

**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
ENTRE LA COMMUNAUTE DES COMMUNES DE HAUTE-SAINTONGE
ET L'OFFICE DE TOURISME DE HAUTE SAINTONGE****PRÉAMBULE**

L'Office de Tourisme de Haute-Saintonge (OTHS) est l'outil professionnel d'exercice de la compétence tourisme et du développement touristique de la Communauté des communes de Haute-Saintonge. Son territoire de compétence est la Communauté des communes de Haute-Saintonge, à l'exception de la Ville de Jonzac, station classée au titre de la Loi n° 2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne, qui a conservé son office municipal de tourisme.

L'OTHS est un Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) depuis le 1er janvier 2017. L'EPIC est administré par un Comité de Direction (collège de 9 élus et de 8 socio-professionnels) et dirigé par un directeur.

L'OTHS est au quotidien au service de ses clientèles touristiques, des usagers, des partenaires touristiques et de loisirs du territoire, des socio-professionnels et des élus.

L'ensemble des missions de l'Office de Tourisme de Haute-Saintonge est tourné vers une recherche de cohérence et de coordination avec l'Office de Tourisme de Jonzac.

La présente convention détaille les conditions de délégation de service public de la Communauté des communes de Haute-Saintonge vers l'Office de Tourisme de Haute-Saintonge

Entre l'OTHS et la Communauté des Communes de Haute-Saintonge, il est convenu ce qui suit :**ARTICLE 1 - MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME**

L'OTHS, organisme local de tourisme, exerce une mission de service public. Conformément à l'article L.133-3 du Code du Tourisme, il lui a été confié, par délibération communautaire en date du 30 septembre 2016 les missions

obligatoires suivantes :

1. l'accueil et l'information touristique,
2. la promotion touristique, en coordination avec l'OT de Jonzac
3. la coordination et l'animation des socio-professionnels et des divers partenaires du développement touristique local.

L'OTHS dispose :

- de personnels diplômés, qualifiés et/ou formés pour mener à bien ses missions
- d'un siège administratif situé 20 place Fillaudeau à Jonzac
- de Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) répartis sur le territoire

1.1 MISSION ACCUEIL ET INFORMATION DE L'OTHS :

- Accueil, information physique et à distance des visiteurs (courriers, courriels, téléphone, réseaux sociaux...).
- Prescription, valorisation de l'offre touristique auprès des clientèles.
- Conseil éclairé en séjour en vue de fidéliser les clientèles et de favoriser les retombées économiques sur le territoire.
- Collecte, diffusion et mise à jour des informations sur l'offre locale (hébergement, restauration, sites, manifestations, loisirs...) et des informations pratiques sur le territoire.
- Veille permanente de l'information touristique.
- Mise à jour et animation du site internet et des réseaux sociaux en partenariat avec l'OT de Jonzac..
- Conception et distribution de supports de promotion
- Diffusion de supports élaborés par les partenaires institutionnels dont la CDCHS, Charentes Tourisme, la Région Nouvelle Aquitaine (cartes touristiques, guides, dépliants thématiques...)
- Mise à disposition de documentations locales, départementales et régionales en libre-service sur les présentoirs ainsi que sur demande.

Ouverture au public :

Les créneaux d'ouverture sont définis en fonction des bureaux d'information touristiques, des saisons, de la demande du public, des événementiels locaux et des engagements partenariaux.

Des présences seront assurées lors des principales fêtes et animations du territoire.

L'organisation des bureaux et le planning des présences « Hors les murs » sont discutés annuellement en CODIR et régulièrement évalués.

Indicateurs de performance :

Étude de la satisfaction des visiteurs : fiches de suggestions, remarques orales et gestion des réclamations

Étude de la fréquentation quantitative de l'OTHS, statistiques des demandes à distance : mail, courrier, téléphone...

Comparatif de la fréquentation : par mois / par année

Gestion de la diffusion des documentations éditées par l'OTHS et par la collectivité : suivi des stocks

Nombre de contacts lors des accueils Hors les murs.

Évolution des ventes de visites/billetterie : comparaison CA, nombre de participants

1.2 - PROMOTION TOURISTIQUE DU TERRITOIRE

- Promotion de toute l'offre touristique et de loisirs, en partenariat avec l'Office de Tourisme de Jonzac
- Participation aux actions de promotion des acteurs de la Haute-Saintonge
- Participation au plan d'action annuel de l'Office de tourisme de Jonzac (actions diverses sur éditions, presse, internet et réseaux sociaux, accueil de voyages de presse et d'influenceurs)
- Développement de produits souvenir et valorisation de productions locales au travers de la mise en place de boutiques
- Gestion de la billetterie des animations, concerts, spectacles et visites, en partenariat avec l'Office de tourisme de Jonzac, les associations locales et les communes

Indicateurs de performance :

Statistique du site internet : fréquentation, nombre de pages vues, durée des sessions...

Réseaux sociaux : nombre d'abonnés, portée des publications, taux d'engagement

Nombre et audience des newsletters grand public

Participation à des salons professionnels et grand public

Evolution du chiffre d'affaires de la boutique, de la billetterie, des visites et excursions

1.3 - MISSION DE COORDINATION DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX :

Objectifs :

- Rendre la structure indispensable et incontournable pour le développement touristique,
- Maintenir avec les partenaires une relation durable, professionnelle et cordiale,
- Conforter le rôle d'animateur et de coordinateur de l'Office du tourisme,
- Justifier chaque année le partenariat engagé avec les acteurs,
- Suivre la satisfaction des partenaires pour établir des relations de long terme,
- Proposer des sensibilisations et formations aux nouvelles tendances et outils.

