

développement et de coordination touristique du PETR à l'échelle
Vallée de Montluçon et du Cher.

Les EPCI adhérents délèguent les missions de service public d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique à l'OTI qui doit assurer ces missions en application des orientations définies par le PETR. Le PETR doit, pour sa part, poursuivre ses missions d'élaboration d'une stratégie touristique, de développement de l'offre et de mise en tourisme du territoire.

Les orientations stratégiques définies par le PETR et le plan d'actions qui en découlent du Schéma de Valorisation et de Développement Touristique 2016-2020 approuvé par délibération du Conseil Syndical du PETR du 5 juillet 2016.

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET

L'OTI s'est vu déléguer par les conseils communautaires des EPCI adhérents les missions d'accueil, d'information des touristes et de promotion touristique du territoire en lien avec la stratégie de valorisation et la coordination touristique assurée par le PETR. Dans le cadre de ces missions de valorisation, de développement et de coordination touristique du territoire, le PETR pourra apporter un appui technique à l'OTI.

Pour permettre à l'OTI de remplir ces missions d'intérêt public, les EPCI adhérents lui attribueront, annuellement, les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés à son classement et à ses obligations de prestations de service aux clientèles, ceci en application de l'arrêté du 12 janvier 1999 et du code du tourisme.

ARTICLE 2 - MISSIONS

1) ACCUEIL ET INFORMATION

L'OTI devra s'attacher à accompagner l'évolution des pratiques et des attentes des touristes dans lesquelles le numérique occupent une place croissante en matière d'information touristique. Pour autant, la relation humaine doit rester au centre des préoccupations afin de garantir un accueil de qualité.

Missions dédiées à l'OTI :

- Répondre aux attentes personnalisées des visiteurs en offrant des informations qualifiées et des solutions adaptées à leurs demandes ;
- Faire de l'Office de Tourisme (c'est-à-dire de chaque Bureau d'Information et Point d'Accueil) une destination de visite en-soi par la mise en scène des lieux (adaptée à la clientèle de chaque territoire et pôle) ;
- Disposer des supports et outils d'information nécessaires (cartes, guide, etc...) en privilégiant la rationalisation rendue possible par les outils numériques (informations rendues disponibles en libre-consultation ; impressions à la demande de l'information qualifiée...)
- Renforcer l'intérêt du visiteur : passer d'un rôle d'information à un rôle de proposition ;
- Faciliter le séjour du visiteur et l'accès à l'offre de produits et activités ;
- Veiller à la qualité, à la complétude et à la réactualisation permanente du référencement de l'offre touristique du territoire (*en lien avec la mission d'Animation du réseau de prestataires*) ;
- Développer une fonction d' « Observatoire de la fréquentation touristique » : tenir un tableau de bord et outils statistiques liés aux actes d'accueil / développer une fonction de veille de l'évolution des tendances et des habitudes de consommation des touristes ainsi que des pratiques d'autres territoires touristiques.

2) PROMOTION ET COMMUNICATION

Afin de promouvoir et de communiquer plus efficacement sur son offre, l'OTI adopte une nouvelle identité au travers de la bannière « Vallée du Cœur de France ». De plus, il doit poursuivre les efforts engagés ces dernières années par les différentes structures de communication via les nouveaux vecteurs numériques à fortes valeurs ajoutées. Cet effort s'accompagne d'une rationalisation des supports de communication. La mise en place d'un plan marketing fournira les outils et méthode de promotion des trois axes du tourisme du territoire : Pleine Nature ; Patrimoine & Culture ; Tourisme d'Affaires.

Missions dédiées à l'OTI :

- Organisation des relations presse et communication régulière au fil de l'agenda de la saison touristique ;
- Suivi et animation quotidienne d'une communication grand public via les réseaux sociaux en vue d'une fidélisation de la clientèle ;
- Rationalisation des supports de communication en optimisant la disponibilité des ressources en format numérique ;
- Organisation et participation à des salons professionnels et grand public ;
- Appui à l'organisation d'événementiels d'envergure participant à la renommée touristique du territoire ;
- Travail en partenariat avec le Comité Départemental du Tourisme de l'Allier pour relayer l'offre touristique du territoire et assurer sa promotion à d'autres échelles.

