



Richard Lewy consultant

Conventionner avec son office de tourisme et évaluer les charges de classement

Quelles missions, quels moyens ?

RLC



15/09/08

La question posée :

«Une convention d'objectifs, ça ne sert que pour le classement ! » FAUX

La première réponse :

La convention d'objectifs signée entre la collectivité et son OT répond à une double exigence :

Elle est obligatoire pour que l'OT soit classé (décret du 16/12/1998).

Elle est obligatoire au titre de la transparence des aides financières accordées par les organismes de tutelle.

Cette convention permet de préciser les missions propres à ce service public. Il est particulièrement important d'y trouver, d'une part, l'ensemble de base – pour lequel l'OT se verra octroyer un financement public de fonctionnement – comprenant l'accueil, l'information, la promotion du territoire et la coordination des acteurs liés au tourisme ; et, d'autre part, les diverses missions souhaitées par les élus – pour lesquelles des lignes budgétaires spécifiques seront mentionnées – telles que animation d'envergure, gestion d'équipements touristiques...

Enfin, l'OT doit être, surtout sous la forme associative, un apporteur d'idées et de projets ; la convention doit prévoir cette situation et son financement.

Il est un service public local et, à ce titre la convention doit également intégrer cet état.

«Qu'est-ce qui définit le service public local ?»

Comme tout autre service public local, l'organisme qui assure la gestion du tourisme doit respecter les principes qui caractérisent un service public.

Ce principe n'exige pas l'ouverture de l'office de tourisme 24 heures sur 24, 365 jours par an. Mais il nécessite que lorsqu'un horaire est affiché, il soit respecté.

C'est un principe qui impose aux offices de tourisme dans leur mission de service public de porter à la connaissance des clientèles l'exhaustivité de l'offre des prestataires. Cela n'empêche pas, en plus de cette information exhaustive, d'organiser des promotions spécifiques des adhérents de l'office de tourisme.

Les documents financiers de l'office de tourisme sont publics et doivent être accessibles à tous. Ils doivent être aussi transmis à la collectivité...

C'est aussi l'occasion de rendre compte du fonctionnement du service public local. Mais d'autres formes sont souhaitables : cahiers à la disposition des usagers, synthèse des courriers reçus...

«Est-ce la même chose pour une convention entre OT et EPCI ?» :

Pour ce qui concerne la nature du service public, OUI.

Pour ce qui concerne les missions : pas exactement. Ne peuvent faire l'objet de convention, et donc de financement, uniquement les missions qui relèvent de la compétence de l'EPCI ; de ce fait, il est toujours prudent, en préambule à la convention, de rappeler les compétences touristiques de l'EPCI. Ce rappel est inutile dans le cadre des conventions communales puisque par nature les communes sont porteuses de toutes les compétences.

Une proposition de convention pour un OT idéal :

Après prise en compte des capacités de la structure à conduire les missions confiées, il convient de travailler sur les éléments constitutifs de la convention d'objectifs à signer avec la collectivité. Le

préambule rappelle les différentes étapes qui ont conduit à ladite convention (cadre réglementaire, délibérations, choix du statut, représentation...)

1. Précision des missions dévolues à l'office de tourisme.

Les différentes missions dévolues à l'office de tourisme sont, pour un même champ, de plusieurs ordres :

- Les missions d'ordre réglementaire
- Les missions complémentaires voulues par la collectivité
- Les missions dont s'empare le comité de direction

Le présent mémoire propose, la définition de l'ensemble des missions qui peuvent lui être dévolues ; il va de soi que la liste peut être réduite en fonction des volontés publiques ou des moyens mis en œuvre tout en tenant compte des capacités à les exercer.

