

Projet de convention de coopération entre les communes et de moyens

Entre
La communauté de communes de Grand Orb
 Et
L'office de tourisme de Grand Orb

Période 2017-2018-2019

Entre les soussignés :

La Communauté de communes de Grand Orb.....

Et

L'Établissement Public Industriel et Commercial « Office de Tourisme de Grand Orb »...

Préambule

L'Établissement Public Industriel et Commercial « Office de Tourisme du Grand Orb » se voit confier la responsabilité :

- d'assurer l'accueil et l'information des touristes sur le territoire communautaire : d'une part assurer l'accueil et l'information des touristes : d'une part par les moyens de bureaux d'information touristiques (BIT) permanents dont il assure la gestion pleine et entière, d'autre part par le conventionnement avec des points relais d'informations sur le territoire et par la mise en œuvre de dispositifs d'accueil hors les murs,
- assurer la promotion touristique du territoire communautaire en cohérence avec l'action du PNR HL, du PHLV, de l'Agence départementale Hérault tourisme (Comité départemental du Tourisme) et celle du Comité régional du Tourisme,
- contribuer à coordonner les interventions des divers partenaires intéressés au développement touristique du territoire communautaire,
- accompagner les socioprofessionnels pour une amélioration continue de leurs offres : démarche qualité, animation numérique, formation et animation de réseaux,
- élaborer des produits touristiques et assurer le cas échéant leur commercialisation dans les conditions prévues par la Loi (code du tourisme articles L133-1 à L 133-3-1),
- accroître les performances économiques de l'outil touristique,
- contribuer à l'animation et à la promotion des manifestations à vocation touristique,
- de s'engager dans la démarche qualité visant à améliorer le fonctionnement interne de l'Office de Tourisme, permettant la meilleure satisfaction de la clientèle et d'en assurer un suivi à l'aide d'indicateurs,
- de collecter la taxe de séjour instaurée par la CCGO, sous réserve des conditions du premier alinéa de l'article L. 5211-21 du CGCT.

L'office de tourisme en EPIC, est obligatoirement consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques.

Article 1 : Objet de la convention :

Cette convention a pour objet de définir les objectifs et missions que la communauté de communes fixe à l'Office de Tourisme de Grand Orb, ainsi que les moyens alloués pour la réalisation de ces missions, pour la période 2017-2018-2019. Elle fixe les indicateurs qui seront produits annuellement pour l'évaluation des missions. Dans le cadre des statuts de l'office de l'office de tourisme dont l'objet est rappelé ci-dessus.

Article 2 : Classement de l'Office

L'office de Tourisme Grand Orb doit être classé en catégorie II en 2017. Tout doit être mis en œuvre pour obtenir ce classement en continuité du classement obtenu pour l'office de tourisme du Pays de Lamalou-les-Bains.

Indicateur : classement en catégorie II – 2017

Article 3 : Démarche Qualité

Dans l'objectif de garantir un niveau de service homogène et de s'inscrire dans une démarche de progrès en continu, il est demandé à l'Office de tourisme Grand Orb de s'inscrire dans une démarche qualité validée par l'obtention de la marque Qualité Tourisme.

Indicateur : obtention de la marque Qualité Tourisme - 2017

Article 4 : Comptabilité - Marchés Public

L'Office de Tourisme Grand Orb est assujéti aux règles de la comptabilité publique suivant l'instruction M4, ainsi qu'à l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et à son décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics.

La TVA s'appliquera suivant la réglementation, en particulier en différenciant le service public de l'activité commerciale. L'Office de Tourisme établira un budget primitif, voté par chapitre par le Comité de Direction, ainsi qu'un compte administratif annuel entériné par le Comité de Direction. Un exemplaire de ces deux documents sera systématiquement remis à la Communauté de Communes.

Indicateurs : rendus des documents annuels

Article 5 : Ressources Humaines

Compte tenu de l'importance des Ressources Humaines dans la qualité de services rendue par l'Office de Tourisme de Grand Orb, une attention toute particulière sera apportée aux conditions de travail et à la motivation de l'équipe. Le Droit du Travail et les dispositions de la Convention Collective seront scrupuleusement appliqués. Un plan de formation sera réalisé chaque année, en tenant compte des demandes du personnel, des besoins de l'Office de Tourisme de Grand Orb, du plan annuel de formation du CRT et des dispositifs de prise en charge adaptés. Une réunion annuelle collective et des réunions régulières de fin de saison avec les équipes permettront de détecter les besoins collectifs ou des dysfonctionnements dans la structure, en s'appuyant notamment sur la démarche qualité.

