

DÉPARTEMENT

DES

BOUCHES-DU-RHÔNE

ARRONDISSEMENT

D'ARLES

DEL2024_92

**Objet : accueil touristique –
conventions entre Terre de
Provence et les 13 communes**

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt juin, à dix-huit heures trente, le
Conseil de Communauté de TERRE DE PROVENCE AGGLOMÉRATION,
dûment convoqué s'est réuni à l'Espace Culturel Renaissance à Orgon,
au nombre prescrit par la loi en séance ordinaire sous la présidence de
Mme Corinne CHABAUD.

Date de convocation du Conseil de Communauté : 14 juin 2024.

PRÉSENTS :

Pour la commune de Barbentane : Mme Edith BIANCONI

Pour la commune de Cabannes : M. Gilles MOURGUES, Mme Josiane HAAS-FALANGA, M. François CHEILAN

Pour la commune de Châteaurenard : M. Marcel MARTEL, M. Éric CHAUVET, Mme Adélaïde JARILLO, Mme Marie-Laurence ANZALONE, M. Jean-Pierre SEISSON, Mme Marine LUCIANI-RIPETTI.

Pour la commune d'Eyragues : M. Michel GAVANON, Mme Yvette POURTIER.

Pour la commune de Graveson : M. Michel PECOUT, Mme Annie CORNILLE.

Pour la commune de Maillane : M. Éric LECOFFRE.

Pour la commune de Mollégès : Mme Corinne CHABAUD.

Pour la commune de Noves : Mme Edith LANDREAU, M. Pierre FERRIER, M. Christian REY.

Pour la commune d'Orgon : M. Serge PORTAL, Mme Angélique YTIER CLARETON.

Pour la commune de Plan d'Orgon : Mme Jocelyne COUDERC-VALLET.

Pour la commune de Rognonas : M. Dominique ALIZARD

Pour la commune de Saint-Andiol : M. Daniel ROBERT, Mme Sylvie CHABAS.

Pour la commune de Verquières : M. Jean-Marc MARTIN-TEISSERE

ABSENTS AYANT DONNÉ POUVOIR :

Pour la commune de Barbentane : M. Jean-Christophe DAUDET (*donne pouvoir à Edith BIANCONI*) ; M. Michel BLANC (*donne pouvoir à Mme Yvette POURTIER*).

Châteaurenard : Mme Solange PONCHON (*donne pouvoir à Mme Marine LUCIANI-RIPETTI*), M. Pierre-Hubert MARTIN (*donne son pouvoir à M. Marcel MARTEL*), M. Cyril AMIEL (*donne son pouvoir à M. Eric CHAUVET*), Mme Annie SALZE (*donne son pouvoir à Mme Adélaïde JARILLO*), Mme Sylvie DIET-PENCHINAT (*donne pouvoir à M. Serge PORTAL*).

Pour la commune d'Eyragues : M. Eric DELABRE (*donne pouvoir à M. Michel GAVANON*).

Pour la commune de Graveson : M. Jean-Marc DI FELICE (*donne son pouvoir à M. Michel PECOUT*).

Pour la commune de Maillane : Mme Frédérique MARES (*donne son pouvoir à Eric LECOFFRE*).

Pour la commune de Mollégès : M. Patrick MARCON (*donne son pouvoir à Mme Corinne CHABAUD*).

Pour la commune de Noves : M. Georges JULLIEN (*donne pouvoir à Mme Edith LANDREAU*).

Pour la commune de Plan d'Orgon : M. Jean-Louis LEPIAN (*donne son pouvoir à Mme Jocelyne COUDERC-VALLET*).

Pour la commune de Rognonas : M. Yves PICARDA (*donne pouvoir à M. Gilles MOURGUES*), Mme Cécile MONDET (*donne son pouvoir à M. Dominique ALIZARD*).

EXCUSÉ :

Pour la commune de Châteaurenard : M. Bernard REYNES

Secrétaire de séance : M. Serge PORTAL

M. Le vice-président en charge du Tourisme expose que depuis le 1er janvier 2017 et la loi NOTRe, la compétence « Promotion du tourisme » relève directement des intercommunalités.

La loi NOTRe prévoit un transfert de plein droit de la compétence obligatoire en matière de « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » aux communautés d'agglomération en lieu et place des communes membres (cf. art. L.5216-5 et art. L.5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales : CGCT).



Dans ce contexte, Terre de Provence Agglomération a créé un Office du Tourisme Intercommunal (OTI).

Le siège de cet OTI est placé depuis le 1^{er} janvier 2023 au siège de l'EPCI à Eyragues et assure l'accueil touristique physique en partie au travers des Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) présents sur les communes.

Un travail de concertation a été mené en 2023 par Provence Tourisme sur un diagnostic de l'organisation touristique actuelle avec l'objectif de définir une organisation de l'accueil touristique sur le territoire. Le rendu de cette phase de diagnostic a été réalisé par Provence Tourisme auprès du Conseil d'Exploitation de l'OTI le 19 Mars dernier, puis présenté lors de la commission tourisme du 2 avril dernier.

La mise en conformité de l'organisation de l'OTI vis-à-vis des obligations réglementaires implique la signature d'une convention entre chaque commune membre et la Communauté d'Agglomération Terre de Provence.

Cette convention permet de valider une nouvelle méthodologie de travail harmonisée et efficiente. Elle encadre la relation entre l'OTI Terre de Provence et les communes de l'intercommunalité, en matière d'accueil touristique.

