



**CONVENTION
D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
2020 - 2022**



Entre la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne, représenté par son Président, M. Roger TRAMONT agissant en cette qualité, par délibération du 05 décembre 2019

D'une part ;

ET,

L'établissement public à caractère industriel et commercial Office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne, représenté par sa Présidente Mme Joëlle MARTIN, agissant en cette qualité par délibération du comité de direction en date du 17 décembre 2019

D'autre part ;

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

CHAPITRE I - CADRE GENERAL ET REGLEMENTAIRE :

Article 1 : Missions de service public touristique :

Conformément à la l'article L 111-1 du code du tourisme portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne, par délibération du 12 janvier 2017, a délégué les missions de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique du territoire communautaire à l'Office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne (OT).

Missions de service public déléguées à l'office de tourisme :

- *L'accueil et l'information des touristes,*
- *La promotion touristique du territoire communautaire,*
- *L'animation et accompagnement des opérateurs touristiques publics et privés exerçant sur le territoire communautaire.*

Article 2 : Missions de développement touristique :

A) Missions générales :

L'office de tourisme anime la mise en œuvre du développement touristique communautaire, accompagne et coordonne les engagements des acteurs fédérés autour de ce développement.

Il agit dans le cadre du schéma local de développement touristique portant sur la période 2016-2021.

Il s'engage notamment à :

- Déployer le rôle d'appui technique auprès de la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne et des communes membres ;
- Systématiser le travail en partenariat avec les instances locales, départementales et régionales ;
- Déployer une fonction d'assistance technique au développement auprès des acteurs touristiques en place et des porteurs de projets.

B) Engagement dans la démarche de qualité

L'office de tourisme vise à inscrire son action dans une vision durable et d'excellence. Il œuvre à faire certifier ses engagements par les classements, marques, labels ou certifications propres à les justifier.

Il s'engage dans la démarche qualité des Offices de Tourisme de France dans le souci d'efficacité et de professionnalisme vis-à-vis de ses partenaires et de ses salariés.

Dans un souci d'exemplarité, il s'attache à offrir des prestations d'un excellent rapport qualité/prix.

Cet engagement se formalise dans la fiche action 33 du Schéma de développement 2016-2021.

C) Missions au titre du contrat « Grands Sites Occitanie Sud de France » :

La Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne a signé, aux côtés de l'Office de tourisme, du Pays d'Auch et du département du Gers, la convention conclue entre la Région Midi-Pyrénées et la ville d'Auch au titre du contrat de valorisation du Grand Site Occitanie Sud de France d'Auch.

L'office de tourisme met en œuvre les actions définies au programme du contrat signé le 10 juillet 2019.

Article 3 : Objectifs

Les missions exercées par l'office de tourisme Grand Auch Cœur de Gascogne auront pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la destination afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique.

A) Accueil et information

L'office de tourisme doit offrir un traitement de qualité de l'accueil et de l'information adapté à ses visiteurs et obligatoirement 7 jours sur 7 en haute saison estivale (juillet et août). Il assure un accueil en 3 langues (français, anglais et espagnol). Il forme son personnel et concourt à professionnaliser l'accueil des professionnels du tourisme du territoire.

Il convient de poursuivre les actions menées depuis 3 ans :

- Action 4 : Mettre en place une application numérique de médiation du patrimoine
- Action 34 : Développer les services : billetterie et city pass, boutique (produits identitaires), idées cadeaux
- Action 36 : Mettre en place des relais d'informations sur le territoire (mobilier avec documentation et/ou dispositif numérique)
- Action 39 : Développer l'accueil touristique hors des bureaux de l'office
- Action 40 : Former les professionnels du tourisme au rôle d'ambassadeur du tourisme
- Action 42 : Moderniser la version mobile du site internet de l'office de tourisme

Il convient de mettre en œuvre l'action suivante :

- Action 41 : Formes les habitants volontaires pour s'engager dans l'accueil de visiteurs

B) Promotion et communication

L'office de tourisme mène des actions visant à développer la notoriété de la destination, en cohérence et en partenariat avec ses partenaires institutionnels (autres offices de tourisme, comité départemental du tourisme et comité régional du tourisme). Il s'inscrit notamment dans le Réseau Régional d'Information Touristique, via le Système d'Information du département du Gers.

Il met en place des partenariats avec les professionnels du tourisme local. Il conçoit et met à disposition de la documentation touristique permettant de présenter l'offre de la destination.