Mission accueil des touristes telle que définie à l'Art L.133-3 du CT et complétée ou précisée par les différentes volontés

- Gestion de l'espace accueil mis à disposition de l'office
- Accueil physique en vis-à-vis
- Accueil à distance (tél., fax, courrier, mail, site web)
- Accueil des visiteurs durant les heures de fermeture
- Irrigation des flux sur le territoire dans le cadre du schéma
- Gestion ou coordination de PI et autres structures d'accueil sur le territoire...

Mission information des touristes telle que définie à l'Art L.133-3 du CT et complétée ou précisée par les différentes volontés

- Mise à jour des informations
- Partage d'informations sur l'ensemble du territoire avec les acteurs et partenaires
- Mise à jour des éditions sur tous supports (papier, numérique, vidéo...)
- Mise en œuvre et gestion du portail Internet-Extranet
- Assurer une veille permanente de l'information touristique...

Mission promotion du tourisme telle que définie à l'Art L.133-1 du CT et complétée ou précisée par les volontés communautaires

- Créer du lien social autour du développement touristique
- Faire que le tourisme soit désiré plutôt que subi sur le territoire
- Développer la mise en tourisme des actions et de l'offre
- Engager des démarches qualité sur le territoire et notamment la recherche du label « *famille+* »
- Stimuler la qualité de l'offre locative en incitant à la labellisation ou le classement
- Élaborer et mettre en œuvre tout ou partie de la politique locale du territoire

Mission promotion du territoire telle que définie à l'Art L.133-3 du CT alinéa 1 et complétée ou précisée en coordination avec les institutions partenaires

- Mobiliser les acteurs autour d'une image touristique positive
- Faire connaître l'offre du territoire
- S'engager dans des actions de captation de marchés
- Travailler à la présentation commerciale de l'offre...

Mission organisation de l'offre telle que définie à l'Art L.133-1 & Art L.133-3 du CT alinéa 2 et complétée ou précisée par la volonté des CDC

- Inventaire de l'offre territoriale et organisation de la mise en tourisme dans la perspective de production d'une offre coordonnée
- Sensibilisation des acteurs à la commercialisation : démarche participative...

Mission aménagement-équipements telle que définie à l'Art L.133-3 du CT alinéa 5 et complétée ou précisée par le dispositif conventionnel

- Consultation sur les projets (obligatoire si EPIC)
- Qualification des hébergements locatifs, des sites...

Mission coordination des acteurs liés à l'activité et à l'animation touristiques telle que définie à l'Art L.133-3 du CT alinéa 2 et complétée ou précisée par le dispositif conventionnel

- Fédération autour de projets TIC, coordination des éditions, des actions et éventuellement des démarches qualité ...

Mission animation de base (expositions, visites guidées, ...) telle que définie à l'Art L.133-3 du CT alinéa 3 et complétée ou précisée par la volonté du CD

- Animation d'envergure (spectacles, festivals, ...)
- Expositions
- Visites guidées ...

Mission statistiques telle que définie par les Lois de 1982/83 et complétée ou précisée par le dispositif conventionnel avec les CDC

- Statistiques de fréquentations et des demandes à l'OT
- Observation et mesure de la fréquentation et de son impact...

Mission commercialisation vente de produits touristiques telle que définie à l'Art L.221-1 du CT : elle est délibérée par le CA de l'office mais il est d'usage qu'elle puisse être entérinée par la collectivité

- Service de billetterie
- Présentation des productions locales (artisanat ; spécialités)

- Vente des productions locales (artisanat ; spécialités)
- Élaboration et vente de services et de forfaits touristiques en coordonnant les différentes offres...

2. Prise en compte des capacités de la structure à conduire les missions confiées

La lecture du tableau propose, pour chaque domaine d'intervention de l'office de tourisme, les indicateurs d'évaluation et les objectifs à atteindre ; la dernière ligne doit identifier les moyens nécessaires à cette réalisation.

Une fois chaque point précisé, il ne reste qu'à rédiger le contenu conventionnel.

