



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2024-2026 OFFICE DE TOURISME DU VAL DE DROME

ENTRE :

La Communauté de communes du Val de Drôme en Biovallée ,
Représentée par son Président en exercice, Jean Serret, agissant en vertu de
la délibération du bureau du

Désignée ci-après « la CCVD »

D'UNE PART,

ET :

L'EPIC « Office de tourisme du Val de Drôme »

Dont le siège est à Alex, Gare des Ramières,
Représenté par son Président, Benoit Maclin, agissant en vertu d'une
délibération de son Comité de Direction du

Désignée ci-après « l'Office de Tourisme »

D'AUTRE PART,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

Préambule

Dans le cadre de la loi NoTre, la CCVD a décidé, lors de son conseil communautaire du 27 septembre 2016, la création d'un office de tourisme sous forme juridique d'un EPIC.

Conformément à la loi la CCVD a confié depuis cette date à l'Office de Tourisme, la mise en œuvre de sa politique de promotion du tourisme sur le Val de Drôme.

A cette fin elle propose une convention d'objectifs et de moyens. Il est proposé une nouvelle convention sur 3 ans : 2024 à 2026.

Article 1 : Objet

La présente convention a pour objet de fixer les missions et les moyens de l'Office de Tourisme sur une période de 3 ans afin de lui donner une lisibilité en termes de résultats attendus sur la période 2024-2025-2026.

Article 2 : Missions de l'Office de Tourisme

Conformément à la loi NoTre portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la CCVD confie les missions suivantes à l'EPIC dénommé *Office de tourisme du Val de Drôme*:

- l'accueil,
- l'information,
- la promotion touristique,
- la coordination des interventions en matière de tourisme.

2.1. Missions de base

2.1.1 Mission d'accueil touristique

La fonction « accueil » de l'office de tourisme consiste à :

- Accueillir les visiteurs en face à face, au téléphone, en ligne, dans les murs et hors les murs conformément au Schéma d'accueil et d'information touristique (SADI) défini en 2017 et au nouveau SADI réalisé à l'échelle Vallée de la Drôme en 2023.
- Découvrir leurs besoins et motivations
- Définir les nouvelles formes d'accueil : mobile (présence sur des événements et des lieux sensibles), numérique, ambassadeurs du territoire
- Répondre à leur demande en fournissant le service et le renseignement recherché et personnalisé
- Leur apporter, aux différentes étapes du séjour et/ou du parcours, des informations (descriptif, environnement, tarif, disponibilité, anecdote, ...) de promotion, pour les convaincre, les satisfaire, leur permettre de choisir et les fidéliser
- Les conseiller avec qualité et valoriser en peu de temps le potentiel touristique du territoire
- Répondre aux attentes non formulées et donc être force de proposition
- Gagner des clients pour les prestataires locaux
- Fidéliser la destination Vallée de la Dôme
- Organiser un service permanent de réponse aux courriers, aux appels téléphoniques et aux e- mails
- En haute saison Informer des disponibilités immédiates dans les hébergements, y compris après fermeture de l'office de tourisme
- Vendre des objets et des prestations
- Gérer les boutiques des bureaux d'accueils de l'Office de Tourisme

2.1.2 Mission d'information touristique

L'Office de Tourisme doit :

- Recenser et disposer d'une information complète sur l'ensemble de la Vallée de la Drôme et les territoires touristiques voisins.
- Editer et distribuer des documents trilingues d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales et récolter les documentations liées à la demande touristique. Cette documentation est accessible, tenue à jour et classée par thème
- Déployer la communication tourisme sur les communes de la CCVD
- Publier annuellement en bilingue via le guide hébergement une liste des hébergements classés, équipements, monuments et sites avec les périodes et horaires d'ouverture au public, comportant des indications sur la gamme des tarifs d'usage
- Afficher les numéros de téléphone d'urgence, visibles de l'extérieur de l'Office de tourisme et des bureaux d'accueil

2.1.3 Mission de promotion touristique

En application de la stratégie touristique de la Vallée de la Drôme (2021-2026), L'Office de tourisme met en œuvre un ensemble d'actions pour développer la destination Vallée de la Drôme que ce soit au niveau :

- De son offre de produits
- De sa prescription (relations publiques, relations presse, éductours)
- De sa distribution (mailing, phoning, vente en démarchage...)
- De sa promotion directe auprès du consommateur ou utilisateur final (site Internet mis à jour régulièrement, salons, foires, workshops)
- Ou des opérations ou actions commerciales permettant la mise en vente.

L'Office de tourisme s'attache à promouvoir les particularités de chaque commune du territoire.