Il convient de poursuivre les actions menées depuis 3 ans :

- Action 23 : Faire du site internet de l'office de tourisme un apporteur d'affaire plus efficace pour les acteurs du tourisme (intégration des disponibilités des hébergements et de solution de vente en ligne)
- Action 28 : Développer l'accueil de journalistes et de tour-opérateurs
- Action 29 : Participer à des opérations publicitaires : affichage, jeux concours, e-marketing, etc...
- Action 35 : Faire du nouvel office de tourisme un lieu de découverte identifié comme tel par les touristes et la population locale
- Action 46 : Mettre en place des opérations de promotion collectives

C) Coordination de la politique locale du tourisme, animations des acteurs et développement des filières

L'office de tourisme inscrit son action en cohérence avec la politique touristique et la politique culturelle de la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne (Pays d'art et d'histoire, Circa, etc...).

Il agit en partenariat avec les acteurs institutionnels (Conseil Général du Gers, CDTL Gers, Gers Tourisme en Gascogne, Conseil Régional, CRT, Offices de Tourisme de France et FROTSI).

Il assure un appui technique aux acteurs du tourisme local, publics et privés, pour renforcer le taux de satisfaction des clientèles

Les actions à mener sur 3 ans :

- Action 1 : Sensibiliser et accompagner les professionnels dans des démarches de qualification des offres : labellisation et démarches de qualité
- Action 2 : Former les professionnels aux technologies numériques pour adapter leurs actions de promotion et de commercialisation (animation numérique de territoire)
- Action 16 : Favoriser l'implantation de nouvelles entreprises (hébergement, activités de loisirs, etc...), le développement et la modernisation de celles existantes
- Action 20 : Obtenir le label Famille Plus
- Action 44 : Développer des partenariats avec les offices de tourisme du Pays d'Auch
- Action 45 : Développer des partenariats avec les offices de tourisme Grands Sites Occitanie Sud de France

D) Commercialisation de produits touristiques

L'office de tourisme intervient dans le respect des conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Il assure la commercialisation des activités organisées par le Pays d'art et d'histoire de la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne, à l'attention du grand public.

Il assure l'exploitation commerciale d'équipements touristiques.

Les actions à mener sur 3 ans :

- Action 12 : Exploiter le Trésor de la Cathédrale (musée)
- Action 15 : Exploiter l'aire de service pour camping-car de l'île Saint Martin
- Action 21 : Développer une gamme d'offre de séjour « individuels »
- Action 22 : Développer la gamme d'offre de séjour pour les groupes : création de nouvelles visites, valorisation des séjours sur plusieurs jours
-

E) Observation économique

L'office de tourisme assure l'évaluation de son action et évalue l'impact économique du tourisme sur le territoire.

Les actions à mener sur 3 ans :

- Action 24 : S'investir dans les démarches d'observation départementale, régionales et nationales
- Action 25 : Améliorer l'analyse de la fréquentation de l'office de tourisme
- Action 26 : Assurer le suivi du recouvrement de la taxe de séjour

CHAPITRE 2 : OBLIGATIONS DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION GRAND AUCH CŒUR DE GASCOGNE

Article 4 : Financement des missions de service public d'accueil, d'information, et de promotion

Pour permettre à l'office de tourisme de remplir cette tâche d'intérêt public, la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne lui attribuera annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés à son classement.

Les crédits de fonctionnement qu'il est prévu d'attribuer par la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne sont fixés comme suit :

	2020	2021	2022
Subvention de fonctionnement	272 000 €	272 000 €	272 000 €
Subvention Musée du Trésor	21 000 €	21 000 €	21 000 €
Taxe de séjour (estimation)	80 000 €	80 000 €	80 000 €

Le montant définitif de la subvention sera fixé par le conseil communautaire après approbation du budget prévisionnel de l'office de tourisme, conformément aux dispositions prévues par l'article L 133-8 du code du tourisme.

Le versement de la subvention sera effectué sur la durée de l'exercice budgétaire, par douzième le 15 de chaque mois. Dans l'hypothèse où le montant définitif de la subvention n'est pas connu le 1er janvier, les douzièmes seront égaux à ceux de l'exercice précédent, jusqu'au vote de la subvention définitive. Si une régularisation est nécessaire, elle intervient lors du premier douzième qui suit la date à laquelle la délibération accordant la subvention, est devenue exécutoire.

