

CONVENTION PLURIANUELLE D'OBJECTIFS AVEC UNE ASSOCIATION

Entre

La Communauté Territoriale Sud Luberon

Dont le siège se situe Parc d'activités Le Revol – 128 chemin des vieilles vignes à la Tour d'Aigues (84240) Vaucluse, Siret n° 248 400 285 000 57

Représentée par son Président, Robert TCHOBDRÉNOVITCH

Habilité par délibération n° 2021-078 en date du 22 juillet 2021,

Ci-après dénommée « **COTELUB** »

D'une part,

Et

L'association « Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme»

Dont le siège se situe BP 16 – Le Château à La Tour d'Aigues (84240) – Vaucluse
Siret n° 313 777 237 000 22

Représentée par son président, Jean-Claude DOGLIOTTI

Habilité à cet effet par le Conseil d'administration en date du 29/09/2019

Ci-après désignée par les termes « **l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme** »

D'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

PREAMBULE

En tant qu'autorité organisatrice du service touristique sur son territoire et conformément aux articles L. 133-1 et suivants du Code du tourisme, COTELUB délègue à l'Office de Tourisme Luberon Sud Tourisme les missions légales d'un office de tourisme soit : l'accueil et l'information aux touristes, l'animation, la coordination des socioprofessionnels et la promotion du territoire de COTELUB.

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et devoirs, qui structurent la relation entre COTELUB, la collectivité et l'office de tourisme, association loi 1901, qui les assurent.

Considérant le projet initié et conçu par l'association conforme à son objet statutaire.

Considérant le schéma de développement touristique 2021-2024 dont la stratégie est la suivante : « Au regard du diagnostic et de l'analyse SWOT qui en découle, COTELUB souhaite maintenir ses forces qui lui permettent d'être un territoire touristique attractif tout en essayant de pallier à ses faiblesses pour l'être davantage. Ce territoire à taille humaine peut continuer de saisir les opportunités grâce à sa grande réactivité et à la richesse de son tissu local et de ses partenaires. COTELUB est comme tout territoire soumis à des menaces qu'elle essayera à son niveau de réduire et d'atténuer.

Les élus et les partenaires souhaitent que la destination Luberon sud tourisme permette aux touristes/visiteurs de vivre des expériences plus respectueuses, plus connectées à l'environnement, à la culture locale et patrimoniale qui les entourent, en privilégiant les rencontres locales et ainsi contribuer de manière positive et équitable au développement économique du territoire et à l'épanouissement des individus qui y vivent » et le plan d'actions.

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

Par la présente convention, l'association s'engage à son initiative et sous sa responsabilité, à mettre en œuvre, en cohérence avec les orientations de politique publique mentionnées au préambule le programme d'actions suivant :

- De définir les missions déléguées par COTELUB à l'Office de tourisme Luberon Sud Tourisme.
- De fixer les orientations et objectifs à atteindre par l'office de tourisme dans le cadre de ces missions.
- De définir les moyens consacrés par COTELUB à la mise en œuvre des missions.

L'administration n'attend aucune contrepartie directe de cette contribution.

ARTICLE 2 - DURÉE DE LA CONVENTION

La convention débute à sa date de signature jusqu'au 31 décembre 2024

ARTICLE 3 : PERIMETRE

En application de l'article 2 des statuts de l'OT Luberon Sud Tourisme, prévoyant que sa zone de compétence est celle de COTELUB pour l'exercice de ses missions et actions, l'office de tourisme interviendra sur l'ensemble du territoire de COTELUB, soit les 16 communes qu'elle représente.

Pour des raisons de cohérence d'actions, l'OT Luberon Sud Tourisme pourra mener des opérations dans une zone d'influence élargie.

ARTICLE 4 : CONTENU DES MISSIONS ET OBJECTIFS DELEGUES PAR COTELUB

Conformément à ses missions et activités statutaires, l'Office de tourisme initiera et travaillera à la mise en œuvre d'actions dans le respect et le maintien des orientations définies par COTELUB.

a) Accueil et Information

Orientations stratégiques pour le territoire

COTELUB et l'Office de tourisme tiennent à valoriser le contact humain et les rencontres. Ce positionnement passe également dans la notion d'accueil. A l'inverse de gros pôles touristiques, notre territoire accueille non pas un tourisme de masse mais un tourisme diffus. L'enjeu de l'accueil in situ est d'orienter les flux et d'inciter à la consommation touristique sur place. C'est la qualité et la personnalisation du conseil qui seront privilégiées. Parce que l'accueil de qualité passe aussi par une information qualifiée et enrichie, l'office de tourisme s'attachera à posséder un contenu ayant du sens et en adéquation avec les valeurs du territoire.