Deux modèles de convention sont proposés, chaque commune devant choisir celle qui lui correspond suivant les critères définis :

- commune avec BIT (Bureau d'Information Touristique)
- communes sans BIT (Bureau d'Information Touristique)

Ces conventions ne comportent pas de compensation financière pour le temps consacré par les agents des communes aux missions énoncées, considérant l'absence de retenue effectuée sur l'attribution de compensation au moment du transfert de l'accueil touristique. Seules les communes d'Eyragues et de Châteaurenard ont vu leur attribution réduite pour compenser d'une part le versement de la participation annuelle à l'association ECTE, d'autre part le transfert des agents de l'Office de tourisme. Pour les BIT, le choix a été fait de ne pas impacter l'attribution des communes, en contrepartie de la non compensation par les communes du temps d'accueil touristique effectué par leurs agents.

La commune d'Eyragues exerçant l'accueil touristique au travers de l'association loi 1901 « Espace Culture et Tourisme Eyraguais » (E.C.T.E.), la convention passée avec cette commune est tripartite : commune d'Eyragues, ECTE, Terre de Provence Agglomération.

Chaque commune doit s'engager par délibération à transmettre à Terre de Provence avant la fin octobre 2024, sur la base de la convention qui lui correspond (avec ou sans BIT).

La signature des 13 conventions permettra la définition du nombre de BIT présents sur Terre de Provence et fera l'objet d'une délibération du Conseil d'Exploitation de l'OTI au plus tard en décembre 2024.

Il est donc proposé au conseil communautaire de se prononcer sur la signature des conventions fixant les critères d'organisation des Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) et d'autoriser Madame La Présidente et son représentant à signer la convention avec chaque commune du territoire et, concernant Eyragues, avec l'ECTE également.

Après exposé du rapporteur,

LE CONSEIL DE COMMUNAUTÉ

CONSIDÉRANT le travail de concertation qui a été mené avec Provence Tourisme et les 13 communes via l'OTI, et la nécessité de mettre en conformité l'organisation de l'OTI avec les BIT, et d'en encadrer la méthodologie de travail,

CONSIDÉRANT les avis favorables du Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme Intercommunal en date du 19 mars 2024, de la commission Tourisme en date du 2 Avril 2024 et du bureau communautaire en date du 6 juin 2024,

AYANT OUI l'exposé du rapporteur et après en avoir délibéré,

APPROUVE les modèles de conventions ci-annexés fixant les critères d'organisation de l'accueil touristique et des Bureaux d'Information touristiques,

AUTORISE en conséquence Mme la Présidente ou son représentant à signer avec chaque commune du territoire (ainsi qu'avec l'ECTE pour la commune d'Eyragues) la convention retenue par chaque commune.

Envoyé en préfecture le 09/07/2024

Reçu en préfecture le 09/07/2024

Publié le

ID : 013-200035087-20240620-DEL2024_92-DE



Ainsi fait et délibéré en séance, les jour, mois et an susdits.

Membres en exercice : 42

Votants : 41

Votes pour : 41

Votes contre : 0

Abstentions : 0

Fait à Eyragues, le 20 juin 2024,

Pour Extrait Conforme,

La Présidente,

Corinne CHABAUD



Commune sans Bureau d'information touristique

« Référent tourisme »

CONVENTION ENTRE
TERRE DE PROVENCE AGGLOMÉRATION
ET
LA COMMUNE DE XXX

- Cette convention s'adresse aux communes n'ayant pas de Point d'accueil au sens de la convention « Bureau d'Information Touristique ».

ENTRE

La Communauté d'Agglomération Terre de Provence, représentée par sa Présidente, Mme Corinne CHABAUD, habilitée par délibération n° XXXXXXXX du Conseil communautaire du XXXXXXXX ci-après dénommée « TPA »,

D'une part,

ET

La Commune de XXXXX, représentée par son Maire XXXXXX, habilité par délibération n° XXXXXXXX du Conseil municipal du XXXXXXXX ci-après dénommée « commune »,

D'autre part.

PREAMBULE

Depuis le 1er janvier 2017 la loi NOTRe prévoit un transfert de plein droit de la compétence obligatoire en matière de « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » aux communautés d'agglomération en lieu et place des communes membres (cf. art. L.5216-5 et art. L.5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales : CGCT).

Dans ce contexte, Terre de Provence Agglomération a créé un Office du Tourisme Intercommunal (OTI). Cet OTI est juridiquement porté par une régie à autonomie financière. Il est dirigé par un conseil d'exploitation composé de membres représentant les communes et les opérateurs touristiques du territoire.

Le siège de cet OTI est placé depuis le 1^{er} janvier 2023 au siège de l'EPCI à Eyragues et assure l'accueil touristique physique en partie au travers des Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) présents sur les communes.

Un travail de concertation a été mené en 2023 par Provence Tourisme sur un diagnostic de l'organisation touristique actuelle avec l'objectif de définir une organisation de l'accueil touristique sur le territoire. La mise en conformité de l'organisation de l'office de tourisme intercommunal vis-à-vis des obligations réglementaires indique la signature d'une convention entre chaque commune membre

et l'EPCI. Les 13 communes membres sont Barbentane, Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Mollégès, Noves, Orgon, Plan d'Orgon, Rognonas, Saint-Andiol et Verquières.

Ces conventions ne comportent pas de compensation financière pour le temps consacré par les agents des communes aux missions énoncées, considérant l'absence de retenue effectuée sur l'attribution de compensation au moment du transfert de l'accueil touristique.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La convention a pour objectif d'encadrer la relation entre l'Office de Tourisme Intercommunal Terre de Provence (nommé ci-après « OTI ») et les communes de l'intercommunalité, en matière d'accueil touristique, ce qui comprend les engagements de chacune des parties en ce qui concerne toutes les missions tourisme édictées par le code du tourisme : l'accueil (le personnel, les lieux), l'information (communication et digital), la promotion, la coordination des acteurs locaux.

