

Département du Var

VILLE DE SAINT CYR SUR MER

Arrondissement de
TOULON

Canton de
SAINT CYR SUR MER

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

N° 2015 – 10 - 07

Séance du 13 octobre 2015

Nombre de Conseillers 33

En exercice : 33

Présents : 30

L'an deux mille quinze, le treize octobre,

Représentés : 3

Le Conseil Municipal de la Commune de SAINT CYR SUR MER réuni à la Salle du Conseil Municipal, sur la convocation et sous la présidence de Monsieur le Maire.

OBJET :

Etaient présents : Monsieur Philippe BARTHELEMY, Maire
Adjoints : Mesdames GOHARD, GUIROU-NOUYRIGAT, SAMAT, VANPEE, Messieurs BAGNO, FERRARA, HERBAUT, JOANNON, LE VAN DA.

OFFICE DE TOURISME

**CONVENTION
D'OBJECTIFS
ET DE MOYENS**

Conseillers Municipaux : Mesdames, AIELLO, CIDALE, GIACALONE, LALESART, LEITE, MANFREDI, MOTUS-JAQUIER, ORSINI, PELOT-PAPPALARDO, TROGNO, Messieurs, BUONCRISTIANI, CATTALU, GIULIANO, GUEGUEN, LUCIANO, OLIVIER , ROCHE, SAOUT, SERRE, VALENTIN

Etaient représentés :

Conseillers Municipaux : Mesdames Angèle BERTOIA (procuration à Madame Marguerite TROGNO), Isabelle VIDAL (procuration à Monsieur le Maire) Monsieur Jean-Luc BERNARD (procuration à Madame Elisabeth LALESART).

<<<>>>

Le Conseil Municipal nomme Monsieur Pierre LUCIANO, Secrétaire de séance.

Accusé de réception en préfecture
083-218301125-20151013-DEL20151007-DE
Date de télétransmission : 16/10/2015
Date de réception préfecture : 16/10/2015

La Ville de Saint Cyr sur Mer met en œuvre une stratégie de promotion de son territoire, reflet d'une politique ambitieuse et de qualité.

Pour cela elle a l'intention de piloter, à l'échelle de la station, une politique touristique coordonnée avec l'ensemble des acteurs touristiques, afin de répondre au mieux aux évolutions du marché et de l'environnement réglementaire et institutionnel (Classement Station de Tourisme).

La réalisation de ces objectifs implique l'existence d'une structure professionnalisée, en lien direct et de façon pérenne avec la collectivité, répondant aux critères de qualité et de classement les plus exigeants (Marque Qualité Tourisme, Classement Catégorie I) et associant les socioprofessionnels.

Aussi, la Ville de Saint Cyr sur Mer a décidé, par délibération n°2015-07-01 du 7 juillet 2015, de confier les missions relevant du service public touristique local telles qu'énumérées par l'article 133-3 du Code du Tourisme, à l'Office de Tourisme de Saint Cyr sur Mer constitué sous la forme d'un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC).

La convention d'objectifs et de moyens a pour objet de fixer les objectifs de l'Office de Tourisme, les moyens accordés au regard des missions et les rapports entre l'Office de Tourisme et la Ville de Saint Cyr sur Mer.

La convention d'objectifs et de moyens vient également définir comment l'Office de Tourisme de Saint Cyr sur Mer s'engage à mettre en œuvre, en cohérence avec les orientations ci-dessus rappelées, les actions suivantes :

- Assurer l'accueil et l'information des touristes.
- Assurer la promotion touristique de la ville de Saint Cyr sur Mer, en coordination avec la Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume, l'Agence de Développement Touristique Var Tourisme et le Comité Régional du Tourisme.
- Contribuer à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.
- Contribuer à améliorer les retombées économiques de l'activité touristique sur le territoire.
- Mettre en œuvre la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.
- Il peut être autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques.

- Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.
- Favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des clientèles française et étrangère, en particulier par la création de nouveaux produits.
- Apporter son concours à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété de la ville de Saint Cyr sur Mer ainsi qu'à l'animation permanente de la station.

Il est proposé au Conseil Municipal de bien vouloir :

1. Adopter l'exposé qui précède ;
2. Approuver la convention d'objectifs et de moyens ci-annexée à intervenir avec l'Office de Tourisme ;
3. Autoriser Monsieur le Maire à la signer.

Le Conseil Municipal, à l'UNANIMITE,

Adopte l'exposé qui précède ;

Approuve la convention d'objectifs et de moyens ci-annexée à intervenir avec l'Office de Tourisme ;

Autorise Monsieur le Maire à la signer.