Mission accueil des touristes telle que définie à l'Art L.133-3 du CT et complétée ou précisée par les différentes volontés

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil en vis-à-vis, identification des flux et comptage de la fréquentation • Accueil à distance : délai de réponses, site... • Adaptation des horaires • L'envoi des documents généraux • Enquête de satisfaction • Dispositions pendant les heures de fermeture • Accueil des publics différents (tourisme et handicap...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaires • Baromètre de fréquentation • Gestion des réclamations en regard de l'OT et de l'offre • Respect des pratiques conventionnelles en matière d'emploi • Accueil des publics différents (tourisme et handicap...) 	Selon situation
Besoins compétences	Locaux d'accueil, horaires d'ouverture, personnel disponible, rémunération conforme à la CCN...	

Mission information des touristes telle que définie à l'Art L.133-3 du CT et complétée ou précisée par les différentes volontés

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilisation des informations • Définition des limites du territoire de compétence • Documentation à éditer • Organisation de l'espace distribution (accès et nature de l'offre) • Affichage des disponibilités et lesquelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la satisfaction des clientèles sur la qualité et la pertinence des éditions • Évolution des éditions (guides pratiques, guides d'hébergements...) • Animation et développement du site web 	Selon situation
Besoins compétences	Site web et gestion informatique des informations, édition des documents annuels, reprographie, ressources humaines compétentes ...	

Mission promotion du tourisme telle que définie à l'Art L.133-1 du CT et complétée ou précisée par les volontés

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Coopération, concertation avec les acteurs • Mise en tourisme de l'offre et appropriation locale • Missions éducatives dans les écoles, auprès des associations... • Édition de notes touristiques à l'attention des différents publics... • Étude d'impact économique 	<ul style="list-style-type: none"> • Documents de promotion • Indicateurs économiques mis en place • Actions pédagogiques et évaluations • Périodicité des notes de conjoncture • Évaluation de la politique publique à échéance • Tableau de bord des contacts par nature avec les partenaires publics et privés. 	Selon situation
Besoins compétences	Actions de mobilisation d'acteurs, démarches qualité, observatoire...	

Mission commercialisation vente de produits touristiques telle que définie à l'Art L.221-1 du CT et complétée ou précisée par la volonté des CDC

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Définition du territoire d'exercice par délibération • Fixation de la nature et des types de produits • Obligation ou non d'auto-financement, seuils • Définition des politiques de produit et de gamme • Recherche de canaux de distribution des produits touristiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Chiffre d'affaires • Nombre de producteurs impliqués • Résultats • Capacité d'autofinancement 	Selon situation
Besoins compétences	Compétence technique, garantie financière, assurance spécifique, édition, distribution...	

Mission statistiques telle que définie par les Lois de 1982/83 et complétée ou précisée par le dispositif conventionnel

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'une fonction observation • Résultats comparatifs 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et production d'information • Baromètres et tableaux de bord 	<ul style="list-style-type: none"> • Étude fréquentation station confiée à une agence spécialisée • Nombre de prestataires enquêtés • Tableaux de bord et baromètres de gestion, commerciaux et qualité
Besoins compétences	Besoin d'une réelle compétence en statistiques avec possibilité de ressource à l'interne.	

Mission coordination des acteurs liés à l'activité et à l'animation touristiques telle que définie à l'Art L.133-3 du CT alinéa 2 et complétée ou précisée par le dispositif conventionnel

Domaines d'intervention de l'OT	Besoins et indicateurs	Objectifs opérationnels
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de Pass touristiques • Clubs accueil... • Inscription dans des démarches de certification durable • Implication des acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs d'évaluation des projets • Cohérence avec les autres échelons 	Selon situation
Besoins compétences	Direction compétente en développement...	

La combinaison des objectifs arrêtés selon les nécessités locales et les moyens alloués fixent les engagements de l'OT. Les moyens mis à disposition constituent les engagements de la collectivité ; les objectifs opérationnels pour l'année en découlent et permettent l'évaluation.