Ces droits et obligations se basent sur les postulats de départ suivants :

- Se mettre en conformité avec la réglementation, les textes officiels concernant l'organisation touristique, à l'échelle intercommunale et communale (en particulier vis-à-vis de la loi NOTRe, 2017).
- Remédier au manque d'information collectée et diffusée des communes qui ne disposent pas d'un point d'accueil ou de personnel en charge du tourisme.
- Placer l'OTI comme le relais de l'information touristique de toutes les communes.
- Officialiser un processus de transmission des informations touristiques entre l'OTI et les communes

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE LA COMMUNE

La commune s'engage à :

1. Désigner un référent technicien en lien avec l'OTI pour collecter et faire remonter :

- A minima, les animations et l'événementiel de la commune
- Dans la mesure du possible : l'évolution de l'offre touristique (restauration, hébergement...) de la commune.

2. Communication et digital :

-  Le site internet de la commune fait de la promotion du tourisme :
 - Soit : le site internet dispose d'une partie tourisme avec au minimum un lien vers le site internet de l'OTI (www.myterredeprovence.fr)
 - Soit : le site internet est connecté directement à Apidae via un module qui diffuse l'offre touristique en temps réel. Outil gratuit pour la commune, mis à disposition via l'abonnement annuel OTI Terre de Provence. Permet l'affichage actualisé et complet de l'offre saisie par l'OTI : événements, hébergement, restauration, sites à visiter...
-  Les posts touristiques réalisés sur les réseaux sociaux de la commune mentionnent l'hashtag **#TerredeProvenceTourisme**.

- + *Facultatif* : la commune *relaye sur ses pages réseaux les publications de l'OTI qui concernent l'ensemble du territoire.*
- + *Facultatif* : le référent participe aux ateliers de travail, point d'étape, bilans, lorsque ceux-ci concernent l'ensemble des techniciens.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE TERRE DE PROVENCE AGGLOMERATION VIA SON OTI

En réciprocité et afin de promouvoir l'offre touristique et culturelle et les animations de la commune, l'OTI fournit des éléments (expertise, outils, formations...) nécessaires à la réalisation des engagements de la commune :

1. Lien avec le référent tourisme :

Le référent est en lien étroit avec l'OTI et est associé et informé des actions de promotion et de communication. Il est sollicité pour faire remonter les animations ou l'offre touristique de la commune.

- + *Facultatif si la commune le souhaite* : Accompagnement et formation du référent pour qu'il puisse saisir directement les informations de la commune (uniquement) dans la base de données touristique Apidae.

2. Communication et digital : L'OTI

- produit une documentation touristique complète valorisant le territoire Terre de Provence, à partir des informations données par le référent, et la diffuse largement sur tous les supports de communication et promotion dont elle dispose.
- met en ligne sur son site web la totalité de l'offre touristique des 13 communes.
- propose sur son site internet une page dédiée à chaque commune qui affiche l'offre touristique.
- met à disposition gratuitement des modules web (via Apidae) pour l'affichage de l'offre (agenda, hébergement, restaurant...) directement sur le site de la commune.
- mentionne les hashtag (#) de chaque commune sur les posts les concernant.
- invite les référents à participer aux ateliers de travail, point d'étape, bilans, lorsque ceux-ci concernent l'ensemble des techniciens.

ARTICLE 4 : DUREE DE LA CONVENTION

La convention est établie pour une durée d'un an. Elle est renouvelable sous tacite reconduction jusqu'à la dénonciation de l'une des deux parties (cf. article 6 : résiliation).

ARTICLE 5 : MODALITES D'EVALUATION

Un bilan de la collaboration entre l'OTI et le BIT pourra être produit par les 2 parties. L'évaluation est déterminée par des constats factuels, quantitatifs ou qualitatifs.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La présente convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie. Cette dénonciation prendra effet dans un délai de 3 mois suivant la réception de la lettre.

Fait à [REDACTED] le [REDACTED] en 2 exemplaires,

Pour Terre de Provence Agglomération

La présidente,

Le vice-Président délégué au tourisme,

Corinne CHABAUD

Maire de Mollégès

*Vice-Présidente du Conseil Départemental
des Bouches-du-Rhône*

Michel PECOUT

Maire de Graveson

Président OTI Terre de Provence

Pour la commune de [REDACTED]

[REDACTED]

Maire

« Bureau d'Information Touristique (B.I.T.) »

CONVENTION ENTRE
TERRE DE PROVENCE AGGLOMÉRATION
ET
LA COMMUNE DE XXX

ENTRE

La Communauté d'Agglomération Terre de Provence, représentée par sa Présidente, Mme Corinne CHABAUD, habilitée par délibération n° XXXXXXXX du Conseil communautaire du XXXXXXXX ci-après dénommée « TPA »,

D'une part,

ET

La Commune de XXXXX, représentée par son Maire XXXXXX, habilité par délibération n° XXXXXXXX du Conseil municipal du XXXXXXXX ci-après dénommée « commune »,

D'autre part.

PREAMBULE

Depuis le 1er janvier 2017 la loi NOTRe prévoit un transfert de plein droit de la compétence obligatoire en matière de « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » aux communautés d'agglomération en lieu et place des communes membres (cf. art. L.5216-5 et art. L.5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales : CGCT).

