



LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

ENTRE

LA VILLE ET L'OFFICE DE TOURISME DE CASSIS

Entre :

La Ville de Cassis, représentée par son Maire en exercice Madame Danielle MILON, dument habilitée aux fins des présentes par délibération du Conseil Municipal, ci-après désignée par les termes « la Ville », d'une part,

Et

L'Office de Tourisme de Cassis, représenté par Madame Carole CLOUET, Directrice, agissant pour le compte de l'Office de Tourisme, d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Conformément au Code du Tourisme, articles L133-1 à L133-3, la Commune de Cassis, par délibération du 10 mars 1970, confie à l'Office de Tourisme de Cassis les missions relevant du service public d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique de la commune.

Vu la convention de gestion N° 18/0516 entre la Métropole Aix-Marseille-Provence et la commune de Cassis au titre de la compétence « Promotion du tourisme dont la création d'Offices du Tourisme » et son avenant numéro 3 de « prolongation d'une durée de douze mois à compter du 1^{er} janvier 2021 ».

L'Office de Tourisme est créé sous forme d'un établissement industriel et commercial (EPIC).

Cette convention a pour objet de définir les objectifs et missions que la Ville de Cassis fixe à l'Office de Tourisme pour une période d'un an, et de préciser les moyens alloués à l'Office de Tourisme pour la mise en œuvre des missions ainsi définies.

ARTICLE 1 - OBJET

Par la présente convention, l'Office de Tourisme s'engage à exercer les missions de service public qui lui sont confiées :

- L'accueil et l'information des visiteurs
- La promotion touristique en cohérence avec la politique touristique de la Ville et les actions de promotion de Provence Tourisme, du CRT, du Contrat de Destination, d'Atout France, du Club de la Croisière Marseille Provence

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPIC - N° SIRET : 431 967 256 00022 - Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

- La coordination des partenaires du développement touristique de la commune
- La participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique du tourisme et du développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs et des études.
- Il met en œuvre certains événements (Jazz sur le toit)
- Il soutient la communication des animations et évènements de la Ville de Cassis
- Il contribue à la commercialisation de prestations de services touristiques et de certains évènements de la commune
- Il peut commercialiser des produits « boutique »
- Il s'inscrit dans la démarche « qualité tourisme » et la met en œuvre
- Il assure le classement des meublés de tourisme sur la commune
- Il peut être consulté sur des projets d'équipements touristiques

Les missions confiées à l'Office de Tourisme de Cassis et qui découlent de ces objectifs sont décrites à l'article 2.

L'Office de Tourisme étant titulaire d'un classement catégorie 1, la Ville contribue financièrement afin de lui permettre d'exercer ses missions.

ARTICLE 2 - MISSION DE L'OFFICE DE TOURISME

2.1 ACCUEIL ET INFORMATION

Dans le cadre de ses missions d'accueil et d'information, les obligations de l'Office de Tourisme sont les suivantes :

- Offrir une information adaptée à la demande, aussi bien sur place qu'à distance, par téléphone, courrier, courrier électronique ou tchat ;
- Mise à jour de l'information touristique via la Plateforme Apidae
- Veiller à la qualité de l'accueil et à la cohérence des services offerts pour répondre aux attentes des touristes par une information personnalisée et adaptée ;
- Assurer une mise à jour régulière de la base documentaire papier et électronique de l'Office de Tourisme ;
- Adapter les horaires d'ouverture des locaux et optimiser l'accueil en fonction des périodes de fortes affluences en assurant une ouverture au moins 305 jours par an;
- Permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite ;
- Susciter ou renforcer le désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition ;
- Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits, composants de l'offre touristique locale ;
- Développer la consommation touristique sur le territoire ;

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPI C - N° SIRET : 431 967 256 00022 - Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

- Vendre des guides, cartes touristiques et tous produits touristiques pouvant intéresser la clientèle dans le cadre de sa boutique ;
- Tenir un tableau de bord de la fréquentation touristique ;
- Mettre en place les outils « d'accueil numériques ».

Pour l'obtention du classement en catégorie 1, l'Office de Tourisme de Cassis doit s'inscrire dans une démarche qualité validée par l'obtention de la marque Qualité Tourisme. Cette marque a été renouvelée en octobre 2018 pour trois ans.

