



Bien que les statuts adoptés régissent le fonctionnement de l'EPIC dénommé Office de Tourisme Intercommunal Riviera des Îles de Guadeloupe, une convention d'objectifs et de moyens peut être signée notamment pour recenser les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de Tourisme Intercommunal.

La convention d'objectifs se rapporte aux compétences dévolues aux offices de tourisme énoncés dans l'article L133-3 du code du tourisme. Certaines missions sont donc fixées par la loi, d'autres sont facultatives et sont donc octroyées par délibération de la CARL.

La convention mentionne de ce fait les indicateurs de performance mis en place relatifs aux résultats atteints et aux moyens déployés.

#### **Entre les soussignés**

**L'Établissement Public de Coopération Intercommunal dénommé « Communauté d'Agglomération La Riviera du Levant »** dont le siège social provisoire est situé 93 Boulevard du Général de Gaulle à GOSIER, représenté par Monsieur Cédric CORNET, en sa qualité de Président dûment habilité à l'effet des présentes par délibération du Conseil Communautaire n°2020-CC-4S-DA-20 en date du 15 Juillet 2020.

Ci-après désignée la **Communauté d'Agglomération La Riviera du Levant (CARL)** d'une part,

Et

**L'Établissement Public Industriel et Commercial dénommé « Office de Tourisme Intercommunal Riviera des Îles de Guadeloupe »**, dont le siège social est situé 93 Boulevard du Général de Gaulle à GOSIER, représenté par Monsieur Bernard PANCREL, en sa qualité de Président du Comité de Direction,

Ci-après désigné l'**Office de Tourisme Intercommunal Riviera des Îles de Guadeloupe** d'autre part,

CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

### **Article 1 : Objet de la convention**

La présente convention a pour objet de fixer entre les deux parties le cadre, les principes et les modalités de la mise en œuvre d'un programme d'actions lié aux orientations définies par la CARL dans son schéma de développement touristique.

### **Article 2 : Engagements de l'OTI**

Par la présente, l'OTI s'engage à suivre les orientations et les objectifs stratégiques arrêtés par la CARL et à mettre en œuvre les missions qui lui sont dévolues.

### **Article 3 : Missions de l'OTI**

Énumérées dans l'article L133-3 du code du tourisme d'une part et précisées dans les statuts de l'OTI, approuvés par le Conseil Communautaire du n° 2017-CC-7S-DAJA-28 du 18 Juillet 2017, ces missions sont :

- Assurer l'accueil et l'information des touristes dans ses bureaux du Gosier, de Sainte-Anne, de Saint-François et de la Désirade, et à l'occasion des événements dont l'affluence justifie de se déplacer hors des murs pour diffuser l'information et faire connaître l'offre touristique ;
- Assurer la promotion touristique de la CARL, en coordination avec le Comité du Tourisme des Îles de Guadeloupe ;
- Contribuer à coordonner les interventions des différents partenaires du développement touristique local ;
- Assurer les missions facultatives, définies dans la convention d'objectifs, dont l'EPCI le chargera, en ce qui concerne la mise en œuvre de la politique locale du tourisme ;
- Rendre compte de ses actions et résultats à l'EPCI.

L'office du Tourisme La Riviera des Îles de Guadeloupe a donc pour mission de favoriser l'adaptation de l'offre touristique aux exigences des clientèles françaises et étrangères, en particulier par la création de nouveaux produits touristiques.

Il est donc chargé à ce titre par le Conseil Communautaire d'intervenir notamment dans les domaines :

- de l'élaboration des services touristiques,
- des études,
- de la commercialisation de produits et services.

En matière d'organisation de fêtes et de manifestations culturelles, l'activité de l'OTI se limite à la promotion touristique d'évènements à l'échelle de plusieurs ou de l'ensemble des communes membres de la Communauté d'Agglomération, à la condition que cette promotion soit destinée à renforcer la notoriété de l'agglomération ainsi qu'à l'animation permanente du territoire.