Dans ce contexte, Terre de Provence Agglomération a créé un Office du Tourisme Intercommunal (OTI). Cet OTI est juridiquement porté par une régie à autonomie financière. Il est dirigé par un conseil d'exploitation composé de membres représentant les communes et les opérateurs touristiques du territoire.

Le siège de cet OTI est placé depuis le 1^{er} janvier 2023 au siège de l'EPCI à Eyragues et assure l'accueil touristique physique en partie au travers des Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) présents sur les communes.

Un travail de concertation a été mené en 2023 par Provence Tourisme sur un diagnostic de l'organisation touristique actuelle avec l'objectif de définir une organisation de l'accueil touristique sur le territoire. La mise en conformité de l'organisation de l'office de tourisme intercommunal vis-à-vis des obligations réglementaires indique la signature d'une convention entre chaque commune membre et l'EPCI. Les 13 communes membres sont Barbentane, Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Mollégès, Noves, Orgon, Plan d'Orgon, Rognonas, Saint-Andiol et Verquières.

Ces conventions ne comportent pas de compensation financière pour le temps consacré par les agents des communes aux missions énoncées, considérant l'absence de retenue effectuée sur l'attribution de compensation au moment du transfert de l'accueil touristique.

La commune d'Eyragues exerçant l'accueil touristique au travers de l'association loi 1901 « Espace Culture et Tourisme Eyraguais » (E.C.T.E.), la convention passée avec cette commune est tripartite : commune d'Eyragues, ECTE, Terre de Provence Agglomération.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La convention a pour objectif d'encadrer la relation entre l'Office de Tourisme Intercommunal Terre de Provence (nommé ci-après « OTI ») et les communes de l'intercommunalité, en matière d'accueil touristique, ce qui comprend les engagements de chacune des parties en ce qui concerne toutes les missions tourisme édictées par le code du tourisme : l'accueil (le personnel, les lieux), l'information (communication et digital), la promotion, la coordination des acteurs locaux.

Ces droits et obligations se basent sur les postulats de départ suivants :

- Se mettre en conformité avec la réglementation, les textes officiels concernant l'organisation touristique, à l'échelle intercommunale et communale (en particulier vis-à-vis de la loi NOTRE, 2017).
- Placer l'OTI comme le relais de l'information touristique de toutes les communes du territoire.
- Officialiser un processus de transmission des informations touristiques entre l'OTI et les communes
- S'appuyer sur l'existant dans les communes en matière de lieux d'accueil et de personnel qualifié.
- S'engager dans une démarche de professionnalisation, en s'appuyant sur les critères de classement Office de Tourisme catégorie II (Code du Tourisme).
- Assurer un travail collaboratif OTI/BIT de manière homogène et qualitative sur la valorisation du territoire.
- Garantir aux socio-professionnels des communes un accès aux services rendus par l'OTI.
- Pouvoir développer des projets touristiques sur le territoire.

Cette convention s'adresse aux communes ayant un Point d'accueil touristique afin d'encadrer ses caractéristiques et missions, d'officialiser la dénomination « Bureau d'Information Touristique » et ses liens avec l'Office de tourisme intercommunal (OTI).

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE LA COMMUNE

La commune souhaitant officialiser son BIT s'engage à respecter les alinéas suivants afin que le lieu et le personnel mis à disposition sur des missions tourisme répondent aux critères suivants :

1. L'espace d'accueil touristique :

- ✚ Le lieu rend visible l'identité du territoire Terre de Provence : le logo de l'OTI ou des visuels chartés de l'OTI sont présents pour marquer l'identité du territoire, le lien avec l'OTI, ainsi que

l'existence du site internet de l'OTI : www.myterredeprovence.fr, les réseaux sociaux avec les pages **#TerredeProvenceTourisme**.

- ✚ La superficie d'accueil est adaptée et l'espace est dédié au tourisme avec :
 - Du mobilier de présentation de brochures en libre-service
 - Espace d'assise et de consultation autonome
- ✚ Documentation : il y est proposé en libre-service ou au comptoir une documentation complète, actualisée et en quantité suffisante avec obligatoirement :
 - Les brochures Terre de Provence actuelles
 - Des documentations des principaux lieux touristiques (publics/privés) de l'ensemble des 13 communes.
- ✚ Ouverture : Sur la base du classement Catégorie II des Offices de tourisme, le BIT est ouvert au minimum 180 jours / an et au minimum 3h par jours d'ouverture.

2. L'acte de conseil touristique :

L'agent délivre une information à l'échelle de la destination Terre de Provence.

- L'agent dispose d'un accès à la base de données touristiques (Apidae) pour rechercher l'information précise et à jour (y compris au-delà des frontières de Terre de Provence ou des Bouches-du-Rhône)
- L'agent accueille et conseille les visiteurs dans une démarche hospitalière
- L'agent recueille des informations sur le visiteur et alimente l'outil de statistiques de fréquentation (Gaïa) afin que les données de fréquentation puissent être analysées par l'OTI.

3. Communication et digital :

L'agent est formé à la saisie et tient à jour la base de données touristiques sur Apidae qui concerne toute l'offre touristique de sa commune. Il en assure l'actualisation au moins une fois par an selon le planning collectif diffusé par l'OTI et Apidae.

