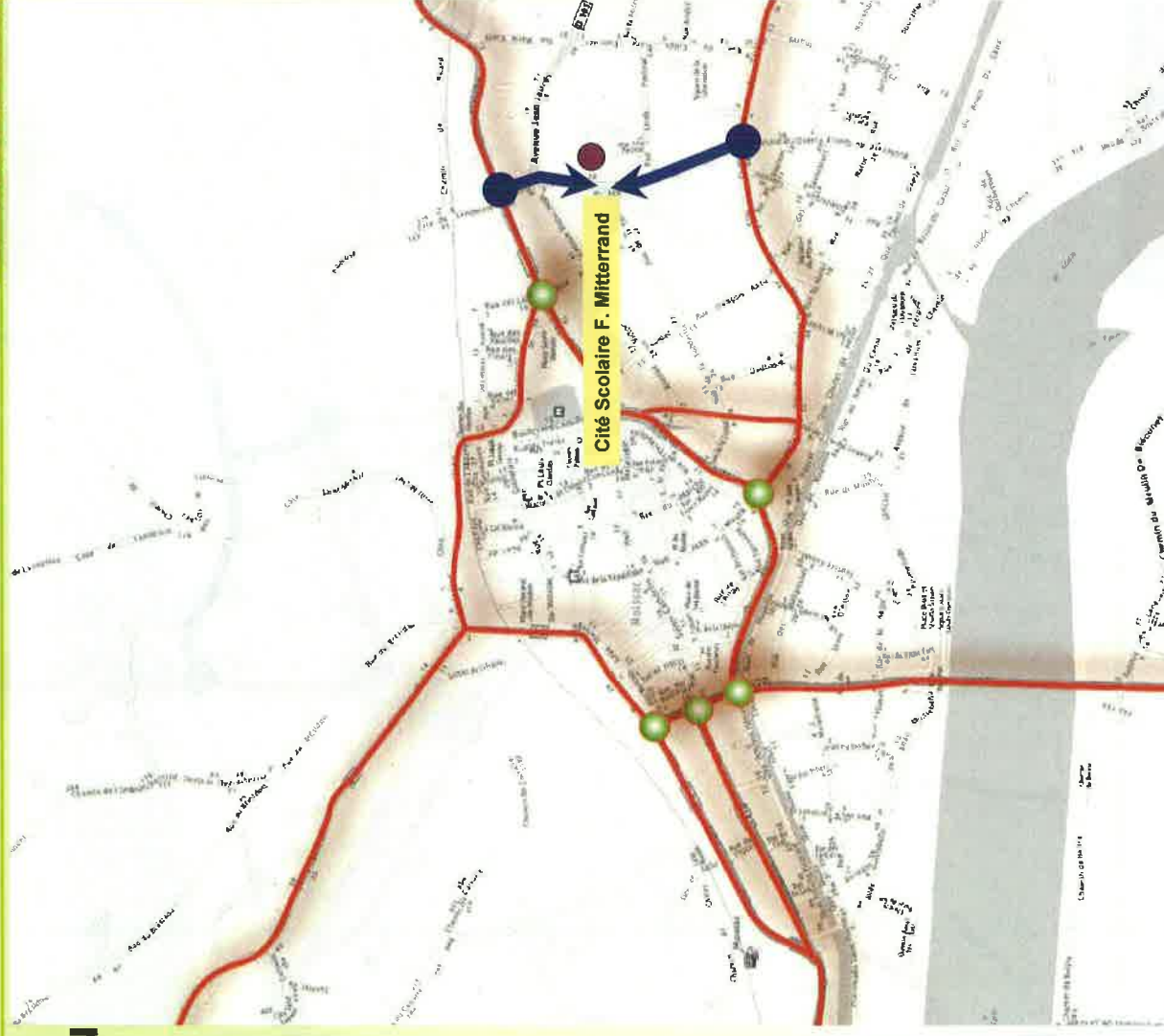


Définition des principes de jalonnement

3 Pôles et équipements de niveau

● Signalisation depuis le réseau structurant en débranchement uniquement

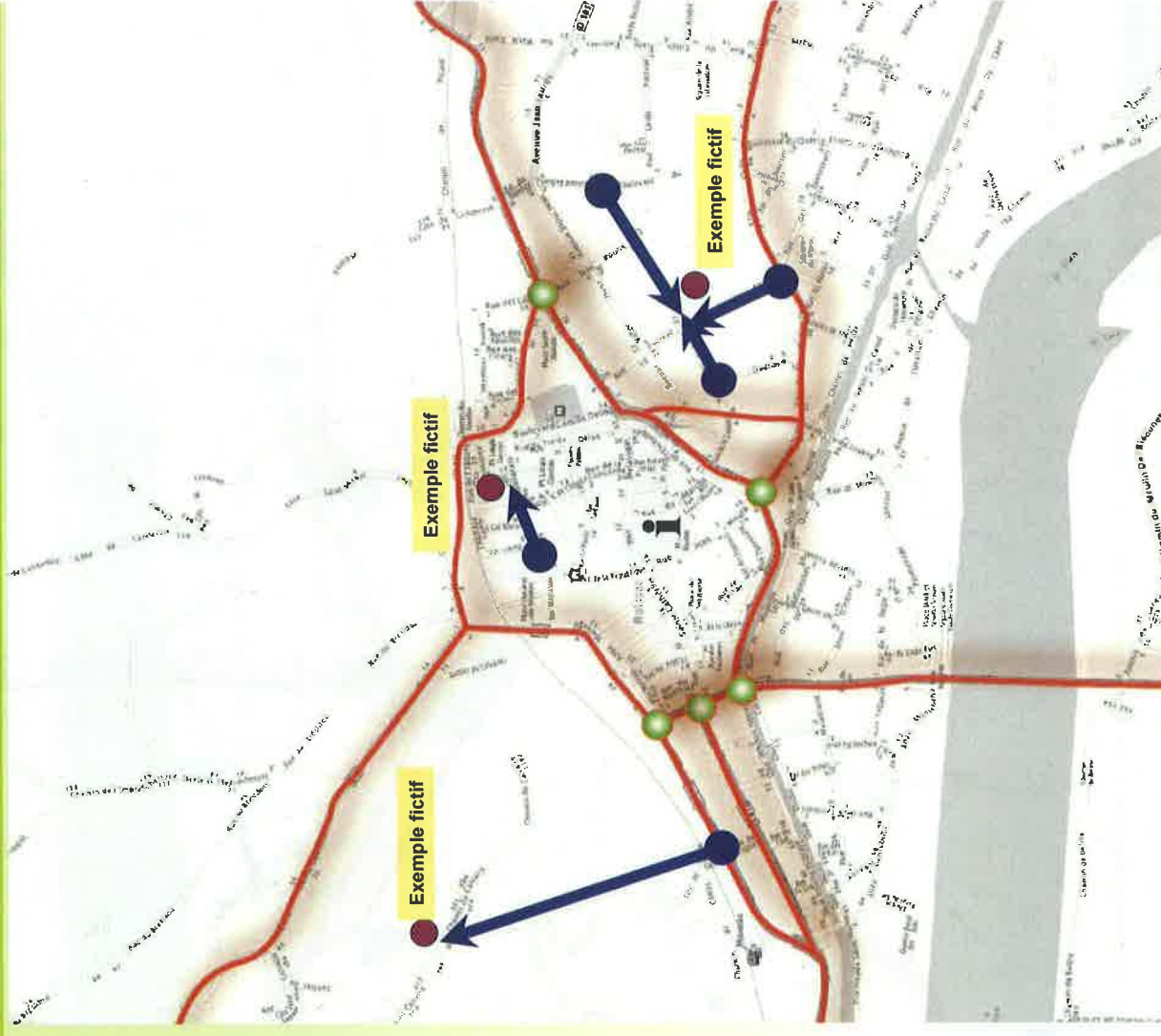
- Lycée, collège,
- Hameaux et lieux-dits (méritant une signalisation en débranché)