Missions dédiées à l'OT :

- Conforter la qualité du conseil apporté aux touristes
- Optimiser et qualifier l'accueil sur le territoire
- S'adapter à l'évolution des besoins des visiteurs
- Harmoniser l'accueil dans les différents bureaux d'informations touristiques
- Se professionnaliser en continu
- Proposer des lieux d'accueil qualitatifs et agréables pour le visiteur et le personnel
- Favoriser l'accès du visiteur jusqu'aux bureaux d'informations touristiques

- Adapter les lieux d'accueil à la fréquentation touristique et améliorer la gestion des flux
- Moderniser l'image des OT
- Acquérir une connaissance fine de l'ensemble de l'offre du territoire
- Qualifier notre offre et notre saisie
- Maîtriser la diffusion de nos données touristiques

Les actions

| Accueil et Information | | | |
|------------------------|---|---|--|
| | Accueil | Relation client | Actions avec COTELUB |
| 2021-2023 | Accueil en vis-à-vis et à distance, par téléphone, courriel, courrier, via le site internet et les réseaux sociaux de façon personnalisée et en respectant le délai de réponse formalisé par la Démarche Qualité Effectuer un comptage, une qualification homogène et un enregistrement des visiteurs, assurer un suivi des statistiques de fréquentation des bureaux d'information | Mise en place et optimisation de l'outil de gestion de la relation client AVIZI 3 et systématiser son utilisation | Mettre en place un accueil « hors les murs » sur les spots phares |
| | Poursuivre la réflexion visant à adapter et fixer les périodes, jours et horaires d'ouverture selon les statistiques de fréquentation | Evaluer la satisfaction des visiteurs/Traiter et assurer le suivi des réclamations des visiteurs | |
| | Proposer des lieux d'accueil qualitatifs permettant une valorisation du territoire, une circulation optimale des visiteurs et une gestion des flux et un poste de travail qualitatif pour le personnel Accueil | Accentuer l'identité du territoire dans les différents lieux d'accueil | Accentuer l'identité du territoire dans les différents lieux d'accueil |
| | Recruter du personnel saisonnier qualifié afin d'accueillir qualitativement les visiteurs et ajuster les horaires d'ouverture à l'activité touristique | Mener une réflexion sur le concept des visites de villages pour les rendre plus attractives | |

b) Animation et coordination des acteurs touristiques

Orientations stratégiques pour le territoire

COTELUB et l'Office de tourisme ont fait le choix d'accompagner le mieux possible les prestataires.

Les objectifs recherchés sont :

- D'améliorer l'attractivité du territoire,
- De partager la réflexion stratégique du développement touristique et local
- Et de qualifier une offre structurée.

L'OT a un rôle à jouer pour mobiliser un réseau d'acteurs dans une démarche de professionnalisation collective, opérationnelle et pédagogique.

Missions dédiées à l'OT

- ✓ Créer un véritable réseau de professionnels du territoire
- ✓ Accompagner et conseiller les prestataires, se montrer à l'écoute et disponible dans leur évolution
- ✓ Optimiser la visibilité des prestataires partenaires
- ✓ Garantir la fiabilité des données et informations collectées et proposées
- ✓ Assurer la liaison entre les acteurs du tourisme et les orientations stratégiques du territoire
- ✓ Trouver le moyen de valoriser l'impact économique de l'activité touristique
- ✓ S'adapter à la demande « Client »
- ✓ S'informer et aller à la rencontre des projets touristiques sur le territoire
- ✓ Accompagner et conseiller les prestataires, se montrer à l'écoute et disponible dans leur évolution

- ✓ Renforcer les liens avec Vaucluse Provence Attractivité et le Comité Régional du tourisme
- ✓ Valoriser l'utilisation de la Taxe de séjour sur les supports de communication et sensibiliser/informer les hébergeurs des nouvelles réglementations.
- ✓ Mieux communiquer sur les chiffres clés du tourisme local et de l'économie touristique.

