

OFFICE DE TOURISME AVRE LUCE NOYE

- CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS -

Entre :

La Communauté de Communes Avre Luce et Noye, 144, rue du Cardinal Mercier à Moreuil, représenté par son Président, M. Pierre BOULANGER, habilité aux fins des présentes par délibération du conseil communautaire en date du jeudi 2 mai 2019

ET

L'Office de Tourisme Intercommunautaire Avre Luce Noye, représenté par son président Youssef AMARA.
Ci-après dénommée par les termes " Office de tourisme Avre Luce Noye"

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Conformément au Code du tourisme, articles L133-1 à L133-3, la collectivité reconnaît avoir délégué les missions de service public d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique à la régie personnalisée « Office de Tourisme Avre Luce Noye ». Il est un acteur à part entière de la vie sociale, touristique, culturelle et son activité prolonge naturellement l'action de l'intercommunalité.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique et commercial local. Il est chargé de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique touristique locale et des programmes locaux de développement touristique et commercial, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques et commerciaux (visites guidées, billetteries...), de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études...

Enfin, l'Office de Tourisme est autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques, dans les conditions prévues par la loi no92- 645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation ou à la vente de voyages ou de séjours et de prestations de services touristiques communautaires.

Ces missions seront inscrites dans le cadre de la stratégie touristique définie par la Communauté de Communes Avre Luce et Noye.

L'office de tourisme est administré par un conseil d'administration et son président ainsi que par un directeur.

L'Office de Tourisme comprend dans son conseil d'administration 5 représentants de la communauté de communes Avre Luce Noye (ils sont majoritaires au sein du conseil d'administration) et 4 représentants des professions et activités intéressés par le tourisme ou œuvrant au développement touristique et économique du territoire de la communauté de communes.

La communauté de communes Avre Luce Noye participe au développement de la régie personnalisée, à travers la mise à disposition de moyens (personnel, locaux, subventions...).

Par ailleurs, la communauté de communes Avre Luce Noye souhaite pouvoir évaluer l'impact et l'efficacité des actions conduites par l'Office de Tourisme en fonction des aides apportées.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Article 1 - OBJET

La présente convention a pour but de permettre de définir l'objet, le montant et les conditions d'utilisation des subventions allouées par la Communauté de Communes Avre, Luce, Noye à l'Office de Tourisme Avre, Luce, Noye pour remplir ses missions.

La présente convention sert également de cadre aux engagements réciproques des parties pour la réalisation du programme défini et développé par l'Office de Tourisme Avre Luce Noye pour assurer la mise en œuvre des missions d'intérêt général rappelées en préambule.

Article 2 - OBJECTIFS

Les missions exercées par l'Office de Tourisme Avre Luce Noye auront pour objet l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la Communauté de Communes Avre Luce et Noye, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique, et au développement culturel.

Pour bénéficier des concours financiers de la collectivité, l'Office de Tourisme se doit de présenter des actions conformes aux missions décrites et précisées ci-dessous par catégories :

Article 2-1 - Accueil

L'Office de Tourisme doit disposer de locaux d'accueil directement accessibles au public, y compris aux personnes en situation de handicap et à besoins spécifiques. Ces locaux d'accueil au public doivent être indépendants de toutes activités ne répondant pas à l'activité régalienne d'un office de tourisme.

L'Office de Tourisme doit être bien signalé (signalétique directionnelle de circulation routière, pédestre et signalétique de positionnement: enseigne OT), et bien situé par rapport aux flux de fréquentation des publics. Il doit en outre être doté de tous les équipements modernes et assurer une ouverture au public conforme aux normes de classement de la catégorie III.

L'Office de Tourisme doit assurer les missions d'accueil suivante :

- Organiser en réseau l'accueil des visiteurs,
- Assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes en vis-à-vis et à distance (courrier, courriel, fax...) en 2 langues au moins (français, anglais),
- Organiser les moyens de tenir en permanence disponible une information à jour sur les dispositions en matière d'hébergement,
- Mettre en œuvre les services et prestations conformes aux critères de classement de la catégorie III.
- Gérer et développer un site d'accueil internet,
- Évaluer le nombre (par catégories) des clientèles en regard des services offerts.

Article 2-2 – Information

Les pratiques des visiteurs changent. Internet et les outils mobiles (smartphones et tablettes) se sont progressivement imposés comme le mode privilégié d'information des touristes. De ce fait, le contenu d'information est devenu capital à tout moment du cycle du voyageur (avant, pendant et après le séjour).