- ✚ Le site internet de la commune fait de la promotion du tourisme :
 - Soit : Le site internet dispose d'une partie tourisme avec au minimum un lien vers le site internet de l'OTI (www.myterredeprovence.fr)
 - Soit : le site internet est connecté directement à Apidae via un module qui diffuse l'offre touristique en temps réel. Outil gratuit pour la commune, mis à disposition via l'abonnement annuel OTI Terre de Provence. Permet l'affichage actualisé et complet de l'offre saisie par l'OTI : événements, hébergement, restauration, sites à visiter...
- ✚ Les posts touristiques réalisés sur les réseaux sociaux de la commune mentionnent l'hashtag **#TerredeProvenceTourisme**.
- ✚ + *Facultatif* : le BIT relaye sur ses pages réseaux les publications de l'OTI qui concernent l'ensemble du territoire.
- ✚ Référence à l'OTI en signature des e-mails envoyés depuis le BIT relatifs au tourisme (e-mail pour un visiteur, e-mail pour un professionnel). La référence est au minimum le logo de l'OTI et un lien vers le site internet touristique intercommunal. Un bandeau type est proposé par l'OTI.

4. Ressources Humaines :

L'accueil est réalisé par du personnel qualifié dont la mission tourisme est inscrite dans la fiche de poste. Le personnel permanent est formé, et maintient ses connaissances du territoire et des outils :

- Connaissance du territoire : Terre de Provence + Bouches-du-Rhône
- Utilisation des outils métier mis à disposition par l'OTI (Apidae, Gaïa...)

Formation : l'agent maintient son niveau de compétence, et participe régulièrement à des formations, webinaires, sorties terrain, en lien avec le tourisme.

- Participation aux éductours et visites de socio-professionnel
- Participation aux formations obligatoires sur les outils : Apidae, Gaïa
- Participation aux réunions de travail OTI/BIT

Recrutement : le process de recrutement permet de sélectionner du personnel qualifié (à partir d'une fiche de poste, grille de notation, mentionnant les compétences et missions d'un agent d'accueil touristique), et maîtrisant à minima une langue étrangère.

5. Projets touristiques :

L'agent participe aux réunions techniques organisées par l'OTI dans le cadre de la réalisation des projets touristiques définis par le conseil d'exploitation de l'OTI et la commission tourisme de Terre de Provence. Les invitations sont lancées suffisamment en amont pour permettre une validation en commune et une organisation de l'absence de l'agent : *déplacements, temps de réunion, fermetures exceptionnelles*.

La validation de ces critères ainsi que la signature de cette convention élèvent officiellement le point d'accueil de la commune en un Bureau d'Information Touristique (BIT) de l'Office de Tourisme Intercommunal Terre de Provence (OTI).

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE TERRE DE PROVENCE AGGLOMERATION VIA SON OTI

L'OTI communique officiellement qu'un Bureau d'Information Touristique (BIT) est implanté sur la commune. Les coordonnées du BIT sont diffusées au grand public sur le site internet et les brochures touristiques.

En réciprocité et pour accompagner la commune à maintenir son BIT, l'OTI fournit des éléments (expertise, outils, formations...) nécessaires à la réalisation des engagements de la commune :

1. L'espace d'accueil touristique :

L'OTI est à disposition de la commune pour mener toute réflexion sur l'implantation, la signalétique ou l'aménagement du lieu d'accueil.

Documentation : L'OTI

- réalise et fournit au BIT une documentation touristique complète valorisant le territoire Terre de Provence.
- propose une liste des principales documentations touristiques à mettre en valeur dans les BIT.

Ouverture : L'OTI

- tient à jour un planning des ouvertures de chaque BIT afin de rediriger les flux (visiteurs, appels) d'un lieu d'accueil BIT vers un autre du territoire pour les jours de fermeture.

2. L'acte de conseil touristique : L'OTI

- fournit un accès à la base de données touristiques (Apidae) ainsi que la formation pour consulter et utiliser les données.
- met en ligne sur son site web la totalité de l'offre touristique des 13 communes.
- est en lien avec ses partenaires institutionnels proposent des ateliers sur l'accueil, la qualité, l'hospitalité.
- est en lien avec ses partenaires propose des éductours : visites découverte du territoire.
- fournit un accès à l'outil de suivi de la fréquentation (Gaia), ainsi que la formation liée
- réalise les statistiques de fréquentation de chaque BIT.

3. Communication et digital : L'OTI

- donne un accès à l'outil de base de données touristiques afin que l'agent puisse saisir et actualiser au jour le jour l'offre de sa commune.
- accompagne à l'usage des outils métier qu'il met à disposition du BIT : formations adaptées, un planning d'actualisation ainsi que les bonnes pratiques sur le territoire.
- met en ligne sur son site web la totalité de l'offre touristique des 13 communes.
- propose sur son site internet une page dédiée à chaque commune qui affiche l'offre touristique.
- met à disposition gratuitement des modules web (via Apidae) pour l'affichage de l'offre (agenda, hébergement, restaurant...) directement sur le site de la commune.
- mentionne les hashtag (#) de chaque commune sur les posts les concernant.
- propose un planning annuel de mise en valeur de chacune des communes sur les réseaux sociaux.

Pour les signatures d'e-mail, l'OTI fournit une bannière adaptée de signature.

4. Ressources Humaines :

Pour améliorer la connaissance et l'expertise du territoire et de ses socio-professionnel, l'OTI organise des éductours, sorties découvertes sur le territoire, ou invite le personnel des BIT à participer aux éductours des partenaires institutionnel (Provence Tourisme, Comité Régional du Tourisme...).

En lien avec ses partenaires institutionnels, l'OTI propose de participer aux formations, webinaires, ateliers sur les outils métiers, les bonnes pratiques, la qualité, l'hospitalité... et fait le relais des replays ou comptes rendus disponibles.