Ainsi fait et délibéré

Les Jour, Mois et An susdits

Pour extrait Conforme
Le Maire

Signature électronique

Philippe BARTHELEMY

Commune de Saint Cyr sur mer- Office de tourisme
Projet de Convention d'Objectifs et de Moyens

Préambule

La Ville de Saint Cyr sur Mer met en œuvre une stratégie de promotion de son territoire, reflet d'une politique ambitieuse et de qualité.

Pour cela elle a l'intention de piloter, à l'échelle de la station, une politique touristique coordonnée avec l'ensemble des acteurs touristiques, afin de répondre au mieux aux évolutions du marché et de l'environnement réglementaire et institutionnel (Classement Station de Tourisme).

La réalisation de ces objectifs implique l'existence d'une structure professionnalisée, en lien direct et de façon pérenne avec la collectivité, répondant aux critères de qualité et de classement les plus exigeants (Marque Qualité Tourisme, Classement Catégorie I) et associant les socioprofessionnels.

Conformément aux articles L133-1 et à L133-3 du Code du Tourisme, la Ville de Saint Cyr sur Mer a décidé, par délibération n°2015-07-01 du 7 juillet 2015, de confier les missions relevant du service public touristique local telles qu'énumérées par l'article 133-3 du Code du Tourisme à l'Office de Tourisme de Saint Cyr sur Mer constitué sous la forme d'un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC).

Les statuts de l'Office de Tourisme, établis par la même délibération, fixent le mode d'administration.

Ainsi, l'office de tourisme est administré par un Comité de direction dont la composition est fixée par délibération du Conseil municipal. Les représentants du Conseil municipal, qui composent la majorité des membres du Comité de Direction, sont désignés par le Conseil Municipal, parmi ses membres. Les représentants des professions et des personnes intéressées par le tourisme sont nommés par arrêté du Maire.

Le Président est élu parmi le collège des élus.

Article 1 : Objet de la convention.

Par la présente convention, l'Office de Tourisme de Saint Cyr sur Mer s'engage à mettre en œuvre, en cohérence avec les orientations citées en préambule, le programme d'actions suivant :

- Assurer l'accueil et l'information des touristes.
- Assurer la promotion touristique de la ville de Saint Cyr sur Mer, en coordination avec la Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume, l'Agence de Développement Touristique Var Tourisme et le Comité Régional du Tourisme.
- Contribuer à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.
- Contribuer à améliorer les retombées économiques de l'activité touristique sur le territoire.
- Mettre en œuvre la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.
- Il peut être autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques.
- Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques.
- Favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des clientèles française et étrangère, en particulier par la création de nouveaux produits.
- Apporter son concours à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété de la ville de Saint Cyr sur Mer ainsi qu'à l'animation permanente de la station.

La présente convention a pour objet de fixer les objectifs de l'Office de Tourisme, les moyens accordés au regard des missions et les rapports entre l'Office de Tourisme et la Ville de Saint Cyr sur Mer.

Article 2 : Missions de l'Office de Tourisme.

Pour l'ensemble des missions qui lui incombent, l'Office de Tourisme s'engage à tout mettre en œuvre pour obtenir le Label Qualité Tourisme et le Classement Catégorie I au cours de sa première année d'exercice.

Article 2.1 : Accueil et information :

Offrir une information adaptée à la demande, aussi bien sur place qu'à distance, par téléphone, courrier postal, courrier électronique ou outils en ligne (y compris en itinérance), et en langue étrangère (*Anglais, Italien, Allemand*).

Elaborer et diffuser des outils papiers et numériques facilitant l'information et l'orientation du public durant son séjour.

Assurer une mise à jour régulière de la base documentaire.

Gérer et tenir à jour une base de données électronique qualifiée de l'offre touristique locale, compatible avec les outils de diffusions locaux et institutionnels.

Assurer un accueil dans les locaux à des horaires adaptés à la demande.

Adapter les moyens mis en œuvre pour l'accueil en fonction des périodes d'affluence.

Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite et d'une manière générale proposer un accueil prenant en compte les personnes en situation de handicap.

Susciter le désir de découverte chez le visiteur, de l'information à la proposition.

Faciliter le séjour et l'accès du visiteur à l'offre touristique locale.

Evaluer le niveau de satisfaction des visiteurs sur les services de l'Office de tourisme et la ville de Saint Cyr sur Mer.

Faciliter la diffusion de l'information touristique auprès des acteurs locaux.

Proposer des services utiles aux visiteurs et à la population locale.

Article 2.2 : Promotion touristique de la ville

Editer et diffuser des outils papiers et numériques permettant de valoriser le territoire et les acteurs économiques qu'il comprend, y compris en langue étrangère.

