

EPIC Office de Tourisme de Trouville sur Mer

Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction 4 octobre 2023 à 14h

Membres présents :

Mme SYLVIE DE GAETANO, Présidente
M. DIDIER QUENOUILLE, Vice-Président
Mme REBECCA BABILOTTE, représentant la commune
Mme JEANNINE OUTIN, représentant la commune
Mme CATHERINE VATIER, représentant la commune
Mme MARTINE GUILLON, représentant la commune
M. STEPHANE BRASSY, représentant les commerçants
Mme CORINNE DUPONT, représentant Les Cures Marines
M. STEPHANE GARCIA, représentant le Casino Barrière de Trouville sur mer

Assistaient à la réunion :

M. Hervé LAQUAY – Conseiller aux décideurs locaux
Mme Salma AMER - Directrice

Excusés : M. Revert, M. Deval, Mme Fresnais, Mme Lamy, M. Nantier-Verdier, M. Robert, M. Mendoza, Mme Bouvier.

4- Convention d'objectifs 2024 – 2026 Délibération n°32/2023

La Ville de Trouville-sur-Mer et l'EPIC Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer œuvrent ensemble à conforter et développer l'attractivité touristique et économique de la Commune et du territoire.

La convention dont fait l'objet cette délibération vise à définir ce partenariat, en précisant les modalités de collaboration entre les deux structures et les moyens dont l'Office de Tourisme bénéficie pour assumer l'ensemble de ses missions.

La Ville met à disposition de l'Office de Tourisme des moyens techniques et humains, parmi lesquels :

- Des locaux et installations ;
- Des services d'entretien et de réparation ;
- Des moyens humains ;
- Des moyens financiers via notamment le reversement du produit que la Ville perçoit au titre de la taxe de séjour.

L'Office de Tourisme met en action la politique touristique sur le territoire de la commune, en s'appuyant sur son expertise technique en la matière. Il est également force de propositions pour développer l'attractivité du territoire et fournit annuellement

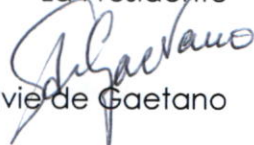
à la Ville un compte rendu détaillé de son activité et des actions concrètes qu'il met en œuvre pour valoriser la Ville.

La convention jointe à la présente délibération précise les concours réciproques apportés par chacune des parties. Son terme a été fixé au 31 décembre 2026.

Le Comité de Direction, après en avoir délibéré et à l'unanimité de ses membres présents, approuve la convention d'objectifs 2024 – 2026

POUR EXTRAIT CONFORME,

La Présidente



Sylvie de Gaetano

**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
ENTRE LA COMMUNE DE TROUVILLE-SUR-MER ET
L'OFFICE DE TOURISME ET D'ATTRACTIVITE DE TROUVILLE-SUR-MER
2023 – 2026**

Entre,

La Commune de Trouville-sur-Mer, représentée par son Maire, Madame Sylvie de Gaetano, dûment habilitée aux présentes par délibération du Conseil municipal en date du 28 juin 2023 transmise au contrôle de légalité le 3 Juillet 2023 ci-après dénommé « la Commune »,

D'une part,

Et

L'EPIC « Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer », représenté par Monsieur Didier Quenouille, son Vice-Président et Madame Salma AMER, sa Directrice Générale, autorisés par délibération du Comité de direction en date du 04. octobre 2023 et transmise au contrôle de légalité le 04.10.2023, ci-après dénommé « OTA »,

D'autre part,

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

Vu le Code du Tourisme, notamment ses articles L133-1 à L133-10 et R133-1 à R133-18,

Vu le Code Général des Collectivités territoriales, notamment les articles L 2221-10 et R 2221-18 et suivants relatifs aux régions dotées de la personnalité morale et de l'autonomie financière,

Vu la délibération n°2010-994 du Conseil Municipal du 24 septembre 2010 et l'arrêté préfectoral n°2018-2 en date du 4 octobre 2018 :

- Approuvant la création d'un Office de Tourisme sous la forme d'EPIC (Etablissement Public Industriel et commercial),
- Précisant que cet Office de Tourisme répond aux normes d'un classement Catégorie I,

Vu la délibération n°2016-374 du Conseil Municipal du 2 décembre 2016 relative au maintien d'une gestion communale de l'EPIC Office de Tourisme de Trouville-sur-Mer,

