

<p><u>Nombre de Conseillers :</u> En exercice : 37 Présents : 34 Pouvoirs : 2 Votants : 36 Pour : 36 Contre : 0 Nul : 0</p> <p>N° CC 76 /2017</p>	<p>L'an deux mille dix-sept, le 14 mars à vingt heures, le Conseil Communautaire Usse et Rhône dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à la Salle des Fêtes d'Eloise, sous la présidence de Monsieur Paul RANNARD</p> <p>Date de convocation : 07 mars 2017 Mmes Carine LAVAL, Marthe CUTELLE, Carole BRETON, Mylène DUCLOS, Anne-Marie BAILLEUL, Paulette LENORMAND, Estélie LACHENAL, Christine VIONNET, Sylviane STOLL Mrs Bernard THIBOUD, Patrick BLONDET, Grégoire LAFEVERGES, Andre-Gilles CHATAGNAT, Alain CAMP, Paul RANNARD, Louis CHAUMONTET, Emmanuel GEORGES, Thierry DEROBERT, Jean-Marc LAGRIFFOUL, Christian VERMELLE, Joseph TRAVAIL, André BOUCHET, Jean Paul FORESTIER, Jean-Louis MAGNIN, Bernard REVILLON, Bruno PENASA, Bernard CHASSOT, Pascal COULLOUX, Alain LAMBERT, Michel BOTTERI, Gilles PILLOUX, Guy PERRET, Stéphane BRUN, Jean-Yves MACHARD</p> <p>Pouvoirs Mme Corine GUISEPPI donne son pouvoir à M. Michel BOTTERI, Jean VIOLLET donne son pouvoir à Mme Sylviane STOLL</p> <p>Absent excusé : /</p> <p>M. Jean Paul FORESTIER a été élu secrétaire de séance</p>
--	--

Objet : Convention d'objectifs entre l'EPIC tourisme et la CCUR

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et des devoirs, qui structurent la relation entre la collectivité et l'EPIC Tourisme.

Conformément à la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme et à la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République « la promotion du tourisme, dont la création d'office de tourisme » figure désormais parmi les compétences que les communautés de communes exercent de plein droit au lieu et place des communes membres (CGCT, art. L.5214-16 et L.5216-5),

Il est rappelé ce qui suit :

Objectifs de l'EPIC « Usse et Rhône Tourisme »

- Développer toutes les activités touristiques de proximité, sur 4 saisons,
- Soutenir et animer toutes activités touristiques : nature, culture, randonnée, location de vélo à assistance électrique, aire de camping-car, campings, vignoble de Seyssel et de Frangy, activités fluviales, etc.
- Poursuivre la professionnalisation du personnel des Offices du Tourisme dans le cadre de la démarche qualité en cours au sein de l'établissement,
- Professionnaliser l'accueil des prestataires touristiques « Usse et Rhône »
- Décliner un traitement homogène de l'accueil et de l'information sur le territoire « Usse et Rhône »
- Ouvrir ses espaces accueils au moins 305 jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement en période de fréquentation touristique et lors de manifestations événementielles,
- Comptabiliser le nombre de visiteurs reçus par nationalité,
- Mettre en place un service permanent de réponse au courrier postal et électronique,
- Recruter du personnel au minimum trilingue (dont un responsable Qualité) et formé aux techniques de « conseiller en séjour » et d'accueil des PMR,
- Vendre des produits mettant en valeur l'Offre touristique,
- Mesurer la satisfaction des visiteurs,
- Accompagner la Communauté de Communes dans la reconnaissance de la destination touristique Usse et Rhône.

Les actions à 3 ans

- Renforcer le maillage d'accueil sur le territoire : former des ambassadeurs, gérer les points d'information touristique de l'OT en favorisant les nouvelles technologies et en développant le concept d'accueil numérique,
- Mettre en place un plan de formation du personnel en lien avec la stratégie de l'EPIC,
- Poursuivre la mise en place d'une démarche Qualité au sein de l'établissement afin d'améliorer le fonctionnement de l'OT,
- Elargir à l'ensemble des Usses et Rhône le label « Vignoble et Découverte – Savoie Lac du Bourget »,
- Obtenir la labellisation « territoire Rando »,
- Obtenir, dans la mesure du possible, la labellisation « Station verte » pour les bourgs de Seyssel.

