



COMMUNE DE BANYULS-sur-MER

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du jeudi 06 juillet 2023 à 18h00

Délibération n° 61/juil/2023

Convention pluriannuelle d'objectifs de l'EPIC Office du tourisme

L'an 2023, le 06 juillet à 18h00, le Conseil Municipal de la Commune de Banyuls-sur-Mer, régulièrement convoqué, s'est réuni en session ordinaire dans le lieu habituel de ses séances, sous la présidence de Jean-Michel SOLÉ, Maire.

Présents : Jean-Michel SOLÉ, Anne MAURAN, Guy VINOT, Sandrine COUSSANES, Marie-José GRASA, Olivier LACAZE, Guillaume BLAVETTE, Josette MONTÉ, Maria Joséfa DIAZ, Didier BURGKAM, Stéphane BOADA, Catherine ADELL, Emmanuelle FRADET, Marc MARTI, Myriam NOGUES, Ghislaine BALLESTE, Fabrice VIGINIER

Absent(s) excusé(s) avant donné procuration : Marie-Clémentine HERRE À Jean-Michel SOLÉ, Olivier CAPELL À Anne MAURAN, Evelyne CANOVAS À Guy VINOT, Renée SALVAT À Sandrine COUSSANES, Aurore VALENZUELA À Marie-José GRASA, Alexandre ORTIZ--BODIOU À Ghislaine BALLESTE, Marie-Françoise SANCHEZ À Emmanuelle FRADET,

Absent(s) : Gérard PETYT, Annabel BASIL, Cédric CASTELLAR

Effectif : 27

Quorum : 14

Présents : 18 ; Absents excusés ayant donné procuration : 6 ; Absents : 3

Les conseillers présents représentant la majorité des membres en exercice, il a été procédé à la nomination de **Marie-José GRASA**, secrétaire de séance.



Vu la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales ;
Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment les articles L. 1111-1 et suivants ;
Vu le Code du tourisme, notamment les articles L.133-1 à L.133-10 et R.133-1 à R.133-18 ;
Vu la délibération du 15 novembre 2001 déléguant certaines missions à l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer ;

Cet acte peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Maire ou d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Montpellier par courrier ou par saisine dématérialisée, via l'application « Télérecours citoyen » accessible depuis le site internet www.telerecours.fr, dans un délai de 2 mois à compter de sa publication.

Vu la délibération du 25 avril 2023 du Comité de direction de l'Office de Tourisme approuvant le projet de convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens pour la période 2024-2026 ;

Vu l'avis favorable de la Commission n°6 du 27 juin 2023 ;

Considérant la nécessité d'entretenir et de développer la coopération et la coordination entre la commune et l'Office de tourisme de Banyuls-sur-Mer ;

Considérant l'importance du développement et de la promotion du tourisme au sein de la commune ;

Considérant que la gestion du Camping Municipal la Pinède a été ajoutée au cadre réglementaire depuis le 1^{er} janvier 2022 ;

Considérant la nécessité de formaliser les responsabilités mutuelles, les droits et devoirs entre la Commune de Banyuls-sur-Mer et l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer ;

Monsieur le Maire rappelle à l'Assemblée que l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer est classé en première catégorie et qu'il est chargé des missions suivantes sur l'ensemble de la commune :

- Accueil et information des vacanciers et touristes ;
- Promotion touristique de Banyuls-sur-Mer et son territoire ;
- Coordination des interventions des socio-professionnels et des différents partenaires du développement touristique local ;
- Commercialisation de produits et prestations de services touristiques et boutique ;

Le cadre réglementaire des missions complémentaires déléguées par la commune à l'EPIC Office de Tourisme comprend également :

- L'organisation et la gestion du Pôle Communication de la ville ;
- L'organisation administrative et comptable de l'animation Vendanges en Fêtes, en collaboration avec la municipalité et le syndicat du cru Banyuls Collioure ;

La précédente convention étant arrivée à terme, il convient d'adopter une nouvelle convention d'objectifs et de moyens pour la période 2024-2026, formalisant les responsabilités mutuelles, les droits et devoirs liés à la relation entre la Commune et l'Office de Tourisme.