Il peut commercialiser, dans le cadre des responsabilités qui lui sont confiées par la communauté d'agglomération, des prestations de services touristiques, dans les conditions prévues au chapitre unique du titre 1er du livre II du Code du Tourisme, telles, la commercialisation en boutique de produits locaux (artisanat, agroalimentaire, etc.) celle de « souvenirs » (cartes postales, T-shirt avec les marques, produits dérivés...), etc.

L'OTI est également consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques. Il peut être amené à gérer certains d'entre eux en tant que de besoin.

Afin de concourir à une meilleure qualification de l'offre d'hébergement diffus du territoire, l'Office de Tourisme a pour mission de mettre en œuvre tous moyens permettant de procéder au classement des locations saisonnières de tourisme.

#### **Article 4 : Engagements de la CARL**

Depuis la loi NOTRé, la répartition de la compétence tourisme a été modifiée. En effet, "la promotion du tourisme dont la création d'offices de tourisme" a été transférée de manière obligatoire aux EPCI à fiscalité propre. Ainsi, la CARL s'engage à donner des moyens à l'OTI d'assurer les missions décrites à l'article 3 selon les modalités précisées à l'article 8.

#### **Article 5 : Missions de la CARL**

La commission « Développement Économique et Touristique » de la CARL, accompagne stratégiquement et techniquement l'OTI dans la mise en œuvre de la convention d'objectifs et des actions qui en découlent, décrites à l'article 6. Elle a la charge d'étudier toutes les questions relevant du tourisme et de faire des propositions au Conseil Communautaire appelé à prendre des décisions.

**Article 6 : Actions relevant de l'OTI**

<b>MISSIONS OBLIGATOIRES</b>		
<b>L'ACCUEIL / CONSEIL EN SÉJOUR</b>		
<p>Assurer l'accueil et l'information dans ses bureaux du Gosier, de Sainte-Anne, De Saint-François et de la Désirade, et à l'occasion des événements dont l'affluence justifie de se déplacer hors des murs pour diffuser l'information et faire connaître l'offre touristique.</p> <p>L'OTI accueille tous les publics touristiques, les habitants et résidents secondaires, les travailleurs en déplacement, par un accueil personnalisé assuré par des conseillers en séjours bilingues et trilingues, à distance ou dans des locaux signalés et accessibles à tous.</p>		
<p><b>Objectif :</b></p> <p>L'objectif est de délivrer l'information touristique dans une démarche d'amélioration continue grâce à des outils pertinents (accueil physique adapté, accueil numérique, disponibilité de l'information 24/24).</p>	<p><b>Actions :</b></p> <p>1- <u>Dans ses locaux :</u> Toute l'année conformément aux exigences de classement 1.</p> <p>2- <u>Hors les murs :</u> Sur le site des manifestations (décrire, salons, foire, carnaval...-  L'OTI proposera annuellement son programme de présence hors les murs en fonction des manifestations les plus pertinentes et travaillera également à prodiguer le conseil en séjour sur les sites majeurs de fréquentation touristique du territoire.</p>	<p><b>Indicateurs</b></p> <p>▪ <u>Critères quantitatifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir du bilan annuel de l'ouverture de l'OTI, des événements hors murs, évaluations quantitatives des demandes comptoirs, éditions de données statistiques (par typologie de touristes, mode de contact, nature de la demande)</li> <li>- Évaluation des données de fréquentation du site internet, des contacts via les réseaux.</li> </ul> <p>▪ <u>Critères qualitatifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des catégories de demandes, du profil des demandeurs (Âge, composition familiale, CSP...), des origines géographiques.</li> <li>- Évaluation de la pertinence des réponses proposées notamment par l'analyse de la satisfaction des</li> </ul>

		visiteurs (mise en place de questionnaires, analyse des réclamations reçues).
--	--	---

### LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

L'OTI répond aux demandes des visiteurs en les invitant à la découverte de l'ensemble du territoire. Il coordonne la conception, l'édition, la gestion des stocks, la mise à jour et la distribution de l'information par des outils adaptés et accessibles.

