



**Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise /
Office de Tourisme Intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise**

CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

2021-2024

ENTRE :

LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA LOMAGNE TARN ET GARONNAISE

Domiciliée 413 rue d'Esparsac à Beaumont de Lomagne (82)

Représentée par Bernard SALOMON, Président dûment habilité par délibération du 15 juillet 2020.

D'UNE PART,

ET

L'OFFICE DU TOURISME INTERCOMMUNAL DE LA LOMAGNE TARN ET GARONNAISE

domiciliée 3 rue Pierre Fermat à Beaumont-de-Lomagne (82)

Représenté par Bernard SALOMON, Président dûment habilité

D'AUTRE PART,

PREAMBULE : CADRE REGLEMENTAIRE

Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme,

Conformément à la loi NOTRe et à l'article L.5216-5 et article L.5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) ;

Vu les statuts de la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise incluant au titre de ses compétences obligatoires : «Promotion du tourisme dont la création d'Office de tourisme» ;

Vu les statuts de la régie du Conseil d'exploitation de l'Office de tourisme intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise en date du 18 juillet 2008 ;

Vu l'article R2221-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'avenant à la Convention d'objectifs et de moyens entre la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise et l'Office de tourisme intercommunal signé le 16 avril 2015 ;

Vu la convention d'objectifs et de moyens entre la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise et l'Office de tourisme intercommunal signée le 23 avril 2013 ;

La Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise reconnaît avoir délégué les missions de service public d'accueil, d'information et de promotion touristique à l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise (en cours de classement catégorie II marqué Qualité tourisme).

L'Office de Tourisme Intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise contribue à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique du territoire sur la totalité du territoire spécifié dans ses statuts. En outre, il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques. Il peut lui être confié la gestion d'animation de promotion du territoire.

Pour assurer la gestion publique de ce service, il a été fait le choix d'une régie autonome dotée de la seule autonomie financière. Au regard de la loi 93/122 du 29 janvier 1993, elle reste intégrée à la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise. La régie dispose d'un budget annexe à celui de la Communauté de Communes et dispose d'organes propres. La régie autonome a pour objet de gérer l'Office de Tourisme de la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise. C'est à la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise qu'il incombe de définir les choix stratégiques. L'Office de Tourisme est un service public administratif (SPA) d'intérêt communautaire.

L'Office de Tourisme est administré par un Conseil d'exploitation composé de 15 membres dont neuf (9) délégués du Conseil communautaire et six (6) membres de la société civile choisis en fonction de leur compétence dans le tourisme.

Le cadre réglementaire des missions complémentaires déléguées, par la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise à un Office de Tourisme comprend notamment :

- l'élaboration et la mise en œuvre de la politique du tourisme sur le territoire communautaire et des programmes de développement touristique,
- la promotion des animations, fêtes et manifestations culturelles,
- l'élaboration de produits touristiques.

Enfin, l'Office de tourisme prospecte, produit et commercialise les produits touristiques «clé en main» pour groupes et individuels via le service Tarn et Garonne Réservation de Tourisme Tarn et Garonne.

Entre l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise (en cours de classement catégorie II marqué Qualité Tourisme) et la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise, il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

L'Office du Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise s'est vu confier par le Conseil Communautaire, par délibération du 1^{er} mars 2004, les missions d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique de l'intercommunalité de la Lomagne Tarn et Garonnaise.

Pour lui permettre de remplir cette tâche d'intérêt public, la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise lui attribue annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés à son classement et notamment le produit de la taxe de séjour.

Les recettes et les dépenses d'exploitation de la régie font l'objet d'un budget annexe du budget de la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise.

Rappel des critères de classement :

1. L'Office de tourisme est accessible et accueillant L'espace d'accueil de l'Office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à

l'information. Le mobilier permet de s'asseoir. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

2. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

Fixation des périodes et horaires d'ouverture au public :

Nombre de jours d'ouverture cumulés : 308 jours par an

Nombre d'heures d'ouverture cumulées : 1227 heures par an

Les horaires d'ouverture sont variables selon les saisons :

D'octobre à mai : du lundi au vendredi de 14h à 17h et samedi de 9h à 12h

Juin et septembre : du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 17h et samedi de 9h à 12h.

De juillet et août : du lundi au vendredi : 9h à 12h et de 14h à 18h et samedi de 9h à 12h et de 14h à 17h et dimanche de 10h à 12h.

3. L'Office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

L'OT de la Lomagne Tarn et Garonnaise emploie une Directrice justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 et des collaboratrices permanentes qualifiées.

4. L'information est accessible à la clientèle étrangère Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal.

La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

5. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

L'OT recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : à l'offre d'hébergement, aux sites touristiques, aux événements et animations, aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types et à tout autre service utile aux touristes.