Vu la délibération n°2023-120 du Conseil Municipal du 28 juin 2023 et la délibération n° 32/2023 du Comité de Direction du 04.10. 2023 approuvant les termes de la présente convention d'objectifs et de moyens pour la période 2023/2026,

Considérant les conventions de prestations de services, de billetterie et d'adhésion à un groupement de commandes précédemment conclues entre la Commune et l'OTA et adoptées par délibérations ;

PRÉAMBULE

S'appuyant, pour partie, sur la stratégie touristique 2024 – 2026 réalisée par l'Office de Tourisme et d'Attractivité de Trouville-sur-Mer, cette nouvelle convention d'objectifs et de moyens entre la Commune et l'OTA portera désormais sur une période de 4 ans (2023/2026), et ce, afin :

- ✓ De répondre aux enjeux et évolutions du secteur du tourisme, une des premières activités économiques du territoire ;
- ✓ De pouvoir mettre en place une véritable stratégie d'attractivité touristique et économique sur le court et moyen terme ;
- ✓ De répondre aux exigences du classement en CAT 1 et à la Marque Qualité Tourisme.

CHAPITRE I. STRATÉGIE ET MISSIONS DE L'OTA

Depuis de nombreuses années l'Office de Tourisme et d'Attractivité communal participe au rayonnement touristique de la station et contribue à son développement économique. Sa réactivité et les compétences dont il dispose permettent à la Commune de déployer son projet de développement touristique.

Article 1. Objet de la convention

La présente convention d'objectifs et de moyens fait suite à celles conclues précédemment et a pour objet de définir les missions et niveaux de performance que la Commune fixe à l'OTA, mais également son niveau d'accompagnement pour les années 2023 à 2026.

L'OTA a pour mission de mettre en œuvre la politique touristique sur le territoire de la commune, et pour cela il veillera, au regard des moyens qui lui seront alloués, à :

- Renforcer l'attractivité touristique du territoire.
- Assurer l'information touristique et le conseil en séjours.
- Asseoir une véritable démarche qualité tant au niveau de l'OTA mais aussi plus largement de l'ensemble des professionnels du tourisme.
- Participer ou piloter des projets d'embellissement de la ville et d'amélioration de l'information et de la signalétique (supports d'affichages, panneaux directionnels, panneaux d'information, mobilier urbain, mise en valeur entrées de ville - quartiers et entrée de plage...).
- Assurer la réalisation au minimum d'un à deux grands événements festifs et populaires annuels ou biennaux, destinés à renforcer la notoriété de la ville et à contribuer au développement touristique hors saison avec l'aide de la commune.
- Accompagner, promouvoir et valoriser les animations mises en place par la commune et les associations.
- Développer des partenariats financiers et matériels avec les acteurs locaux et nationaux.
- Mutualiser les dépenses et rendre plus efficace la collecte de la Taxe de Séjour, notamment en expliquant son utilisation.
- Être reconnu par toutes les structures (institutionnelles, professionnelles, associations...) en lien avec le tourisme comme l'expert du territoire.
- Assurer la promotion touristique de la Ville et développer sa notoriété en France et à l'étranger.
- Contribuer à l'harmonisation sur la commune des animations et événements.
- Promouvoir et mettre en valeur le patrimoine architectural, culturel et balnéaire de la ville en proposant des visites guidées, des visites conférences, des ateliers etc.
- Développer un programme d'animations pendant les vacances scolaires ponctués de moments familiaux de grande envergure (défilés, carnaval, piste de rollers, grands jeux...).
- Réaliser des études pour maîtriser parfaitement : le diagnostic, les forces et les faiblesses en matière d'offre touristique, mais aussi des évolutions liées aux attentes des différentes clientèles touristiques.
- Fournir avis et conseils sur les projets d'équipements collectifs touristiques pour lesquels il sera consulté.
- Contribuer au développement économique de la ville par la création, la promotion et la commercialisation de produits touristiques (autorisation de commercialisation), en partenariat avec les prestataires du tourisme de la Ville de Trouville-sur-Mer (visites, nuitées, activités, animations, packages groupes...).
- Participer au rayonnement médiatique de la destination en s'appuyant sur les spécificités de celle-ci.

Un plan d'action sera réalisé par l'OTA au second semestre 2023 afin de hiérarchiser l'ensemble du développement et des missions sur un échéancier de 4 ans en corrélation avec les moyens mis à disposition.

Article 2. Axes stratégiques et missions

La vision stratégique s'articule autour de la consolidation de l'existant par le développement de l'attractivité, l'excellence de l'accueil et la qualité et le développement raisonné de l'offre. Le tourisme durable viendra compléter cette vision sous forme d'axe transversal.

