

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

- ANNEE 2021 -

GESTION DE L'OFFICE DE TOURISME, ATTRACTIVITE ET DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DU TERRITOIRE

Entre les soussignés :

La Communauté d'Agglomération du Grand Dole, représentée par son Président, Monsieur Jean-Pascal FICHERE, agissant en cette qualité, en vertu des délibérations du Conseil Communautaire en date du 15 juillet 2020, ci-après dénommée « le délégant » ou « la Communauté d'Agglomération du Grand Dole »,

d'une part,

Et

La Société Publique Locale « HELLO DOLE », ayant son siège social à Place de l'Europe (39 100 DOLE), représentée par son Président, Monsieur Jean-Baptiste GAGNOUX dûment habilité, ci-après dénommée « le délégataire » ou « la SPL »,

d'autre part,

PREAMBULE

Conformément à la loi N° 92-1341 du 23 décembre 1992, portant sur la répartition des compétences dans le domaine du tourisme,

Vu les délibérations du Conseil Communautaire du Grand Dole, autorisant le Président à signer une convention permettant le fonctionnement annuel de l'office de tourisme du Pays de Dole dans laquelle la Communauté d'Agglomération du Grand Dole reconnaît avoir confié des missions d'accueil, d'information d'animation et de promotion touristique locale ainsi que de fédération des acteurs touristiques à la SPL HELLO DOLE,

CONVENTION

Article 1 – Objet de la convention et missions

La présente convention d'objectifs et de moyens a pour objet de préciser les objectifs assignés par la Communauté d'Agglomération du Grand Dole à la SPL HELLO DOLE, et notamment :

- Renforcer l'attractivité du Pays de Dole
- Développer la qualité de l'accueil
- Valoriser le patrimoine culturel et naturel
- Faire rayonner le territoire
- Développer la politique qualité

Dans le cadre de ces objectifs majeurs, la SPL HELLO DOLE est chargée d'exercer les missions suivantes :

- l'accueil et l'information des touristes
- l'animation de la clientèle touristique
- la promotion touristique du territoire
- l'animation et la coordination des divers partenaires du développement touristique local

Son objet est de faire du Pays de Dole une véritable destination touristique en travaillant à son image et à sa notoriété par la promotion de filières ciblées, de nature à générer des retombées économiques directes et induites sur son territoire.

En tant qu'office de tourisme, la SPL HELLO DOLE portera prioritairement son action sur :

- Le tourisme urbain d'agrément (culture, art et histoire, gastronomie, évènementiel)
- Le tourisme vert et fluvial
- Le tourisme d'affaires et de congrès

Elle travaillera en lien avec le Comité Régional de Tourisme de Bourgogne-Franche-Comté et le Comité Départemental de Tourisme du Jura.

Article 2 – Durée de la convention

La présente convention aura une durée de deux ans, renouvelable une fois pour une durée deux ans. Sa mise en application est prévue au 1^{er} Janvier 2021.

Les deux parties peuvent décider de résilier, par anticipation, la présente convention à l'occasion de chaque échéance annuelle en adressant une lettre recommandée six mois avant cette échéance. Le délai de préavis commence à courir dès la date d'envoi de la lettre recommandée figurant sur le cachet de la poste.

La présente convention prendra effet à compter du moment où elle aura reçu son caractère exécutoire.

Article 3 – Fonctionnement de l'Office de Tourisme

Les éléments relatifs à l'équipement du local, sa signalétique et ses horaires d'ouverture au public seront fixés conformément aux dispositions fixées par la Fédération Nationale des Offices de Tourisme correspondant au classement en vigueur.

La Communauté d'Agglomération du Grand Dole délègue à la SPL HELLO DOLE, en sa qualité d'office de tourisme, les services d'accueil, d'information, de promotion et d'animation touristique de son territoire.

§ 1 – Fixation des périodes et horaires d'ouverture au public : les périodes d'ouverture au public seront fixées par l'Office de tourisme dans le respect de la convention collective applicable aux offices de tourisme de 1^{ère} catégorie, et en concertation avec les collectivités concernées.

§ 2 – Prestations de l'Office de Tourisme liées à l'accueil, à l'information, à l'animation et à la promotion :

- ❖ L'Office de Tourisme dispose de personnel qualifié pour l'accueil, l'information, l'animation et la promotion, selon les critères de la convention collective des organismes de tourisme.

