

# COMMUNE de MAUSSANE les ALPILLES

---ooOoo---

## DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du 24 juin 2025

**N° 2025/06/24/42-OBJET : Bilan convention d'objectif entre la Commune et son Office de Tourisme.**

Le vingt-quatre juin deux mil vingt-cinq à dix-huit heures, le Conseil Municipal de la Commune de Maussane les Alpilles, régulièrement convoqué, conformément à l'article L 2121-17 du Code Général des Collectivités Territoriales, le vingt juin 2025, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, en réunion ordinaire, sous la présidence de Monsieur Jean-Christophe CARRÉ, Maire.

**Étaient Présents** : CARRÉ Jean-Christophe, FUSAT Marc, Fabienne CITI, Dominique STEKELOROM, Murielle GARZINO, Bernadette SAMUEL, Emilie GERMAIN, Lucie BABIN, Christine GARCIN-GOURILLON, LAFFITTE Patrick, REYNOUD Henri, FABRE Thierry, Alexandre WAJS, Sébastien THOMAS à compter du point 1, Laurent JUGLARET à compter du point 5

**Pouvoirs** : Mathieu BONARD a donné pouvoir à J-C CARRÉ, Marie-Pierre CALLET à Lucie BABIN

**Absents excusés** : Fanny ARSAC, Alain CHAIX, Sébastien THOMAS avant le point 1, Laurent JUGLARET jusqu'au point 4 inclus.

**Secrétaire de séance** : Bernadette SAMUEL

**Rapporteur** : Madame Christine GARCIN-GOURILLON

Madame le rapporteur rappelle que par délibération du Conseil Municipal n°2016/05/26/02 du 26 Mai 2016 et conformément aux articles L133-2 et L133-3 du code du Tourisme, il a été décidé de confier la mission de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique local à l'Office de Tourisme de Maussane les Alpilles créé par la même délibération.

De ce fait, l'Office de Tourisme contribue à assurer les missions d'accueil et d'information, la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local sur le territoire spécifié dans ses statuts et peut en outre être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

Madame le Rapporteur indique que dans ce cadre une convention d'objectif couvrant la période 2022 à 2024 a été établie. Il convient ce jour d'en approuver le bilan.

Le conseil municipal, ouï l'exposé de Madame le Rapporteur, à l'unanimité des suffrages exprimés,  
**Vu** la délibération du Conseil Municipal n°2016/05/26/02 du 26 Mai 2016 ayant créé l'office de tourisme de la commune par modification des statuts de la régie dotée de la simple autonomie financière,  
**Vu** les missions statutaires confiées à la régie en matière de service public touristique,  
**Vu** l'avis du conseil d'exploitation de la régie en charge de l'exploitation du camping municipal les Romarins et de la gestion de l'Office de Tourisme en date du 23 juin 2025

**APPROUVE** le bilan des années 2022 à 2024 tel qu'annexé à la présente délibération

**AUTORISE** Monsieur le Maire à signer toutes pièces utiles afin de mener à bien cette affaire.

**DONNE** tous pouvoirs à Monsieur le Maire pour l'exécution de la présente délibération

Fait et délibéré à Maussane les Alpilles, en l'Hôtel de Ville les jour, mois et an susdits et ont signé les membres présents.

Pour extrait certifié conforme

Secrétaire de séance,  
**Bernadette SAMUEL**



Délibération exécutoire par sa publication et sa transmission en sous-préfecture d'Arles le : 26 JUIN 2025