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de l'E-tourisme, l'Office de Tourisme Avre Luce Noye doit maintenir l'édition de guides touristiques / brochures adaptés aux besoins des prospects et des visiteurs. Ainsi les supports de promotion et d'information doivent donner des informations différentes pour la préparation du séjour et l'information des visiteurs durant leurs séjours. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme veillera à proposer des guides touristiques / brochures de qualité, clairs et adaptés aux besoins des clients. Il s'agira également d'harmoniser tous les supports de communication (brochures, signatures mail, adresses emails, Url, site internet, réseaux sociaux ...).

Un logo et une charte graphique (typo, code couleur) propre à l'OT mais en lien avec l'identité graphique de la Communauté de Communes Avre Luce Noye seront établis.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye est en charge de :

- Harmoniser les pratiques d'accueil sur le territoire de destination,
- Élargir la connaissance de l'offre touristique et patrimoniale locale ainsi que les services à l'ensemble des opérateurs et prestataires locaux,
- Traiter, structurer et mettre à jour les informations,
- Concevoir, réaliser, éditer et diffuser des documents d'accueil et d'information sur l'offre touristique locale et des supports marketing de produits de séjour,
- Publier annuellement une liste des hébergements.

Article 2-3 – Promotion

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye devra développer la notoriété du territoire en mettant en place des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye est en charge de :

- La Définition d'une politique locale de marketing et de communication touristique (service de presse et

relations publiques, service de promotion...),

- Le renforcement de l'identité et de l'image de la destination Avre Luce Noye,
- La promotion du tourisme local en liaison avec les partenaires (Somme Tourisme, CRT...),
- La promotion des activités et services proposés sur le site de Folleville,
- Le renforcement des actions de promotion auprès des marchés de proximité, et des marchés émergents.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye doit également et plus particulièrement :

- Participer à des démarchages, workshops et salons, prospector des professionnels,
- Travailler avec les relais où séjournent les clientèles, et avec les organisateurs de voyages, pourvoyeurs de clientèles,
- Concevoir et diffuser des documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales,
- Tenir les tableaux de bord de la fréquentation qui seront mis à disposition de la collectivité.

Article 2-4 - Animation et coordination des acteurs touristiques

Il s'agit d'une mission « de base » d'un office de tourisme. Cependant l'environnement du prestataire a changé : l'Office de tourisme n'est plus l'issue unique pour sa promotion. La stratégie de l'Office de tourisme doit évoluer. Une nouvelle offre de services doit être pensée. L'office de tourisme a un important rôle à jouer pour mobiliser un réseau d'acteurs dans une démarche de professionnalisation collective, opérationnelle et pédagogique.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye doit :

- Fédérer les prestataires et les impliquer dans la valorisation de la destination Avre Luce Noye,
- Relayer la diffusion des opérations départementales vers les opérateurs du territoire,
- Relayer des opérations individuelles vers les dispositifs au niveau départemental,
- Assurer la coanimation d'opérations en partenariat et faciliter le développement des projets transversaux,
- Inciter au développement d'actions touristiques selon le futur schéma local défini,
- Assurer la promotion conjointe des diverses richesses culturelles, touristiques, événementielles... de la destination Avre Luce Noye, du site de Folleville ainsi que des territoires voisins.
- Animer les réseaux de prestataires autour d'opérations de valorisation via le développement numérique,
- Assurer la gestion locative du site de Folleville pour le compte de la Communauté de Communes.
- Développer des événements et des animations de toutes natures sur le site de Folleville. Pour ce faire, l'Office de Tourisme ALN est autorisé à encaisser les produits se rapportant à la valorisation du site de Folleville (tickets d'entrées, hébergements de plein air, ateliers pédagogiques et autres produits périphériques)

Article 2-5 – Observation et veille touristique

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye n'a pas la compétence développement, et n'a donc pas à mettre en place un service d'ingénierie et d'accompagnement. Par contre de par sa connaissance du tourisme, l'Office de Tourisme Avre Luce Noye peut être amené à participer à des réflexions en qualité d'expert pour émettre un point de vue sur différents projets dans lesquels le tourisme est prépondérant.

Afin de répondre à différentes demandes: presse, observatoires touristiques régionaux et nationaux, élus et prestataires touristiques, porteurs de projets, l'Office de Tourisme Avre Luce Noye 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. Il permettra de suivre la fréquentation du Bureau d'Information Touristique, la fréquentation des outils de communication et services, notamment numériques mis en place par l'Office de Tourisme ainsi que le suivi de la commercialisation la consommation des produits, forfaits, billetteries ... mis en place ou revendus par l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye assurera une veille nationale des évolutions et nouvelles tendances des clientèles.