1. Promotion, communication

Les objectifs

- Poursuivre la promotion et la communication externe du territoire « Usses et Rhône »,
- Densifier la communication interne du territoire « Usses et Rhône »,
- Faire connaître et reconnaître la destination touristique.

Les actions à 3 ans

- Mettre en place une stratégie e-tourisme et accompagner l'évolution du site internet de l'EPIC,
- Investir le web 2.0 et développer les applications pour mobile,
- Disposer des éditions touristiques adaptées et en assurer la distribution,
- Accompagner les actions de commercialisation par une promotion spécifique,
- Renforcer les relations avec les socioprofessionnels et l'EPIC par l'intermédiaire des services qui leurs sont proposés,
- Renforcer les relations presse en collaboration avec notre agence de presse et les services de communication du département, de la Région.

2. La Centrale de Réservation

Les Objectifs

- Proposer une ouverture line et physique en adéquation avec notre clientèle,
- Proposer des packages en collaboration avec le service communication,
- Aller sur les Workshop pour faire la promotion et la commercialisation de la destination,
- Travailler sur la CRM (Customer Relationship Management),
- Signer les nouvelles conventions : EPIC- Propriétaires.

Les actions à 3 ans

- Augmenter le chiffre d'affaire de 30%,
- Abaisser le « Call » à 50%,
- Mettre en place une stratégie de relance client en « call » et CRM.

3. L'Évènementiel, Animation

Les objectifs

- Proposer durant les périodes de saison un programme d'animation adapté,
- Être présent avec les autres services sur les manifestations,
- Être à l'écoute des associations locales et mettre en œuvre une relation de travail,
- Proposer des semaines à thème, pour permettre de « monter » des packages tout compris avec le service commercial,
- Mettre en place des « événements » calibrés du territoire « Usses et Rhône »,
- Aller chercher des subventions dans les différentes instances Départementales ou Régionales ou Européennes (Programme Leader, Alcotra, etc.).

Les Actions à 3 ans

- Proposer des « Événements » permettant au territoire « Usses et Rhône » d'être au-devant des territoires d'accueil touristique
- Proposer des événements ou des animations « collant » à la stratégie définie par le Comité de Direction.

4. Les Structures Publiques intégrées à l'EPIC

A partir du 1^{er} mars 2017, la Communauté de Communes a transféré les structures publiques suivantes :

- La maison du Haut Rhône,
- La base nautique Aqua loisirs,
- Le domaine nordique de Sur-Lyand / Grand-Colombier,
- Le port et les haltes fluviales,
- Le Camping Municipal à Seyssel.

Après la première année de fonctionnement de ces services, des objectifs ciblés seront proposés au Conseil Communautaire et au Comité Directeur, et ajoutés en annexe à la présente convention.

Relations avec les organismes institutionnels du tourisme et professionnels du tourisme locaux :
L'EPIC « Usse et Rhône Tourisme » adhèrera aux Fédérations Nationale, Régionale et Départementales représentatives des Offices de Tourisme ainsi qu'à l'Agence de développement touristique émanant du Ministère du Tourisme.

L'EPIC « Usse et Rhône Tourisme » participera aux réunions auxquelles il est convié par ces organismes. Il mettra en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux et organisera pour son personnel des visites de prestataires afin d'approfondir sa connaissance de l'offre touristique locale.

Ressources Humaines :

La Direction de L'EPIC « Usse et Rhône Tourisme » s'engage à :

- Respecter la convention collective des organismes de tourisme n° 3175 en réalisant notamment des fiches de poste jointes à chaque contrat de travail,
- Réaliser des entretiens annuels d'évaluation,
- Réaliser un plan de formation annuel et inscrire notamment l'ensemble du personnel aux formations du plan régional de formation des offices de tourisme.

Budget, compte financier et rapport d'activités

Conformément à l'article L.133.8 du Code du tourisme, le budget et le compte financier de l'EPIC, délibérés par le Comité de Direction, sont soumis à l'approbation du Conseil Communautaire.

Parallèlement au compte financier, la direction de l'EPIC présentera un rapport d'activités de l'année écoulée qui sera soumis au Comité de Direction, puis au Conseil Communautaire. Ce rapport présentera notamment des indicateurs d'activité, de performance et de qualité, indicateurs qui permettront d'évaluer les activités de l'EPIC par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés par la présente convention.