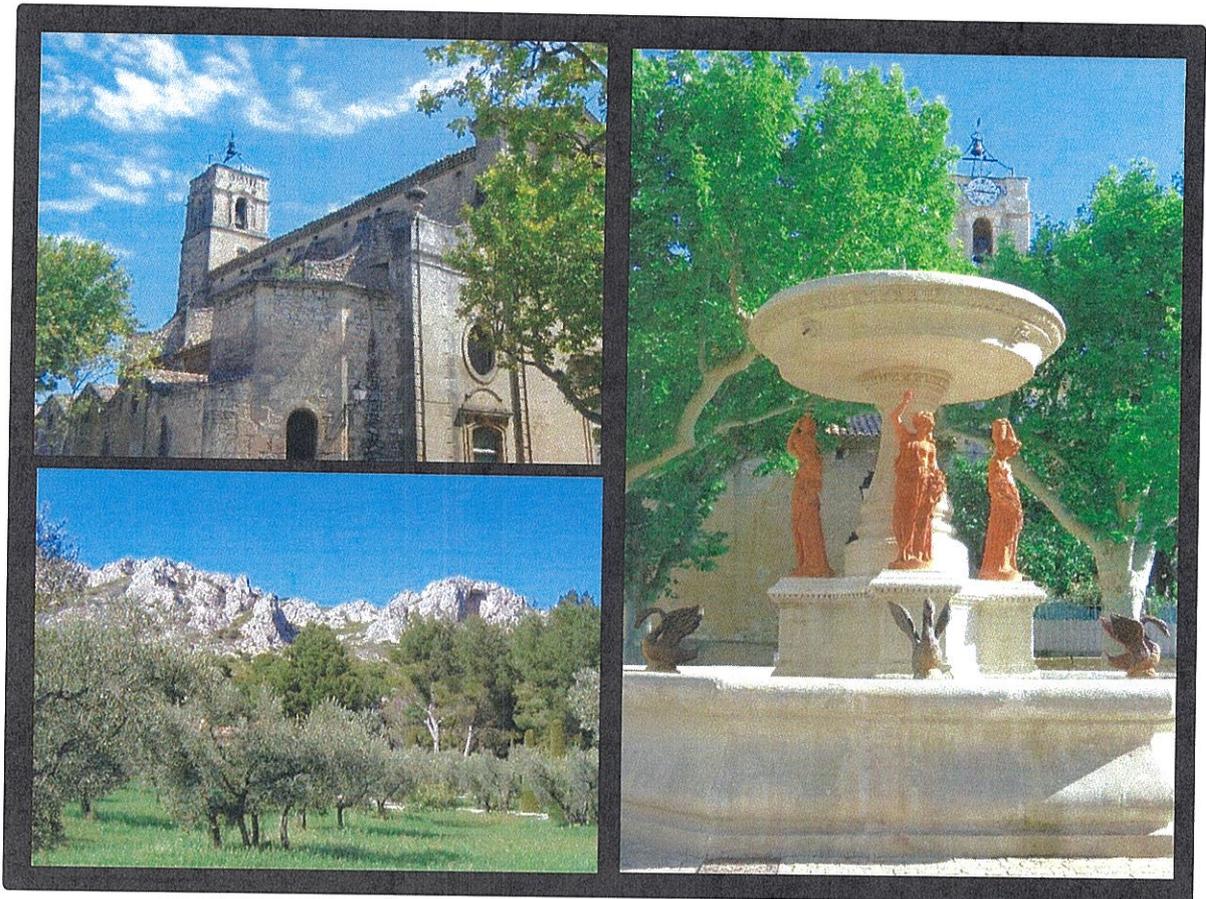
Le Maire,  
**Jean-Christophe CARRÉ**

Publication sur le site de la mairie le :



26 JUIN 2025

# BILAN DE REALISATION DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS 2022/2024



## Convention entre :

### **La commune de Maussane-les-Alpilles**

Représentée par son Maire Monsieur Jean-Christophe CARRE

Dûment habilité par délibération du Conseil Municipal en date du

D'une part,

et,

### **L'Office de Tourisme de Maussane-les-Alpilles (régie dotée de la simple autonomie financière)**

Représentée par sa vice-présidente en exercice Madame Christine GARCIN GOURILLON

Dûment habilité par une décision en date du

D'autre part, Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Convention d'objectifs entre la Commune et l'Office de Tourisme de Maussane-les-Alpilles

### **ARTICLE 1 : CADRE REGLEMENTAIRE**

Par délibération du Conseil Municipal en date du 26/05/2016 et conformément aux articles L133-2 et L133-3 du code du Tourisme, il a été décidé de confier la mission de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique local à l'Office de Tourisme de Maussane-les-Alpilles créée par délibération Municipale en date du 26/05/2016 à date d'effet du 1<sup>er</sup> juin 2016.