Assurer et organiser les relations avec la presse locale et nationale.

Développer la communication et la promotion par le biais des réseaux sociaux.

Collaborer avec les acteurs institutionnels, consulaires et groupement professionnels du tourisme pour assurer la meilleure visibilité possible dans le cadre de leurs actions.

Favoriser les partenariats avec les acteurs locaux du tourisme.

Article 2.3 : Coordination des acteurs du tourisme

Tenue et diffusion d'un calendrier annuel des manifestations.

Organisation d'une rencontre de début de saison et de réunions de bilan par métier.

Etude et éventuellement mise en œuvre d'un programme de formations collectives.

Création d'outils d'information, notamment numériques, spécifiquement à l'attention des acteurs socioprofessionnels.

Assistance aux porteurs de projets.

Suivi et animation des labels touristiques de la Ville.

Article 2.4 : Contribuer à améliorer les retombées économiques de l'activité touristique

Développer, au-delà du conseil en séjour, une logique de force de vente.

Mettre en œuvre des outils facilitant l'acte d'achat via l'Office de Tourisme dans la continuité de l'information et du conseil.

Etudier l'opportunité de la création d'un service d'organisation et de vente de séjours.

Article 2.5 : Elaboration et mise en place en accord avec la Ville de la politique touristique locale.

Définir le positionnement de Saint Cyr sur Mer, les clientèles cibles, les forces et faiblesses.

Proposer une stratégie et des axes de travail à l'échelle de la Station.

Coordonner la mise en œuvre des différentes actions.

Tenue d'un outil de suivi et d'évaluation.

Réaliser les dossiers de demande de subvention.

Article 2.6 : Favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des différentes clientèles.

Assurer une veille sur les tendances de consommation et les pratiques touristiques et tenir l'information à disposition des acteurs touristiques locaux.

Mettre en place des outils d'évaluation de la satisfaction client et produire une synthèse annuelle.

Informier et inciter les acteurs touristiques locaux à l'accueil des clientèles spécifiques (clientèles étrangères, en situation de handicap, ...).

Inciter les acteurs économiques à s'inscrire dans les labels qualité et veiller à leur implication pour la mise en œuvre de la politique touristique définie par la présente convention d'objectifs et de moyens.

Article 2.7 : Concourir à la réalisation des événements destinés à renforcer la notoriété de la Ville.

Accompagner les organisateurs dans la mise en place des événements.

Relayer la promotion de ces événements sur les différents supports.

Assurer sans contrepartie la billetterie de ces événements.

Apporter son concours à l'organisation de manifestations sportives d'intérêt touristique.

Article 2.8 : Identifier et relayer auprès des acteurs locaux les points d'amélioration attendus par la clientèle et la population en matière de cadre de vie et de qualité de service.

Sur la base des suggestions et réclamations enregistrées, et de la veille en matière d'attentes et de consommation touristique, communiquer auprès des acteurs concernés et les accompagner dans la recherche de solutions.

Article 3 : Entrée en vigueur et durée de la convention.

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans.

Elle entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Article 4 : Organisation.

L'EPIC est administré par un Comité de Direction et géré par un Directeur.

Le personnel est composé de :

- Un Directeur,
- Un personnel administratif,
- Deux personnels maîtrisant au moins deux langues étrangères.

Du personnel renforce l'équipe pour des durées déterminées pendant les périodes de forte fréquentation ou pour des missions spécifiques.

Article 5 : Mise à disposition de locaux

La Ville de Saint Cyr sur Mer met *gratuitement* à disposition de l'Office de Tourisme les locaux sis place de l'Appel du 18 juin.

L'Office de Tourisme utilise les locaux mis à disposition conformément à leur emploi, en veillant à éviter toute dégradation.

Article 6 : Mise à disposition de matériels, d'équipements, de véhicules

La Ville de saint Cyr sur Mer peut mettre à disposition de l'Office de Tourisme, sur demande préalable et selon ses disponibilités, du matériel, des équipements, des véhicules.

Article 7 : Collaboration avec les services

L'Office de tourisme et les services de la Ville de Saint Cyr sur Mer travaillent en étroite collaboration. Ils s'apportent mutuellement leurs moyens et expertises pour la mise en œuvre des missions.

Article 8 : Taxe de séjour

Conformément à l'article L.133-7 du Code du tourisme la Taxe de séjour perçue par la Ville de Saint Cyr sur Mer est intégralement reversée à l'Office de Tourisme afin qu'il puisse remplir ses missions préalablement exposées.