Article 2-6 – Commercialisation

Il est demandé à l'Office de Tourisme d'élaborer des produits touristiques et assurer leur commercialisation dans les conditions prévues par la loi no92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à

l'organisation ou à la vente de voyages ou de séjours

L'Office de Tourisme Avre Luce Noye est en charge de :

Envoyé en préfecture le 31/07/2020
Reçu en préfecture le 31/07/2020
Affiché le 
ID : 080-200070969-20200730-2020300705-BF

- mettre en place un service de réservation pour les séjours individuels ou groupes avec réservation par téléphone ou par Internet (en lien avec le CRT et la plate-forme web: Esprit de Picardie),
- réaliser les offres de séjours (devis), la contractualisation et le suivi partiel du client durant son séjour. Ce service se fera dans le cadre de la réglementation spécifique aux organismes immatriculés au registre des organisateurs de séjours. Tout type de prestation pourra être proposé (restauration, loisirs, visite, package.), à condition de répondre aux critères de qualité que l'OT déterminera.
- Réaliser régulièrement des actions de démarchage en vue de générer des séjours de groupes de différents types (séminaires, groupes, CE, classes découvertes ...).
- Accentuer, en fonction des potentiels, le démarchage sur une ou plusieurs cibles. Les groupes seront redirigés soit sur les prestataires, soit sur le service de réservations. Une brochure « groupe » sera réalisée pour mener à bien cette mission.
- 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 Avre Luce Noye se dotera de l'outil nécessaire au bon fonctionnement de ces ventes, et acceptera les moyens de paiement les plus larges possibles (espèce, chèque...).
- Commercialiser des produits régionaux (alimentaires et artisanaux), des livres, cartes postales et autres ouvrages, sans toutefois entrer en concurrence avec des commerces locaux mettant en vente ce genre de produits. L'Office de Tourisme Avre Luce Noye pourra vendre des souvenirs siglés «Avre Luce Noye ».

Sans qu'une rentabilité parfaite soit recherchée pour ce service, il n'en demeure pas moins que 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 organisées par la communauté de communes, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle, dans la limite où cela n'engendrera aucun frais supplémentaire pour assurer cette mission et sans que cela désorganise les autres missions. Dans le cas contraire, il sera nécessaire de prendre un avenant intégrant les modalités financières compensatoires de cette mission.

Article 2-7 – Fonctionnement de L'Office de Tourisme Avre Luce Noye

- L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son espace d'accueil au moins cent vingt jours par an, dont le samedi obligatoirement en période de fréquentation touristique. Il est également ouvert en sus lors des manifestations événementielles sur sa zone géographique d'intervention
- L'Office de Tourisme Avre Luce Noye dispose d'une équipe de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion, d'animation et d'observation, en rapport avec la Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme n°3175.
- Conformément à la catégorie III et afin de mener à bien les missions précitées, il est entendu entre la Communauté de Communes Avre Luce Noye et l'Office de Tourisme le besoin de 3.20 équivalents temps plein, composé de la manière suivante :
 - o Un directeur (0,2 ETP)
 - o Une responsable animations touristiques (1 EPT)
 - o Un conseiller en séjour (1ETP)

Article 3 – LES CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE DE LA CONVENTION

Article 3-1 – Les engagements de la Communauté de Communes Avre Luce Noye

a) La participation de la Communauté de Communes Avre Luce Noye

Participation financière de fonctionnement

La collectivité s'engage à soutenir financièrement l'Office de tourisme en vue la réalisation des objectifs et missions tels que définis dans l'article 2 de la présente convention.

À chaque fin d'exercice comptable, l'Office de tourisme fournira à la Communauté de Communes Avre Luce Noye un compte- rendu de l'emploi des crédits et de tous les justificatifs nécessaires (bilan, compte de résultat, rapport d'activités).

La réalisation du plan d'action est subordonnée aux moyens financiers mis à la disposition de l'Office de tourisme.

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre mission p
L'Office de Tourisme Avre Luce Noye. Cela fera l'objet d'un avenant à la présente convention stipulant la nature, la
durée et le montant des crédits accordés.

b) Modalités de versement

Le montant de la subvention versée à la Régie de gestion est de 120 000€ au titre de l'année et fera l'objet d'une discussion lors de son renouvellement.

La subvention de fonctionnement fera l'objet de 3 versements selon l'échéancier prévisionnel suivant et après l'approbation du budget de l'Office

Article 3-2 – Les engagements de l'Office du Tourisme

En contrepartie du soutien lui étant apporté par la collectivité, l'Office de tourisme s'engage :

- 1) À exercer ses activités dans le strict respect des lois et règlements en vigueur ou à venir, relativement à tous les domaines de ses activités. L'Office de tourisme est seul responsable juridiquement des actions qu'il engage ainsi que des dommages susceptibles de naître du fait de ses activités. Il a donc l'obligation de souscrire toutes les polices d'assurances couvrant sa responsabilité civile et les dommages aux biens. Il devra pouvoir justifier de l'existence de celles-ci et du paiement des primes correspondantes si la Communauté de Communes le lui demande.