| Animation de réseau | | | | | |
|---------------------|---|---|--|---|---|
| | Actions liées à l'animation et au développement du réseau | Actions liées au développement de la qualité des hébergements | Actions liées à l'animation et au développement des partenariats | Actions liées au développement de la commercialisation | Action avec COTELUB |
| 2021-2023 | Conforter notre portefeuille d'adhésions et le développer | Développer la Qualité des Hébergements en proposant le conseil et le classement des meublés de tourisme | Travailler en concertation avec les autres institutions du territoire (OT du Luberon — PNRL — Vélo Loisirs — VPA...) | Intégrer la commercialisation dans la refonte du site internet avec l'outil de commercialisation Welogin | Mener une réflexion afin de proposer des offres « vitrine du territoire » |
| | Adapter et perfectionner nos packs partenaires et services à la carte en analysant les besoins des prestataires | | | Commercialiser des produits touristiques : visites guidées des villages — ateliers et visites | |
| | Rencontrer les professionnels du territoire/Continuer les newsletters Pro et développer le réseau des Pro du Lub | | | | |
| | Développer un réseau de professionnels du tourisme performant et de qualité : fédérer les acteurs locaux | | | | |
| | Proposer des ateliers numériques/Organiser des rencontres visant à mettre en relation les associations culturelles et d'animation du territoire (3 ou 4 rencontres au printemps)/Faire une veille des animations proposées et inciter à une harmonisation de l'agenda | Recueillir l'avis des prestataires, faire des enquêtes et bilans de saisons et/ou d'avant saison | Etre partenaire du PNRL dans la labellisation des randonnées pédestres « Chemin des Parcs | Proposer à nos partenaires (dont ceux sans option commercialisation sur leur site internet ou n'ayant pas de site internet, en contrepartie d'une commission et de frais de dossier par acheteur) | |
| | SALON DU VTT A ASSISTANCE ELECTRIQUE | | | | |

c) Promotion et communication

Orientations stratégiques pour le territoire

COTELUB et l'Office de tourisme s'orientent vers une promotion de destination dans laquelle les territoires et les filières (terroir, patrimoine, activités de pleine nature) seront valorisés. Les enjeux sont en priorité de renforcer la communication autour de Sud Luberon Tourisme entre Durance et Luberon et de la destination Luberon, de développer des courts séjours afin de dessaisonnaliser l'activité touristique et de maintenir la clientèle famille de notre territoire. Le renforcement du E-Tourisme sera également une priorité.

Missions dédiées à l'OT

- ✓ Proposer une stratégie adaptée à nos cibles
- ✓ Fixer un cadre et une orientation à nos actions de promotion
- ✓ Concentrer les moyens affectés à la communication sur nos cibles prioritaires
- ✓ Valoriser l'offre touristique, les valeurs et l'identité de la destination
- ✓ Accroître la promotion et la visibilité des prestataires partenaires
- ✓ Fidéliser notre clientèle touristique
- ✓ Répondre à la demande des visiteurs
- ✓ Valoriser nos actions
- ✓ Renforcer la promotion des destinations Sud Luberon Tourisme entre Durance et Luberon et Luberon et valoriser son image à travers des visuels de qualité
- ✓ Mettre en place des actions communes avec les offices de tourisme limitrophes
- ✓ Se démarquer des territoires concurrents

- ✓ Veiller à une cohérence territoriale dans l'offre d'évènement et de communication
- ✓ Crée du lien, accroître le nombre d'abonnés
- ✓ Accroître la notoriété du territoire, dynamiser et moderniser l'image de la destination Sud Luberon
- ✓ Développer la fréquentation du site internet, développer la visibilité de l'offre