Article 9 : Participation financière de la collectivité

La Ville de Saint Cyr sur Mer s'engage à soutenir financièrement l'Office de tourisme dans l'accomplissement de ses différentes missions.

Le montant de la subvention est fixé chaque année par le Conseil municipal sur présentation par l'Office de tourisme de son rapport d'activité, de son plan d'actions et de son budget prévisionnel.

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre mission ponctuelle ou permanente confiée à l'Office de tourisme.

Cela fera l'objet d'un avenant à la présente convention stipulant la nature, la durée, et le montant des crédits accordés.

A chaque fin d'exercice comptable, l'Office de Tourisme transmet à la Ville de Saint Cyr sur Mer un compte rendu d'activité et un compte rendu financier qui se compose notamment :

- Des éléments légaux du compte financier et notamment le résultat d'exploitation budgétaire, le compte de résultat et le bilan.
- Du compte administratif produit par l'EPIC et du compte de gestion du comptable.

Article 10 : Modalités de versement de la subvention

Le montant de la subvention est imputé sur le budget de fonctionnement de la Ville de Saint Cyr sur Mer et crédité au compte au Trésor Public de l'Office de Tourisme.

Le versement de la subvention de l'année N fera l'objet d'un échéancier établi d'un commun accord au plus tard le 15 décembre de l'année N-1.

Article 11 : Obligations de l'Office de Tourisme

En contrepartie du soutien que lui apporte la Ville de Saint Cyr sur Mer, l'Office de tourisme s'engage :

1. à exercer ses activités dans le strict respect des lois et règlements en vigueur ou à venir, relativement à tous les domaines de ses activités. L'Office de tourisme est seul responsable juridiquement des actions qu'il engage ainsi que des dommages susceptibles de naître du fait de ses activités. Il a donc obligation de souscrire toutes les polices d'assurances couvrant sa responsabilité civile et les dommages aux biens.

Sur le plan général, l'office de tourisme développera ses actions sur tout le territoire de la ville de Saint Cyr sur Mer en vue d'augmenter l'attractivité touristique de la ville et de fédérer les actions à mener avec les professionnels du tourisme.

2. à répondre aux attentes de la collectivité en terme :
 - a. d'expertise technique sur tous les dossiers touristiques dont la collectivité a la charge ;
 - b. de mise en œuvre d'actions de promotion et de valorisation touristique du territoire. A la demande de la collectivité, l'Office de tourisme peut sur ce point être amené à prendre directement en charge des opérations particulières de promotion et de communication. Dans ce cadre, les décisions restent prises par la collectivité préalablement à toutes les étapes de la mise en œuvre, mais la préparation et la réalisation technique des actions sont confiées à l'Office de tourisme.
3. à fournir à la Ville de Saint Cyr sur Mer un compte rendu d'activité qui comporte obligatoirement :
 - un rapport d'activité sur les faits marquants de l'année écoulée et présentant les projets de l'Office de tourisme à court et moyen terme,
 - l'état des effectifs du personnel ainsi que la nature des contrats liant chaque employé à l'Office de tourisme,
 - Un rapport statistique sur l'activité de l'Office de Tourisme et sur l'activité du territoire communal pour l'année écoulée, avec un comparatif avec les années précédentes.
 - Le rapport financier de l'année écoulée ainsi qu'un budget prévisionnel détaillé transmis à l'appui de la demande de subvention annuelle.

L'ensemble de ces documents doit être impérativement transmis à la Ville de Saint Cyr sur Mer chaque année avant le 1^{er} juin.

Article 12 : Suspension de la convention

Si la collectivité constate que l'Office de tourisme ne remplit pas tout ou partie de ses obligations contractuelles, elle a la possibilité de suspendre le versement de sa participation financière selon la procédure suivante :

- Elle informe l'Office de tourisme des manquements, en motivant ses griefs ;
- le Directeur de l'Office de tourisme dispose d'un délai de quinze jours à compter de la notification du manquement pour répondre aux griefs ;
- si les réponses ne permettent pas de satisfaire la collectivité, celle-ci peut décider de suspendre le versement de la subvention.

Article 13 : Modification de la convention

La présente convention pourra être modifiée par avenant à tout moment en concertation.

Article 14 : Résiliation de la Convention

En cas de non-respect de ses obligations par l'une ou l'autre des parties, le cocontractant la met en demeure de mettre fin au manquement. Lorsque, suite à la mise en demeure le manquement persiste, il peut être mis fin à la convention par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à la partie défaillante.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis de 2 mois.

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

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, les parties font d'ores et déjà attribution de juridiction aux Tribunaux compétents.