Le Conseil Municipal, ouï l'exposé du Rapporteur et après en avoir délibéré, décide, à l'unanimité (pour : 24):

- **d'adopter** la convention d'objectifs et de moyens pour la période 2024-2026, établie entre la commune et l'EPIC Office du tourisme de Banyuls-sur-Mer ;
- **d'autoriser** Monsieur le Maire à la signer et à prendre toutes les mesures nécessaires à sa mise en œuvre ;

Cet acte peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Maire ou d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Montpellier par courrier ou par saisine dématérialisée, via l'application « Télérécourse citoyen » accessible depuis le site internet www.telerecours.fr, dans un délai de 2 mois à compter de sa publication.

- **de dire que la présente délibération :**
 - est transmise au représentant de l'Etat ;
 - est transmise à l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer ;
 - est publiée conformément aux règles en vigueur.

Ainsi fait et délibéré en Mairie, les jour, mois et an que dessus.

Pour extrait conforme,

La secrétaire de séance
Marie-José GRASA



Le Maire
Jean-Michel SOLÉ

Cet acte peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Maire ou d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Montpellier par courrier ou par saisine dématérialisée, via l'application « Télérecours citoyen » accessible depuis le site internet www.telerecours.fr, dans un délai de 2 mois à compter de sa publication.

Envoyé en préfecture le 28/07/2023

Reçu en préfecture le 28/07/2023

Publié le



ID : 066-216600163-20230706-61_JUIL_2023-CC

**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE
LA COMMUNE DE BANYULS-SUR-MER
ET L'EPIC OFFICE DE TOURISME DE BANYULS-SUR-MER
– PERIODE 2024-2026 –**

Abroge et remplace la convention d'objectifs et de moyens du 10 mars 2021.

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et devoirs, qui structurent la relation entre la commune de Banyuls-sur-Mer et l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer.

PRÉAMBULE : CADRE RÉGLEMENTAIRE

Conformément à la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, au Code du Tourisme et plus particulièrement ses articles L.133-1 à L.133-10 et R.133-1 à R.133-18, la commune de Banyuls-sur-Mer a délégué, par délibération du 15 novembre 2001, les missions suivantes à l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer, classé en première catégorie, sur l'ensemble de la commune :

- **Accueil et information des vacanciers et touristes**
- **Promotion touristique de Banyuls-sur-Mer et son territoire**
- **Coordination des interventions des socio-professionnels et des différents partenaires du développement touristique local**
- **Commercialisation de produits et prestations de services touristiques et boutique**

Le cadre réglementaire des missions complémentaires déléguées par la commune à l'EPIC Office de Tourisme comprend également :

- **L'organisation et la gestion du Pôle Communication de la ville**
- **En collaboration avec la municipalité et le syndicat du cru Banyuls Collioure, l'organisation administrative et comptable de l'animation Vendanges en Fêtes.**

Ont été rajoutés à ce cadre réglementaire :

- **La gestion d'un équipement touristique, en l'occurrence ici le Camping Municipal la Pinède depuis le 1^{er} janvier 2022.**

L'Office de Tourisme comprend dans son comité de direction 24 conseillers municipaux (12 titulaires et 12 suppléants) et 11 membres représentant les associations, les professionnels et les organisations locales intéressés au tourisme, désignés dans les conditions prévues par ses statuts.

Article 1 – LES MISSIONS ET LES ENGAGEMENTS DE L'EPIC OFFICE DE TOURISME

- Il assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion de la commune en coordination avec l'Office de Tourisme Intercommunal Pyrénées Méditerranée, l'Agence Départementale du Tourisme et le Comité Régional du Tourisme.
- Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.
- Il peut être chargé par le conseil municipal de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques.
- Il assure le suivi et vient en support du dossier Projet de Territoire 2017-2022 porté par la collectivité.
- Il assure l'animation des labels Qualité Tourisme, Tourisme et Handicap, Sud de France, Vignobles et Découvertes, et du classement des meublés de la ville.
- Il assure par délégation la gestion de la perception de la Taxe de Séjour.
- Il peut être amené à gérer des équipements ou structures touristiques.
- Il assure la gestion comptable, administrative et ressources humaines (salaires et charges) sur le plan interne.
- Il peut être autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions du titre 1er du livre II du Code du tourisme.
- Il peut être à même de monter des dossiers de subventionnements (LEADER, FEDER... etc) en collaboration avec le GAL du territoire Pays Pyrénées Méditerranée.
- Durant ces heures d'ouverture, il s'occupe de l'accueil et de l'information au sein de la Maison de la Randonnée inaugurée fin 2014.
- Il gère dans sa globalité le camping municipal de la Pinède (ressources humaines, comptabilité, plan d'investissements – travaux, projets..)