Définition des principes de jalonnement

● Pôles et équipements de niveau 4

- A l'intérieur de l'hyper centre
 - RIS **i**
- A l'extérieur de l'hyper centre
 - RIS **i**
 - Depuis le réseau structurant
- Pôles concernés
 - Chambres d'hôtes, Gîtes d'étape, Hôtels, Restaurants



● Pôles et équipements de niveau

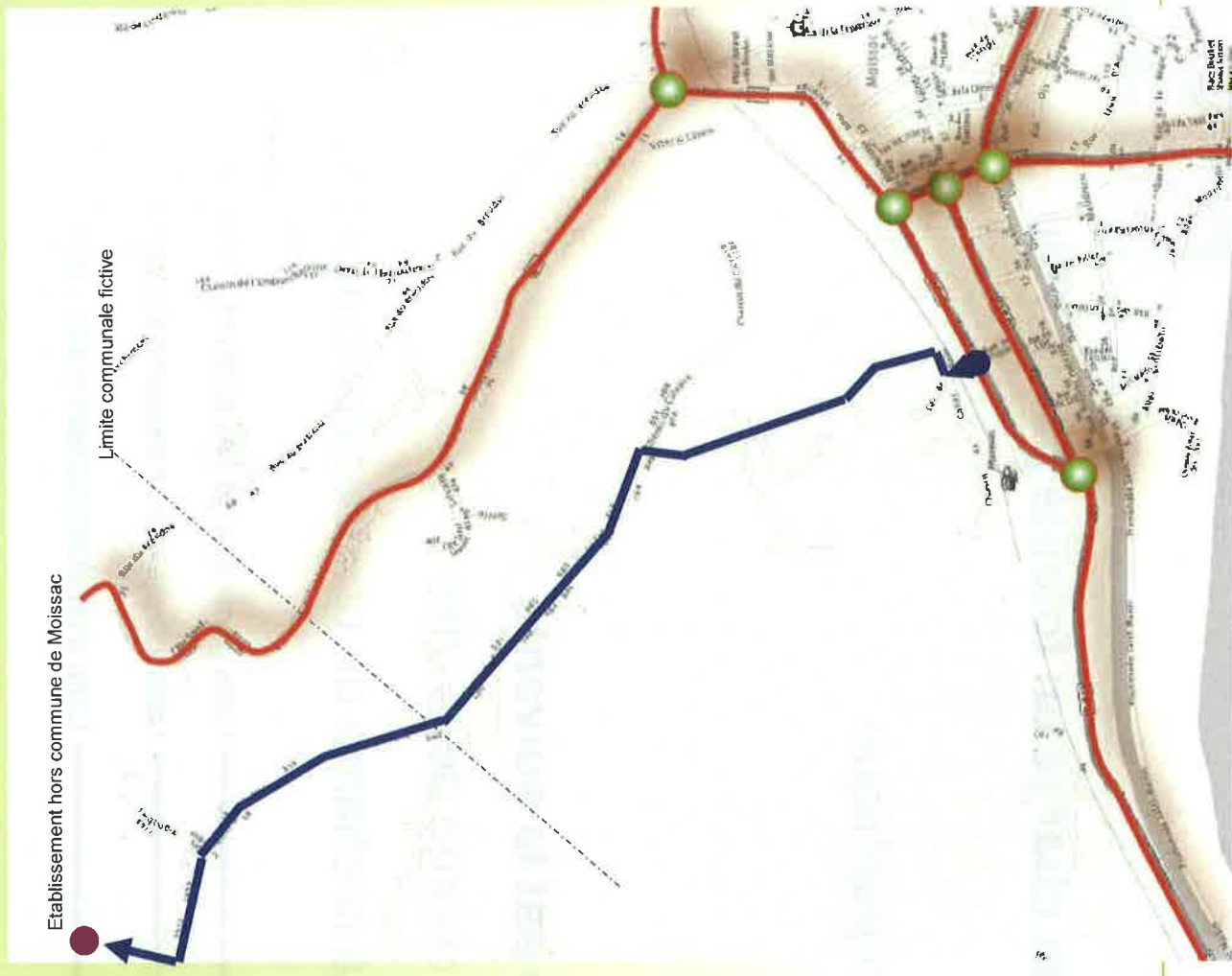
5

- Sur RIS uniquement ☀
- Hôtels et Restaurants
- Chambres d'hôtes
- Distribution de Billets Automatiques (DAB)



● Pôles et équipements hors commune

- Signalisation depuis le réseau structurant le plus proche

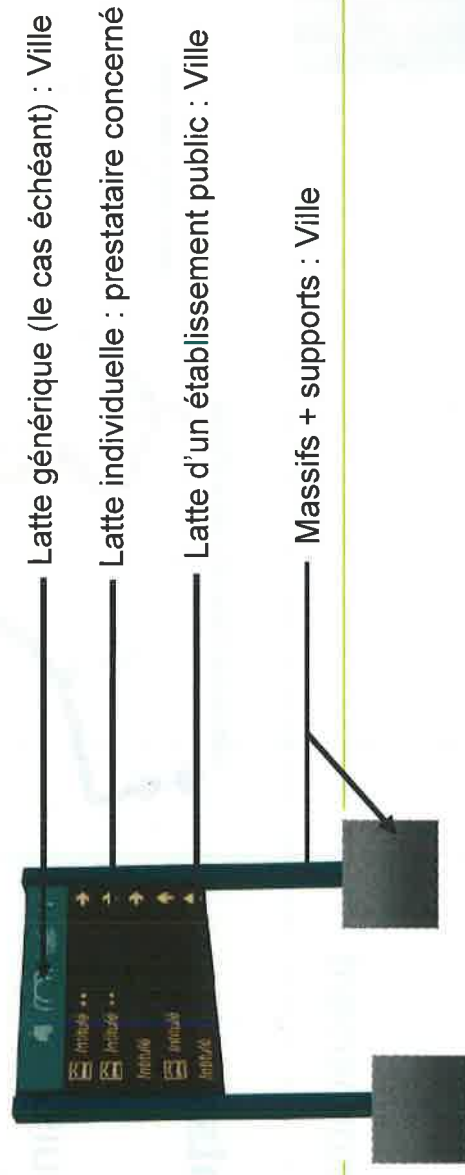


► **Les mobiliers suivants sont pris en charge en totalité par la Ville :**

- Totem d'entrée de ville
- RIS : mobilier et conception cartographique
- Mobilier d'interprétation
- Mobiliers d'itinéraires thématiques

► **Pour les autres mobiliers, la règle est la suivante :**

- Les parties communes sont à la charge de la Ville
- Les parties personnalisées sont à la charge du propriétaire concerné