Indicateurs de performance :

Nombre de visites de prestataires

Volume d'encarts publicitaires vendus et chiffre d'affaires

Nombre de newsletters pro envoyées

Nombre de réunions partenariales

Nombre de partenaires accompagnés (formation, utilisation des outils mis à disposition)

ARTICLE 2 - LES MISSIONS FACULTATIVES CONFIEES A L'OTHS

L'OTHS est également chargé de missions dites **facultatives** par la loi :

- l'élaboration et la mise en oeuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines :
 - de l'animation de loisirs et l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles

- la mise en œuvre des axes stratégiques de développement touristique en cohérence avec les institutionnels du tourisme, les services de la Communauté des Communes de Haute Saintonge et les socio-professionnels, en cohérence avec l'Office de Tourisme de Jonzac.

2.1 - ORGANISATION D'ANIMATIONS, DE LOISIRS ET DE VISITES

- Participation à l'organisation des animations programmées par la Communauté des Communes de Haute Saintonge, en lien avec les communes et les associations locales.
- Gestion de la billetterie d'animations, concerts, spectacles et visites, en lien avec les communes et les associations locales.
- Diffusion des programmes répertoriant les festivités et manifestations proposées sur le territoire, en lien avec l'Office de Tourisme de Jonzac.

Indicateurs de performance :

Nombre d'animations accompagnées

Nombre de billets de spectacles et d'animations vendus

2.2 - OBSERVATION TOURISTIQUE :

- Observation et mesure de la fréquentation touristique
- Collecte des indicateurs de fréquentation auprès des opérateurs principaux
- Suivi de l'évolution de l'offre touristique
- Statistiques de fréquentation aux comptoirs

Indicateurs de performance :

Statistiques de fréquentation de l'OT

Evolution de la fréquentation des établissements du territoire

2.3 - MISE EN ŒUVRE DES AXES STRATÉGIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

- Accompagner le développement touristique de la Communauté des Communes de Haute-Saintonge, en lien avec les communes et les socio-professionnels du territoire
- Mettre en avant les richesses patrimoniales, environnementales et naturelles du territoire, ainsi que les savoir-faire en matière de développement durable (eau et énergies locales) et de produits locaux.
- Accompagner les sites et projets touristiques de la Communauté des Communes de Haute Saintonge et être en appui des actions définies
- Inscrire l'OTHS dans les démarches de progrès

ARTICLE 3 – MISSIONS COMPLEMENTAIRES

3.1 - TAXE DE SEJOUR

La Communauté des Communes de Haute-Saintonge confie à l'OTHS les actions relevant du suivi de la taxe de séjour:

- Collecte de la taxe de séjour auprès des prestataires d'hébergement
- Information, sensibilisation, accompagnement, suivi des encaissements, contrôle de la taxe de séjour
- Information des partenaires quant à l'utilisation des recettes de la taxe de séjour

Indicateurs de performance :

– Analyse de l'évolution des recettes de la taxe de séjour

3.2 - AGENCE POSTALE INTERCOMMUNALE DE SAINT GENIS DE SAINTONGE :

- Gestion de l'agence postale intercommunale de Saint Genis de Saintonge dans le cadre d'une convention pluriannuelle avec La Poste à compter du 1er novembre 2021.

3.3 - ESPACE FRANCE SERVICE DE SAINT GENIS DE SAINTONGE :

- Gestion de l'Espace France Services de Saint Genis de Saintonge dans le cadre d'une convention pluriannuelle avec l'État à compter du 9 janvier 2023.

- Accueil/billetterie/visite du donjon de Pons et de l'Hôpital des pèlerins
- Accueil/visite de la Maison du Kaolin à Montguyon
- Visites de Kaolune.

ARTICLE 4 : BUDGET DE FONCTIONNEMENT DE L'OTHS

Afin d'exercer les missions affectées, l'OTHS dispose de recettes :

- Reversement de la taxe de séjour
- Recettes commerciales (billetterie, visites, boutique...)
- Recettes publicitaires pour les documents édités avec l'Office de Tourisme de Jonzac
- Produits d'accompagnement des hébergeurs et socio-professionnels
- Subvention communautaire liée à la délégation de service public
- Subventions diverses liées à des projets et actions spécifiques
- Recettes des engagements partenariaux.

L'objectif fixé par la Communauté de Communes de Haute Saintonge est de développer et de consolider la capacité d'autofinancement au travers des recettes : boutique, visites, partenariats et accompagnement des socio-professionnels, vente d'encarts et de supports publicitaires...

Des crédits exceptionnels pourront être prévus pour toute autre tâche ou investissement précis ou permanent, confiés à l'OTHS et faisant l'objet d'avenants à cette convention stipulant, la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés. Il en est notamment des dépenses nécessaires à des projets majeurs qui engageraient le territoire dans son ensemble.

ARTICLE 5 - COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ

Chaque année l'OTHS donnera à la Communauté de Communes de Haute Saintonge un compte rendu d'activités (bilan d'activité, compte administratif...) établi sur les objectifs fixés par la présente convention

ARTICLE 6 - VALIDITÉ DE LA CONVENTION

La présente convention est signée pour une période de 3 ans, renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

ARTICLE 7 - MODIFICATION DE LA CONVENTION

Les dispositions fixées par la présente convention peuvent être modifiées par avenant accepté par délibérations concordantes du Comité de Direction de l'Office de Tourisme de Haute Saintonge et du Conseil Communautaire.

Pour la Communauté des Communes de Haute-Saintonge
Le Président
Claude BELOT

Pour l'OTHS
Le Président
Jacky QUESSON