Pour le nouveau recrutement de personnel permanent ou saisonnier du BIT : l'OTI fournit un exemple de fiche de poste ou de grille d'évaluation, mentionnant les compétences et missions d'un agent d'accueil touristique.

5. Projets touristiques :

L'OTI travaille à la réalisation des projets touristiques définis par le conseil d'exploitation de l'OTI et la commission tourisme de Terre de Provence. Il organise pour cela des réunions techniques ponctuelles dans l'année avec les agents des BIT et les agents référents des communes sans BIT qui le souhaitent. Les invitations sont lancées suffisamment en amont pour permettre une validation en commune et une organisation de l'absence de l'agent : *déplacements, temps de réunion, fermetures exceptionnelles*.

ARTICLE 4 : DUREE DE LA CONVENTION

La convention est établie pour une durée d'un an. Elle est renouvelable sous tacite reconduction jusqu'à la dénonciation de l'une des deux parties (cf. article 6 : résiliation).

ARTICLE 5 : MODALITES D'EVALUATION

Un bilan de la collaboration entre l'OTI et le BIT pourra être produit par les 2 parties. L'évaluation est déterminée par des constats factuels, quantitatifs ou qualitatifs.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La résiliation de la présente convention, par l'une ou l'autre des parties, peut intervenir à tout moment compte tenu d'un préavis de trois mois, à compter de la réception d'une lettre recommandée notifiant la rupture.

Dans ce cas, les parties contractantes déterminent les conditions détaillées dans lesquelles ladite résiliation est mise en œuvre.

Il sera alors proposé de signer la convention « Référent tourisme » entre l'OTI et la commune, afin de conserver une méthodologie de travail et un lien entre les 2 parties.

Fait à **XXXXXXX** le **XXXXXXX** en 2 exemplaires,

Pour Terre de Provence Agglomération

La présidente,

Le vice-Président délégué au tourisme,

Corinne CHABAUD

Maire de Mollégès

*Vice-Présidente du Conseil Départemental
des Bouches-du-Rhône*

Michel PECOUT

Maire de Graveson

Président OTI Terre de Provence

Pour la commune de xxx

XXXXXX

Maire

« Bureau d'Information Touristique (B.I.T.) » - EYRAGUES

CONVENTION ENTRE

TERRE DE PROVENCE AGGLOMÉRATION ET

LA COMMUNE DE EYRAGUES ET

L'ASSOCIATION ESPACE TOURISME ET CULTURE EYRAGUAIS

ENTRE

La Communauté d'Agglomération Terre de Provence, représentée par sa Présidente, Mme Corinne CHABAUD, habilitée par délibération n° XXXXXXXX du Conseil communautaire du XXXXXXXX ci-après dénommée « TPA »,

D'une part,

ET

La Commune d'EYRAGUES, représentée par son Maire XXXX, habilité par délibération n° XXXXXXXX du Conseil municipal du XXXXXXXX ci-après dénommée « commune »,

ET

L'association Espace Tourisme et Culture Eyraguais ci-après dénommée « ECTE »,

D'autre part.

PREAMBULE

Depuis le 1er janvier 2017 la loi NOTRe prévoit un transfert de plein droit de la compétence obligatoire en matière de « *promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme* » aux communautés d'agglomération en lieu et place des communes membres (cf. art. L.5216-5 et art. L.5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales : CGCT).

Dans ce contexte, Terre de Provence Agglomération a créé un Office du Tourisme Intercommunal (OTI). Cet OTI est juridiquement porté par une régie à autonomie financière. Il est dirigé par un conseil d'exploitation composé de membres représentant les communes et les opérateurs touristiques du territoire.

Le siège de cet OTI est placé depuis le 1^{er} janvier 2023 au siège de l'EPCI à Eyragues et assure l'accueil touristique physique en partie au travers des Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) présents sur les communes.

Un travail de concertation a été mené en 2023 par Provence Tourisme sur un diagnostic de l'organisation touristique actuelle avec l'objectif de définir une organisation de l'accueil touristique sur le territoire. La mise en conformité de l'organisation de l'office de tourisme intercommunal vis-à-vis des obligations réglementaires indique la signature d'une convention entre chaque commune membre

et l'EPCI. Les 13 communes membres sont Barbentane, Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Mollégès, Noves, Orgon, Plan d'Orgon, Rognonas, Saint-Andiol et Verquières.

Ces conventions ne comportent pas de compensation financière pour le temps consacré par les agents des communes aux missions énoncées, considérant l'absence de retenue effectuée sur l'attribution de compensation au moment du transfert de l'accueil touristique.

La commune d'Eyragues exerçant l'accueil touristique au travers de l'association loi 1901 « Espace Culture et Tourisme Eyraguais » (E.C.T.E.), la convention passée avec cette commune est tripartite : commune d'Eyragues, ECTE, Terre de Provence Agglomération.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La convention a pour objectif d'encadrer la relation entre l'Office de Tourisme Intercommunal Terre de Provence (nommé ci-après « OTI ») et les communes de l'intercommunalité, en matière d'accueil touristique, ce qui comprend les engagements de chacune des parties en ce qui concerne toutes les missions tourisme édictées par le code du tourisme : l'accueil (le personnel, les lieux), l'information (communication et digital), la promotion, la coordination des acteurs locaux.