Axe 1 : Accueil du public

- Offrir un accueil de qualité avec une ouverture au public adaptée, tenant compte de l'activité touristique (weekends, amplitude horaire...).
- Moderniser l'expérience d'accueil pour les visiteurs notamment par l'intégration d'outils digitaux performants.
- Maintenir les marques, classements et labels (Qualité Tourisme, classement en catégorie 1, Famille Plus, Tourisme et Handicap).
- Obtenir de nouveaux Labels en adéquation avec les nouvelles attentes des clientèles.
- Continuer la mise en place des outils d'évaluation de la qualité d'accueil et plus généralement de l'ensemble des professionnels du tourisme.
- Collecter les données utiles dans le but d'établir annuellement des statistiques précises et fiables via Tourinsoft, Pilot, etc. ; l'objectif étant de permettre une analyse d'observatoire touristique et une base de comparaison et de positionnement en la matière
- Mettre en avant l'offre de la commune et du territoire.
- Réfléchir à la pertinence d'une politique d'accueil hors les murs.
- Accueillir *a minima* en deux langues étrangères dans les différentes structures.

Axe 2 : Communication et Promotion

- Poursuivre une démarche de communication globale portée à l'échelle de la destination.
- Construire une stratégie digitale spécifique et performante (sites Internet, réseaux sociaux, applications...) et valoriser l'offre existante par le biais de ces outils digitaux.
- Utiliser les outils de communication pour asseoir et développer la destination et les événements communaux.
- Définir les langues prioritaires dans lesquelles seront traduits les outils de communication.
- Faire évoluer la charte graphique.
- Réaliser un diagnostic de l'ensemble des outils de communication Print et Digitaux.
- Positionner clairement la destination en région, en France et si possible à l'international.
- Définir les cibles et marchés prioritaires.
- Renforcer les actions de promotion de l'OTA en direction des médias, influenceurs et sur les réseaux sociaux.
- Monter en puissance les actions de promotion sur les marchés nationaux et internationaux prioritaires.
- Représenter la destination et son offre existante ou à venir dans les salons professionnels et grand public.
- Collaborer activement avec les instances de promotion touristique (Atout France, ADN Tourisme, Normandie Attractivité, Calvados Attractivité...).
- Mettre en place des outils de suivi de la notoriété de la destination.
- Œuvrer conjointement avec la Commune à construire une stratégie de communication s'appuyant sur ses spécificités et renforçant son attractivité.
- Mettre en place une veille tendancielle et s'adapter en proposant des outils actualisés proches des attentes des visiteurs.

Axe 3 : Coordination et animation du réseau des socioprofessionnels

- Positionner l'OTA comme un outil de conseil et de soutien au développement des acteurs touristiques.
- Animer un véritable réseau de partenaires.
- Fédérer et mobiliser autour de l'identité du territoire et de la construction de l'offre touristique.
- Élargir la connaissance de l'offre touristique du territoire à l'ensemble des professionnels du tourisme.
- Accompagner les partenaires pour améliorer leurs performances et la qualité de service (proposer ateliers numériques gratuits).
- Etudier et mettre en place des outils de communication en adéquation avec les attentes et les besoins (Newsletters...).
- Accompagner les professionnels pour une utilisation et une maîtrise optimum de la base de données régionale : *Tourinsoft*.
- Permettre aux acteurs touristiques d'être prescripteurs de la destination par la formation sur la connaissance du territoire.
- Créer des événements fédérateurs de réseau, en collaboration notamment avec la Manager de Commerce de la Commune (Cafés du commerce, Speed meetings, *Eductours*...).

Axe 4 : Pérenniser et optimiser l'organisation territoriale

- Associer les élus au projet touristique du territoire.
- Impulser une culture d'entreprise, des valeurs partagées et fédératrices.
- Mettre en place des groupes de travail en interne par thématique ou par pôles de compétences en associant les élus, la manager du commerce de la Commune et la CCI.
- Mettre en place un véritable travail de « reporting » tant sur les actions engagées que sur le plan comptable.
- Optimiser les déclarations de Taxe de Séjour et expliquer le rôle de celle-ci à l'ensemble des hébergeurs notamment.
- Observer l'évolution des flux, collecter des données utiles de la cartographie artisanale et commerciale du territoire, le niveau de satisfaction des clientèles et si possible de la consommation sur le territoire.
- Rester ouvert à toute collaboration partenariale soutenant les intérêts touristiques mutuels communautaires.