L'OT dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

6. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

L'OT fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et en espagnol ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

7. L'Office de Tourisme est à l'écoute du client engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès L'OT met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

L'OT dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

8. L'Office de tourisme assure un recueil statistique L'OT tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

9. L'Office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale L'OT élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil,
 - commercialisation ;
 - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
 - promotion de la destination et communication grand public ;
 - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
 - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.
- Cette stratégie touristique est validée par la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise.

ARTICLE 2 : DEFINITION ET OBJECTIFS DE LA DEMARCHE QUALITE

La démarche «Qualité» de l'Office de Tourisme intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise est inscrite dans la démarche du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie (CTRL) et de ADN Tourisme - Fédération Nationale des organismes institutionnels du Tourisme.

Les objectifs visent à :

- Faire reconnaître la qualité du service rendu aux visiteurs et aux partenaires du territoire et ainsi renforcer l'image de l'office comme professionnel du tourisme auprès des prestataires touristiques.
- Augmenter la fréquentation et la consommation touristique de la destination,
- Obtenir la certification de la marque nationale «Qualité tourisme» reconnue et récompensée par le Ministère. Véritable outil de professionnalisation au service de l'équipe, la démarche qualité permet ainsi l'amélioration de l'organisation, du travail au quotidien et des services rendus.

Article 2.1 - Engagements de la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise :

La Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise s'engage à :

- accompagner l'Office de Tourisme dans la mise en oeuvre de sa démarche qualité en interne et d'identifier avec lui les différents moyens matériels et financiers nécessaires à sa réalisation (documentation Qualité à établir pour la marque Qualité Tourisme : Manuel Qualité, Les Fiches d'instruction, modèles, modes opératoires, les enregistrements et les indicateurs).
- participer au **Groupe technique de destination** créé par l'Office de Tourisme. Les travaux de ce groupe de travail permettront de :
- s'assurer de l'organisation qualité mise en place au sein de l'Office de Tourisme
- identifier les éventuels écarts,
- mettre en oeuvre les améliorations à apporter sur la destination.

Par conséquent, la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise s'engage à mettre en place progressivement les éventuelles actions correctives qui relèvent de sa compétence en fonction d'un calendrier à définir.

- accompagner l'Office de Tourisme dans sa demande de la marque «Qualité Tourisme» et financer le contrôle externe (audit) nécessaire dans le cadre de la démarche.

Article 2.2 - Engagements de l'Office de tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise :

L'Office de Tourisme intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise s'engage à :

- s'inscrire dans la démarche qualité régionale selon les modalités prévues par le CTRL et de ADN Tourisme - Fédération Nationale des organismes institutionnels du Tourisme (lettre d'engagement, formations...),

- mettre en oeuvre son organisation Qualité,
- réunir et animer le groupe de travail Qualité local.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS FINANCIERS

Compte tenu des obligations auxquelles est soumis l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise eu égard à son classement (en cours de classement catégorie II marqué Qualité tourisme) et des objectifs qu'il doit justifier pour conserver la marque «Qualité tourisme»,

Le montant du programme d'actions financé par la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise est fixé à **cinquante-cinq mille euros annuel (55 000 €) et quatre-vingt mille euros annuel (80 000 €)** pour la masse salariale. Il est à noter que la taxe de séjour est versée directement sur le budget annuel de l'Office de tourisme. Cette recette de taxe de séjour vient en sus du montant annuel versé par la Communauté de Communes.

ARTICLE 4 : ACTIONS COMPLEMENTAIRES

La Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise confie à l'Office de Tourisme de la Lomagne Tarn et Garonnaise l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique communautaire en lien avec tous les partenaires touristiques du territoire. Cette politique pourra comprendre l'élaboration de produits touristiques, afin de faciliter la mise en marche du tourisme communautaire ainsi que la commercialisation de ses produits ou d'autres prestations via le via le service Tarn et Garonne Réservation de Tourisme Tarn et Garonne.

Pour cette mission de développement, la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise pourra participer à titre complémentaire au financement prévu à l'article 3.

ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Chaque année avant le 15 avril de l'année n, l'Office de Tourisme Intercommunal de la Lomagne Tarn et Garonnaise adressera à la Communauté de Communes de la Lomagne Tarn et Garonnaise le rapport annuel d'activité de l'année n-1 ainsi que le compte administratif annuel.

ARTICLE 6 : DUREE

La présente convention est conclue pour une durée de quatre (4) années compter de 2021.

ARTICLE 7 : MODIFICATIONS

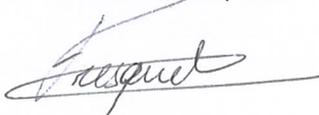
Toute modification du contenu de la présente convention fera l'objet d'un avenant.

le 13/04/2021.

Pour l'Office de Tourisme Intercommunal
de la Lomagne Tarn et Garonnaise

Pour la Communauté de Communes
de la Lomagne Tarn et Garonnaise

La Vice-Présidente
Céline FRESQUET



Le Président

Bernard SALOMON

COMMUNAUTÉ de COMMUNES
de la LOMAGNE TARN et GARONNAISE
B.P. 34
82500 BEAUMONT de LOMAGNE