2.2 PROMOTION

Les actions de l'OT doivent en priorité assurer le développement économique de la ville par le tourisme. L'OT devra mettre en place un plan d'actions de promotion adapté aux marchés ciblés. Pour cela, l'OT établit chaque année un plan d'actions et de promotion. Il devra pour toutes ses actions :

- Favoriser les partenariats avec les acteurs locaux du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, transporteurs, sites, monuments, etc.) ;
- S'inscrire dans la stratégie marketing et plans d'actions de Provence Tourisme et du CRT (adhésion au Club Pro) tant au national qu'à l'international ;
- Privilégier le travail en réseau dans le cadre du contrat de Destination, des actions d'Atout France ou du Club de la Croisière Marseille Provence

Relations presse :

L'OT organise les relations presse avec la presse locale, régionale, nationale et internationale afin de susciter des reportages qualitatifs sur la destination. Il définit un plan d'actions annuel de relations presse.

L'OT adhère au Club Presse des Offices de Tourisme de France.

Pour la presse étrangère, l'OT s'associe aux actions de Provence Tourisme, du CRT et d'Atout France pour les accueils de presse ou de bloggeurs, en fonction des retombées attendues et de l'intérêt du support.

Editions :

L'OT édite des documents qualitatifs permettant de promouvoir et valoriser le territoire et les acteurs économiques; Le guide touristique en plusieurs langues et le plan sont des documents destinés à la fois à la promotion et à l'accueil des visiteurs lors de leur séjour sur le territoire. Ils donnent des informations complètes et donnent envie de prolonger le séjour;

La réalisation des éditions repose sur des formules de partenariat payant. Il en est de même pour la parution sur le site web.

D'autres documents plus ciblés (brochure groupes, tourisme d'affaires par exemple) sont réalisés.

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPL - N° SIRET : 431 967 256 00022 - Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

Site internet et numérique :

L'Office de tourisme s'est doté d'un site internet mis à jour régulièrement en 5 langues. Des actions de webmarketing ainsi que sur les réseaux sociaux sont organisées régulièrement. Il exerce une mission de veille pour orienter le choix des supports.

2.3 AUTRES MISSIONS

- Commercialisation :

L'Office de Tourisme est chargé de :

- o Mettre en place et commercialiser des produits touristiques tels que des visites guidées, séjours, journées, demi-journées, sorties scolaires, etc... afin de répondre aux besoins de différents publics (individuels et groupes), qu'ils soient loisirs ou affaires, sur sa zone et hors zone, au bénéfice des acteurs du territoire ;
- o Concevoir et diffuser des documents de commercialisation de l'offre touristique locale (catalogue groupes et individuels), et mettre en place des conventions de partenariat avec les prestataires;
- o Participer à des démarches, workshops et salons professionnels ;
- o Prospecter les tours opérateurs, agences ;
- o Créer et gérer des forfaits touristiques à destination des clientèles individuelles via la centrale de réservation.

Il assure la commercialisation des produits touristiques sur sa centrale de réservation (loisirs, activités, hébergement, package et billetterie) et pour ce faire, en vertu de l'article L211-1 du Code du tourisme, il est immatriculé comme opérateur de voyages et de séjours auprès d'Atout France.

Par ailleurs, il assure la gestion de la plateforme des Gorguettes pour l'accueil des autocars de tourisme, et est impliqué dans l'accueil des croisiéristes via notamment la démarche Cassis Cruise Spirit.

- Animation :

L'Office de Tourisme peut organiser des animations sur le territoire.

En complément des animations existantes, il met en place un programme d'animations comme les visites guidées, visites thématiques, Jazz sur le Toit, et animations diverses (Noël par exemple).

Il propose un service de billetterie permettant de promouvoir la programmation culturelle locale.

Il peut être un relais pour les organisateurs de manifestations, dans le domaine de la communication, de la logistique et dans la limite de ses moyens. Il tient à jour l'agenda des manifestations du territoire, accessible notamment via le site internet.

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

- Coordination des acteurs du tourisme :

L'espace professionnel du site internet offre de nombreux services à la disposition des socioprofessionnels et il s'accompagne de l'envoi d'une « newsletter pro » chaque mois.

Par ailleurs, l'Office de Tourisme fédère les prestataires et les implique dans la valorisation de la destination touristique, par différentes opérations (commissions de travail, petits déjeuners de l'OT par exemple), l'organisation d'un lancement de saison touristique en liaison étroite avec les socio-professionnels du territoire ainsi qu'une réunion de clôture de saison.

Il facilite le développement des projets transversaux.

- Classement des meublés

L'OT dispose d'une accréditation délivrée par Atout France pour le classement des meublés. Elle a été délivrée le 28 novembre 2019 pour 5 ans.

- Etudes et statistiques :

Un tableau de bord de l'activité a été mis en place et est actualisé régulièrement. En effet, la connaissance de l'activité est essentielle au pilotage de l'action touristique qu'il s'agisse du marketing, du développement ou de la promotion.