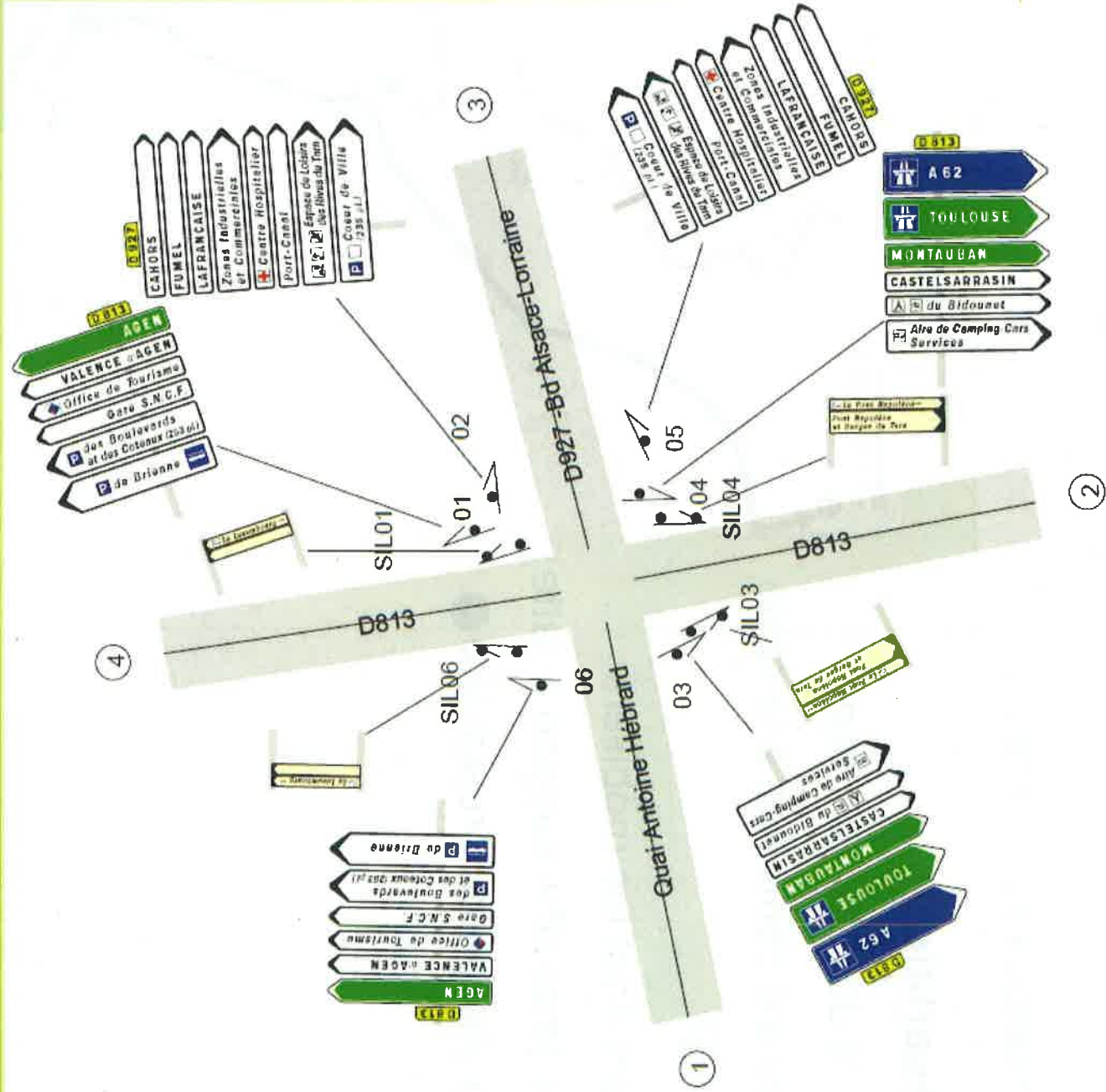
► Règle de répartition :

- Carrefours dont la répartition financière est conforme à la règle générale ●
- Carrefours dont les mobiliers complets (massif + support + latte) sont à la charge du prestataire ●



Exemple de traduction du schéma directeur en projet de signalisation

Avril 2012



● **2012 – pose et dépose**

- Totems d'entrée de ville
- Relais Information Service (RIS)

● **2013 – pose et dépose**

- Signalisation directionnelle (intégrant les parkings)
- Signalisation d'Information Locale (SIL)
- Signalétique piétonne

Présentation du Service Accueil et Information :

Deux personnes à temps complet travaillent à l'accueil et à l'information.

À ces deux personnes, se rajoute l'ensemble de l'équipe, car **l'accueil et l'information sont la priorité de l'office quelque soit la fonction de chacun.**

De plus, l'ensemble de l'équipe est amené, tout au long de l'année à assurer l'accueil et l'information le week-end, puisque l'office est ouvert 7 jours sur 7.

D'autre part, et afin de pourvoir à l'accroissement des visiteurs, dans le cadre de sa politique touristique, le Conseil Général du Tarn et Garonne met à notre disposition des vacataires durant la saison juillet/août.

Horaires d'ouverture :

L'office de tourisme de Moissac est ouvert tous les jours, excepté le 25 décembre et le 1^{er} janvier

- ❑ Juillet et Août : de 9 h à 19 h.
- ❑ Septembre : de 9 h à 18 h.
- ❑ De novembre à mars : de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h (ouvert de 14 h à 17 h les week-ends et jours fériés).
- ❑ Avril, mai, juin et octobre : de 9 h à 12h et de 14 h à 18 h (ouverture à 10 h les week-ends et jours fériés)

LISTE DES PRODUITS BOUTIQUE A LA VENTE

- Cartes postales couleur et noir et blanc
- Signets
- Enveloppes
- Pins
- Stylos
- Magnets
- Affiches couleur et noir et blanc
- Cartes à jouer
- CD
- DVD « Ombres et Lumières »
- Sculptures et moulages
- Livres : chemin de St Jacques, Quercy, abbaye de Moissac, randonnée, gastronomie, enluminures, Moyen Age, Chasselas...
- Livres enfants
- Produits sur le Chasselas : livre, DVD
- Crédencial

FICHE DE TRAVAIL

Les bases de l'accueil

- Bonne humeur, sourire, politesse, discrétion, humour
- Avoir une bonne présentation (propreté, tenue vestimentaire correcte, pas de jeans déchirés ou délavés, cheveux coiffés, maquillage léger, port du badge)
- Éteindre son portable.**
- Pas de lecture personnelle.
- Ne pas se restaurer, ni fumer, ni boire à l'accueil
- Bonne résistance psychologique
- Disponibilité
- Curiosité et mémoire
- Bonne aisance relationnelle
- Respecter les horaires
- Responsable, rigoureux
- Être à l'écoute du visiteur**
- Accepter les consignes du personnel permanent**
- Ne pas se montrer trop familier avec les visiteurs
- Ne pas entretenir des conversations personnelles en présence des visiteurs
- Être discret et respecter la confidentialité des informations concernant l'Office de Tourisme
- Ne pas privilégier un prestataire** mais savoir interroger le visiteur pour bien cerner sa demande et lui répondre le plus précisément possible.
- Ne pas hésiter à **s'assurer de l'exactitude de la réponse** auprès d'un collègue

Finalité du poste : Savoir-faire

***Concourir à la satisfaction des clients sur place et au téléphone**

- En créant une ambiance conviviale, rassurante
- En leur offrant un accueil chaleureux et en ayant une bonne présentation
- En s'adaptant aux particularités du public

***Savoir accueillir (tenue, sourire...)**

***Pouvoir répondre à des questions pointues**

***Transmettre ses connaissances**

*Savoir faire face aux problèmes et aux différents conflits possibles, en prenant les décisions qui s'imposent, et en rassurant les personnes (ne pas hésiter à faire appel au P.A.)

*Élargir la demande du client en posant des questions professionnelles (avez-vous besoin d'un hébergement, réservation, conseils de visites différentes...)

*Gérer les situations d'urgence (réactivité, souplesse et flexibilité, diplomatie, courtoisie)

*Être capable d'assister le P.A.

Attention

Pendant votre période de stage ou de travail à l'OT, vous pourrez être amené à manipuler les TPV (Terminaux de Point de Vente) ainsi que les Terminaux de Carte Bancaire. À cet effet des fiches de Modèle Opératoire ont été conçues. Vous les trouverez dans ce manuel et nous demandons d'y accorder une attention particulière. Dans le doute ou en cas d'erreur, n'hésitez pas à demander de l'aide au P.A.