Missions constitutives :

Article 3-1 : Accueil

- Accueil physique du public suivant les horaires d'ouvertures définis
- Service de réponse aux courriers, appels téléphoniques, fax ou email
- Recherche de disponibilités immédiates dans les hôtels, terrains de camping, gîtes ruraux et chambres d'hôtes

- Accueil immatériel : réflexion sur des outils innovants en matière d'accueil des publics (mini-sites, applications), mises à jour quotidienne du site internet, prise en compte des clientèles anglo-saxonnes et allemandes
- Mise en place de Relais Information Tourisme

Article 3-2 : Information - Billetterie

- Edition et distribution de documents d'appui aux offres touristiques locales (documents d'appel, plans, ...)
- Vente de guides, cartes et produits touristiques régionaux
- Mise à disposition d'une information complète sur les autres régions de France, pour l'assistance et le conseil touristique à la population locale.
- Service de renseignement et de billetterie sur la programmation culturelle de son territoire de compétence
- Mise à jour permanente du site internet
- Prise en compte des clientèles anglo-saxonnes et allemandes
- Déploiement du dispositif Accueil Dynamique et Numérique en Franche-Comté

Article 3-3 : Animation

- Organisation d'animations de loisirs en soutien à certains événements
- En collaboration avec le service « Animation du patrimoine » de la ville de Dole, visites guidées dans le cadre du label « Dole, ville d'Art et d'Histoire »
- Développement et accompagnement de visites guidées sur le territoire de compétence
- Animations de sensibilisation au tourisme
- Mise en réseau des acteurs (professionnels, bénévoles)

Article 3-4 : Promotion

- Conseil et appui aux voyagistes organisant la venue de visiteurs : facilitateur pour découvrir le territoire
- Tenue d'un tableau de bord de la fréquentation de l'économie touristique locale (statistiques)
- Définition d'une politique locale de marketing touristique, service de presse et de relations publiques, service de promotion du tourisme local (publicité, participation à des manifestations commerciales, salons)
- Prospection ou démarchage de clientèles en liaison avec le Comité Départemental de Tourisme, le Comité Régional de Tourisme...

Article 3-5 : Fédération des acteurs

- Coordination et animation du réseau des professionnels du tourisme :
- ✓ Faire de l'office de tourisme du Pays de Dole le référent des socio-professionnels en vue de centraliser l'information constituant l'offre doloise et afin de diffuser tout élément permettant aux socioprofessionnels d'être en phase avec le marché (qualité attendue, prestations souhaitées, ...)
- ✓ Faire de l'office de tourisme un lieu de ressources pour les acteurs du tourisme et les collectivités en :
 - Les informant des tendances du marché
 - Etant capable de les accompagner sur les problématiques de positionnement
 - Les « orientant » sur les investissements à effectuer
 - Leur donnant une vision globale sur le territoire et les activités
 - Améliorant la qualité globale de l'offre touristique globale doloise

L'objectif est d'aller progressivement vers une logique de destination.

Article 3-6 : Production et Commercialisation

- L'Office de Tourisme est autorisé, dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, à commercialiser des prestations et des produits touristiques issus de sa zone d'intervention
- En collaboration avec la ville de Dole, le service billetterie pour la Commanderie et le service animation du patrimoine pour les visites guidées
- En collaboration avec les associations locales, service billetterie
- En collaboration avec des producteurs ou vendeurs : vente de souvenirs, produits régionaux, carto-guides, topoguides
- Avec l'autorisation de l'agence de développement touristique de la France (immatriculation ATOUT FRANCE)

Article 3-7 : Observation économique touristique (en collaboration avec le Comité Départemental de Tourisme, le Comité Régional de Tourisme et l'INSEE)

L'Office de Tourisme met en place un observatoire économique touristique local à travers la mise en place de tableaux de bord de l'activité touristique doloise permettant de :

- Disposer d'indicateurs de performance sur cette même activité et des activités propres à l'Office de Tourisme
- Mettre à disposition des acteurs des outils d'aide à la décision
- D'être en phase avec les nouvelles normes de classement

Article 4 : Les objectifs et les grandes orientations de l'Office de Tourisme

Son objet est de faire du Pays de Dole une véritable destination touristique travaillant sur son image et sa notoriété.

Par la promotion de filières ciblées, en lien avec le Comité Régional de Tourisme Bourgogne-Franche-Comté et le Comité Départemental de Tourisme du Jura, il s'agira de générer des retombées économiques directes et induites.