De ce fait, l'Office de Tourisme contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local sur le territoire spécifié dans ses statuts et peut en outre être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

### **ARTICLE 2 : OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention a pour objet de formaliser la relation entre la commune de Maussane-les-Alpilles et l'Office de Tourisme et de définir les objectifs, les missions et les moyens qui lui sont attribués.

### **ARTICLE 3 : MOYENS ALLOUES**

Pour lui permettre de remplir ses missions, la commune de Maussane-les-Alpilles s'engage à fournir à l'Office de Tourisme un local ainsi que les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à son fonctionnement, adaptés le cas échéant à sa catégorie de classement.

### **ARTICLE 4 : DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention prendra effet à sa signature. Elle fixe les objectifs à atteindre pour la période 2022 à 2024.

### **ARTICLE 5 : OBJECTIFS EN MATIERE D'ACCUEIL ET INFORMATION**

Missions premières d'un Office de Tourisme, l'accueil et l'information sont des éléments clés de la satisfaction d'un visiteur. Avec le développement des outils mobiles et de l'Internet, les pratiques changent et il est indispensable d'apporter une valeur ajoutée en valorisant le contact humain et la personnalisation des réponses offertes.

L'accueil au comptoir de l'Office de Tourisme devra être de qualité, et devra favoriser l'orientation des flux vers ses partenaires et en direction d'une consommation touristique locale. Pour ce faire, l'Office de Tourisme veillera à la qualité des informations qu'il diffuse, veillera à l'approvisionnement de sa documentation par ses partenaires, par les institutions départementales et régionales du Tourisme.

En matière d'accueil et d'information, l'Office de Tourisme s'engage à :

- Respecter une période d'ouverture correspondant à sa catégorie de classement.
- Répondre aux exigences en matière d'accueil et d'information correspondant à sa catégorie de classement et ses engagements en matière de qualité.
- Répondre aux attentes personnalisées du visiteur par une information adaptée à la demande,
- Disposer des éditions touristiques (cartes, guides, etc.) adaptées en fonction de son classement et en assurer la distribution,
- Assurer la mise à jour régulière de ses informations sur support papier, sur son site Internet ainsi que sur les logiciels mis à sa disposition par les institutions départementales du Tourisme.
- Tenir à jour annuellement un tableau de bord de son offre en matière d'hébergement touristique.
- Mettre à la disposition de ses visiteurs un accès wifi gratuit au sein de son accueil,

- Susciter ou renforcer le désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition,
- Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits, composants de l'offre touristique locale,
- Développer la consommation touristique sur la commune en suscitant l'envie de découvrir le village,
- Tenir, en partenariat avec l'institution départementale du tourisme un tableau de bord de la fréquentation touristique de son accueil et dans la mesure du possible des hébergements de sa zone de compétence.
- Répondre aux critères d'exigence de la marque « Qualité Tourisme »
- Mettre en place des indicateurs qualité et prendre en compte les attentes des clients
- Améliorer la connaissance du personnel sur l'offre touristique locale (eductour, visites des partenaires...)
- Formaliser l'organisation interne de la structure : rédaction de procédures formalisées dans le cadre du renouvellement de la Marque Qualité Tourisme.