Domaines d'information à gérer

DOMAINES GENERAUX	Type de document	Modalité de diffusion	Lieu de stockage	Validité
Activité spécifique locale	Chemin de St Jacques :liste des hébergements Tarn-et-Garonne	Sur demande	Casier noir accueil	1 an
Activité culturelle sportive et loisir	Liste photocopié des assos	Sur demande	Accueil	1 an
Agence de voyage	Annuaire (une seule à Moissac)	SD	Accueil	1 an
Agence Immobilière	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Antiquaire	Liste sur guide touristique	SD	Accueil	1 an
Artisanat	Sur Guide Touristique + Liste	SD	Accueil	1 an
Associations	Liste photocopié (mairie)	SD	Accueil	1 an
Assurance	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Auberge de jeunesse	NA (mais guide AJ de France)	SD		1 an
Autocar	Horaires bus locaux, photocopie	SD	Accueil	1 an
Autoroute	NA			
Banques	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Bars	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Bibliothèque	Sur guide touristique	SD	Accueil	1 an
Camping	Dépliant + Guide Touristique	SD	Accueil	Indéterminé
Centre d'affaires	NA			
Centre d'information	Office de tourisme : guide touristique	SD	Accueil	1 an
Chambre d'hôtes	Catalogue Clévacances/Guide Touristique	SD	Accueil	1 an
Change - bureau de	NA			
Cimetière	Annuaire	SD	Accueil	
Cinéma	Programme hebdomadaire	A dispo	Présentoir A	Hebdomad'
Clinique	NA			
Club Sportif	Liste photocopié association	SD	Accueil	1 an
Collectivité locale	Pas de doc existante sur la mairie ou le SIVOM			
Commerce	Liste photocopié	SD	Accueil	
Culte	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Curiosités historiques locales	Guide touristique + doc CDT + dépliant cloître	SD	Accueil	1 an
Curiosités touristiques locales	Guide touristique de Moissac	SD	Accueil	1 an
Curiosités touristiques région	Brochure Midi-Pyrénées	SD	Accueil	1 an
Curiosités villes voisines	Dépliants des communes concernées	SD	Accueil	1 an
Diététique	Annuaire (1 seul)	SD	Accueil	1 an
Discothèque	NA			
Douane	NA			
École	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Emploi, ANPE	NA, à Castelsarrasin (annuaire)			
Étudiant	NA			

Foires	Liste des Manifestations	À dispo	Accueil	1 an
Foyers	Annuaire	SD	Accueil	1 an
Galeries d'art et expo	Sur guide touristique + liste	SD	Accueil	1 an
Garage	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Gendarmerie	Faire le 17 !			
Gîte rural	Catalogue Loisirs Accueil /Bienvenue à La Ferme	SD	Accueil	1 an
Halte-garderie	Liste établissements scolaires	SD	Accueil	1 an
Handicap	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Hôpital	Sur guide touristique	SD	Accueil	1 an
Hôtel	Guide touristique + liste	SD	Accueil	1 an
Jardins publics	NA			
Laboratoire médical	Annuaire	SD	Accueil	1 an
Laverie	Sur guide touristique	SD	Accueil	1 an
Locations saisonnières classées	Catalogue Clévacances&Loisirs Accueil/Guide Touristique	SD	Accueil	1 an
Location voiture	Guide touristique	SD	Accueil	1 an
Location HLM	Annuaire	SD	Accueil	1 an
Maison de retraite	Annuaire	SD	Accueil	1 an
Maison des jeunes	Dépliant PIJ + guide touristique	SD	Accueil	1 an
Manifestations	Dépliant+tableau+dépliant enfant	À dispo	Accueil	1 an
Marché - Foire	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Médecin	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Météo (centre de prévision)	Sur journal quotidien ou Internet affiché en période estivale	SD	Accueil	1 an
Musée	Sur dépliant et guide touristique	SD	Accueil	1 an
Naturisme	NA			
Organisme de vacances	NA			
Parc de stationnement	Emplacements notés sur plan	SD	Accueil	1 an
Pharmacie de garde	Journal quotidien	SD	Accueil	Journalier
Police Municipal	Sur guide touristique			
Poste	Sur guide touristique	SD	Accueil	1 an
Presse	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Radio	Liste photocopié	SD	Accueil	1an
Résidence de tourisme	NA			
Résidence étudiant	NA			
Restaurant	Guide touristique et liste	SD	Accueil	1 an
Service visites guidées	Guide tourist. & dépliant groupes	SD	Accueil	1 an
Services sociaux	Cf mairie			
Spécialité locale	Dépliant Chasselas + guide des produits du terroir	SD	Accueil	1 an
Sport (équipt, espaces)	Plan photocopié du service sports	SD	Accueil	1 an
Station service	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Taxi	Liste photocopié	SD	Accueil	1 an
Télévision	NA			
Théâtre	NA			
Transport	Cf bus + gare & dépliant SNCF	SD	Accueil	6 mois
Village de vacances	NA			

Liste des Fiches d'instruction existantes (dans le MAQ)

Vous êtes amené à utiliser les fiches d'instruction (FI) suivantes :

- 1- Accueil comptoir**
- 2- Accueil téléphonique**
- 3- Envoi de la documentation**
- 4- Gestions des emails**
- 5- Accueil Promotion**
- 6- Contact groupes**
- 7- Affichage**
- 8- Billetterie cloître groupes**
- 9- Billetterie cloître individuels**
- 10- Boutique**
- 11- Infos événementielles**
- 12- Ouverture et fermeture du cloître**
- 13- Ouverture et fermeture de l'OT**
- 14- Traitement des réclamations**
- 15- Note de comportement à l'accueil**
- 16- Instructions Groupes**
- 17- Modalités de Recrutement**

Vous les trouverez dans le Manuel Qualité rangé à l'accueil : nous vous remercions de les lire attentivement avant votre prise de poste.

Liste des Modèles existants (dans le MAQ) :

- 1- Demande de documentation**
- 2- Demande d'info nécessitant une recherche**
- 3- Cahier d'incident**
- 4- Fiche contact groupe**
- 5- Fiche accueil presse**
- 6- Cahier de remarques**
- 7- Fiche de réclamation**
- 8- Disponibilités des hébergements**
- 9- Bilan qualité**
- 10-Questionnaire satisfaction (français & anglais)**
- 10a-Questionnaire satisfaction (allemand & espagnol)**
- 11-Analyse questionnaire**
- 12-Fiche de formation stagiaire**

Liste des Modes opératoires existants (dans le MAQ) :

- 1- TPV cloître**
- 2- TPV boutique**
- 3- Photocopieuse**
- 4- Terminal bancaire boutique**
- 5- Terminal bancaire cloître**
- 6- Encaissement Chèque ANCV**
- 7- Standard téléphonique**
- 8- Cahier d'incidents**
- 9- Messagerie téléphonique**
- 10- Fax**
- 11-Machine affranchir**
- 12-Borne Internet**
- 13-Audioguides**
- 14-PDA**

Fiche de remise du manuel

Je soussigné(e)

..... certifie
avoir pris possession du manuel du nouvel entrant et avoir lu le
Manuel Accueil Qualité situé à l'accueil. Je m'engage à respecter
les consignes désignées par celui-ci.

Moissac, le

Signature



Cahier des charges en vue de la réalisation du site et du guide numérique de visite de l'office de tourisme de MOISSAC

1. Contexte de l'action, territoire concerné

Le tourisme est une activité économique phare de Moissac. Après une première présence touristique sur la toile dès 1997, au sein du site municipal, nous souhaitons évoluer et lui donner toute la place et la visibilité que le tourisme moissagais mérite.