<u>Objectif :</u>	<u>Actions :</u>	<u>Indicateurs</u>
<p>L'objectif est de renforcer et d'améliorer la diffusion de l'information sur le territoire, notamment par la mise en oeuvre d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information Touristique et le développement d'une stratégie numérique partenariale avec le comité du tourisme des îles de Guadeloupe (CTIG).</p>	<p>L'OTI doit diffuser des informations relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A l'offre touristique et de loisirs du territoire et de ses environs (hébergements, restaurants, monuments, sites touristiques, lieux culturels, naturels ou de loisirs, événements et activités sportives, culturelles et de loisirs...)</li> <li>- Aux numéros d'urgence, aux engagements qui correspondent à ses périodes et horaires d'ouverture.</li> </ul> <p>L'OTI informe le public en proposant une offre touristique mise à jour sur les différents médias.</p> <p>L'OTI organise régulièrement des séminaires/Eductours pour former l'ensemble du personnel à la connaissance du</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Critères quantitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation quantitative de la demande par des tableaux de bord retraçant les types de demandes en fonction du moyen utilisé pour la demande, de distribution de la documentation aux professionnels. Évaluation quantitative de la fréquentation du site internet, des réseaux sociaux.</li> </ul> </li> <li>▪ <u>Critères qualitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluation de la satisfaction des visiteurs, de la qualité de la réponse donnée aux partenaires : (description du mode de distribution des documentations, des moyens de diffusion de l'information, fréquence). Mise en place de questionnaires de satisfaction à destination de la</li> </ul> </li> </ul>

	territoire afin de répondre de façon personnalisée aux visiteurs.	clientèle et relayés par les partenaires.
<b>PROMOTION TOURISTIQUE DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION LA RIVIERA DU LEVANT</b>		
<p>L'OTI s'attache à promouvoir une offre diversifiée et qualitative. L'objectif vise à favoriser des retombées économiques sur le territoire en améliorant la notoriété de la CARL en véhiculant de sa marque de territoire, mais aussi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En développant ses actions marketing (réalisation de contenus et achat d'espaces publicitaires pour la presse, sur les réseaux sociaux,...)</li> <li>- En identifiant de nouvelles cibles ;</li> <li>- En développant à l'intérieur du territoire, pour les locaux, la connaissance de la destination Riviera des îles de Guadeloupe (communication dans la presse locale, actions participatives : mise à disposition des supports vidéo, photos...)</li> </ul>		
<p><b><u>Objectif :</u></b></p> <p>L'objectif est de renforcer et d'améliorer la diffusion de l'information sur le territoire, notamment par le développement d'une stratégie numérique partenariale avec le comité du tourisme des îles de Guadeloupe (CTIG)</p>	<p><b><u>Actions :</u></b></p> <p>L'OTI sera chargé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De créer et gérer des supports numériques (sites internet, réseaux sociaux...)</li> <li>- D'étudier la pertinence des salons professionnels sur proposition du Comité du tourisme des Îles de Guadeloupe ou sur ceux lui paraissant opportuns.</li> <li>- De créer un kit de communication à l'attention des professionnels ;</li> <li>- D'organiser des séminaires et Eductours à destination des socioprofessionnels afin de créer une communauté relais de son action.</li> </ul> <p>L'OTI propose un budget et un plan d'actions annuel visant à</p>	<p><b><u>Indicateurs</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Critères quantitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation aux réunions, groupe de travail, salons professionnels, mise en place d'éductours, de visites touristiques. Assurer la communication médiatique de la marque.</li> </ul> </li> <li>▪ <u>Critères qualitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre effective du plan d'actions. Analyse des retours des socioprofessionnels, mesure des retombées des opérations de promotion, évaluation de l'appropriation de la marque localement, évaluation des retombées économiques (Taxe de séjour).</li> </ul> </li> </ul>

