

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

Annexe – Convention d'objectifs 2021 OTHS

## 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) a été créé au 1<sup>er</sup> janvier 2017 suite au regroupement des offices et services de tourisme jusqu'alors en place sur l'ensemble du territoire communautaire à l'exception de la commune de Jonzac qui a conservé son office municipal de tourisme. Il est l'outil professionnel de l'accueil et de la promotion touristiques de la communauté de communes de Haute-Saintonge. Il est également lié par convention à l'office de tourisme de Jonzac pour la promotion, la commercialisation, le développement et autres services aux prestataires touristiques.

A travers ses missions : accueil, information, promotion, coordination des partenaires, notoriété, l'OTHS est au quotidien au service de ses clientèles, des locaux, des partenaires touristiques et de loisirs du territoire et des élus.

L'OTHS est un Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC) depuis le 1<sup>er</sup> 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.

Le choix de l'EPIC, structure dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, s'explique par la volonté de la Communauté de Communes de créer un établissement paritaire autonome à statut public tout en gardant la maîtrise de la politique touristique du territoire.

Afin d'assurer une amélioration constante des services proposés et une attention particulière à la clientèle, l'OTHS sera amené à s'inscrire dans des démarches qui le conduiront au classement en catégorie II, à la Marque Qualité Tourisme, à la labellisation Tourisme & handicap et toutes démarches de progrès susceptibles de contribuer à la qualité de ses prestations : adhésion aux fédérations et institutions régionales et nationales, labellisation « accueil vélo », « vignobles et découverte », etc.

Entre L'OTHS et la Communauté des Communes de Haute-Saintonge, il est convenu ce qui suit :

## ARTICLE 1 – MISSIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE PROMOTION, DE COORDINATION DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX, NOTORIÉTÉ.

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 • Organisation de l'accueil/information : schéma d'accueil et de diffusion de l'information dans une démarche de « conseil éclairé »
- 2 • Coordination des socio-professionnels et des divers partenaires du développement touristique local : déploiement des nouvelles technologies, accompagnement vers la qualité de la destination, observatoire du tourisme local...
- 3 • Promotion touristique : promouvoir la destination sur différents canaux : print, digital, presse en coordination avec l'OT de Jonzac via : campagnes de communication, création d'un récit de destination, création/gestion d'une marque territoriale, édition de contenu, suivi de l'e-réputation, stratégie de publication sur les réseaux sociaux.

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) situés
  - 47 avenue de la république à Mirambeau
  - 10 place de la mairie à Montguyon
  - Donjon du 1<sup>er</sup> avril au 1<sup>er</sup> novembre puis Esplanade du château à Pons
  - 23 place Ambroise Sablé à Saint Genis de Saintonge

Pour améliorer l'accueil, les BIT seront susceptibles d'être installés dans de nouveaux locaux. En complément, l'information touristique est disponible hors les murs et dans les sites communautaires : Antilles de Jonzac, Port Maubert, Echappée Nature de Vitrezay, la Maison de la Vigne et des Saveurs, Echappée Nature de la Maison de la Forêt, Mysterra, Maison du kaolin.

Périodes et horaires d'ouverture au public :

Du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre

BIT Mirambeau	Du mardi au vendredi 9h30-12h30 et 14h-17h30 Samedi 9h30-12h30
BIT Montguyon	Mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 et 14h à 17h30. Samedi 9h30-12h30
BIT St Genis	Mardi au vendredi 9h30-12h30 et 14h-17h30 Samedi 9h30-12h30
BIT Pons	Du lundi au vendredi 9h30-12h30 et de 14h – 18 h. jusqu'aux vacances de Toussaint (18h30 en juillet & août) Samedi 10 h-12h30 et 14 h – 17h30 & Dimanche 14h – 18h

Reste de l'année

BIT Pons : du lundi au vendredi : 9h30 à 12h30 et 14h à 18h & le samedi : 10h – 13h

BIT Saint Genis : Mardi au samedi 9h30-12h30 (Agence postale intercommunale)

Autres BIT : le jour de marché de 9h30 à 12h30

En conséquence, l'OTHS s'engage à accueillir le public plus de 240 jours par an.

Par convention, l'OTHS a délégué à l'Office de Tourisme de Jonzac (catégorie 1) des missions à portée communautaire contribuant à l'accueil et à la promotion du territoire.