L'Office de Tourisme est ainsi un outil au service de la commune. Il doit agir en conformité avec les objectifs fixés par la commune. A ce titre, il se voit doté des moyens techniques et financiers conformes aux ambitions exprimées par le conseil municipal.

A. ACTIONS LIÉES À L'OFFICE DE TOURISME

1. La Démarche qualité

Dans l'objectif de niveau de services, de progression et de classement de l'Office municipal de Tourisme en Catégorie 1, il est demandé à l'Office de Tourisme de s'inscrire dans une démarche qualité validée par l'obtention de la Marque Qualité Tourisme (obtenue en 2015 pour 3 ans et renouvelée en mars 2023 pour 5 ans).

Indicateurs :

Obtention de la marque Qualité Tourisme

2. Classement de l'Office de Tourisme

L'Office Municipal de Tourisme de Banyuls-sur-Mer doit maintenir son classement en catégorie 1 (obtenu pour 5 ans en juillet 2021). Pour cela, il doit répondre aux critères de la démarche du label national Qualité Tourisme. Tout doit être mis en œuvre pour rester titulaire de ces classements et labels et notamment pour le classement en catégorie 1 en 2021.

Indicateurs :

Classement en Catégorie 1

Maintien du label Qualité Tourisme

3. Missions de service public touristique déléguées à l'Office de Tourisme

→ Accueil

- Mise à disposition des locaux

Situé sur l'Espace Maillol avenue de la République, l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer bénéficie d'un espace d'accueil aéré, d'un coin boutique, d'une vitrine visible de l'extérieur, de 3 bureaux et d'une réserve stock.

La commune met en outre à disposition de l'Office de Tourisme un local dans l'enceinte de celui-ci destiné à la Maison de la Randonnée (inaugurée en octobre 2014).

- Information des touristes

Les missions principales de l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer sont l'accueil et l'information des vacanciers. L'Office de Tourisme devra veiller à la bonne qualité du cadre et des informations données à l'accueil, en particulier en se confortant au niveau requis dans la Démarche Qualité.

Décliner un accueil et une information homogène sur l'ensemble des espaces d'accueil et d'information ;

Travailler en permanence à l'amélioration de l'accueil des publics en situation d'Handicap.

- Ouverture

L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer sera ouvert toute l'année de façon à répondre au mieux à la fréquentation attendue : gestion des périodes d'ouverture en fonction de la période estivale, des vacances scolaires et des événements majeurs.

Indicateurs :

Classement en catégorie 1

- Formation

Les équipes devront être régulièrement formées et pouvoir utiliser les outils performants leur permettant de répondre à leurs missions.

Animer et professionnaliser l'accueil et l'information touristique dans les bureaux d'accueil et d'information sur les principes d'une relation de conseil en séjour et d'apport de valeur ajoutée à l'information diffusée. Pour cela, les équipes sont amenées à réaliser des formations en langues étrangères pour assurer un accueil trilingue (Anglais, Espagnol, Allemand ou catalan).

Indicateurs :

Classement en Catégorie 1

Nombre d'actes d'accueil réalisés

→ Comptabilité - Marchés Publics

L'Office Municipal de Tourisme de Banyuls-sur-Mer est assujéti aux règles de la comptabilité publique suivant l'instruction M4, ainsi qu'au code des marchés publics et de la mise en concurrence. La TVA s'appliquera suivant la réglementation, en particulier en différenciant le service public de l'activité commerciale. Conformément à l'article L.133-8 du Code du Tourisme, le budget et le compte financier de l'Office de Tourisme, délibérés par le Comité de Direction, sont soumis à l'approbation du Conseil Municipal. Parallèlement au compte financier, la direction de l'Office de Tourisme présentera un rapport d'activité de l'année écoulée qui sera soumis au Comité de Direction, puis au Conseil Municipal.

Ce rapport présentera notamment les indicateurs d'activité, de performance et de qualité, indicateurs qui permettront d'évaluer les activités de l'Office de Tourisme par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés par la présente convention.

Indicateurs :

Classement en Catégorie 1

→ Ressources Humaines

Compte tenu de l'importance des Ressources humaines dans la qualité de services apportée par l'Office Municipal de Tourisme, une attention toute particulière sera apportée aux conditions de travail et à la motivation de l'équipe de l'Office de Tourisme.