	<p>déployer la marque Riviera des Îles de Guadeloupe en vue de la promotion de l'offre du territoire de la CARL.</p> <p>L'OTI informe le public en proposant une offre touristique mise à jour sur les différents supports de diffusion.</p>	
--	--	--

**COORDINATION DES INTERVENTIONS DES DIFFÉRENTS PARTENAIRES  
DU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL**

L'objectif partagé de la CARL via sa compétence Développement Économique, et de l'OTI est de favoriser la structuration de la destination touristique Riviera des Îles de Guadeloupe afin de la faire connaître et reconnaître.

L'OTI et la CARL doivent ainsi coordonner des actions permettant de faire connaître le territoire Riviera du Levant via la marque Riviera des îles de Guadeloupe, auprès des habitants, des prestataires touristiques du territoire et veiller à ce qu'il soit bien identifié dans le paysage régional.

<u>Objectif :</u>	<u>Actions :</u>	<u>Indicateurs</u>
<p><b>Le développement de la marque Riviera des Îles de Guadeloupe doit ainsi être parfaitement cohérent avec la marque régionale Les îles de Guadeloupe.</b></p>	<p>Animer une communauté de professionnels impliqués dans le développement touristique notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En mettant en place des opérations favorisant la rencontre entre les prestataires et partenaires pour approfondir la connaissance réciproque. Animer des actions d'information et de formation des prestataires touristiques, des commerçants et des habitants ;</li> <li>- En restituant aux socioprofessionnels les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Critères quantitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dénombrer les actions, quantifier la participation des acteurs touristiques.</li> </ul> </li> <li>▪ <u>Critères qualitatifs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser des données collectées auprès des acteurs touristiques.</li> </ul> </li> </ul>



	<p>éléments propices au déploiement de la marque Riviera des Îles de Guadeloupe, en leur fournissant des outils et des conseils concernant leur stratégie de promotion, en recueillant leurs besoins et en les partageant avec la CARL.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des partenaires en vue d'identifier les attentes en termes de service, de besoins ; En mesurant l'appropriation de la marque Riviera des Îles de Guadeloupe</li> <li>- En créant des actions communes (circuits touristiques, offres multiples...) en partenariat avec les prestataires de loisirs du territoire (privés, associatifs publics) qui proposent des activités autour des thèmes propices à enrichir la marque du territoire.</li> <li>- En contribuant, avec les communes, à la coordination d'un calendrier de manifestations, mettant en exergue la marque de territoire Riviera des Îles de Guadeloupe ;</li> <li>- En relayant l'action des autres partenaires et en contribuant à sa valorisation lorsque</li> </ul>	
--	--	--

	<p>celle-ci met elle-même en valeur les spécificités de la Riviera du Levant (activités nautiques, paysages des grands-fonds, découverte de la Désirade...);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En assurant une gestion informative sur la taxe de séjour.</li> </ul>	
<b>MISSIONS FACULTATIVES</b>		
<b>COMMERCIALISATION</b>		
<p>L'OTI est chargé d'étudier et mettre en œuvre tout outil qui favoriserait une augmentation des retombées économiques sur le territoire par une meilleure attractivité des produits, et une facilité d'accès à la réservation pour ses visiteurs.</p>		
<p><b><u>Objectif :</u></b></p> <p>L'OTI devra faciliter les séjours touristiques par la mise en œuvre d'un service de réservations de prestations touristiques et l'élaboration de produits packagés en soutien à la démarche de promotion de la marque Riviera des îles de Guadeloupe.</p>	<p><b><u>Actions :</u></b></p> <p>L'OTI doit disposer d'un service de vente sur site et en ligne dédié à la proposition de prestations touristiques, sèches ou packagées pour les groupes et individuels et pour ce faire, disposer d'un outil de réservation performant afin d'optimiser la réservation des hébergements et des prestations touristiques.</p> <p>Il doit également promouvoir le développement de visites guidées, complémentaires aux opérateurs privés, visant à la découverte du patrimoine naturel, culturel et architectural du territoire.</p>	<p><b><u>Indicateurs</u></b></p> <p>▪ <b><u>Critères quantitatifs :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Résultat de la billetterie, nombre de produits packagés mis en place et vendus, évolution du chiffre d'affaires, évaluation des coûts de fonctionnement</li> </ul> <p>▪ <b><u>Critères qualitatifs :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retours écrits des questionnaires de satisfaction des clients individuels et des groupes pour les produits packagés, visites guidées. Évaluation du questionnaire de satisfaction des prestataires commercialisés par l'OTI.</li> </ul>