Indicateurs	2022	2023	2024
Nombre de jours d'ouverture de l'accueil par an (mini 240 jours)	320	322	319
Nombre d'actes d'accueil réalisés :			
Au comptoir	9860	8132	5349
Au Téléphone	Les agents n'enregistrent que très rarement les appels téléphoniques. Ainsi le nombre n'est pas représentatif		
Tenue annuelle du tableau de bord de l'offre d'hébergement touristique	OUI	OUI	OUI
Mise en œuvre des critères pour le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme	MARQUE QUALITE RENOUELEE 04/2022		
Eductours suivi, visite des partenaires	10 visites partenaires	14 visites partenaires	12 visites partenaires
Inciter les visiteurs à renseigner l'enquête de satisfaction papier ou numérique et en réaliser la synthèse annuellement.	Ce critère n'est plus représentatif car les visiteurs ne remplissent plus les questionnaires de satisfaction papier.		

#### **ARTICLE 6 : OBJECTIFS EN MATIERE DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION**

L'Office de Tourisme en matière de promotion s'engage à :

- Développer l'offre famille par le biais de circuits thématiques, jeux et applications adaptés
- Développer l'offre d'activité nature (participation à la réflexion et /ou pilotage de projets)
- Créer des séjours clés en mains – fédérer les acteurs partenaires de l'OT. Promouvoir et Prescrire les séjours.
- Développer des thématiques de séjours ayant pour objectif de désaisonnaliser la fréquentation touristique.
- Explorer de nouveaux canaux de valorisation des séjours.
- Inciter ses partenaires à créer des événements, des « bons plans », des offres spéciales afin de les valoriser via sa lettre d'information et son site Internet,
- Constituer et alimenter en permanence une base de données e-mail afin de promouvoir les offres de ses partenaires auprès de prospects.
- L'Office de Tourisme devra soutenir l'organisation de manifestations sur la commune et développer les animations et événements.

Indicateurs	2022	2023	2024
Circuits thématiques « famille » ou « jeux créés »	Intrigue dans la ville		
Nom des projets pilotés ou réalisés en partenariat			Circuit des poètes
Création de séjours « clés en main » (nom de l'opération)	Séjours à l'occasion de la St Valentin/ Fête des mères/ journée de la terre	Séjours à l'occasion de la St Valentin/ Fête des mères/ journée de la terre	Séjours à l'occasion de la St Valentin/ Fête des mères/ journée de la terre
Nombre de bons plans envoyés	4	4	4
Nombre de visites sur la page « bons plans » du site internet	NC	2259	1705
Nombre de Prospects	634	626	585
Nombre de séjours thématiques créés	3	3	3

L'Office de Tourisme devra en matière de **communication** :

- Faire évoluer le site Internet trilingue afin qu'il reste attrayant et clair, qu'il valorise ses partenaires, la commune, les activités, les festivités dans le but de susciter l'envie de découvrir / redécouvrir la commune.
- Intégrer la fonction « abonnement newsletter » pour enrichir le fichier prospect.
- Assurer les mises à jour des informations publiées et leurs exactitudes (tous supports)
- Relayer les « offres spéciales », les bons plans de nos partenaires, les séjours clés en mains et événements phares de la commune ainsi que toute information utile aux prospects et aux abonnés.
- L'Office de Tourisme devra alimenter en permanence le fichier « prospects » avec les mails des demandes de documentations, les demandes par téléphone...
- Réseaux sociaux : Animer et enrichir la page Facebook de l'Office de Tourisme. S'adapter aux évolutions et proposer de nouveaux canaux de diffusion (ex : Instagram)
- Réaliser le guide touristique et le plan du village conformément aux exigences de la catégorie I.
- Explorer de nouveaux canaux de communication.

Indicateurs	2022	2023	2024
Evolutions apportées au site web	Maj version et sécurité	Maj version et sécurité	Site obsolète
Intégration de la fonction abonnement newsletter	oui	oui	oui
Nombre de newsletters envoyées aux prospects.	4	3	3
Développement de nouveaux réseaux sociaux		INSTAGRAM	
Actualisation du guide touristique / plan	Plan	Guide	Plan

#### **ARTICLE 7 : OBJECTIFS EN MATIERE D'ANIMATION ET COORDINATION DES ACTEURS TOURISTIQUES**

La coordination et l'animation du réseau des socio-professionnels par l'Office de Tourisme doit permettre de créer une dynamique positive et de progrès entre l'Office de Tourisme et les professionnels de la commune. Cette dynamique pourra être économique et qualitative.