3) ANIMATION DU RÉSEAU DE PRESTATAIRES ET COMMERCIALISATION

Afin de dynamiser la promotion et la commercialisation de l'offre touristique du territoire, il convient de travailler étroitement avec les professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, prestataires de loisirs ou d'activités sportives de Pleine Nature...)

Missions dédiées à l'OTI :

- Assurer l'animation régulière d'un réseau de prestataires privés et de socio-professionnels « ambassadeurs du territoire » : c'est-à-dire constituer avec les socio-professionnels un réseau d'information parallèle et leur donner les moyens d'informer et de promouvoir l'offre du territoire auprès de leurs clientèles afin de toucher un nouveau public qui ne fréquente pas l'Office de Tourisme ;
- Développer un bouquet de services à l'attention des socio-professionnels (offre de formation aux usages numériques et aux nouveaux outils de promotion, rôle de conseil, mise en relation de prestataires développant des activités complémentaires dans le cadre de logiques de filières, etc...) ;
- Offrir un appui technique à la promotion et à la commercialisation, par les prestataires et socio-professionnels, de leur offre ;
- Accompagner la constitution d'outils de gestion et de commercialisation dans le cadre de partenariat public/privé visant à concentrer et structurer l'offre et à la rendre visible et lisible ;

- Constituer une boutique « Vitrine des savoir-faire du territoire » en avant les producteurs locaux ;
- Renforcer l'offre de service billetterie en appui à la commercialisation des acteurs du territoire ;
- Travailler à l'élaboration d'offres de séjours à destination d'une clientèle (de groupe) étrangère ;
- Assurer et effectuer le suivi de la commercialisation d'équipements touristiques du territoire sur demande des collectivités concernées (*exemple : Commercialisation et gestion du Centre des Réaux à la demande de Montluçon Communauté*) ;
- Développer une offre de visites guidées thématiques en lien avec les ressources et les axes de développement du territoire.

4) DÉVELOPPEMENT ET COORDINATION TOURISTIQUE

L'OTI contribue, par son rôle d'Observatoire, au développement et à la mise en cohérence de l'offre touristique du territoire. Pour ce faire, il travaille en lien étroit avec le PETR dans le cadre des missions de développement de celui-ci pour les actions qui intéressent directement la zone de compétence de l'OTI, soient les EPCI du Pays de Tronçais, de Val de Cher et de Montluçon Communauté (ex : suivi opérationnel de l'itinérance douce sur le territoire, etc...)

5) COOPERATION, APPUI TECHNIQUE ET MUTUALISATION

Dans le cadre d'actions de mutualisation, de prestations réalisées pour le compte d'une collectivité ou d'un organisme partenaire ou de coopération avec des partenaires hors zone de compétence, les EPCI adhérents autorisent l'OTI à conventionner avec tout autre organisme ou collectivité.

ARTICLE 3 - LES MOYENS

1) LES PERSONNELS

Conformément à l'objectif de classement en Office de Catégorie I, il est entendu entre les EPCI adhérents et l'OTI que ce dernier, en sa qualité d'employeur, doit assurer les missions suivantes en recourant à une ingénierie n'excédant pas 10 équivalents temps plein, au vu des besoins constatés sur le territoire les périodes d'été :

- Direction
- Assistance administrative
- Chefs de projet Tourisme
- Chargé de projet e-Tourisme
- Conseiller en séjour
- Vacataires saisonniers

2) LES LOCAUX

Les antennes permanentes de l'OTI sont le Bureau d'Information Touristique de la Tour Fondue (67Ter Boulevard de Courtais 03100 Montluçon, siège de l'association) et le Bureau d'Information Touristique de Cérilly (Place du Champ de Foire 03350 Cérilly).