Indicateurs :

- Nombre d'heures de formation
- Nombre d'heures de travail
- Nombre de réunions d'équipes
- Nombre d'entretiens individuels

Article 6 : Accueil et Informations des touristes

Une des missions principales de l'Office de Tourisme Grand Orb est l'accueil et l'information des touristes. L'Office de Tourisme Grand Orb devra veiller à la bonne qualité du cadre et des informations données à l'accueil, en particulier en se conformant au niveau requis dans la démarche qualité. Les bureaux d'information touristique, après réalisation d'un schéma d'accueil et de diffusion de l'information, seront ouverts de façon à répondre au mieux à la fréquentation attendue. Les équipes d'accueil devront être régulièrement formées et devront pouvoir utiliser les outils performants leurs permettant de répondre à leur mission.

Indicateurs :

- Nombre de personnes accueillies au guichet ou contacts hors les murs
- Nombre d'appels téléphoniques traités

- **Nombre de mails traités**
- **Indice de satisfaction des usagers (questionnaire)**

Article 7 : Billetterie et Boutique

Il est demandé à l'Office de Tourisme Grand Orb de réaliser des opérations de vente de spectacles, excursions, visites guidées, randonnées accompagnées, activités encadrées, événements divers (qui se déroulent essentiellement sur son territoire). L'Office de Tourisme se dotera de l'outil nécessaire au bon fonctionnement de ces ventes, et acceptera les moyens de paiement les plus larges possibles (espèce, chèque, carte bancaire, chèque vacances). L'Office de Tourisme devra être rémunéré par les prestataires vendus sous forme de commission. Ce service sera fait sans perception de commission pour les événements ou manifestations organisés par la communauté de communes, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle.

L'Office de Tourisme Grand Orb proposera à la vente des livres et des guides utiles à la découverte du territoire.

L'Office de Tourisme Grand Orb pourra développer et vendre une gamme de coffrets cadeaux composés à partir des produits du territoire et griffés Grand Orb, en privilégiant le bon rapport qualité prix. La vente au détail et en gros des produits inclus dans ces coffrets ne sera pas possible dans les bureaux d'information pour inciter les visiteurs à se rendre dans les commerces correspondants ou lieux de productions du territoire.

Indicateurs :

- **Nombre de produits en vente**
- **Nombre de producteurs et/ou prestataires concernés**
- **Chiffre d'affaires réalisé**
- **Marge réalisée**

Article 8 : Promotion - Communication

L'Office de Tourisme de Grand Orb devra développer la notoriété du territoire Grand Orb et du Haut Languedoc en mettant en place des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées :

- Dans le cadre du plan d'action marketing élaboré annuellement avec ADT 34, PLHV et autres OT du territoire Haut Languedoc,
- Dans le cadre de son propre plan d'action proposé chaque année.

Pour le bassin de proximité, l'Office de Tourisme de Grand Orb réalisera des actions de promotion pour amener la clientèle locale à fréquenter le territoire. Les actions devront s'appuyer sur l'actualité (événements, animations et nouveautés) et dans la mesure du possible concerner l'ensemble des communes de la communauté de communes de Grand Orb.

Indicateurs :

- **Nombre d'actions réalisées**
- **Nombre de personnes touchées**
- **Nombre de journalistes accueillis**
- **Nombre d'articles ou d'émissions générées**

Article 9 : Site Internet et TIC

Les Technologies de l'Information sont désormais un point essentiel de la promotion et de l'économie touristique. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme de Grand Orb doit se doter d'outils performants et actuels, voire innovants.

Le site Internet sera créé. Il doit être à jour et en évolution constante afin d'offrir les fonctions souhaitées par les internautes et répondre à leur demande d'information. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, l'Office de Tourisme Grand Orb devra proposer l'utilisation de nouveaux outils tout en évaluant leur intérêt en fonction du service rendu, du coût, de leur durée de vie et du temps de mise en place, en privilégiant les outils appropriés. Afin que l'information concernant Grand Orb soit à jour et présente sur de nombreux sites, l'Office de Tourisme mettra à jour la base de données départementale SITI/Tourinsoft en partenariat avec les prestataires et veillera à établir des liens réciproques avec les sites Internet partenaires stratégiques et performants.