Dans ce contexte, et dans le but d'améliorer l'attractivité de la commune, l'Office de Tourisme devra :

- Elaborer un guide du partenaire présentant les différents services de l'Office de Tourisme, valoriser ses missions et mentionner son engagement vers la marque Nationale « Qualité Tourisme ».
- Accompagner les prestataires qui le souhaitent dans la qualification de leur offre (label, classement...) par l'information et la mise en relation avec les services compétents.
- Accompagner les partenaires qui le souhaitent dans la valorisation de leur offre (photo de leur offre, aide à la rédaction...)
- Veiller à informer ses partenaires en matière de réglementation touristique et notamment en matière de taxe de séjour.
- Alimenter la page « Espace Pro » du site internet au fil des actualités.
- Accompagner les partenaires dans le classement de leur hébergement.
- L'Office du Tourisme organisera au minimum une fois par an une réunion publique d'information traitant des sujets relatifs au tourisme.
- L'Office de Tourisme élaborera en fin de saison le bilan de son activité (sa fréquentation, les actions mises en place...)
- Veiller à informer ses partenaires en matière d'évènements se déroulant sur son territoire.
- Poursuivre et renforcer ses liens avec les institutions départementales et régionale du tourisme,
- Participer aux actions et opérations mise en place par les institutions départementales et régionales du Tourisme.
- Relayer auprès de ses partenaires la diffusion des opérations des institutions départementales et régionale du tourisme.

Indicateurs	2022	2023	2024
Actualisation du guide du Partenaire	OUI	OUI	OUI
Nombre de partenaires (socioprofessionnels) de l'Office de Tourisme au 31/12	95	91	93
Nombre d'information diffusée sur les labels, les marques via la newsletter	5	7	4
Opérations départementales ou régionales relayées			
Nombre de socio professionnels accompagnés sur la valorisation de l'offre			
Alimentation de l'espace pro sur le site web	OUI	OUI	OUI
Nombre de connexions à l'espace pro	443	788	492
Date de la réunion publique d'information	-	-	-

Mise en place en 2023 des P'tits déj du réseau : rencontres et mise en réseau des socioprofessionnels partenaires de l'Office de Tourisme.

**ARTICLE 8 : OBJECTIFS CONCERNANT LA TAXE DE SEJOUR**

La commune de Maussane-les-Alpilles confie à l'Office de Tourisme la gestion de la Taxe de séjour dont le produit est intégralement versé au budget principal de la commune. En outre, l'Office de Tourisme est chargé de la gestion de la plateforme **maussanelesalpilles.taxesejour.fr**.

Il assure la relation et l'assistance avec les propriétaires d'hébergements.

Il assure la gestion et l'encaissement du produit de la taxe de séjour et veille à l'identification d'hébergements saisonniers marchands n'ayant pas fait l'objet d'une déclaration.

<b>Indicateurs</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Nombre de déclarants (hébergements en activité)	162 dont 131 meublés	185 dont 158 meublés	190 dont 168 meublés
Produit de la taxe de séjour reversé (hors camping / hors plateformes)	69 439 €	102 725.36 €	106 698.40 €

### **ARTICLE 9 : OBJECTIFS QUALITE**

Dans un souci d'amélioration de sa qualité et du service rendu à ses visiteurs et aux socioprofessionnels, l'Office de Tourisme mettra en œuvre toutes les actions nécessaires à la constitution et au dépôt d'un dossier de renouvellement du classement en catégorie I selon le calendrier de renouvellement.

Cette demande de classement en catégorie I sera précédée du dépôt du dossier de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme.

L'Office de Tourisme devra également poursuivre ses engagements dans la marque Tourisme et Handicap afin d'être en mesure d'accueillir dans les meilleures conditions possibles tous les visiteurs.