L'Office de tourisme met en œuvre des outils pour connaître le marché par :

- La relation avec les prestataires organisant la venue des touristes
- La tenue d'un tableau de bord de la fréquentation et de l'économie touristique locale
- Des enquêtes de satisfaction des clientèles reçues
- Des études régulières sur l'offre et la demande globales sur son territoire.

La mission de promotion touristique de l'Office de tourisme sera remplie en cohérence avec les actions de l'Agence d'attractivité de la Drôme et les actions de Auvergne Rhône Alpes tourisme.

- Etudier et mettre en œuvre des plans d'actions numériques type internet, applications

2.1.4 Mission de coordination des acteurs du tourisme

L'Office de tourisme contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local, sur le territoire du Val de Drôme.

L'Office de tourisme est l'interface entre la stratégie touristique (2021-2026), les orientations stratégiques de la CCVD, les prestataires privés et la population :

- Il offre un service de plus en plus personnalisé aux clientèles et doit bien connaître son offre et les offres de ses partenaires ; « les services » sont au centre de ses préoccupations
- Il apporte de l'information aux partenaires (enquêtes, analyse des demandes, bilan d'activité)
- Il organise la mise en réseau des professionnels et les accompagne sur les actions en lien avec la stratégie touristique de destination Vallée de la Drôme.
- Il procède à l'assemblage ou montage de produits à partir de prestations : hébergement + restauration + activité (visite, animation, ...)

Des actions seront menées afin de renforcer la diffusion culturelle sur le territoire et participer au développement de celui-ci.

2.2 Missions complémentaires

2.2.1. L'Office de tourisme devra tous les ans fournir à la CCVD les fichiers à jour de tous les hébergeurs des communes concernées pour l'application de la taxe de séjour. Il devra aider la CCVD à « identifier » les hébergeurs faisant des offres sur les plateformes. Il aidera la CCVD à réaliser des documents de communication sur la taxe de séjour et son usage.

2.2.2 Commercialisation

L'Office de tourisme étant autorisé dans les conditions prévues par la loi, et conformément aux articles L.211-1 à L.211-6 et R.211-1 et R.211-2 du code du Tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, il élaborera et commercialisera des prestations et produits touristiques.

Dans ce cadre, il prendra à sa charge l'assurance en responsabilité civile professionnelle obligatoire.

Des visites guidées et des services pourront être développés.

2.2.3 Animation

La CCVD confie à l'Office de tourisme une mission d'animation du réseau des prestataires. Par animation, on entend que l'Office de tourisme peut initier ou s'associer à des événements favorisant la coordination et la mise en réseau des prestataires (éducateurs, rencontres thématiques, ...). Les animations sont l'occasion d'intégrer les associations dans la vie touristique et de les inciter à soutenir l'action de l'Office.

Des actions de sensibilisation sur le rôle de l'Office de tourisme pourront être organisées auprès de la population locale afin qu'elle devienne une bonne ambassadrice de sa région.

L'Office de tourisme via son agenda des événements assurera la promotion des animations telles que des expositions, événements thématiques, ..., valorisant tout le territoire. Les thématiques culturelle, sportive, patrimoniale (nature, histoire, art, savoir-faire), ainsi que les produits du terroir, seront à mener en concertation avec les services concernés de la CCVD.

2.2.4. Missions confiées au Président et son équipe (direction, personnel)

Outre les missions décrites précédemment, la CCVD confie au Président de l'Office de tourisme et à son équipe les missions suivantes :

- Participer à un plan de formation pour optimiser la gestion de l'Office de tourisme
- Initier une démarche qualité transversale au niveau du territoire avec l'optique d'impliquer l'ensemble des professionnels liés au tourisme et étendue au champ de la culture
- Sensibiliser les professionnels à une démarche produit large, de sorte qu'ils deviennent une force de proposition permanente pour le suivi-accompagnement ou la création d'animations, d'événements...
- Rechercher les financements complémentaires à la subvention communautaire pour assurer les missions décrites (développement de services, subventions d'autres collectivités, fonds européen, mécénat, ...)
- S'investir concrètement dans le fonctionnement de l'Office de tourisme par :
 - La participation régulière à l'animation des commissions de l'Office de tourisme
 - La participation régulière aux réunions et / ou commissions, groupes de travail, avec les partenaires
 - La participation à toute autre réunion ou action susceptible d'intéresser le développement touristique du Val de Drôme en Biovallée.

Article 3 : Classement

L'Office de Tourisme du Val de Drôme est classé en catégorie 2.