Animation numérique du territoire : **de par son expertise et sa fonction de veille, l'Office du tourisme apportera aux prestataires touristiques du territoire formation, conseil et assistance pour améliorer leur présence sur le WEB, gérer leurs réseaux sociaux et leur e-réputation notamment sous la forme d'atelier, de boîte à outils voire de prestations personnalisées.**

Indicateurs :

- **Nombre de visiteurs et pages visitées**
- **Référencement sur Google**
- **Nombre d'abonnés et taux d'ouverture des newsletters**
- **Nombre de prestataires participants aux ateliers numériques**
- **Nombre de widgets installés sur les sites des prestataires du territoire**

Article 10 : Editions

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de l'E-tourisme, l'Office de Tourisme de Grand Orb doit maintenir l'édition de brochures adaptées aux besoins des prospects et des visiteurs.

La mention de prestations dans les éditions se fera de manière gratuite ou payante suivant le choix du Comité de direction, en respectant les obligations découlant du classement de l'office de tourisme. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme veillera à proposer des brochures de qualité, claires et adaptées aux besoins des clients, en tenant compte des besoins spécifiques des curistes pour les 2 stations thermales.

Indicateurs :

- **Types de brochures**
- **Nombre d'exemplaires diffusés**
- **Nombre de prestataires et partenaires référencés**
- **Enquête de satisfaction client sur la qualité des brochures**

Article 11 : Tourisme et Handicap

L'Office de Tourisme Grand Orb encouragera la labellisation Tourisme & Handicap des prestations touristiques, en sensibilisant les prestataires, en les mettant en contact avec les personnes ressources au niveau départemental et régional, et en mettant en avant dans sa communication les prestations labellisées. Dans un objectif d'accueil et d'exemplarité, l'Office de Tourisme de Grand Orb aura pour objectif la labellisation des Bureaux d'information touristique. Le personnel sera formé à l'utilisation des outils spécifiques pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap, en cohérence avec le positionnement tourisme de santé des 2 stations thermales.

Indicateurs :

- **Obtention du label pour les bureaux et les quatre handicaps**
- **Nombre de demandes d'informations de la part des prestataires**
- **Nombre de demandes d'informations de la part des personnes en situation de handicap**
- **Nombre d'établissements labellisés**

Article 12 : Evénementiel - Animations

L'Office de Tourisme de Grand Orb n'a pas la compétence « événements » et n'intervient donc pas dans l'organisation des animations et festivités. Chaque organisateur prendra ses dispositions pour assurer la communication et les relations presses de l'événement qu'il organise. L'Office de Tourisme mettra en place un centre de ressources permettant aux organisateurs qui le souhaitent de bénéficier d'outils pour assurer la promotion de leurs manifestations (fichier de journalistes, listes de supports de communications...). De plus, l'Office de Tourisme de Grand Orb relaiera l'information sur ses supports de communication en tenant compte de l'intérêt de la manifestation pour la cible visée par chaque support de communication. De même, l'Office de Tourisme informera la presse locale, voire nationale, dans le cadre des dispositifs de relations presse mis en place pour couvrir le territoire.

Un programme d'animations à destination des curistes et ouvert à tous sera piloté par l'office de tourisme de Grand Orb et intégrera :

- Des animations produites par des bénévoles et des bénévoles bénévoles activités de pleine nature de la communauté de communes
- Des activités proposées par les prestataires du territoire et /ou des associations œuvrant dans le cadre des pratiques professionnelles en vigueur
- Des animations mises en œuvre par les salariés de l'Office de Tourisme

Indicateurs :

- **Nombre d'animations proposées**
- **Nombre de participants**
- **Chiffre d'affaire et marge générée pour l'OT**

Article 13 : Relations avec les prestataires

L'Office de Tourisme de Grand Orb devra développer des relations privilégiées avec les prestataires touristiques du territoire. Des moyens d'information réguliers seront mis en place : newsletter, espace pro du site Internet à créer, afin de diffuser les actions réalisées par l'Office de Tourisme Grand Orb.

Une réunion annuelle sera organisée afin de présenter les actions de l'Office de Tourisme et d'échanger avec les prestataires sur leurs besoins. Une enquête d'évaluation des actions de l'Office de Tourisme Grand Orb sera réalisée régulièrement auprès des prestataires (au maximum tous les deux ans).