Avant de répondre au cahier des charges, il est nécessaire de connaître l'offre touristique locale. Elle repose sur 4 axes essentiels :

- le patrimoine, avec une mention « patrimoine mondial de l'humanité » pour le cloître et le tympan de l'abbaye St Pierre
- la randonnée, avec le chemin de St Jacques de Compostelle dont Moissac est halte majeure
- le fluvial sur le canal de Garonne et les activités nautiques sur le bassin du Tarn
- l'art de vivre du Sud Ouest qui repose sur les manifestations estivales et annuelles, le chasselas de Moissac AOC, l'image sympathique que véhicule le rugby...

Ces axes présentés rapidement sont à étayer par des atouts complémentaires dans chacun de ces domaines : patrimoine années 30, multitudes de chemins de randonnées pédestres, randonnées vélo le long du canal, loueur de house boat, bateau croisière sur le canal, ouvrages d'art d'exception sur les voies d'eau, gastronomie du sud ouest, fruits sous le signe officiel de qualité...

L'offre est très riche pour chacun de ces atouts. En même temps, elle véhicule des images fortes et possède des labels reconnus : patrimoine mondial de l'humanité, halte majeure, site naturel classé, AOC.

Le territoire que l'on souhaite couvrir au travers du site est celui de la commune de Moissac. Cependant, notre offre nous oblige à le dépasser dans le cas de la présentation du chemin de St Jacques, du chasselas de Moissac AOC, du canal, et des manifestations.

En PJ, vous trouverez 1 jeu de la documentation moissagaise.

2. Objectifs et éléments de stratégie

C'est donc un site exclusivement tourisme que nous voulons développer, mais en bonne intelligence avec les partenaires institutionnels. Le site « moissac-tourisme.fr / .eu / .com / .org » doit :

- Véhiculer l'image de Moissac au travers de photos et de textes
- Etre un site marchand et vendre l'offre touristique, notamment celle que nous produisons : boutique, groupe, camping
- Recevoir les informations du réseau départemental et régional d'informations touristiques (et à terme en envoyer)
- Echanger les informations de la rubrique « agenda des manifestations » du site moissac.fr au moins vers notre site, (et inversement) et le site www.camping-moissac.fr
- Etre un relais de saisie et de mise à jour des Points d'Intérêts pour notre système de géolocalisation

Ce dernier point est particulièrement important : nous voulons disposer d'un seul et unique outil pour mettre à jour les Points d'Intérêts (coordonnées GPS, descriptif, vidéo, son...) qui sont ensuite transférer sur les pockets pc, mais aussi mis à disposition sur le site.

Toutefois, nous n'excluons pas que l'entreprise qui réponde à la consultation se rapproche d'entreprise partenaire pour répondre à la globalité de notre cahier des charges.

Nous souhaitons donc placer le site internet au cœur de notre stratégie de communication, en offrant un site répondant à de multiples clientèles et en étant novateur dans sa navigation.

C'est également un site qui doit permettre de fédérer les professionnels locaux (de Moissac et d'ailleurs).

L'idéal serait que le site soit aussi un vecteur fédérateur des communes autour de l'office de tourisme, en engageant une collaboration à partir du tourisme.

Les réalisations graphique, technique et technologique doivent être un facteur de fédération des acteurs et des institutionnels par leur innovation : tout le monde souhaitant être valorisé par ce site !

3. Prestation attendue

3.1 Eléments graphiques

Le futur site doit s'intégrer dans la charte graphique développée depuis 2006 par l'office de tourisme et son agence.

De ce fait, nous avons déjà développé des outils (éditions papier, site en cours, supports de communication) dont vous pouvez vous inspirer pour appréhender notre communication.

Un travail d'adaptation de notre communication sera à réaliser, en concertation, pour élaborer le site.

Toutefois, de part la technologie choisie, la navigation, l'ergonomie du site seront des plus faciles pour l'internaute

3.2 Descriptif et contenu du site.

Voici le contenu des thématiques qui doivent être développées dès la page d'accueil :

Vous voulez venir à MOISSAC et divers Moyen d'accès à MOISSAC Accès presse (communiqués + photothèque libre de droit) Base de données pour gérer la démarche qualité	MOISSAC Photos cloître / sports d'eau / fruits / randonnée St Jacques 360° du cloître	Fenêtre marketing Vous êtes pèlerin <u>Thématique PAYS</u> Vous venez en famille *****
TELECHARGER les brochures de l'OT les hébergements le plan les circuits sur votre PDA LES SERVICES - météo - liens payants	ACHETER - En boutique - Un séjour pour indiv ou groupe Une prestation touristique non produite par l'office de tourisme	LES ACTIVITES -autour de l'eau <u>Thématique PAYS</u> - loisirs verts <u>Thématique PAYS</u> - agenda fête et manifs <u>Thématique PAYS</u>

La déclinaison du site en langue étrangère doit être prévue. Nous adapterons le site :

- 1^{er} en anglais
- 2^{eme} en espagnol
- 3^{eme} en allemand

Ces adaptations ne se feront pas dès la création du site en français, mais à compter de l'an 2 de la mise en service en français.

Elles se feront en fonction de l'évolution des besoins et des comportements de chaque clientèle.

Chaque thématique est alimentée par des informations saisies sous forme de base de données. A la société retenue à l'issue de l'appel d'offre, de nous fournir les bases de données adéquates par thématique pour que nous puissions les remplir (ou les récupérer auprès du Réseau Départemental d'Information pour qu'on puisse les mettre à jour et en disposer pour des usages spécifiques via les CSS)

- hébergements et restauration
- prestataires de loisirs (eau, verts)
- agenda des manifestations
- les particularités de chaque cible marketing
- les produits de la boutique
- les produits groupes ou individuel
- l'adjonction et la mise à notre charte graphique des prestations touristiques non produites par l'office pour que l'internaute fasse son marché

Il faut savoir que l'office de tourisme est équipé en macintosh. Toute base de données ou outil développés pour être utilisés par l'office de tourisme doit être adapté à cet environnement.

Contenu de chaque fenêtre :

A – vous voulez venir à Moissac

Situation géographique de Moissac dans le monde : calcul d'itinéraire routier, mise en relation pour calcul trajet SNCF, et international, pour billet d'avion.

Accès presse privilégié et direct : communiqué et photothèque libre de droit

Création de base de données pour gérer les « listes A » de la démarche qualité

B – MOISSAC

Reprise du principe d'un dépliant d'appel : décliner les 4 principaux atouts de Moissac

- Patrimoine
- St Jacques
- Art de vivre
- Les loisirs d'eau

Sous le format de photos, qui sont cliquables pour être agrandies (format et poids à définir avec l'agence) et utilisables par d'autres supports. Les photos sont fournies par nos soins.

Légende en 2 lignes.

A partir de là, si on clique, l'internaute est renvoyé sur une page de texte d'information, dense avec des illustrations.

Il doit apparaître également les labels de qualité de Moissac :

- ☐ Classement UNESCO pour le cloître et le tympan
- ☐ Halte majeure sur le chemin de St Jacques de Compostelle
- ☐ Grand itinéraire culturel du conseil de l'Europe : comme site clunisien
- ☐ Chasselas de Moissac AOC
- ☐ Site remarquable du goût
- ☐ Bassin du Tarn

Panoramique sur Moissac ou bien vision « vue du ciel » depuis google earth,.

Toutefois, ce n'est pas une page figée dans le temps et le graphisme.

L'information délivrée et les images doivent pouvoir être changées par l'office de tourisme en interne.

C- Fenêtre marketing

Afin d'affiner notre approche clientèle, et de ne pas multiplier les sous domaines, nous souhaitons proposer aux internautes des items auxquels ils peuvent s'identifier, et répondre mieux à leurs attentes.

» En terme d'organisation touristique locale, cet espace est ouvert au delà du territoire moissagais, à l'ensemble du pays Quercy-Gascogne, ou tout du moins aux professionnels qui en font la demande et qui acceptent de payer leur mise en valeur
L'agence retenue devra travailler avec nous à cette mise en valeur et proposer des solutions.