| Communication/Marketing pour Valoriser la destination Sud Luberon Tourisme et Luberon | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| | Animer et faire vivre les supports de communication | Créer du contenu | Relation presse | Créer des événements sur l'ensemble du territoire intercommunal chaque année en insistant sur les ailes de saisons | |
| 2021-2023 | Développer l'audience sur les réseaux sociaux, créer un réseau d'ambassadeurs | La refonte du site internet : luberon-sud-tourisme.fr | Actualiser le carnet d'adresses des référents presse du territoire/Actualiser le dossier de presse et le contenu des guides en ligne | PAGNOL EN SUD LUBERON | Suivre les outils de veille pour connaître la e-réputation de la destination |
| | Gérer et veiller les commentaires postés | Proposer une galerie photos libres de droits utilisables gratuitement par nos partenaires | | RETRO CLASSIC COLLECTION | |
| | Concevoir en interne le guide hébergement à l'échelle du territoire mis en ligne avec CALAME | Créer des produits et objets promotionnels | Organiser des accueils presse lors des évènements organisés par l'OT ou sur un thème spécifique afin de valoriser la destination | SUNSETS VIGNERONS | Suivre les statistiques de fréquentation et les analyser |
| | | Enrichir la photothèque (et vidéothèque) de visuels qualitatifs et originaux | | SALON DU VTT A ASSISTANCE ELECTRIQUE | |

d) Développement touristique

Orientations stratégiques pour le territoire

COTELUB et l'Office de tourisme travaillent en partenariat afin de mettre en œuvre et maintenir les actions définies et proposer de nouvelles orientations dans le cadre du prochain schéma.

Missions dédiées à l'OT Luberon Sud Tourisme

- ✓ Etre en appui technique auprès de COTELUB, des communes et de tout autre porteur de projet touristique sur le territoire
- ✓ Incitation au développement d'actions touristiques et être en appui sur la mise en œuvre du schéma local :

Structurer, organiser et développer la pratique des sports de nature randonnée, modes doux, vélos, VTT, escalade, pêche ;

Valoriser l'utilisation de la Taxe de séjour sur les supports de communication et sensibiliser/informer les hébergeurs des nouvelles réglementations
Collecter les données touristiques et mieux communiquer sur les chiffres clés du tourisme local et de l'économie touristique.

ARTICLE 5 : LES MODALITES DE PARTENARIAT

COTELUB souhaite que l'OT le renseigne sur les indicateurs de suivi pour les points suivants :

- Les adhérents (nombre et type d'activités en fonction des années précédents)
- Les hébergements classés
- La commercialisation
- La fréquentation aux évènements (nombre, provenance du public)
- L'accueil physique et virtuel (nombre, type de demande, profil...)
- La relation presse (articles, reportages...)

COTELUB fournira également les éléments en sa possession en matière de tourisme et informera l'OT sur l'avancement des projets d'aménagement touristique.

L'objectif est de pouvoir enrichir les échanges entre COTELUB et l'OT lors des réunions de travail qui auront lieu plusieurs fois par an à minima en début et fin d'année.

Le bilan de l'année sera réalisé au plus tard en novembre de chaque année en présence de COTELUB et de l'OT.

ARTICLE 6 – LES MOYENS FINANCIERS / SUBVENTIONS

Pour permettre à l'OT Luberon Sud Tourisme de réaliser les missions figurant à l'article 4 de la convention, COTELUB attribuera pour l'exercice 2021 les crédits de fonctionnement nécessaires à la réalisation des obligations de service public.

Montant de la subvention et modalités de versement de la subvention

La subvention accordée à l'OT Luberon Sud Tourisme pour la mise en œuvre du programme d'actions 2021 s'élève à :

100 000 € pour le 1^{er} semestre 2021 dont le versement a déjà été réalisé.

150 000 € pour le 2nd semestre 2021 dont le versement sera réalisé dès signature de la présente convention.

Les subventions des années suivantes feront l'objet d'un vote du conseil communautaire lors du budget primitif.

Elles feront l'objet d'un avenant à la présente convention qui précisera les modalités de versement.

Afin de déterminer le montant annuel de la contribution financière de Cotelub pour les années suivantes, l'office du tourisme devra transmettre chaque année les comptes annuels, certifiés par un commissaire aux comptes, à l'issue de la clôture comptable, comme prévu par l'article 10 de la présente convention, ainsi que son compte de résultat prévisionnel pour l'année à venir.

Le vote de la participation financière par délibération du conseil communautaire est conditionné au respect par l'association des obligations mentionnées dans la convention, et à la vérification par l'administration que le montant de la contribution n'excède pas le coût de l'action.