Les filières privilégiées seront :

- Le tourisme urbain d'agrément (art et histoire, gastronomie, évènementiel, culturel)
- Le tourisme vert et fluvial
- Le tourisme d'affaires et de congrès

Article 4-1 : L'Office de Tourisme fera la promotion touristique du secteur concerné :

- Par la valorisation du patrimoine, des curiosités touristiques et activités de loisirs
- Par un partenariat avec des professionnels du tourisme
- Par la conception et la commercialisation de produits touristiques dans le but de générer des recettes
- Par la mise en œuvre d'un schéma de développement touristique local
- Par la promotion du Pays dolois en tant que destination touristique
- Par la promotion de « Dole, ville d'Art et d'Histoire » et le patrimoine des communes de son territoire, notamment par l'organisation de visites guidées
- Par la mise à jour du site internet

Article 4-2 : L'Office de Tourisme assurera l'accueil des touristes et leur information

- Par l'adaptation des horaires d'ouvertures au public
- Par l'accueil et l'information du public souhaitant organiser ses vacances, ses loisirs, ses déplacements, ses séminaires et congrès dans le Pays dolois

Article 4-3 :

L'Office de Tourisme prendra également en charge l'animation. Il pourra être à l'origine de manifestations locales sur son périmètre d'intervention. Il assurera un partenariat privilégié avec les actions touristiques soutenues par les collectivités locales.

Article 4-4 :

L'Office de Tourisme travaillera en étroite collaboration avec les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de la Région Bourgogne-Franche-Comté, le Comité Départemental du

Tourisme, le Comité Régional du Tourisme. Il aura un rôle d'animateur du réseau des professionnels du tourisme du pays dolois.

Article 4-5 :

L'Office de Tourisme développera une stratégie cohérente en matière de Technologie de l'Information et de la Communication (T.I.C.) pour répondre aux attentes des clientèles de tourisme urbain et se rapprocher des clientèles de demain (les moins de 25 ans). Les T.I.C. permettent notamment de gagner en image et en notoriété à moindre coût au regard des canaux de communication traditionnels.

Article 4-6 :

À leur demande, l'Office de Tourisme pourra conseiller les collectivités en matière d'investissement touristique et valorisera leur investissement dans le développement du tourisme (insertion de logos, mention de la participation des collectivités à certaines manifestations...)

Article 4-7 :

L'Office de Tourisme s'engage à mettre en œuvre une politique de développement lui permettant l'obtention de son classement en catégorie 1.

Article 4-8 :

L'Office de Tourisme, dans le cadre de sa Marque Qualité Tourisme, doit nommer en son sein un référent qualité.

Un groupe de travail qualité représentatif (Groupe de Travail Local qualité) travaillera à l'amélioration constante des services proposés par l'Office de Tourisme en s'appuyant sur les remarques formulées par les clientèles. Ce GTQL sera animé et saisi par le référent qualité désigné au sein de l'office de tourisme.

Article 5 : Développement touristique du territoire couvert par l'Office de Tourisme

Sur la base du Schéma régional de développement touristique et de loisirs, l'Office de Tourisme doit établir une collaboration avec le pôle production et développement du Comité Départemental de Tourisme du Jura afin de mettre en place un schéma de développement touristique local du Pays Dolois fixant les axes de développement touristique suivants :

- ✚ **Axe 1** : Développer la compétitivité des entreprises et moderniser l'offre touristique dans le cadre d'un tourisme durable :
 - Renforcer la qualité de nos hébergements
 - Rendre plus attractifs nos grands sites
 - Dynamiser le tourisme vert, sportif et la remise en forme
 - Valoriser le tourisme culturel et patrimonial

- ✚ **Axe 2** : Conquérir de nouvelles clientèles en s'appuyant sur une véritable stratégie de marque et en misant sur la qualité :
 - Conquérir de nouvelles clientèles et développer la marque territoriale
 - Améliorer l'accueil de nos touristes et soutenir les démarches qualité

- ✚ **Axe 3** : Renforcer nos capacités d'expertise-conseil et instaurer une nouvelle gouvernance au service de la stratégie :
 - Améliorer l'organisation territoriale du tourisme
 - Mettre en place une cellule d'expertise technique

Ce schéma de développement touristique local du Pays dolois aura pour principal objectif de donner un cadre à la politique touristique afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique et au développement culturel.

Ce schéma comprend l'élaboration de produits touristiques, afin de faciliter la mise en marché du tourisme local ainsi que la commercialisation de ses produits ou prestations.

Ce schéma s'inscrit en cohérence avec le schéma régional de développement touristique et de loisirs et le schéma régional de développement touristique durable.