Toutes les charges de personnels, les charges de fonctionnement, ainsi que les recettes seront de facto intégrées au budget EPIC Tourisme.

Assurances : L'EPIC devra s'assurer auprès d'une compagnie d'assurances contre l'incendie, les bris de glace, les risques professionnels de son activité, responsabilité civile, ses biens mobiliers et généralement tout autre recours lié à l'utilisation des locaux mis à disposition par la Communauté de Communes ou toutes collectivités locales.

Les engagements de la commune de Seyssel Haute-Savoie et la Communauté de Communes Usse et Rhône :

Pour permettre à L'EPIC « Usse et Rhône Tourisme » de remplir ses missions d'intérêt public, La Commune de Seyssel 74 mettra à disposition de l'EPIC une partie des locaux de la Maison du Haut Rhône nécessaires à ses activités. Il en est de même pour la Communauté de Communes Usse et Rhône concernant le point d'information touristique de Frangy.

Ces locaux devront être faciles d'accès, situés à proximité immédiate des flux touristiques et accessibles aux PMR. Ils bénéficieront d'une signalisation directionnelle et d'indication conforme aux normes en vigueur et offriront des espaces et des conditions de travail confortables (Confort phonique, visuel et thermique).

Afin de permettre à l'EPIC de remplir les missions du service public, la Communauté de Communes Usse et Rhône :

1. attribuera annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés aux différentes tâches qui lui sont confiées à l'EPIC,
2. des crédits complémentaires pourront être alloués à l'EPIC pour toute autre tâche précise ponctuelle ou permanente, confiée par la Communauté de Communes.

Durée : La présente convention est conclue pour une période de 3 ans, renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

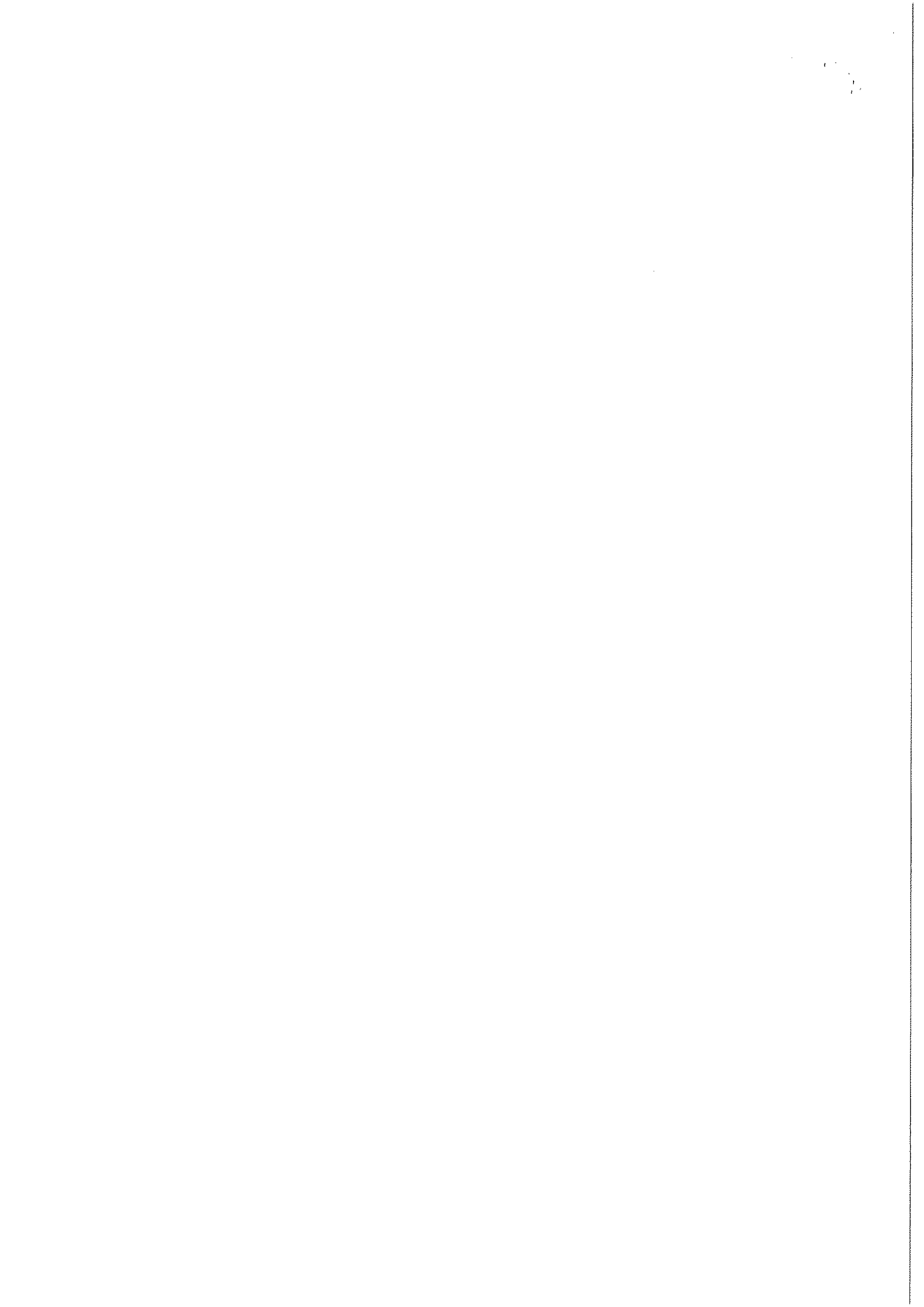
Le Conseil après en avoir délibéré adopte la convention d'objectifs entre l'EPIC Tourisme et la Communauté de Communes Usse et Rhône.