Cette page sera très complète et organisée de la manière suivante :(et sur le pays, les sites forts)

1. histoire jacquaire + tracé du GR 65 à télécharger
2. accueil à Moissac : tracé dynamique du chemin en ville (arrivée / départ)
 - a. achat crédencial – topo guide – estampille
 - b. horaires messes
 - c. animations jacquaires (mise en valeur des animations
 - d. hébergement jacquaire (mise en valeur directe hébergement)
 - e. restauration jacquaire
 - f. parking en ville
3. les conseils (transports SNCF vers Condom, Figeac et Conques : cf site midi pyrénées) – transports des bagages – trucs et conseils
4. les liens utiles renvoi sur la page de lien sur les rubriques spécifiques : ACIR, Camino,
5. quoi faire durant votre halte (1 jour à Moissac : propositions marchandes mise en valeur)
6. mise en valeur des prestataires et communes extérieurs à MOISSAC

A chaque fois textes et photos sont à prévoir dans la page.

Les points 2a, 2b, 2c, 3, 5 doivent pouvoir être modifiés par nos soins, en interne.

D- Fenêtre télécharger

Service de téléchargement des brochures éditées par l'office de tourisme : liste des hébergements ¹, dépliant d'appel, plan, groupe, scolaire

Possibilité pour l'internaute de créer sa propre brochure en fonction des éléments retenus par ses soins (type de prestation, situation sur le plan, accès). Puis de l'imprimer.

Il faut définir ensemble le cadre, le graphisme de la brochure personnelle.

Plan

Il s'agit d'offrir à l'internaute le téléchargement du plan de ville, où au préalable, il aura pu géolocaliser sa destination et la noter sur le plan. Puis l'imprimer.

Pour ce faire, il serait bon d'utiliser les services de Google Maps qui à partir d'une API nous permettra de localiser les équipements recherchés.

Circuits sous pocket PC

¹ les bases de données sur les hébergements seront à récupérer auprès du Réseau Départemental d'Information Touristique

Nous souhaitons développer un guide de visite numérique ouvrant la possibilité à nos visiteurs de découvrir le patrimoine moissagais, mais aussi du pays.

Nous désirons développer la base de données recensant les points d'intérêts en interne, (à créer ensemble) puis l'exporter sur des pocket pc munis de GPS les géolocalisant. Utilisation requise de Google Maps ou de tout autre service permettant de récupérer une carte et de situer les points d'intérêts.

Ces circuits ne sont pas que des circuits routiers, ils allient la découverte touristique et culturelle en proposant au possesseur de visualiser des vidéos, sons, ... à la demande.

Ces circuits ne sont pas statiques. Ils sont évolutifs dans le temps, actualisés, développés par nos soins, renouvelés.

Nous souhaitons que le pocket pc choisi (autre marché) soit communiquant pour le client.

Peut-on imaginer, sur le principe de « wikipédia » que l'utilisateur du pocket pc participe et amende la découverte des points d'intérêts présentés ?

En relais du système de circuits sur PDA que nous développons, nous voulons que ces circuits soient en ligne pour être téléchargés et utilisés comme outil actif d'animation du site.

Liens actifs vers des services d'information complémentaires : météo,...

E Acheter

Développement de 2 activités marchandes :

- La boutique du cloître. Présentation des produits avec descriptif et prix. Puis vente en ligne. (délibération autorisation vente en ligne et encaissement par CB à distance votée).

Un numéro commerçant et une carte de domiciliation CB spécifique pour la vente à distance seront délivrés à l'OT par la Trésorerie Générale pour l'initialisation du module de paiement sur internet.

La mise en œuvre du service marchand sur Internet nécessite de recourir à un prestataire de services informatiques pour la fourniture d'un module de paiement par CB en ligne (serveur de paiement) : délibération prise.

- l'achat de prestations touristiques

Dans un premier temps, il sera aisé de développer le concept à partir de l'offre groupe et individuelle du cloître.

Les conditions administratives liées au paiement sont identiques aux conditions pour la boutique.

Puis nous proposerons au fur et à mesure de l'avancement des travaux, la possibilité pour l'internaute de faire son « marché touristique ».

La société prestataire retenue devra réfléchir à l'intégration des interfaces des sites de vente des professionnels locaux (hôtellerie et hôtellerie de plein air essentiellement), qui travailleront avec nous, à notre système.

Si des professionnels n'ont pas déjà des sites de vente, par le biais d'accord entre l'OT et eux, notre site sera leur accès à la vente.

F Les activités

Développement sous forme de base de données des prestations thématiques répertoriées.

Mise en ligne : présentation dynamique et vente de leur production (cf paragraphe E)

L'agenda des fêtes et manifs sera développé sous forme de base de données, et devra intégrer un moteur de recherche sur les items suivants :

- date ; titre manifestation ; lieu ; descriptif ; coordonnées organisateur ; gratuit / payant

L'inscription des manifestations doit pouvoir être faite en interne et doit pouvoir (à terme) être transmise à l'entrepôt régional et/ou départemental.

La communication vers ces entrepôts doit leur permettre de transformer l'information à la norme TourinFrance. Si nous ne devons pas passer par les entrepôts, il faut également que les informations soient compatibles avec la norme.

4. Choix des technologies

Le site doit fonctionner avec les versions de navigateurs 5 et plus , notamment sous internet explorer, mozilla firefox, opéra et safari

Comptabilité mac et pc exigée.

✎ fournir un rapport de test avant la mise en ligne du site.

Après avoir étudié depuis de longs mois les technologies les plus innovantes disponibles sur le marché, innovantes notamment dans la présentation graphique et mettant l'accent sur la convivialité, nous avons été particulièrement séduits par la technologie OpenLaszlo de Laszlo System.

Ce produit semble répondre à nos attentes.

Nous souhaiterions donc que des modules OpenLaszlo soient intégrés dans le futur site.

L'Office de Tourisme sait qu'en optant pour un produit innovant, résolument tourné vers le futur, la durée de vie du site sera augmentée.

D'autre part, pour répondre à notre souhait de mettre en place un service de géo localisation permettant de visualiser des circuits sur le territoire tout en fournissant de l'information (vidéo, textes, images...) nous recherchons une alliance technologique entre notre site et le support GPS/ pocket PC nous permettant de gérer depuis l'office de tourisme (et donc le site) la création des circuits et le transfert sur le pocket PC.

5. Les actions marketing

Internet devenant notre vecteur de communication essentiel, nous comptons l'utiliser en marketing :

- marchand : offre promotionnelle , destockage, forfait tourisme promotionnel...
- par cible de clientèle (pèlerin, groupe, presse... ;) et par origine géographique

Il faut que le site présente un espace de communication sur les promotions et offre les services de marketing viral : news letter par cible déterminée, e card, fond d'écran....

Je souhaiterais que nous puissions transmettre ces offres sur les BAL, mais aussi par SMS...

L'outil internet doit permettre, une gestion interne d'appel à cotisation, de relance facture des adhérents.

Nous devons pouvoir élaborer des statistiques de consultation :

- connaissance du profil des internautes
- temps de consultation
- choix des pages
- mode d'arrivée sur notre page (via un lien, adresse saisie directement...)
- utilisation des services de marketing viral
- stats achat et analyse des achats

6. Référencement, formation, maintenance

6.1 Référencement :

Afin d'obtenir des résultats probants en terme d'audience, notre site devra pouvoir être correctement référencé.

Un référencement initial du site sera proposé, ainsi que le chiffrage d'un suivi de référencement. Les retombées devront notamment pouvoir se chiffrer en terme de connexion, par des statistiques journalières, et par des résultats de recherches dans les principaux moteurs et annuaires mondiaux.