Au-delà de ce schéma de développement touristique local, le développement du tourisme d'affaires fait l'objet d'une réflexion propre, en lien avec La Commanderie et DOLEXPO Parc du Jura.

Article 6 : Obligations de la SPL HELLO DOLE au titre de l'Office de Tourisme

La SPL HELLO DOLE s'engage :

- A assumer ses missions d'intérêt général stipulées à l'article 1 ci-dessus
- A exercer ses activités dans le respect de ses statuts et des règles juridiques, fiscales, sociales et comptables auxquelles elle est assujettie et dans le strict respect de l'intérêt général.

Le non respect par la SPL HELLO DOLE de ses obligations l'expose à devoir restituer la compensation pour obligation de service public versée, conformément aux stipulations de l'article 8 ci-après.

Article 7 : Obligations de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole

Afin de permettre à la SPL HELLO DOLE de respecter les engagements contenus dans la présente convention et en raison de l'intérêt général que représentent ces activités sur le territoire, la Communauté d'Agglomération du Grand Dole versera chaque année une compensation pour obligation de service public conditionnée par le respect des objectifs prévus dans la présente convention.

La compensation pour obligation de service public doit être utilisée conformément au but pour lequel elle a été consentie et doit rester à l'usage exclusif de la SPL HELLO DOLE, qui ne pourra en reverser tout ou partie à un tiers.

Toute mission supplémentaire fera l'objet d'un avenant à la présente convention en identifiant les objectifs, les résultats attendus et les moyens mis à disposition de la SPL HELLO DOLE pour y parvenir.

Ainsi, en contrepartie de l'ensemble des contraintes de fonctionnement et de service public imposées dans le cadre de la présente convention d'objectifs et de moyens, la SPL HELLO DOLE bénéficie d'une compensation financière annuelle dont le montant et les modalités d'affectation et de versement sont précisées ci-après :

- ✓ Le montant de la compensation pour obligation de service public est décidé chaque année, lors du vote du Budget Primitif de la Communauté d'Agglomération du Grand Dole, au titre des missions d'accueil, information - billetterie, animation, fédération des acteurs, production et commercialisation, observation économique touristique et promotion du territoire, relevant des missions de service public, contribution non soumise à la TVA.
- ✓ Le versement de la compensation, sauf en cas de choix d'un versement anticipé par la Communauté d'Agglomération du Grand Dole, s'effectuera trimestriellement selon le calendrier suivant :
 - Dans l'intervalle entre le 1er janvier N et le vote du Budget Primitif, le 1er acompte représentera 25% du montant total de la compensation pour obligation de service public de l'année précédente,
 - Les trois derniers versements trimestriels représenteront chacun 1/3 du solde.

La Communauté d'Agglomération du Grand Dole s'engage à inscrire annuellement les crédits nécessaires à son budget.

Article 8 : Reversement des sommes versées

La Communauté d'Agglomération du Grand Dole se réserve la possibilité de tout contrôle, notamment technique et financier, sur l'utilisation de la compensation pour obligation de service public attribuée.

Ce contrôle peut s'effectuer sur pièce et sur place, notamment par l'accès aux documents administratifs et comptables et à toutes autres pièces justificatives.

S'il apparaît à la lecture des comptes rendus annuels ou lors d'un contrôle que les sommes versées par la Communauté d'Agglomération du Grand Dole n'ont pas été utilisées ou ont été utilisées pour un objectif autre que ceux prévus à l'article 1 de la présente convention, la Communauté d'Agglomération du Grand Dole pourra exiger le remboursement et de tout ou partie des sommes ainsi versées, sans préjudice de la mise en œuvre des sanctions prévues à l'article 9 ci-après.

Le versement de la compensation pour obligation de service public prévue à la présente convention n'est pas créateur de droit pour la SPL HELLO DOLE et peut être remis en cause en cas de non respect des obligations posées par la présente convention.

Article 9 : Sanction en cas d'inexécution

Le non respect par la SPL HELLO DOLE des obligations définies ci-dessus entrainera la résiliation de la présente convention sans indemnité après une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec accusé de réception et restée sans effet dans un délai d'un mois après son envoi.

Article 10 : Juridiction

En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, la juridiction compétente sera saisie.

Fait à Dole, le

Pour la Communauté d'Agglomération du Grand Dole,
Le Président, Jean-Pascal FICHERE

Pour la Société Publique Locale « HELLO DOLE »,
Le Président, Jean-Baptiste GAGNOUX