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits.
Ont signé au registre des délibérations les membres présents
Pour extrait conforme,
Le président
Paul RANNARD



Le Président
Paul RANNARD





**CONVENTION D'OBJECTIFS
ENTRE L'EPIC « USSES ET RHONE TOURISME » ET LA COMMUNAUTE DE COMMUNES
USSES ET RHONE**

Préambule :

Conformément au Code du tourisme, la Communauté de Communes du Pays de SEYSSEL, par délibération en date du 12 juillet 2016, a confié à l'EPIC Pays de Seyssel Tourisme, les missions de service public d'accueil, d'information, de promotion touristique, de commercialisation, d'événements, de gestion des structures sportives, culturelles sur l'ensemble de son territoire.

Les Communautés de Communes de la Semine, du Pays de Seyssel et du Val des Ussets, ont fusionné le 1^{er} janvier 2017 pour créer la Communauté de Communes Ussets et Rhône (CCUR). Dès lors, le tourisme est devenu une compétence obligatoire de cette nouvelle Communauté de Communes.

Aussi, par délibération du Conseil Communautaire de la CCUR en date du 17 février 2017, il a été décidé que l'EPIC couvre désormais le périmètre de la Communauté de Communes Ussets et Rhône et se dénomme désormais « Ussets et Rhône Tourisme ».

Il est donc convenu :

Entre, la Communauté de Communes Ussets et Rhône représentée par le Président, Paul RANNARD agissant en cette qualité, par délibération du Conseil Communautaire datée du 17 février 2017, d'une part,

Et, l'EPIC « Ussets et Rhône Tourisme » représenté par son Directeur agissant en tant que représentant légal, d'autre part,

Article 1 – Objet

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et des devoirs, qui structurent la relation entre la collectivité et l'EPIC « Ussets et Rhône Tourisme »

Article 2 - Objectifs de l'EPIC Ussets et Rhône Tourisme

L'EPIC « Ussets et Rhône Tourisme » s'engage à mettre en place les actions nécessaires à la réalisation des objectifs et axes de développement suivants :

1. Accueil et information du public, la structuration, l'amélioration et le développement de l'offre touristique, la commercialisation de produits touristiques

Les objectifs

- Développer toutes les activités touristiques de proximité, sur 4 saisons,
- Soutenir et animer toutes activités touristiques : nature, culture, randonnée, location de vélo à assistance électrique, aire de camping-car, campings, vignoble de Seyssel et de Frangy, activités fluviales, etc.
- Poursuivre la professionnalisation du personnel de l'Office du Tourisme dans le cadre de la démarche qualité en cours au sein de l'établissement,
- Professionnaliser l'accueil des prestataires touristiques des Ussets et Rhône
- Décliner un traitement homogène de l'accueil et de l'information sur les Ussets et Rhône
- Ouvrir son espace accueil au moins 305 jours par an, dont le samedi et le dimanche obligatoirement en période de fréquentation touristique et lors de manifestations événementielles,
- Comptabiliser le nombre de visiteurs reçus par nationalité,
- Mettre en place un service permanent de réponse au courrier postal et électronique,