### 1.1 MISSION ACCUEIL ET INFORMATION DE L'OTHS :

- Accueil, information physique et à distance des visiteurs (courriers, courriels, téléphone).
- Prescription, valorisation de l'offre touristique auprès des clientèles.
- Conseil en séjour en vue d'allonger les durées de séjour 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 touristiques, loisirs et informations pratiques sur le territoire.
- Veille permanente de l'information touristique.
- Mise à jour et animation du site internet en partenariat avec l'OT de Jonzac.
- Diffusion sur le site internet d'informations en anglais et en espagnol.
- Diffusion de supports élaborés par les partenaires institutionnels dont Charentes Tourisme, le CRT 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.
- Accueil des personnes en situation de handicap ; objectif de labellisation Tourisme et Handicap des BIT.
- Incitation des prestataires et partenaires à promouvoir la destination Jonzac – Haute-Saintonge.
- Identification des porteurs d'offres hébergement, patrimoniales et savoir-faire avec accompagnement à la mise en marché touristique

#### **Indicateurs de performance :**

- Étude de la satisfaction des visiteurs : questionnaires de satisfaction, fiches de suggestions et gestion des réclamations
- Étude de la fréquentation quantitative de l'OTHS, statistiques des demandes à distance : mail, courrier, téléphone
- Comparatif de la fréquentation mensuelle & annuelle
- Gestion de la diffusion des documentations éditées par les Offices de Tourisme : suivi des

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

*stocks & des quantités de documents éliminés*

- *Nombre de journées de visites de prestataires et Eductours effectuées par les conseillers en séjour.*
- *Évolution des ventes de visites et billetterie : comparaison CA, nombre de participants*
- *Envoi des newsletters d'actualités & animations touristiques*

## 1.2 - MISSION DE COORDINATION DES ACTEURS TOURISTIQUES LOCAUX :

Objectifs :

Maintenir avec les partenaires une relation durable, professionnelle et cordiale

- Conforter le rôle d'animateur et de coordinateur du tourisme au sein du territoire en inscrivant les actions de l'OTHS dans le cadre des offres de services promues et développées avec l'OT de Jonzac et les institutionnels.
- Justifier chaque année la collaboration engagée avec les partenaires en vue de les fidéliser.
- Rendre la structure indispensable et incontournable pour le développement qualitatif et durable de la destination.

Moyens :

- Relation de confiance pérenne avec les partenaires touristiques du territoire
- Sensibilisation des hébergeurs et autres prestataires dans les démarches qualité : classement, accompagnement au classement & labellisations (tourisme et handicap, environnementales, commerciales), aide au montage de dossiers
- Incitation et accompagnement des prestataires à digitaliser leurs démarches de promotion et de vente
- Mise en place d'un programme de professionnalisation des acteurs touristiques leur permettant d'optimiser leurs performances techniques et économiques
- Diffusion régulière d'une Newsletter pro : promotion des offres de services & initiatives de l'OTHS et des partenaires institutionnels locaux, départementaux, régionaux ou nationaux.
- Visite des prestataires tout au long de l'année par les conseillers en séjour.

**Indicateurs de performance :**

- *Nombre annuel de visites et/ou accompagnements de prestataires*
- *Nombre de partenariats vendus et/ou d'encarts publicitaires et/ou offres de services, accompagnements spécifiques avec l'OT de Jonzac...*
- *Nombre de newsletters pro envoyées*
- *Evolution des ventes en ligne via Elloha*

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

### 1.3 – PROMOTION TOURISTIQUE DU TERRITOIRE :

- Promotion de l'offre touristique et de loisirs locale
- Conception et distribution de supports de promotion : guide d'hébergements, carte touristique, guide thématique des visites et activités en fonction des orientations stratégiques en mutualisation avec l'office de tourisme de Jonzac
- Participation aux actions de promotion touristique des acteurs de la Haute-Saintonge
- Actions à destination de tous supports presse & Internet/réseaux sociaux avec l'OT de Jonzac
- Mise en place et vente de visites & excursions
- Réservation d'activités et de billetterie spectacle avec les prestataires, associations et collectivités locales
- Développement de produits souvenir et valorisation de productions locales au travers de la mise en place de boutiques
- Développement d'une image touristique positive du territoire
- Maintien du wifi territorial