L'objectif à atteindre serait d'être positionné dans les tous premiers résultats de recherche, sur l'ensemble de l'année.

6.2. Formation à l'administration du site

Afin de garder la main sur les mises à jour des éléments vivants du site, nous souhaiterions que des sessions de formation nous soient proposées, nous permettant notamment d'être autonomes quant à la mise à jour des informations qui bougent, exemple, l'agenda des manifestations, les tarifs et produits de la boutique, les informations traitant des services, des animations ;

Il faudra donc prévoir une technologie simple d'utilisation et chiffrer un temps de formation en interne.

6.3 Maintenance

La société retenue doit prévoir une maintenance du site pour actualiser l'ergonomie en fonction de l'usage, et ses 'relookage' et évolution annuels, sur les 3 premières années.

La société retenue devra proposer une maintenance annuelle du site, notamment pour des actualisations mineures qui ne seront pas du domaine des mises à jour d'informations qui bougent. Cette maintenance servira à l'actualisation de photos, par exemple, de textes statiques, de logos, et d'aide en général à tous ce qui touche à la vie du site.

Une assistance technique à l'envoi et à la définition des actions marketing doit également être prévue.

7. Hébergement

L'hébergement du site est capital.

Le prestataire proposera l'hébergement du site, et devra être capable de fournir une prestation d'hébergement adaptée aux contenus du site et à ses bases de données, ainsi qu'à la densité du trafic envisagé.

Il est demandé à la société hébergeant le site de nous fournir une présentation détaillée de sa plateforme d'hébergement, de ses caractéristiques techniques, de ses performances, de ses délais et procédures en cas de problème technique ou de ligne... (Garantie de Temps de Rétablissement).

Le nom de domaine du site n'est pas encore défini. Nous demandons donc aux divers prestataires de nous faire plusieurs propositions de noms de domaine.

Des boîtes à lettres électroniques personnalisées seront nécessaires. Elles seront nominatives par personnes travaillant à l'OT et spécifiques, par exemple pour la boutique.

Nous demandons au prestataire chargé de l'hébergement de fournir également cette prestation et de nous décrire quels sont ses pare-feux, anti-virus, anti-spam, et quelles sont les périodicités des mises à jour...

Des statistiques de connexions devront être proposées avec l'hébergement. Elles devront être détaillées et journalières.

Le prestataire devra préciser la technologie employée et nous fournir le détail des éléments statistiques fournis.

8. Plan de l'action

8.1 Planning

- Voici ci-dessous le planning de réalisation envisagé par l'Office de Tourisme de Moissac :

Consultation puis choix société	2 ^{ème} trimestre 2007
Elaboration du site :	2 ^{ème} semestre 2007
- Etude	- 1 ^{er} juin 07
- Remise 1 ^{er} page du site	- 1 ^{er} septembre 07
- Remise du site en entier	- 1 ^{er} décembre 07
- Formation	- 15 janvier 08
Mise en ligne du site en français	1 ^{er} trimestre 2008

8.2 Composantes de la consultation

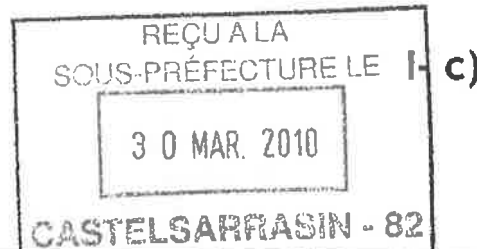
- élaboration des bases de données
- choix API pour carte
- élaboration des critères statistiques
- conception du site
- maintenance
- formation à la saisie et à la mise à jour du site, des points d'intérêts pour les pockets pc



- remise d'une charte graphique par nos soins – mais participation à sa réflexion
- remise d'une banque de photos

Consultation organisée par :
Office de tourisme de Moissac
6 place Durand de Bredon
82200 MOISSAC
Cécile BERGEZ CASALOU

c.bergez@moissac.fr



CONVENTION ENTRE LA COMMUNE DE MOISSAC ET L'OFFICE DE TOURISME

ENTRE LES SOUSSIGNES

Monsieur Jean-Paul NUNZI, Maire de la Commune de Moissac, agissant au nom et pour le compte de ladite commune en vertu d'une délibération du Conseil Municipal en date du 29 octobre 2009.

D'une part

ET

Madame Hélène DELTORT, Vice-Présidente de l'Office de Tourisme de Moissac, agissant en vertu d'une décision du Comité de Direction en date du 30 octobre 2009

D'autre part

PREAMBULE

Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la Municipalité de MOISSAC reconnaît avoir délégué les missions d'intérêt général d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique locale à l'Office de Tourisme de MOISSAC en étroite cohérence avec les stratégies développées par le Comité Régional du Tourisme et l'Agence de Développement Touristique du Tarn et Garonne, notamment dans le cadre du contrat Grands Sites de Midi-Pyrénées.

L'Office de tourisme de MOISSAC contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local sur la totalité du territoire spécifié dans ses statuts. En outre, il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

Outre ces missions d'intérêt général, la commune de Moissac entend confier à l'Office de Tourisme les missions complémentaires suivantes :

- La gestion de la billetterie du site abbatial
- l'exploitation du camping
- le développement de la commercialisation de produits touristiques locaux. Une convention de travail et de commercialisation pour le développement du tourisme moissagais a été signée le avec le partenaire France Voyages 82
- la promotion des fêtes et manifestations artistiques ayant vocation à développer la fréquentation touristique de la ville .

L'office de tourisme de MOISSAC, classé 3 étoiles par le Préfet de Tarn et Garonne, a le statut d'EPIC suite à la délibération du Conseil Municipal du 27 mars 1997.

De ce fait, le comité de direction est composé de 3 collèges comprenant :

- 1 collège d'Elus,
- 1 collège représentant les associations,
- 1 collège représentant les hôteliers restaurateurs.

Le Maire est Président de droit de ce comité de direction.

La présente convention a pour but de fixer les conditions d'exercice de ces différentes missions Elle annule et remplace les conventions signées entre la commune de Moissac et l'office de tourisme le 17 décembre 2003.

Article 1 : MISSIONS :

- **Accueil :**
 - Accueil du public en vis-à-vis,
 - Répondre aux attentes personnalisées du visiteur par une information adaptée à la demande, service permanent de réponse aux demandes de renseignements quel que soit le mode d'émission.
 - Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits, composants de l'offre touristique locale afin de développer la consommation touristique locale et le label Grand Site
 - Recherche des disponibilités immédiates dans les hôtels et les terrains de camping compris après 18 heures en saison
 - Recherche et mise à jour des informations
- **Informations :**
 - Edition et distribution de documents multilingues de médiation et d'information sur l'offre touristique locale
 - Diffusion de la documentation touristique fournie par les partenaires du territoire en particulier dans le cadre du dispositif Grand Site
 - Disposer d'une information complète sur les autres régions de France pour l'assistance et le conseil touristique à la population locale
 - Animation d'un site Internet dédié à l'information et l'animation touristique
 - Mise à disposition de matériel informatique : borne Internet, borne ludique, visite virtuelle interactive Grand Site
- **Animation :**
 - Organisation d'actions d'animation du site (visites guidées, expositions...)
 - Participation et accompagnement des événements locaux.
- **Promotion :**
 - Appui aux professionnels du tourisme : hébergeurs, restaurateurs, transporteurs, sites, monuments
 - Organisation des relations presse
 - Démarchage de la clientèle
 - Participation aux salons professionnels
 - Organisation d'éductours en direction des professionnels et des prescripteurs
 - Publicité
- **Commercialisation :**
 - Appui aux voyagistes organisant la venue de touristes
 - Prospection ou démarchage de clientèles ou de voyagistes
 - Elaboration de produits en lien avec les professionnels locaux.
 - Développement du e-commerce
 - Mise en marché des produits
 - Montage de produits touristiques avec les prestataires de la zone d'intervention de l'office de tourisme.
- **Observations économiques :**
 - Tenue d'un tableau de bord de la fréquentation et analyse de l'économie touristique locale en cohérence avec les indicateurs départementaux et régionaux.
- **Stratégie touristique**
 - Mise en œuvre du projet Grand Site, dans le cadre des programmes d'actions et des moyens définis chaque année en concertation avec la ville, le département et la Région.
 - Mise à jour du guide touristique pratique intercommunal

- - **Exploitation d'installations touristiques et de loisirs et activité marchande et divers :**
 - Gestion du Camping,
 - Gestion de la billetterie du Cloître, du Musée
 - Boutique à caractère culturel dans les locaux de l'office de tourisme et sur le site Internet
- L'EPIC Office de Tourisme fixe les tarifs et les conditions d'ouverture des services qui lui sont confiés en concertation avec la municipalité.