Axe 5 : Boutique et billetterie

- Proposer un service de billetterie pour la Commune et les associations qui en font la demande dans le respect des obligations et procédures des régies publiques.
- Mener une véritable réflexion sur l'opportunité de commercialiser dans les années à venir des prestations et produits touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1 du livre II du code du tourisme.
- Favoriser le développement des produits éthiques, locaux et durables.

Axe 6 : Coordination et développement de l'attractivité touristique :

Animation, événementiel et patrimoine

- Soutenir fortement les événements importants et de notoriétés pour la commune.
- Proposer à la Commune un programme d'animations lors de périodes de vacances scolaires ainsi que 2 à 3 événements phares en lien avec les attentes d'une clientèle variée, mais aussi des spécificités de la commune.
- Maintenir une offre multiple adaptée aux différents publics : jeunes, familles, seniors, touristes étrangers...
- Valoriser le patrimoine matériel et immatériel du territoire via différents moyens de médiation culturelle, notamment par la mise en place de visites guidées.
- Animer, valoriser et accompagner le réseau des prestataires de loisirs.

Axe 7 : S'inscrire dans un projet de développement durable

- Réflexion et mise en œuvre d'une gestion éco-responsable de la structure et de ses services.
- Accompagnement des socioprofessionnels dans cette conversion écologique.
- Être associé aux actions mises en œuvre par la collectivité, tout particulièrement sur le volet touristique.

Article 3. Finalités de la convention

L'OTA est ainsi appelé à s'inscrire dans une logique de développement qui doit permettre de créer des synergies avec l'ensemble des acteurs du tourisme afin de développer le secteur économique du territoire.

C'est en effet à sa dimension et à son succès touristique qu'un territoire se révèle être attractif, le tourisme confirmant l'intérêt intrinsèque de la qualité d'un territoire comme lieu de vie et bassin d'emploi.

CHAPITRE II. MOYENS APPORTÉS PAR LA COMMUNE

Article 4. Les moyens techniques et humains apportés par la commune

Article 4.1- Locaux et installations mis à disposition de l'OTA

La Commune met à disposition de l'OTA les locaux et installations se situant 32 Bd Fernand Moureaux.

Les charges locatives seront réglées annuellement à la commune à l'appui des titres.

A la fin de chaque année d'exécution de la présente convention, une réunion aura lieu entre les parties afin d'interroger le dispositif de la mise à disposition pour l'année suivante. C'est lors de cette réunion que seront déterminés les montants pour l'année N + 1.

L'OTA est tenu d'utiliser les locaux mis à disposition par la commune conformément à la réglementation en vigueur, notamment en matière d'hygiène, de sécurité et d'accueil.

Article 4.2- Nettoyage, entretien, réparation, mise aux normes et renouvellement

L'OTA assure l'entretien, menues réparations et le renouvellement de ses biens.

La commune prend à sa charge toutes les autres dépenses d'entretien, de réparation, de mise aux normes et de renouvellement, non prises en charge par l'OTA. À ce titre, la commune est tenue de contrôler les locaux et installations mis à disposition de l'OTA et d'informer celle-ci, sans délai, de toutes les anomalies et dysfonctionnements identifiés.

Article 4.3- Moyens humains

La Commune s'engage à apporter les moyens humains nécessaires à la réalisation des événements organisés et pilotés par l'OTA (services techniques, culture, urbanisme, plage, police municipale, etc.).

Article 5. Assurances

L'OTA est tenu, conformément à la loi, de contracter les assurances nécessaires pour garantir ses activités.

Il doit également garantir les biens mobiliers et immobiliers contre les risques de toute nature pour leur valeur réelle avec renonciation réciproque de l'assureur à tout recours.

En cas de sinistre, les indemnités allouées sont employées à la réfection des bâtiments et installations sinistrés.

Le Directeur est habilité à prendre toute mesure conservatoire en l'attente d'une réunion du Comité de direction, à laquelle il rend compte des engagements pris à cet effet.

Article 6. Les moyens financiers

La Commune s'engage à soutenir financièrement l'OTA dans l'accomplissement des différentes missions préalablement exposées.

À ce titre, la Commune s'engage à lui :

- Reverser le produit de la Taxe de Séjour
- Verser une subvention de fonctionnement, si nécessaire, notamment en cas de difficultés exceptionnelles liées à la perception de la taxe de séjour. Les parties s'engagent à se rencontrer afin d'échanger sur les modalités financières de la collaboration.