Ces droits et obligations se basent sur les postulats de départ suivants :

- Se mettre en conformité avec la réglementation, les textes officiels concernant l'organisation touristique, à l'échelle intercommunale et communale (en particulier vis-à-vis de la loi NOTRe, 2017).
- Placer l'OTI comme le relais de l'information touristique de toutes les communes du territoire.
- Officialiser un processus de transmission des informations touristiques entre l'OTI et les communes
- S'appuyer sur l'existant dans les communes en matière de lieux d'accueil et de personnel qualifié.
- S'engager dans une démarche de professionnalisation, en s'appuyant sur les critères de classement Office de Tourisme catégorie II (Code du Tourisme).
- Assurer un travail collaboratif OTI/BIT de manière homogène et qualitative sur la valorisation du territoire.
- Garantir aux socio-professionnels des communes un accès aux services rendus par l'OTI.
- Pouvoir développer des projets touristiques sur le territoire.

Cette convention s'adresse aux communes ayant un Point d'accueil touristique afin d'encadrer ses caractéristiques et missions, d'officialiser la dénomination « Bureau d'Information Touristique » et ses liens avec l'Office de tourisme intercommunal (OTI).

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DE LA COMMUNE

La commune souhaitant officialiser son BIT s'engage à respecter les alinéas suivants afin que le lieu et le personnel mis à disposition sur des missions tourisme répondent aux critères suivants :

1. L'espace d'accueil touristique :

- ✚ Le lieu rend visible l'identité du territoire Terre de Provence : le logo de l'OTI ou des visuels chartés de l'OTI sont présents pour marquer l'identité du territoire, le lien avec l'OTI, ainsi que l'existence du site internet de l'OTI : www.myterredeprovence.fr, les réseaux sociaux avec les pages **#TerredeProvenceTourisme**.
- ✚ La superficie d'accueil est adaptée et l'espace est dédié au tourisme avec :
 - Du mobilier de présentation de brochures en libre-service
 - Espace d'assise et de consultation autonome
- ✚ Documentation : il y est proposé en libre-service ou au comptoir une documentation complète, actualisée et en quantité suffisante avec obligatoirement :
 - Les brochures Terre de Provence actuelles
 - Des documentations des principaux lieux touristiques (publics/privés) de l'ensemble des 13 communes.
- ✚ Ouverture : Sur la base du classement Catégorie II des Offices de tourisme, le BIT est ouvert au minimum 180 jours / an et au minimum 3h par jours d'ouverture.

2. L'acte de conseil touristique :

L'agent délivre une information à l'échelle de la destination Terre de Provence.

- L'agent dispose d'un accès à la base de données touristiques (Apidae) pour rechercher l'information précise et à jour (y compris au-delà des frontières de Terre de Provence ou des Bouches-du-Rhône)
- L'agent accueille et conseille les visiteurs dans une démarche hospitalière
- L'agent recueille des informations sur le visiteur et alimente l'outil de statistiques de fréquentation (Gaïa) afin que les données de fréquentation puissent être analysées par l'OTI.

3. Communication et digital :

L'agent est formé à la saisie et tient à jour la base de données touristiques sur Apidae qui concerne toute l'offre touristique de sa commune. Il en assure l'actualisation au moins une fois par an selon le planning collectif diffusé par l'OTI et Apidae.

- ✚ Le site internet de la commune fait de la promotion du tourisme :
 - Soit : Le site internet dispose d'une partie tourisme avec au minimum un lien vers le site internet de l'OTI (www.myterredeprovence.fr)
 - Soit : le site internet est connecté directement à Apidae via un module qui diffuse l'offre touristique en temps réel. Outil gratuit pour la commune, mis à disposition via l'abonnement annuel OTI Terre de Provence. Permet l'affichage actualisé et complet de l'offre saisie par l'OTI : événements, hébergement, restauration, sites à visiter...
- ✚ Les posts touristiques réalisés sur les réseaux sociaux de la commune mentionnent l'hashtag **#TerredeProvenceTourisme**.
- ✚ + *Facultatif* : le BIT relaye sur ses pages réseaux les publications de l'OTI qui concernent l'ensemble du territoire.
- ✚ Référence à l'OTI en signature des e-mails envoyés depuis le BIT relatifs au tourisme (e-mail pour un visiteur, e-mail pour un professionnel). La référence est au minimum le logo de l'OTI et un lien vers le site internet touristique intercommunal. Un bandeau type est proposé par l'OTI.

4. Ressources Humaines :

L'accueil est réalisé par du personnel qualifié dont la mission tourisme est inscrite dans la fiche de poste. Le personnel permanent est formé, et maintient ses connaissances du territoire et des outils :

- Connaissance du territoire : Terre de Provence + Bouches-du-Rhône
- Utilisation des outils métier mis à disposition par l'OTI (Apidae, Gaïa...)

Formation : l'agent maintient son niveau de compétence, et participe régulièrement à des formations, webinaires, sorties terrain, en lien avec le tourisme.

- Participation aux éductours et visites de socio-professionnel
- Participation aux formations obligatoires sur les outils : Apidae, Gaïa
- Participation aux réunions de travail OTI/BIT

Recrutement : le process de recrutement permet de sélectionner du personnel qualifié (à partir d'une fiche de poste, grille de notation, mentionnant les compétences et missions d'un agent d'accueil touristique), et maîtrisant à minima une langue étrangère.

5. Projets touristiques :

L'agent participe aux réunions techniques organisées par l'OTI dans le cadre de la réalisation des projets touristiques définis par le conseil d'exploitation de l'OTI et la commission tourisme de Terre de Provence. Les invitations sont lancées suffisamment en amont pour permettre une validation en commune et une organisation de l'absence de l'agent : *déplacements, temps de réunion, fermetures exceptionnelles*.