Article 2 : ORGANISATION de l'office de tourisme :

- 1) Le personnel de l'office de tourisme est constitué de :
 - 1 directeur
 - 1 attachée de direction
 - 1 responsable camping
 - 1 responsable de la comptabilité
 - 1 commercial
 - 2 conseillers en séjours
 - 1 guide trilingue
 - 1 agent du patrimoine tri-lingue (mis à disposition par la mairie)
 - 1 webmaster mi-temps (mis à disposition par la mairie)

Le comité de direction, sur proposition de son directeur, élabore son budget et le soumet à l'approbation du Conseil Municipal et ce avant le 31 octobre précédent.

La municipalité ne pourra combler un déficit éventuel par une subvention d'équilibre.

Toutefois, des subventions pourront venir financer des opérations spécifiques de développement définies en concertation.

Les opérations d'investissement liés au contrat Grands Sites (site Internet, outils multimédias, audio guides) pourront ainsi faire l'objet d'une dotation spécifique.

L'Office de Tourisme rendra compte chaque année de l'utilisation des crédits alloués.

Article 3 : Moyens mis à disposition par la collectivité

Pour remplir les différentes missions confiées à l'Office de Tourisme, la collectivité met à disposition des locaux et des moyens humains.

Locaux :

- a) Un local d'accueil directement accessible au public (y compris aux handicapés) indépendant de toute activité non exercée par l'office. Bien signalé dans la commune et bien située par rapport aux flux de fréquentation du public, il dispose d'un panneau extérieur de signalisation du classement. Il est ouvert tous les jours en vue d'un service maximal, dimanches jours fériés sauf le 25 décembre et le 1^{er} janvier. Son équipement minimum comprend la bureautique informatique, un téléphone avec répondeur enregistreur, télécopieur et un ensemble audiovisuel.
- b) - la grande salle d'entrée du cloître dite salle de préparation de visite. Cette salle adjacente au narthex sera agrandie et aménagée en locaux pour le nouvel office de tourisme dans le cadre du contrat grand site sous maîtrise d'ouvrage communale.
- c) - La municipalité de Moissac a décidé lors de son conseil municipal du 12 octobre 1995 de confier à l'Office de tourisme la gestion du camping municipal. A ce titre, la municipalité s'engage à poursuivre ses efforts en menant une politique d'investissement visant à améliorer les prestations proposées (parc d'hébergement, emplacement piscine), accueillir les campings cars, à réhabiliter l'ancien gîte en bâtiment dédié à l'accueil et à l'animation.
En contrepartie, l'office de tourisme assurera l'exploitation saisonnière du terrain, géré par son personnel permanent et saisonnier. Il assume toutes les charges d'exploitation, fluides, personnels, animations. Les recettes d'exploitation seront perçues par l'office de tourisme au travers de sa régie. La municipalité assurera l'entretien des équipements existants (bloc

sanitaire, espace bar, piscine, espaces verts, logement de fonction du concierge moyennant un loyer pour maintenir le classement ***étoiles et le label.

les dépenses liées à ces locaux (électricité, chauffage, hygiène et sécurité et entretien) sont à la charge de la commune.

L'Office de tourisme souscrit une responsabilité civile ou professionnelle auprès d'une assurance couvrant l'ensemble des risques liés à l'exploitation des locaux mis à disposition.

Personnel :

La collectivité mettra également à disposition des moyens humains avec :
un agent titulaire pour la fonction d'agent du patrimoine bilingue et chargé de la promotion des produits du terroir en la personne de Monsieur Alain BULOIS à 80% de son temps de travail.
En raison des besoins en nouvelles technologies de l'office de tourisme, la Mairie met également à disposition de l'office de tourisme le webmaster de la mairie pour la mise à jour du site Internet, l'office de tourisme et des PDA ainsi que la conception graphique de documents promotionnels. La mise à disposition représentera 50% du temps de travail de l'agent.

Article 4 : FINANCEMENT :

L'article L.224-1 du CGCT oblige les budgets des EPIC à être équilibrés en recettes et en dépenses. L'article L.2224-2 interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget des dépenses au-delà de ces services.

Les recettes de l'EPIC

Les recettes de l'EPIC, nécessaires au financement de son fonctionnement et à la réalisation des missions décrites à l'article 1, sont constituées par :

Le produit de la billetterie liée à la visite du périmètre abbatial (cloître et musée)

Le produit de la vente de prestations liées à la visite (visites guidées, location d'audio-guides, PDA)

Le produit des locations au camping et la vente de prestations ou de produits qui y sont rattachés

Le produit des ventes de séjours ou produits groupes

Le produit des ventes de la boutique sur place ou en ligne

Le produit de la taxe de séjour

Les subventions liées à des opérations spécifiques (Grands Sites par exemple)

Les dispositions budgétaires pré-citées traduites généralement en principe d'interdiction de versement d'une subvention d'équilibre, connaissent trois exceptions :

- lorsque les exigences du service public conduisent la collectivité à imposer des contraintes particulières de fonctionnement ;
- lorsque le fonctionnement du service public exige la réalisation d'investissements qui, en raison de leur importance et eu égard au nombre d'usagers, ne peuvent être financés par une augmentation excessive des tarifs ;
- lorsque, après une période de réglementation des prix, la suppression de toute prise en charge par la budget de la commune aurait pour conséquence une hausse excessive des tarifs.

Les opérations menées dans le cadre du Contrat GRAND SITE seront inscrites dans le budget de la commune sur des lignes spécifiques en recettes et en dépenses.

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre tâche précise, ponctuelle ou permanente, confiée à l'office de tourisme de Moissac et faisant l'objet d'avenants à la convention, stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés. Chaque année, l'office de tourisme donnera à la municipalité un compte-rendu de l'emploi des crédits alloués et toutes les justifications nécessaires.

La redevance

Pour couvrir les charges générées par la mise à disposition des locaux et leur entretien ainsi que le coût des mises à disposition de personnel, l'EPIC reversera une redevance annuelle.

I- c)

Celle-ci sera fixée chaque année par le conseil municipal au vue :

- Des résultats constatés de l'EPIC pour l'année précédente
- Des objectifs fixés à l'EPIC pour l'année en cours
- De l'évolution des coûts des mises à disposition

Pour l'année 2010, celle-ci est fixée à 95 000 euros, correspondant au réalisé 2009 soit :

Encaissement billetterie cloître	230 000 €
Subvention Communale à l'EPIC	135 000 €
Somme restant acquise à la commune	95 000 €

Article 4 : Durée de la convention

Cette convention est signée pour une durée de cinq ans et prendra fin à la date anniversaire de sa signature.

Elle est résiliable chaque année à la date anniversaire moyennant un préavis de 6 mois.

Pour l'office de tourisme
La vice-présidente,

Pour la commune de Moissac
Le Maire,

Hélène DELTORT

Jean-Paul NUNZI