ARTICLE 8 - AUTRES ENGAGEMENTS

L'association, soit, communique sans délai à l'administration la copie des déclarations mentionnées aux articles 3, 6 et 13-1 du décret du 16 août 1901 portant réglementation d'administration publique pour l'exécution de la loi du 1^{er} juillet 1901 relative au contrat d'association, soit, informe de toute nouvelle déclaration enregistrée dans le RNA et fournit la copie de toute nouvelle domiciliation bancaire.

En cas d'inexécution ou de modification des conditions d'exécution et de retard pris dans l'exécution de la présente convention par l'association, pour une raison quelconque, celle-ci doit en informer l'administration sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 9 - SANCTIONS

En cas d'inexécution ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de la convention par l'association sans l'accord écrit de l'administration, celle-ci peut respectivement exiger le versement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre de la présente convention, diminuer ou suspendre le montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par l'association et avoir préalablement entendu ses représentants. L'administration en informe l'association par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 10- ÉVALUATION

Un commissaire aux comptes et son suppléant seront désignés par l'Office de tourisme, qui en communiquera les coordonnées à COTELUB.

A la fin de l'exercice comptable l'OT Luberon Sud Tourisme donnera à COTELUB un compte rendu de l'emploi des crédits et de tous les justificatifs nécessaires (bilans, comptes de résultat, rapports d'activités).

Ce compte rendu comprendra impérativement :

- Le compte rendu financier conforme à l'arrêté du 11 octobre 2006 pris en application de l'article 10 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations,
- Ainsi qu'un compte rendu quantitatif et qualitatif comprenant l'évaluation des actions.
- Les comptes annuels et le rapport du commissaire aux comptes
- Le rapport d'activité

Cette restitution de l'année sera réalisée au plus tard en novembre de chaque année en présence de COTELUB et de l'OT.

ARTICLE 11 - CONTROLE DE L'ADMINISTRATION

L'administration contrôle annuellement et à l'issue de la convention que la contribution financière n'excède pas le coût de la mise en œuvre du service.

L'administration peut exiger le remboursement de la quote-part équivalente de la contribution financière.

Pendant et au terme de la convention, un contrôle sur place peut être réalisé par l'administration, dans le cadre de l'évaluation prévue à l'article 9 ou dans le cadre du contrôle financier annuel. L'association s'engage à faciliter l'accès à toutes pièces justificatives des dépenses et tous autres documents dont la production serait jugée utile dans le cadre de ce contrôle.

ARTICLE 12 - CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION

La conclusion éventuelle d'une nouvelle convention est subordonnée à la réalisation de l'évaluation prévue à l'article 9 et au contrôle de l'article 10.

ARTICLE 13 – AVENANT

La présente convention ne peut être modifiée que par avenant signé par l'administration et l'association. Les avenants ultérieurs feront partie de la présente convention et seront soumis à l'ensemble des dispositions qui la régissent.

ARTICLE 14 - RÉSILIATION DE LA CONVENTION

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, sans préjudice de tous autres droits qu'elle pourrait faire valoir, à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles et restée infructueuse¹.

ARTICLE 15 - RE COURS

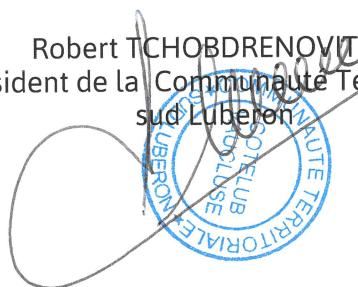
Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent préalablement à une instance de trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, Tout litige résultant de l'exécution de la présente convention est du ressort du tribunal administratif de Nîmes

Fait à la Tour d'Aigues, le 27 juillet 2021

En deux exemplaires originaux

Robert TCHOBDRNOVITCH
Président de la Communauté Territoriale
Sud Luberon



Jean-Claude DOGLIOTI
Président de l'Office de tourisme
Luberon Sud Tourisme



¹ La résiliation du contrat pour motif d'intérêt général ouvrant par ailleurs droit à indemnité est un principe général de droit des contrats administratifs. Il fait l'objet d'une jurisprudence constante : Conseil d'Etat du 2 mai 1958, affaire commune de Magnac-Laval. Elle s'applique d'office sans qu'il y ait lieu de la mentionner.