Sur le plan général, l'Office de tourisme développera ses actions sur tout le territoire de compétence en vue d'augmenter l'attractivité touristique de la collectivité et de fédérer les actions à mener avec les professionnels du tourisme.

- 2) À répondre aux attentes de la collectivité en terme :
 - o d'expertise technique sur tous les dossiers touristiques, dont la collectivité à la charge ;
 - o de mise en œuvre d'actions de promotion et de valorisation touristique du territoire.À la demande de la collectivité, l'Office de tourisme peut sur ce point être amené à prendre directement en charge des opérations particulières de promotion ou de communication. Dans ce cadre, les décisions restent prises par la collectivité préalablement à toutes les étapes de mise en œuvre, mais la préparation et la réalisation technique des actions sont confiées à l'office de tourisme ;
 - o de veille juridique, technique et contextuelle en matière de tourisme.
- 1) À fournir annuellement à la collectivité, un compte rendu d'activité qui comporte obligatoirement :
 - o un rapport d'activité sur les faits marquants de l'année écoulée et présentant les projets de l'Office de tourisme à court et moyen terme (programme des perspectives de l'année à venir)
 - o l'état des effectifs du personnel de l'Office de tourisme ainsi que la nature des contrats liant chaque employé à l'Office de tourisme ;
 - o un état de la fréquentation annuelle de lieux d'accueil touristique pour l'année écoulée avec un comparatif avec les années précédentes ;
 - o un rapport de présentation de l'évolution de la fréquentation touristique du territoire et de la fréquentation web;
 - o les comptes financiers de l'année écoulée détaillés, ainsi qu'un budget prévisionnel détaillé, fourni à l'appui de la demande de subvention annuelle.

L'ensemble de ces documents doit être impérativement fourni à la collectivité chaque année, pour le Bureau communautaire de décembre.

- 1) À respecter les règles de comptabilité publique en vigueur ainsi que l'ordonnance des marchés publics et de la mise en concurrence. L'Office de Tourisme établira un budget, voté par le Comité de Direction avant la fin du mois de février, ainsi qu'un compte de gestion annuel entériné par son Comité de direction. Un exemplaire de ces deux documents sera systématiquement remis à la Communauté de Communes Avre Luce Noye.

- 2) À apporter une attention toute particulière aux conditions de travail et à la motivation de l'équipe de l'Office de Tourisme.

Compte tenu de l'importance des Ressources humaines dans la qualité de services apportée par l'Office de Tourisme Avre Luce Noye le Droit du Travail et les dispositions de la Convention Collective seront scrupuleusement appliqués pour les salariés en contrat de droit privé. Un plan de formation sera réalisé chaque année, en tenant compte des demandes du personnel, des besoins de l'Office de Tourisme Avre Luce

Noye et des dispositifs de prise en charge adaptés.

- 3) À mettre en œuvre les mesures nécessaires à l'obtention et au maintien du classement en catégorie III.

Article 4 – LOCAUX

La Communauté de Communes Avre Luce Noye met à disposition gratuitement de l'Office de Tourisme Avre Luce Noye des locaux, rue Sadi CARNOT, à Ailly sur Noye, suite à la délibération.

Les charges locatives (électricité, chauffage, hygiène, sécurité et entretien) sont à la charge de la Communauté de Communes Avre Luce Noye.

Il appartient à l'Office de Tourisme de gérer les locaux en cohérence avec les critères de classement et de qualité exigés.

Ouverture: l'Office de Tourisme proposera chaque année à la Communauté de Communes Avre Luce Noye, les lieux et périodes d'ouverture des points d'information. La Communauté de Communes Avre Luce Noye pourra ou non et/ou amender cette proposition.

Article 5 – DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2020 et sera prolongée jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention suivante, sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de deux mois.

Article 6 – RÉSILIATION

Si pour une cause quelconque résultant du fait de l'Office de Tourisme Avre Luce Noye, la présente convention n'est pas appliquée, La Communauté de Communes Avre Luce Noye se réserve, après avoir entendu les motifs de l'Office de Tourisme Avre Luce Noye, la possibilité de dénoncer unilatéralement la présente convention sans préavis ni indemnité et sans devoir verser les reliquats de subventions qui seraient encore dus.

Article 7 - LITIGES

En cas de contestation sur l'interprétation ou l'application de la présente convention, les parties s'engagent, préalablement à tout recours gracieux, à tenter de régler leur différend par voie de conciliation. Si dans le délai d'un mois, à compter de la réception par l'une des deux parties des motifs de la contestation aucun accord n'est trouvé, les parties ont la faculté de saisir le tribunal territorialement compétent de l'objet de leur litige.

Fait à, le

Le Président de l'Office de Tourisme Avre,Luce,Noye

Le Président de la Communauté de Communes Avre, Luce, Noye