Les montants prévisionnels de la taxe de séjour seront définis par le budget de l'OTA qui devra être voté au plus tard le 15 avril de chaque année par son Comité de Direction.

En ce qui concerne la subvention de fonctionnement, son montant sera défini chaque année par un avenant à la présente convention.

Une fois voté, le budget de l'OTA sera soumis à l'approbation du Conseil Municipal de Trouville-sur-Mer.

Article 7. Modalités de versement de la contribution financière de la Commune

7.1- Taxe de séjour

Dès perception, la Ville s'engage à reverser à l'OTA les sommes reçues au titre de la taxe de séjour.

En cas de difficultés exceptionnelles liées à la taxe de séjour (problème de perception, crises ayant un impact fort sur le tourisme...), la Commune pourrait accorder à l'OTA une avance, dans la limite de 100 000 euros (permettant de couvrir environ deux mois de charges salariales). Cette avance serait déduite des reversements suivants.

7.2 / Subvention

Elle sera versée à l'OTA, après examen en commission ad hoc puis approbation par le conseil municipal.

CHAPITRE III. Obligations de l'OTA

Article 8. Engagements et rapport annuel

En contrepartie du soutien lui étant apporté par la Commune, l'OTA s'engage à :

1/ 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'OTA est seul responsable juridiquement des actions qu'il engage ainsi que des dommages susceptibles de naître du fait de ses activités. Il a donc l'obligation de souscrire toutes les polices d'assurances couvrant sa responsabilité civile et les dommages aux biens.

2/ Répondre aux attentes de la Commune en termes :

- D'expertise technique sur tous les dossiers touristiques dont la Commune a la charge.
- De veille juridique, technique et contextuelle en matière de tourisme.

3/ Fournir annuellement à la Commune, un compte rendu général d'activité comportant obligatoirement :

- o Un rapport d'activité, accompagné d'une note de synthèse, portant sur les faits marquants de l'année écoulée.

- o L'état des effectifs du personnel de l'OTA ainsi que la nature des contrats liant chaque employé.
- o Un état de la fréquentation annuelle de l'accueil, des événements et des lieux touristiques pour l'année écoulée avec comparatif avec les années précédentes. S'agissant des lieux touristiques, les services de la Commune concernés s'engagent à fournir les données sur la base du rétroplanning fixé par la Direction et l'OTA.
- o Un rapport de présentation de l'évolution de la fréquentation touristique du territoire et de la fréquentation web.
- o Les comptes financiers de l'année écoulée détaillés, ainsi qu'un budget prévisionnel détaillé.
- o Une grille d'évaluation et de suivi des objectifs fixés.


Le rapport sur l'activité, le rapport financier, le budget et les comptes de l'office sont soumis annuellement à l'approbation du Conseil municipal.
Ces documents sont à remettre à la Commune au plus tard le 31 mai de chaque année.


Article 9. Durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de sa date de signature.
Elle prendra fin le 31 décembre 2026, sauf dénonciation votée par l'assemblée délibérante de chacune des parties et notifiée par lettre recommandée moyennant un préavis fixé à 6 mois.

Article 10. Règlement des litiges

Les Parties s'efforcent de régler leurs éventuels différends à l'amiable. À défaut, les litiges sont soumis au Tribunal administratif de Caen.

<p><i>Pour la Commune de Trouville-sur-Mer</i></p>	<p>Le Maire, Vice-Présidente de la CCCCCF, Sylvie de GAETANO</p>	 <p>Le Maire, Vice-Présidente de la CCCCCF, <i>Sylvie de Gaetano</i> Sylvie de GAETANO</p>
--	--	---

<p><i>Pour l'EPIC Office de tourisme et d'attractivité de Trouville-sur-Mer</i></p>	<p>Le Vice-Président, M. Didier QUENOUILLE</p>	 <p>Four Madone le Mer, par délégation, Le Premier Adjoint, <i>Didier Quenuille</i> Didier QUENOUILLE</p>
	<p>La Directrice Générale, Mme Salma AMER</p>	<p>OFFICE DE TOURISME 32, Quai Fernand Moureaux 14360 TROUVILLE Tel : 33 (0) 2 31 14 60 70 Fax : 33 (0) 2 31 14 60 71</p>

OFFICE DE TOURISME
30, Quai Fernand Mouraux
F. 35000 TROUVILLE
Tél. 02 33 70 14 60 70
Fax 02 33 70 14 60 71