Le droit du travail et les dispositions de la Convention Collective seront scrupuleusement appliqués. Un plan de formation sera réalisé chaque année, en tenant compte des demandes du personnel, des besoins de l'Office de Tourisme et des dispositifs de prise en charge adaptés. Une réunion annuelle individuelle, des réunions de fin de saison et des réunions régulières mensuelles avec les services permettront de détecter les besoins collectifs ou des

dysfonctionnements dans la structure. Les agents de droit public pourront être mis à disposition de l'Office de tourisme EPIC dans le cadre de conventions individuelles des agents approuvées par le Conseil Municipal de la commune.

Indicateurs :

Nombre d'heures de formation

Nombre d'heures de travail personnel droit privé

Nombre d'heures de travail agent mis à disposition

→ Boutique

L'Office de Tourisme bénéficie d'un coin boutique pour réaliser des opérations de vente :

- De billetterie spectacles, billetteries musées et lieux de visites, excursions, visites guidées, randonnées accompagnées, événements divers...
- des produits dérivés (livres, DVD, guides du Routard, chapeaux, magnets, tote bags...)

L'Office de Tourisme se dotera de l'outil nécessaire au bon fonctionnement de ces ventes et acceptera les moyens de paiement les plus large possibles (espèces, carte bancaire, paiement en ligne...). L'Office de Tourisme s'efforcera de proposer des services pour faciliter la vente auprès des clients (réservation sur Internet). Sans qu'une rentabilité parfaite soit recherchée pour ce service, il n'en demeure pas moins que l'Office de Tourisme devra être rémunéré par les prestataires vendus, sous forme de commissions ou de participations forfaitaires à l'office. Ce service sera fait sans perception de commission pour les événements ou manifestations organisées par la mairie, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle.

Afin de répondre à une demande très forte et dans la continuité de sa mission d'accueil, l'office de tourisme pourra proposer à la vente des cartes et autres topoguides de randonnées ainsi que des ouvrages sur la commune.

Indicateurs :

Nombre de prestation et produits en vente

Nombre de prestataires partenaires

Chiffre d'affaires réalisé

Marge réalisée

→ Promotion – Communication

L'Office de Tourisme s'engage à développer la notoriété de la destination Banyuls et de sa Marque sur les marchés français et étrangers, en mettant en place des actions de communication adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices. Pour cela, l'Office de tourisme établira un plan de communication et marketing qui après analyse du marché, de l'offre et de la concurrence, définira le positionnement marketing de la destination et des cibles visées, qui sera décliné en

plan de communication. A cette fin, le pôle communication de la ville travaillant sous l'autorité de l'EPIC Office de Tourisme sera chargé de la rédaction de ce plan.

Concernant le marché étranger, considérant que des moyens importants doivent être mobilisés et que la reconnaissance de la destination se fait plutôt au niveau de la destination littorale, l'Office de tourisme accompagnera les actions de communication et de promotion à l'étranger organisées par Atout France ou l'Agence Départementale du Tourisme des Pyrénées Orientales dans le Cadre du tout nouveau Contrat Destination Littoral Occitan signé en 2022.

L'office de tourisme de Banyuls participera à des actions de promotion et de communication en lien avec les axes de développement touristique inscrits sur le projet de territoire de la commune tels que la pleine nature (Salon de la Randonnée et des activités nature) et les activités nautiques (Salon International de la Plongée Paris), les activités terroir (visites balades vigneronnes...) le développement de la culture sur les Pas d'Aristide Maillol, et sur le développement du pôle scientifique autour du Biodiversarium et de l' Aquarium du Laboratoire Arago.

Le Comité Directeur déterminera la répartition des moyens alloués à la promotion des différentes saisons et cibles géographiques, afin que l'équipe technique de l'Office de Tourisme puisse mettre en place les actions.

L'Office de Tourisme s'engage à assurer la promotion touristique de la destination Banyuls sur Mer en cohérence avec l'action de l'ADT, du CRT et du territoire communautaire Pyrénées Méditerranée. C'est ainsi qu'il peut être amené à participer à des actions de promotion (salons grand public et professionnels, visio-conférences, accueils de journalistes et bloggers...)

Il assurera la promotion par le biais du site Internet et au travers des réseaux sociaux, par le biais des nouveaux outils numériques et digitaux en constante évolution ainsi que de tout autre moyen de communication

Indicateurs :

Plan d'Action et de communication

→ Gestion du pôle communication de la ville :

L'Office de Tourisme renforce son équipe communication grâce à l'apport d'agents mis à disposition de l'EPIC afin de créer un véritable pôle communication s'occupant entre autres de coordonner les actions de communication autour du site Internet de la ville et de l'OT, des divers réseaux sociaux, des applications touristiques, des vidéos (expérientielles ou autres), TV Youtube de la ville, des communications médias et accueils presse et bloggers, et du web marketing digital...