## LA COOPÉRATION CARL-OTI

### Objectif :

La CARL comme l'OTI poursuivent le même objectif de développement ainsi que de valorisation du territoire et s'associent donc pour y parvenir.

### Actions :

La CARL participe à la définition stratégique de la politique touristique de son territoire en y associant l'OTI qui est par ailleurs chargé de sa mise en œuvre opérationnelle.

Dans cette perspective, l'OTI est associé aux groupes de travail communautaires en étant force de proposition et en émettant un avis motivé sur les dossiers pour lesquels il est consulté.

L'OTI entretient une relation étroite avec la CARL et vice versa. La bonne mise en œuvre de cette convention reposant sur le partenariat, il convient d'échanger sur toutes les informations utiles :

#### Pour la CARL :

- Des comptes rendus de la commission « Développement Économique et Touristique »
- Des comptes rendus des réunions extérieures intéressant la compétence Tourisme
- Des rapports sur la collecte de la Taxe de séjour.
- Toutes les informations utiles.

#### Pour l'OTI diffusion :

- Des comptes rendus de comités de direction

### Indicateurs

#### ▪ Critères quantitatifs :

- Échanges formels et informels.

#### ▪ Critères qualitatifs :

- Retours écrits en réponse aux sollicitations, comptes rendus. Projets initiés. Création et mise à jour d'un annuaire des personnes ressources : il s'agit d'identifier les représentants ou les membres des différentes structures touristiques départementales et régionales afin de favoriser la représentation du territoire au niveau des instances touristiques et de centraliser les informations.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des comptes rendus de réunions extérieures</li> <li>- Toutes les informations utiles</li> </ul> <p>D'une manière générale, les services des deux structures auront à partager toutes les informations se rapportant au tourisme et à se coordonner pour démultiplier la présence du territoire sur la scène touristique régionale.</p>	
--	---	--

## **Article 7 : Organisation de l'Office de Tourisme Intercommunal et assurances**

### Moyens humains :

Le personnel de l'OTI est constitué d'un Directeur de droit public, d'agents de droit public mis à disposition conformément au Décret n° 2008-580 du 18 juin 2008 relatif au régime de la mise à disposition applicable aux collectivités territoriales et aux établissements publics administratifs locaux ainsi que d'agents de droit privé régis par la convention collective applicable aux Organismes de Tourisme.

### Locaux, mobiliers et équipements :

L'OTI dispose de locaux mis à disposition à titre gracieux par la CARL dans les communes du Gosier, de Sainte-Anne, de Saint-François et par la commune de la Désirade au sein de la capitainerie.

La CARL a une obligation d'entretien et de réparation des locaux, en dehors des menues réparations et entretien courant, qui ne sont pas imputables à une faute de l'OTI.

La CARL assure :

- Les travaux nécessaires au maintien en l'état et à l'entretien normal des locaux (volets défectueux, robinetterie vétuste, ...)
- Les travaux d'amélioration de la performance énergétique des locaux.
- Les travaux qui permettent de remplir les critères de locaux décents.
- L'Entretien des toitures et façades.
- Les travaux nécessaires au bon fonctionnement des systèmes de climatisation (hors maintenance).