L'Office du Tourisme participe, avec les services de la communauté de communes, à l'animation du Conseil d'orientation et des groupes de travail qui pourront être constitués.

L'Office de Tourisme mettra en place un suivi des classements des hébergements, il informera les prestataires de l'état du classement de leurs hébergements et les alertera lors de la nécessité de reclassement.

Indicateurs :

- Nombres de newsletters pro diffusées
- Bilan de réunion annuelle
- Evaluation de l'action de l'office de tourisme par les prestataires
- Nombre de réunions des groupes de travail du conseil local du tourisme
- Actions réalisées concernant le classement

Article 14 : Observation – suivi de l'activité touristique

Afin de répondre à différentes demandes : presse, observatoires touristiques régionaux et nationaux, élus et prestataires touristiques, porteurs de projets, l'Office de Tourisme Grand Orb fournira régulièrement des chiffres sur l'activité touristique soit prévisionnelle soit passée.

Un tableau de bord de la destination présentant l'offre et l'activité touristique sera mis à jour régulièrement et mis à disposition librement.

Des analyses sur le comportement, les besoins ou la demande des clients seront réalisées soit par enquête, soit par collecte d'informations éditées par divers organismes, afin d'alimenter les différents services en données permettant d'ajuster les actions réalisées par la communauté de communes et l'Office de Tourisme Grand Orb.

Indicateurs : Tableau de bord de la destination

Article 15 : Thermalisme

L'Office de Tourisme devra proposer des actions d'accompagnement de la promotion réalisée par les établissements thermaux, à destination de cette clientèle spécifique. En particulier en présentant l'offre touristique complémentaire à l'aspect médical de la cure thermale. Par ailleurs l'Office de Tourisme Grand Orb devra orienter les curistes potentiels des établissements thermaux vers les hébergements adéquats.

L'Office de Tourisme Grand Orb assurera aussi l'accueil des curistes, en particulier en tenant compte de la fréquentation des stations thermales pour définir les périodes d'ouvertures des Bureaux d'information touristique concernés.

Enfin le programme d'animation sera adapté à ces clientèles de longs séjours.

Indicateurs :

- Nombre de curistes accompagnés dans la recherche d'hébergement
- Nombre de documents spécifiques diffusés
- Nombre de curistes participants aux animations proposées

Article 16 : Taxe de séjour

L'Office de Tourisme animera pour le compte de la Communauté de Communes la perception de la taxe de séjour, en réalisant l'information des prestataires, l'appel à versement, le suivi des montants perçus et les relances. La Communauté de Communes réalisera l'enregistrement comptable. L'Office de Tourisme veillera au suivi de l'évolution de la réglementation, et le cas échéant, proposera des évolutions quant à la perception de la taxe de séjour.

La Communauté de Communes reversera le montant de la Taxe de Séjour perçue au fur et à mesure, en veillant que la taxe de séjour perçue sur une année civile soit intégralement reversée à l'Office de Tourisme sur cette même année civile.

Indicateur :

- Montant perçu

Article 17 : Suivi de la convention

Chaque année à la période anniversaire de la signature de la convention, l'Office de Tourisme Communautaire remettra à la communauté de communes un rapport sur le niveau de réalisation des objectifs affichés au moyen notamment du tableau d'analyse des indicateurs et de leur évolution dans le temps ; ce rapport fera l'objet d'une information auprès du Conseil Communautaire.

A l'échéance de la présente convention, fixée fin 2019, un bilan complet des réalisations de l'office de tourisme sera effectué.

Il permettra :

- de définir les nouvelles orientations, missions et objectifs à allouer à l'office de tourisme,
- de consigner ces éléments dans la prochaine convention d'objectifs et de moyens.

Article 18 : Subvention

Afin d'assurer ces missions l'Office de Tourisme aura comme recettes une subvention annuelle de la Communauté de Communes, le reversement intégral de la Taxe de Séjour et ses recettes propres.

Le montant de la subvention annuelle sera arrêté conformément au calendrier budgétaire de la Communauté de communes de Grand Orb et tiendra compte des objectifs de l'année N et du bilan de l'année N-1.

Pour l'exercice budgétaire 2017, le montant sera défini préalablement avant le 31 décembre 2016.

Son montant pourra être ajusté uniquement dans la cadre d'un avenant faisant état des évolutions dans les missions confiées à l'Office de Tourisme

La subvention sera versée, par quart, trimestriellement.