Les antennes saisonnières peuvent-être les Points d'Accueil Touristique de Marcillat-en-Combraille (Maison de la Combraille), Hérisson, Saint-Bonnet-Tronçais, Audes (Musée du Canal de Berry) et Vallon-en-Sully.

Les locaux seront mis à disposition gratuitement par les collectivités propriétaires des locaux. Les charges locatives (électricité, eau, chauffage, téléphone, entretien) sont à la charge de l'OTI. Par ailleurs, l'OTI souscrira auprès d'un organisme d'assurance, une responsabilité civile et professionnelle couvrant l'ensemble des risques liés à l'exploitation des locaux mis à disposition.

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

Ouverture des antennes : Des modifications des lieux, périodes et horaires d'ouverture des antennes permanentes et saisonnières pourront être apportées par l'OTI, modifications qu'il portera à la connaissance des EPCI adhérents.

ARTICLE 4 - LE FINANCEMENT

Pour permettre à l'OTI d'accomplir ses missions, les EPCI adhérents lui attribueront annuellement les crédits nécessaires à la mise en œuvre du programme d'actions et adaptés à son classement.

Ces contributions ont été calculées sur la base de la population légale connue en 2018 pour chacun des EPCI signataires de la présente convention et sur une contribution de 6.5 € par habitant :

EPCI	Nombre d'habitants (Population légale 2018)	Contribution 6,5 € par habitant
ComCom Pays de Tronçais	7472	48 568,00 €

ComCom Val de Cher	5544	36 036,00 €
Montluçon Communauté	61151	397 481,50 €
TOTAL	74167	482 085,50 €

Il en résulte une contribution globale annuelle au budget de fonctionnement et d'investissement de l'OTI de 482 085,50 €, selon la décomposition suivante :

- Communauté de Communes du Pays de Tronçais : 48 568,00 €
- Communauté de Commune du Val de Cher : 36 036,00 €
- Montluçon Communauté : 397 481,50 €

Le versement de la contribution se fera en 2 fois :

- 2/3 de la contribution au cours du 1^{er} trimestre de l'année civile
- 1/3 de la contribution en septembre

En outre, les conseils communautaires des EPCI adhérents ont décidé du versement intégral de la taxe de séjour perçue chaque année sur leur territoire au profit de l'OTI selon les conditions précisées dans la délibération afférente. La mise en place d'outils spécifiques à la collecte de la taxe de séjour qui généreraient un coût de mise en place et de fonctionnement supplémentaire pour les collectivités pourrait alors donner lieu au prélèvement de frais de fonctionnement afin de couvrir lesdites sommes. Le cas échéant, ces sommes seraient alors retenues sur le produit de la taxe de séjour avant reversement à l'OTI.

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre mission ponctuelle ou permanente confiée à l'OTI. Cela fera l'objet d'un avenant à la présente convention stipulant l'objet et la durée de la mission.

A chaque fin d'exercice comptable, l'OTI fournira aux EPCI adhérents un compte-rendu de l'emploi des crédits alloués assorti de tous les justificatifs nécessaires (déclarations URSSAF, bilans, compte de résultat, rapports d'activités...).

ARTICLE 5 - LA DURÉE

Cette convention est conclue à compter du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022.

ARTICLE 6 - MODIFICATIONS, RESILIATION ET LITIGES

Toutes modifications restent possibles par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties pour la bonne réalisation de leur accord.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec Accusé de Réception avec un préavis de 2 mois.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent préalablement à une instance de trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, les parties ont la faculté de saisir le tribunal territorialement compétent de l'objet de leur litige.

Fait à Montluçon, le 21 décembre 2020

En cinq exemplaires originaux

Le Président du PETR
Pays de la Vallée de Montluçon et du Cher,

Samir TRIKI

Le Président de la Communauté de
Communes du Pays de Tonçais,



Le Président de la Communauté de
Communes du Val de Cher,

Mohammed KEMIH

Le Président de Montluçon Communauté,

Frédéric LAPORTE

La Présidente de l'OTI
Vallée du Cœur de France

Loëtitia RAYNAUD