L'OTI :

- Assume directement la responsabilité des installations techniques et des locaux qu'il occupe (hors la Désirade) ;
- Prend en charge les frais de fonctionnement correspondants à l'entretien des locaux et de son matériel (hors Désirade) ;

- Prend en charge les frais de fonctionnement courant : téléphone, fournitures administratives, matériels et consommables informatiques, entretien journalier.

#### Assurances :

L'OTI souscrit annuellement une police multirisque pour les locaux qu'il occupe (hors Désirade) et le matériel qui s'y trouve, une protection juridique couvrant les risques professionnels ainsi qu'une garantie financière pour sa partie commercialisation.

#### **Article 8 : Conditions et modalités de versement de la participation de la CARL au fonctionnement de l'OTI.**

A chaque fin d'exercice comptable, l'OTI présente son compte administratif avant le 15 mars à son comité de direction.

C'est le directeur de l'OTI en vertu du R133-15, qui fait chaque année un rapport sur l'activité qu'il soumet ensuite au comité de direction. Conformément au L 133-3 du code du tourisme, l'OTI doit soumettre son rapport financier annuel au conseil communautaire pour approbation.

Au début de chaque exercice, le budget est préparé par le directeur de l'OTI, conformément aux articles L 1612-2, L 2221-5 et L 2312-1 du code général des collectivités territoriales.

Un plan d'actions pour l'année à venir est transmis par l'OTI à la commission « Développement Économique et Touristique » de la CARL durant le 1<sup>er</sup> trimestre, s'en suivront des échanges collaboratifs.

En vertu de l'article L 133-8 du code du tourisme, les comptes de l'OTI, délibérés par le comité de direction, sont soumis à l'approbation du conseil communautaire. Le budget primitif et le plan d'actions définitif seront soumis à la CARL avant le 15 avril de chaque année. Si l'organe délibérant de la CARL, saisi à fin d'approbation, n'a pas fait connaître sa décision dans un délai de 30 jours, le budget est considéré comme approuvé. Celui-ci comprend les dépenses et les recettes des sections de fonctionnement et d'investissement.

Le montant de la subvention sera déterminé chaque année par le conseil communautaire après présentation par l'OTI d'une part de son rapport d'activité de l'année précédente et d'autre part de son programme d'actions et du budget préalablement voté par son comité de direction.

Le montant de la subvention à l'OTI est imputé sur le budget de fonctionnement de la CARL avant d'être crédité au compte de fonctionnement de l'Office de Tourisme Intercommunal.

Les versements seront effectués à l'OTI sur son compte Banque de France

FR20 3000 1000 641D 0300 0000 062

Au Trésor Public de Sainte-Anne.



La convention est conclue pour une durée de 3 ans. Elle entre en vigueur le jour de la signature.

**Article 12 : Modification de la convention**

Toute modification reste possible, par avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties pour la bonne réalisation de leur accord.

**Article 13 : Résiliation de la convention**


En cas de non-respect de ses obligations par l'une ou l'autre des parties, le cocontractant mettra l'autre en demeure de mettre fin au manquement. Si suite à cette mise en demeure, le manquement persiste, il peut être mis fin à la convention par lettre recommandée avec accusé réception à la partie défaillante.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois.


Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation de l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent dans un premier temps à trouver un accord amiable.

A défaut, le litige sera soumis à l'appréciation du Tribunal Administratif de la Guadeloupe.

LE PRÉSIDENT DE LA COMMUNAUTÉ  
D'AGGLOMÉRATION LA RIVIERA DU LEVANT



Cédric CORNET



LE PRÉSIDENT DE L'OFFICE DE TOURISME  
INTERCOMMUNAL



Bernard PANCREL



**LA RIVIERA  
DES ÎLES  
DE GUADELOUPE**  
OFFICE DE TOURISME  
LE COCOTIER - SAINT-ANNE - SAINT-FRANÇOIS - LA TRINIDAD  
RCS Pointe à Pitre - 833 488 612