- Recruter du personnel au minimum trilingue (dont un responsable Qualité) et formé aux techniques de « conseiller en séjour » et d'accueil des PMR,
- Vendre des produits mettant en valeur l'Offre touristique,
- Mesurer la satisfaction des visiteurs,
- Accompagner la Communauté de Communes dans la reconnaissance de la destination touristique Usses et Rhône.

Les actions à 3 ans

- Renforcer le maillage d'accueil sur le territoire : former des ambassadeurs, gérer les points d'information touristique de l'OT en favorisant les nouvelles technologies et en développant le concept d'accueil numérique,
- Mettre en place un plan de formation du personnel en lien avec la stratégie de l'EPIC,
- Poursuivre la mise en place d'une démarche Qualité au sein de l'établissement afin d'améliorer le fonctionnement de l'OT,
- Elargir à l'ensemble des Usses et Rhône le label « Vignoble et Découverte – Savoie Lac du Bourget »
- Obtenir la labellisation « territoire Rando »
- Obtenir, dans la mesure du possible, la labellisation « station verte » pour les bourgs de Seyssel

2. Promotion, communication

Les objectifs

- Poursuivre la promotion et la communication externe des Usses et Rhône
- Densifier la communication interne des Usses et Rhône
- Faire connaître et reconnaître la destination touristique.
- S'appuyer et travailler en parfaite cohérence avec les acteurs institutionnels (Région et Départements).

Les actions à 3 ans

- Mettre en place une stratégie e-tourisme et accompagner l'évolution du site internet de l'EPIC,
- Investir le web 2.0 et développer les applications pour mobile,
- Disposer des éditions touristiques adaptées et en assurer la distribution,
- Accompagner les actions de commercialisation par une promotion spécifique,
- Renforcer les relations avec les socioprofessionnels et l'EPIC par l'intermédiaire des services qui leurs sont proposés,
- Renforcer les relations presse en collaboration avec les services de communication du Département, de la Région, ...

3. La Centrale de Réservation

Les Objectifs

- Proposer une ouverture « line » et physique en adéquation avec notre clientèle,
- Proposer des packages en collaboration avec le service communication,
- Aller sur les Workshop pour faire la promotion et la commercialisation de la destination,
- Travailler sur la CRM (Customer Relationship Management) dès cet été (2017-2018),
- Signer les nouvelles conventions : EPIC - Hébergeurs

Les actions à 3 ans

- Tendre vers un chiffre d'affaire de 30 000 € par le développement de la vente de produits touristiques au sein de l'EPIC
- Obtenir un taux de concrétisation d'achat de 50 %
- Mettre en place une stratégie de relance Client

4. L'Évènementiel, Animation

Les objectifs

- Proposer durant les périodes de saison un programme d'animation adapté,
- Être présent avec les autres services sur les manifestations,
- Être à l'écoute des Associations locales et mettre en œuvre une relation de travail,
- Proposer des semaines à thème, pour permettre de « monter » des packages tout compris avec le service commercial,
- Mettre en place des « événements » calibrés « Usses et Rhône »,
- Aller chercher des subventions dans les différentes instances Départementales, Régionales ou Européennes (Programme Leader, Alcotra, etc.).

Les Actions à 3 ans

- Proposer des « Évènements » permettant aux Usses et Rhône d'être au-devant des territoires d'accueil touristique
- Proposer des Évènements ou Animations « collant » à la Stratégie définie par le Comité de Direction.
- Mettre en place et prendre en charge l'organisation d'évènement destiné à la promotion touristique du territoire

5. Les Structures Publiques.

A partir du 1er mars 2017, la Communauté de Communes et les communes concernées pourront transférer à l'EPIC la gestion des structures publiques suivantes :

- La Maison du Haut Rhône,
- La base nautique Aqualoisirs,
- Le Domaine Nordique de Sur Lyand / Grand-Colombier
- Le Port et les Haltes fluviales,
- Le camping municipal de Seyssel Haute-Savoie

Tous les personnels, les charges de fonctionnement, ainsi que les recettes seront de facto intégrées au budget EPIC « Usses et Rhône Tourisme ».