La validation de ces critères ainsi que la signature de cette convention élèvent officiellement le point d'accueil de la commune en un Bureau d'Information Touristique (BIT) de l'Office de Tourisme Intercommunal Terre de Provence (OTI).

ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE TERRE DE PROVENCE AGGLOMERATION VIA SON OTI

L'OTI communique officiellement qu'un Bureau d'Information Touristique (BIT) est implanté sur la commune. Les coordonnées du BIT sont diffusées au grand public sur le site internet et les brochures touristiques.

En réciprocité et pour accompagner la commune à maintenir son BIT, l'OTI fournit des éléments (expertise, outils, formations...) nécessaires à la réalisation des engagements de la commune :

1. L'espace d'accueil touristique :

L'OTI est à disposition de la commune pour mener toute réflexion sur l'implantation, la signalétique ou l'aménagement du lieu d'accueil.

Documentation : L'OTI

- réalise et fournit au BIT une documentation touristique complète valorisant le territoire Terre de Provence.
- propose une liste des principales documentations touristiques à mettre en valeur dans les BIT.

Ouverture : L'OTI

- tient à jour un planning des ouvertures de chaque BIT afin de rediriger les flux (visiteurs, appels) d'un lieu d'accueil BIT vers un autre du territoire pour les jours de fermeture.

2. L'acte de conseil touristique : L'OTI

- fournit un accès à la base de données touristiques (Apidae) ainsi que la formation pour consulter et utiliser les données.
- met en ligne sur son site web la totalité de l'offre touristique des 13 communes.
- est en lien avec ses partenaires institutionnels proposent des ateliers sur l'accueil, la qualité, l'hospitalité.
- est en lien avec ses partenaires propose des éductours : visites découverte du territoire.
- fournit un accès à l'outil de suivi de la fréquentation (Gaia), ainsi que la formation liée
- réalise les statistiques de fréquentation de chaque BIT.

3. Communication et digital : L'OTI

- donne un accès à l'outil de base de données touristiques afin que l'agent puisse saisir et actualiser au jour le jour l'offre de sa commune.
- accompagne à l'usage des outils métier qu'il met à disposition du BIT : formations adaptées, un planning d'actualisation ainsi que les bonnes pratiques sur le territoire.
- met en ligne sur son site web la totalité de l'offre touristique des 13 communes.
- propose sur son site internet une page dédiée à chaque commune qui affiche l'offre touristique.
- met à disposition gratuitement des modules web (via Apidae) pour l'affichage de l'offre (agenda, hébergement, restaurant...) directement sur le site de la commune.
- mentionne les hashtag (#) de chaque commune sur les posts les concernant.
- propose un planning annuel de mise en valeur de chacune des communes sur les réseaux sociaux.

Pour les signatures d'e-mail, l'OTI fournit une bannière adaptée de signature.

4. Ressources Humaines :

Pour améliorer la connaissance et l'expertise du territoire et de ses socio-professionnel, l'OTI organise des éductours, sorties découvertes sur le territoire, ou invite le personnel des BIT à participer aux éductours des partenaires institutionnel (Provence Tourisme, Comité Régional du Tourisme...).

En lien avec ses partenaires institutionnels, l'OTI propose de participer aux formations, webinaires, ateliers sur les outils métiers, les bonnes pratiques, la qualité, l'hospitalité... et fait le relais des replays ou comptes rendus disponibles.

Pour le nouveau recrutement de personnel permanent ou saisonnier du BIT : l'OTI fournit un exemple de fiche de poste ou de grille d'évaluation, mentionnant les compétences et missions d'un agent d'accueil touristique.

5. Projets touristiques :

L'OTI travaille à la réalisation des projets touristiques définis par le conseil d'exploitation de l'OTI et la commission tourisme de Terre de Provence. Il organise pour cela des réunions techniques ponctuelles dans l'année avec les agents des BIT et les agents référents des communes sans BIT qui le souhaitent. Les invitations sont lancées suffisamment en amont pour permettre une validation en commune et une organisation de l'absence de l'agent : *déplacements, temps de réunion, fermetures exceptionnelles.*

ARTICLE 4 : DUREE DE LA CONVENTION

La convention est établie pour une durée d'un an. Elle est renouvelable sous tacite reconduction jusqu'à la dénonciation de l'une des deux parties (cf. article 6 : résiliation).

ARTICLE 5 : MODALITES D'EVALUATION

Un bilan de la collaboration entre l'OTI et le BIT pourra être produit par les 2 parties. L'évaluation est déterminée par des constats factuels, quantitatifs ou qualitatifs.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La résiliation de la présente convention, par l'une ou l'autre des parties, peut intervenir à tout moment compte tenu d'un préavis de trois mois, à compter de la réception d'une lettre recommandée notifiant la rupture.

Dans ce cas, les parties contractantes déterminent les conditions détaillées dans lesquelles ladite résiliation est mise en œuvre.

Il sera alors proposé de signer la convention « Référent tourisme » entre l'OTI et la commune, afin de conserver une méthodologie de travail et un lien entre les 2 parties.

Fait à **XXXXXXX** le **XXXXXXX** en 3 exemplaires,

Pour Terre de Provence Agglomération

La présidente,

Le vice-Président délégué au tourisme,

Corinne CHABAUD

Maire de Mollégès

*Vice-Présidente du Conseil Départemental
des Bouches-du-Rhône*

Michel PECOUT

Maire de Graveson

Président OTI Terre de Provence

Pour la commune de EYRAGUES

**Pour l'association Espace Tourisme et
Culture Eyraguais**

XXXXXX

Maire

XXXXXXXXXX

Présidente