L'Office de Tourisme pourra également émettre des avis sur les projets d'équipement en relation avec le tourisme, à la demande de la Ville et sera associé à la demande de la Ville, aux diverses démarches de développement de projets ;

ARTICLE 3 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée de 1 an.

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2021 et prendra effet à compter du 1^{er} janvier 2021.

ARTICLE 4 – ORGANISATION

L'Office de Tourisme dispose d'une équipe de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion et de commercialisation conformément à la Convention Collective Nationale de Tourisme n°3175 qui se répartit comme suit :

- Direction
- Pôle administratif et informatique

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPI C – N° SIRET : 431 967 256 00022 – Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

- Pôle commercial
- Pôle accueil
- Pôle presse/communication
-

L'Office de Tourisme est membre d'ADN Tourisme.

ARTICLE 5 – MISE A DISPOSITION DE LOCAUX

La Ville met à disposition de l'Office de Tourisme des locaux situés :

- Quai des Moulins
- Sur le parking des Gorguettes.

Cette mise à disposition fait l'objet de conventions.

Les conditions d'utilisation, le montant des loyers et des charges et les modalités d'occupation sont telles que définies dans les conventions de mise à disposition.

Les locaux sont directement accessibles à tout public.

ARTICLE 6 – PARTICIPATION FINANCIERE DE LA VILLE

La Ville s'engage à soutenir financièrement l'Office de Tourisme dans l'accomplissement des différentes missions préalablement exposées et le montant de la subvention sera fixé par le conseil municipal et versé selon un échéancier établi avec la Ville de Cassis.

ARTICLE 7 – MODALITES DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION

Le montant de la subvention est imputé sur le budget de fonctionnement de la Ville et crédité au compte de l'Office de Tourisme n° FR09 3000 1005 12C1 3900 0000 084, selon les modalités comptables en vigueur.

ARTICLE 8 – TAXE DE SEJOUR

La taxe de séjour perçue par la Ville sera intégralement reversée à l'Office de Tourisme afin qu'il puisse remplir sa mission.

ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

En contrepartie du soutien qui lui est apporté par la Ville, l'Office de Tourisme s'engage :

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPIE - N° SIRET : 431 967 256 00022 - Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

1/ à exercer ses activités dans le strict respect des lois et réglementations 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 compétence 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 Ville en terme :

- D'expertise technique sur les dossiers touristiques dont la Ville a la charge ;
- De la mise en œuvre d'actions de promotion et de valorisation touristique du territoire. A la demande de la Ville, l'Office de Tourisme peut sur ce point être amené à prendre directement en charge des opérations particulières de promotion ou de communication. Dans ce cadre, les décisions restent prises par la Ville préalablement à toutes les étapes de mise en œuvre, mais la préparation et la réalisation technique des actions sont confiées à l'Office de Tourisme ;
- De veille juridique, technique et contextuelle en matière du tourisme.

3/ à fournir annuellement à la Ville, 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 termes,
- L'état des effectifs du personnel de l'Office de Tourisme ainsi que la nature des contrats liant chaque employé à l'Office de Tourisme,
- Un état de la fréquentation annuelle pour l'année écoulée avec un comparatif avec les années précédentes,
- Un rapport de présentation de l'évolution de la fréquentation touristique du territoire et de la fréquentation web,
- Les comptes financiers de l'année écoulée détaillés, ainsi qu'un budget prévisionnel détaillé, fourni à l'appui de la demande de subvention annuelle.

ARTICLE 10 – SUSPENSION DE LA CONVENTION

Si la Ville 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 représentant légal de l'Office de Tourisme dispose d'un délai de quinze jours à compter de la date de notification du manquement pour répondre aux griefs ;

OFFICE DE TOURISME - Quai des Moulins 13 260 CASSIS - www.ot-cassis.com

Organisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro : IM013120017

Forme juridique : EPI C – N° SIRET : 431 967 256 00022 – Code APE : 7990Z

Accusé de réception en préfecture
013-211300223-20201210-DE-2020-107-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION.

- Si les réponses ne permettent pas de satisfaire la Ville, la Ville peut décider de suspendre le versement de la subvention.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DE LA CONVENTION

La présente convention pourra être modifiée par avenant à tout moment, d'un accord mutuel des parties.

ARTICLE 12 – RESILIATION DE LA CONVENTION

En cas de non-respect de ses obligations par l'une ou l'autre des parties, son 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 AR avec un préavis de 6 mois.

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 toute instance à chercher 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.

Mme Danielle MILON
Maire de Cassis

Mme Carole CLOUET
Directrice de l'Office de Tourisme