Article 4 : Subvention

Pour permettre à l'Office de Tourisme d'assurer ses activités d'accueil, d'information, de promotion et de coordination tels que décrits ci-dessus et de respecter le contenu de la présente convention, la CCVD fixera annuellement, dans le cadre de la préparation de son propre budget, le montant de son concours.

Cette subvention fera l'objet d'une délibération du bureau communautaire

Pour information, le montant annuel de la subvention de fonctionnement versé par la CCVD est de 58 000 euros depuis 2017

La totalité de la taxe de séjour encaissée à l'année sera versée à l'Office de Tourisme. Les modalités de versement de cette subvention ainsi que du reversement de la taxe de séjour seront précisés dans l'annexe financière jointe.

Pour information, depuis l'année 2023, la taxe additionnelle est récupérée directement par le Département de la Drôme.

La demande de subvention sera présentée par l'Office de tourisme pour l'exercice N+1 via le budget prévisionnel détaillé de l'année à venir.

Article 5 : Mise à disposition

5.1. Mise à disposition de locaux

5.1.1 Locaux

Ces locaux situés à la Gare des Ramières, siège administratif de l'OT, loués à l'Office de tourisme du Val de Drôme pour un montant de 4 680 €/an toutes charges incluses (eau, électricité, chauffage, ménage, télécommunication).

Ce loyer sera facturé annuellement.

Les bureaux d'accueil situés sur les communes définies dans le SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information touristique), ainsi que le local de stockage seront dédiés entièrement à l'office de tourisme.

Sous réserve de leurs disponibilités, des salles municipales seront mises à disposition de l'office de tourisme pour ses réunions.

Les abonnements, consommations d'eau, d'électricité, de gaz, les branchements, les impôts, les travaux d'aménagement, d'entretien, réparation, de maintenance seront pris en charge par les municipalités concernées et la CCVD.

5.1.2. Jalonnement signalétique

Pour orienter les usagers vers le local de l'OT, les communes s'assureront de la mise en place d'un jalonnement adapté. L'office de tourisme disposera d'un panneau extérieur de signalisation.

5.1.3. Mobilier/équipement

Les communes de Livron, Mirmande, Saoû, mettent à disposition un bureau d'accueil équipé.

5.1.4. Véhicule

L'Office de tourisme se verra dédier un véhicule, propriété de la CCVD, pour ses déplacements et des déplacements de visiteurs. L'entretien et l'assurance restent à charge de la CCVD.

5.2. Mise à disposition contre remboursement

Reprographie

L'Office de tourisme aura accès au service de reprographie de la CCVD.

Article 6 : Utilisation de la subvention

La subvention versée par l'intercommunalité ne pourra faire l'objet ni d'une délégation à un organisme privé, ni d'une utilisation contraire aux missions déterminées par les statuts de l'Office de tourisme et la présente convention.

Article 7 – Assurances

L'Office de tourisme souscrit et prend en charge les assurances couvrant ses responsabilités liées à ses activités et ses risques locatifs en qualité d'occupant des locaux mis à disposition par les communes tels que définis dans le SADI. A ce titre, les communes déclarent avoir souscrit une assurance en tant que propriétaires des locaux.

Article 8 – Evaluation des objectifs

La CCVD et l'office de tourisme s'engagent à travailler en étroite collaboration pour la bonne application de cette convention.

Article 9 – Personnel

- L'Office de Tourisme dispose d'un personnel qui lui est propre, qualifié pour les missions précises, selon les critères de la convention collective des organismes de tourisme et les critères obligatoires de son classement.
- Un agent de la CCVD est mis à disposition pour l'exercice de la mission de direction. Les modalités de remboursement de ce poste sont prévues chaque année dans l'annexe financière délibéré en bureau.
- Dans le cadre de l'accueil de la gare des Ramières, l'Office de tourisme recrute en haute saison (d'avril à novembre) un salarié en contrat à durée déterminée en renfort de l'équipe actuelle. Cette mission est facturée en prestation à la CCVD comme précisé dans l'annexe financière.

Article 10 – Durée de la convention

La présente convention est signée pour une durée de trois ans, du 1er Janvier 2024 au 31 Décembre 2026.

Les parties se réservent toutefois la possibilité d'apporter des avenants si besoin sur des actions nouvelles durant cette convention.

Article 11 – Rupture de la convention

En cas de non-respect de la convention, chacune des deux parties a la possibilité de rompre unilatéralement la convention, sous réserve de respecter un préavis exprès d'une durée de six mois et après une tentative de conciliation à l'amiable restée infructueuse.

Fait à Eurre en deux exemplaires,
Le

Pour la communauté de communes
du Val de Drôme en Biovallée,
Le Président,
Jean Serret.

Pour l'office du tourisme,

Le président,
Benoît Maclin.