Si, dans le cadre de ses missions, l'office de tourisme connaît un besoin ponctuel de trésorerie, le Président de la communauté d'agglomération est autorisé, après avis du comptable de la communauté et de l'EPIC, à verser un acompte de la subvention qui vient en déduction sur les douzièmes qui suivent.

Article 5 : Mise à disposition de personnels

La Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne pourra, le cas échéant, mettre à la disposition de l'EPIC du personnel après conclusion d'une convention de mise à disposition.

Article 6 : Gestion de tâches administratives

Dans le but d'une bonne organisation du service public et afin de réaliser des économies d'échelle, la Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne met à la disposition de l'OT, dans le cadre d'une mise à disposition de services et de moyens :

- Des accès au réseau informatique communautaire et à la gestion d'applications ;
- Des lignes téléphoniques pour les bureaux installés au siège social ;
- Les services ressources dont dispose la communauté d'agglomération et notamment : Ressources Humaines, Finances, Marchés publics, Informatique, Régie d'entretien des bâtiments, Ménage.

Article 7 : Mise à disposition de locaux et d'équipements

La Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne met à disposition de l'office de tourisme :

- les locaux du siège social (3 place de la République - 32000 Auch), l'électricité, le chauffage, réseaux informatiques, téléphonique, wifi et l'eau
- le bureau d'accueil de Castéra-Verduzan (8 place du 8 juillet 1977 - 32410 Castéra-Verduzan), l'électricité, le chauffage, réseaux informatiques, téléphonique, wifi et l'eau

La Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne met à disposition de l'office de tourisme un véhicule de service.

La Communauté d'Agglomération Grand Auch Cœur de Gascogne met à disposition temporaire de l'office de tourisme la Maison Fedel (1 rue Dessoles - 32000 Auch) pour accueillir le service Pays d'art et d'histoire, le pôle Événementiel et le pôle Prospectives. Cette mise à disposition intègre la prise en charge de l'électricité, du chauffage, réseaux informatiques, téléphonique, wifi et eau du bâtiment.

La communauté permet à l'office du tourisme intercommunal l'utilisation des locaux à titre gratuit.

Article 8 : Financements complémentaires

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre tâche précise, ponctuelle ou permanente, confiée à l'office de tourisme.

Ces missions feront l'objet d'avenants à cette convention, stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Article 9 : Revenus propres à l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme s'engage à trouver des revenus supplémentaires aux crédits de fonctionnement par la commercialisation de services auprès :

- des différents prestataires touristiques du territoire selon une grille établie en amont en fonction des services sollicités ;
- des touristes par l'activité de la boutique, de la billetterie et par la mise en place d'un service d'organisation et de vente de séjour.

Ces ressources supplémentaires seront directement réinjectées dans les actions de développement touristique et de promotion de l'EPIC.



3 place de la République - BP 20134
32003 AUCH cedex
☎ +33 (0)5 62 02 22 88
www.auch-tourisme.com
numéro 200 813 883 000 17

CHAPITRE 3 - OBLIGATION DE L'EPIC OFFICE DE TOURISME

Article 10 : Gestion des moyens humains

L'office du tourisme assume la mise en œuvre et la gestion des moyens humains nécessaires à la réalisation de ses missions.

Article 11 : Gestion des locaux et équipements

L'office de tourisme :

- assume directement la responsabilité des locaux et des installations techniques,
- prend en charge les frais correspondants à l'entretien courant des locaux et du matériel,
- prend en charge des frais de fonctionnement : fournitures administratives, consommables informatiques, entretien journalier.

Article 12 : Compte rendu de l'emploi des crédits alloués

Chaque année, l'office de tourisme transmet pour approbation à la communauté d'agglomération, et ce conformément à l'article 3.2 des statuts, le budget prévisionnel et les comptes de l'EPIC approuvés par le Comité de Direction.

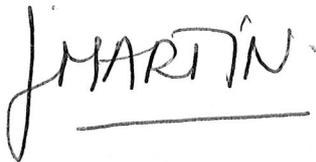
Ces documents comprendront notamment des annexes et un rapport d'activité établi au regard des objectifs fixés par la présente convention.

Article 13 : Durée de la convention

La présente convention est signée pour la période 2020-2022.

Fait à Auch le

Joëlle MARTIN
Présidente de l'Office de tourisme



Roger TRAMONT
Président
de la Communauté d'Agglomération
Grand Auch Cœur de Gascogne



3, place de la République - BP 20174
32003 AUCH cedex
☎ +33 (0)5 62 05 22 89
www.auch-tourisme.com
N°SIRET 790 512 867 000 17