<b>Indicateurs de performance :</b>
– Étude des performances du site internet et des réseaux sociaux
– Suivi des retombées presse
– Evolution du Chiffre d'Affaires de la boutique, de la billetterie, des visites & excursions

### 1.4 – 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

<b>Indicateurs de performance :</b>
– Statistiques de fréquentation de l'OT
– Evolution de la fréquentation des établissements du territoire

## ARTICLE 2 – LES MISSIONS COMPLÉMENTAIRES CONFIEES A L'OTHS

### 2.1- GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR

- Collecte de la taxe de séjour auprès des prestataires d'hébergement pour le compte de la collectivité
- Information et sensibilisation sur le dispositif auprès des prestataires
- Accompagnement, recouvrement, contrôle de la taxe de séjour

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

- Information des partenaires quant à l'utilisation des recettes de la taxe de séjour (accueil, promotion, développement, ...)

#### **Indicateurs de performance :**

- *Mesure de l'évolution des recettes de la taxe de séjour*

## 2.2- 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 1<sup>er</sup> novembre 2021.

## 2.3- ACCUEIL SUR SITES DE VISITE :

- Accueil/billetterie pour le donjon de Pons dont l'intégralité des recettes est versée à la commune de Pons
- Ouverture de la Maison du Kaolin à Montguyon

## ARTICLE 3 – LES GRANDS AXES STRATÉGIQUES :

Poursuivre l'accompagnement du développement touristique et ludique de la Communauté des Communes de Haute-Saintonge.

Continuer à 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.

Capitaliser sur les clientèles accueillies à Jonzac.

Inscrire l'OTHS dans les démarches de progrès

- Promouvoir l'attractivité du territoire et le représenter de manière optimale avec un accueil chaleureux et professionnel
- Obtenir le label « tourisme & handicap » pour l'OTHS
- Accompagner le fonctionnement et la création de sites et projets touristiques gérés par la Communauté des Communes et être en appui des actions définies
- Développer les ressources de l'OTHS : boutique, visites & accompagnements, prestations à destination des partenaires et recettes publicitaires.
- Poursuivre la professionnalisation du personnel pour mener à bien les différentes missions
- Conduire l'OTHS à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme
- Intégrer les démarches de développement durable dans son fonctionnement interne et externe :
  - Économies d'énergie,
  - Tri des déchets,
  - Priorisation des fournisseurs locaux idéalement engagés dans des démarches durables,
  - Accentuation du co-voiturage ou des transports collectifs lors des déplacements professionnels,

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

Rationalisation des quantités de documents imprimés

- Sensibilisation du public et des partenaires sur les démarches éco-responsables

**Indicateurs de performance :**

- *Suivi des quantités de documents éliminés*

## ARTICLE 4 : BUDGET DE FONCTIONNEMENT DE L'OTHS

L'objectif est d'augmenter la capacité d'autofinancement en développant les recettes.

Avec la mise en place progressive des actions et projets énoncés plus haut, l'objectif sera de diminuer la participation financière de la Communauté des Communes et d'augmenter les ressources propres de l'OTHS à travers :

- La mise en place de partenariats et offres de services avec les prestataires du territoire
- La vente d'encarts publicitaires sur les supports de communication
- Le développement des recettes inhérentes au reversement de la taxe de séjour
- La vente de prestations de visite et d'accompagnement touristiques
- La vente d'objets, services et produits au sein de l'activité boutique

Les dépenses sont inhérentes au coût de ses services d'accueil, d'information, de développement et de promotion, des missions de service public et de la mise en œuvre des missions complémentaires en collaboration avec l'office de tourisme de Jonzac.

Des crédits exceptionnels pourront être prévus pour toute autre tâche ou investissement précis ou permanent, confiés à l'OTHS et faisant éventuellement 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 un compte rendu d'activités (bilan d'activité, compte administratif...) établi sur les objectifs fixés par la présente convention

AR PREFECTURE

017-200041523-20210630-DEL60\_2021-DE  
Reçu le 05/07/2021

## ARTICLE 6 : VALIDITÉ DE LA CONVENTION

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

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

Pour l'OTHS  
Le Président  
Jacky QUESSON

Le directeur  
David GUILBOT