Après la première année de fonctionnement de ces services, des objectifs ciblés seront proposés au Conseil Communautaire et au Comité de Direction, et ajoutés en annexe à la présente convention.

6. Les Relations avec les organismes institutionnels du tourisme et professionnels du tourisme locaux :

L'EPIC « Usses et Rhône Tourisme » adhèrera aux Fédérations Nationale, Régionale et Départementale représentatives des Offices de Tourisme ainsi qu'à l'Agence de développement touristique émanant du Ministère du Tourisme.

L'EPIC Usses et Rhône Tourisme » participera aux réunions auxquelles il est convié par ces organismes. Il mettra en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux et organisera pour son personnel des visites de prestataires afin d'approfondir sa connaissance de l'offre touristique locale.

7. La gestion des Ressources Humaines

La Direction de l'EPIC « Usses et Rhône Tourisme » s'engage à :

- Respecter la convention collective des organismes de tourisme n° 3175 en réalisant notamment des fiches de poste jointes à chaque contrat de travail,
- Réaliser des entretiens annuels d'évaluation,
- Réaliser un plan de formation annuel et inscrire notamment l'ensemble du personnel aux formations du plan régional de formation des offices de tourisme.

8. Budget, compte financier et rapport d'activités

Conformément à l'article L.133.8 du Code du tourisme , le budget et le compte financier de l'EPIC, délibérés par le Comité de Direction, sont soumis à l'approbation du Conseil Communautaire au plus tard en mars 2017.

Parallèlement au compte financier, la direction de l'EPIC présentera un rapport d'activités de l'année écoulée qui sera soumis au Comité de Direction, puis au Conseil Communautaire de la CCUR. Ce rapport présentera notamment des indicateurs d'activité, de performance et de qualité, indicateurs qui permettront d'évaluer les activités de l'EPIC par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés par la présente convention.

Ces indicateurs devront nécessairement comprendre, entre autres :

- les statistiques de fréquentation de l'accueil physique, numérique et téléphonique de l'Office de Tourisme par nationalités;
- la satisfaction des visiteurs,
- le nombre de participants aux activités proposées par l'Office de Tourisme ;
- le bilan des ventes des prestations tourisme ;
- le nombre d'entrées dans les musées...
- les taux de fréquentation des hôtels, meublés de tourisme et chambres d'hôtes.

9. Assurances

L'EPIC devra s'assurer auprès d'une compagnie d'assurances contre l'incendie, les bris de glace, les risques professionnels de son activité, responsabilité civile, ses biens mobiliers et généralement tout autre recours lié à l'utilisation des locaux mis à disposition par la Communauté de Communes ou toutes collectivités locales.

Article 3 - Les engagements de la Communauté de Communes Usses et Rhône

Pour permettre à l'EPIC « Usses et Rhône Tourisme » de remplir ses missions d'intérêt public, la Commune de Seyssel Haute-Savoie mettra à disposition de l'EPIC une partie des locaux de la Maison du Haut-Rhône nécessaire à son activité. Il en est de même pour la Communauté de Communes Usses et Rhône concernant le Point d'information touristique de Frangy.

Ces locaux devront être faciles d'accès, situés à proximité immédiate des flux touristiques et accessibles aux PMR. Ils bénéficieront d'une signalisation directionnelle et d'indication conforme aux normes en vigueur et offriront des espaces et des conditions de travail confortables (Confort phonique, visuel et thermique).

Afin de permettre à l'EPIC de remplir les missions du service public, la Communauté de Communes Usses et Rhône.

1. attribuera annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés aux différentes tâches qui lui sont confiées
2. des crédits complémentaires pourront être alloués à l'EPIC pour toute autre tâche précise ponctuelle ou permanente, confiée par la CCUR.

La réalisation des objectifs définis à l'article 2 sera prise en compte dans l'évaluation du montant des crédits alloués par la Communauté de Communes Usses et Rhône à l'EPIC.

Article 4- Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une période de 3 ans, renouvelable expressément 3 mois avant son terme.

Fait à Seyssel, le 15 mars 2017
En deux exemplaires

Pour l'EPIC,
Le Directeur Général

Pour la Communauté de Communes,
Le Président