Objectifs :

- Présenter à la collectivité suffisamment en amont les moyens nécessaires à l'Office de Tourisme pour assurer le renouvellement de la catégorie I selon les critères en vigueur.
- Organiser la structuration du service pour assurer le renouvellement du classement de l'Office de Tourisme en catégorie I selon les critères en vigueur.
- Mettre en place les éléments, constituer et déposer le dossier de renouvellement de la catégorie I auprès d'Atout France.
- Mettre en place les éléments, constituer et déposer le dossier pour le renouvellement de la marque Qualité auprès d'ADN Tourisme. Organiser l'audit de Contrôle.
- Renouveler la marque Tourisme et handicap
- Engager une réflexion et déterminer les enjeux à devenir un organisme certificateur de meublés de tourisme.

Indicateurs	2022	2023	2024
Dossier de présentation du classement catégorie I à la collectivité		22/06/2023	
Obtention de la marque Qualité Tourisme	05/04/2022		
Dépôt du dossier de classement en catégorie I		11/09/2023	
Obtention du classement en catégorie I			02/04/2024
Renouvellement de la marque Tourisme & Handicap			01/2024

### **ARTICLE 10 : OBJECTIF DE MAINTIEN DE LA COMMUNE EN STATION CLASSEE DE TOURISME**

L'Office de Tourisme devra assurer des étapes de veille afin de suivre l'évolution des critères nécessaires au renouvellement de l'obtention du classement de la commune en « Station classée de Tourisme ».

La Station Classée nous a été délivrée en **décembre 2019** pour 12 ans. L'échéance de renouvellement est fixée à **décembre 2031**. Un premier point sur les critères d'attributions devra être présenté fin 2024.

Indicateurs	2022	2023	2024
Point sur l'évolution des critères d'attribution de la dénomination « Station classée de Tourisme »			

### ARTICLE 11 : BILAN D'ACTIVITE ANNUEL

L'Office de Tourisme devra fournir annuellement en début d'année suivante le bilan de son activité de l'année écoulée. Ce rapport d'activité devra contenir à minima :

- **1/ Les chiffres de la fréquentation de l'Office de Tourisme**
  - (Cf bilan article 5)
- **2/ Les chiffres de la fréquentation de son site Internet**

SITE INTERNET 2022	
Nombre d'utilisateurs	53786
Nombre de session générale	65970
Nombre de pages vues	192039
Nombre de page vues dans l'espace presse	200
Nombre de pages vues dans l'espace pro	443
Nbre de vues page "MLA en images"	1913

SITE INTERNET 2023	
Nombre d'utilisateurs	53 292
Nombre de session générale	66 028
Nombre de pages vues	181 064
Nombre de page vues dans l'espace presse	236
Nombre de pages vues dans l'espace pro	788
Nbre de vues page "M-L-A en images"	1 766

SITE INTERNET 2024	
Nombre d'utilisateurs	58 974
Nombre de sessions générales	74 746
Nombre de pages vues	182 829
Nombre de pages vues dans l'espace presse	230
Nombre de pages vues dans l'espace pro	492
Nbre de vues page "M-L-A en images"	3 149
Nbre de vues page Circuit des poètes	401

- **3/ Formations suivies par le personnel**

#### Formations externes :

- Formation Apidae / Formation d'intégration FIC / Formation d'intégration FIA / Formation management / Formation comptabilité publique dans les OT / Formation Canva / Formation communication numérique / Formation bureautique / Formation espagnol.

#### Formations internes

- Visite des partenaires et eductour territoire
- **4/ Point sur les partenaires de l'Office de Tourisme**  
(Cf : article 7)

Fait à Maussane-les-Alpilles le

**Pour la commune de Maussane-les-Alpilles**  
Monsieur Jean-Christophe CARRE

**Pour l'Office de Tourisme**  
Madame Christine GARCIN GOURILLON