→ Site internet et RS

Les Technologies de l'Information Web sont désormais un point essentiel de la promotion et de l'économie touristique. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme de Banyuls-sur-Mer doit se

doter d'outils performants et actuels, voire innovants. Le nouveau site internet doit être à jour et en évolution constante afin d'offrir les fonctionnalités souhaitées par les internautes et répondre à leur demande d'information. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, l'Office de Tourisme de Banyuls devra proposer l'utilisation de nouveaux outils tout en évaluant leur intérêt en fonction du service rendu, du coût, de leur durée de vie et du temps de mise en place, en privilégiant les outils appropriés.

Afin que l'information concernant la destination touristique de Banyuls-sur-Mer soit à jour et présente en bonne position sur les nombreux moteurs de recherche ou sites partenaires, l'Office de Tourisme mettra à jour, conseillera et alimentera les sites Internet partenaires stratégiques et performants. Transmission régulière des chiffres de consultation du site et autres réseaux sociaux (Facebook, Instagram ...) aux socio professionnels et élu(e)s sur le site Pro

Indicateurs :

Nombre de visiteurs unique ou de pages vues

Nombre d'abonnés et indicateurs des newsletters

Autres indicateurs liés aux moteurs Google analytics....etc

→ Brochures

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de l'E-tourisme, l'Office de Tourisme doit maintenir l'édition de brochures adaptées aux besoins des prospects et des visiteurs. Ainsi, les brochures devront donner des informations différentes pour la préparation du séjour, et l'information des visiteurs durant leurs séjours. Tous les prestataires visibles dans les éditions seront partenaires des actions de l'Office de Tourisme, de manière payante suivant une grille tarifaire validée par le Comité Directeur. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme veillera à proposer des brochures de qualité, claires et adaptées aux besoins des clients.

Une liste exhaustive des entreprises touristiques de la commune sera tenue à jour et disponible auprès du personnel de l'Office de Tourisme et téléchargeable sur le site internet.

Indicateurs :

Type de brochures et clientèles cibles

Nombre d'exemplaires

Nombre de prestataires partenaires

4. Service Marketing web et e-commerce

L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer fera vivre sa plateforme place de marché avec possibilité de vente en ligne depuis le site Internet de la ville et de l'Office de Tourisme. Ce service se fait dans le cadre de la réglementation spécifique aux organismes immatriculés au registre des organisateurs de voyages/séjours. Tout type de prestation peut être proposé (hébergement sec, loisirs, visite, package...), à condition de répondre aux critères de qualité que le service commercial déterminera. Sans qu'une rentabilité parfaite soit recherchée pour

ce service, il n'en demeure pas moins que l'Office de Tourisme devra être rémunéré sous forme de commission par les prestataires vendus.

Indicateurs :

Produits mis en ligne

Nombre de contrats réalisés

Volume d'affaire réalisé

Marge réalisée

Enquête de satisfaction clientèle

→ Relation Presse

Il est demandé à l'Office de Tourisme d'être actif dans le cadre des relations et accueils presse afin de déclencher des reportages qualitatifs sur la destination. Les actions devront tenir compte des sujets souhaités par les journalistes et mettre en avant les prestations les plus qualitatives en conformité avec le plan marketing de l'Office de Tourisme de Banyuls sur mer.

L'Office de tourisme travaillera en collaboration avec l'Agence Départementale du Tourisme et Atout France pour des accueils presse pour lesquels l'Office de Tourisme sera plus ou moins investi suivant le potentiel du territoire en termes de retombées de séjour et de l'intérêt du support.

Indicateurs :

Nombre de journalistes reçus – Veille média – Qualification : en mutualisation avec l'ADT et les autres Offices de Tourisme (Office de Tourisme Intercommunal)

Nombre d'articles ou de reportages diffusés

Équivalent en achat publicitaire

→ Culture

a) Maillol et le circuit « Dans les Pas d'Aristide »

L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer propose et vend des visites guidées et commentées sur le thème du célèbre sculpteur Aristide Maillol, dont différentes œuvres sont présentes en ville et au Musée Maillol dans l'arrière-pays ainsi que d'autres thèmes sur les visites touristiques sur la commune. (Toute l'année).

Indicateurs :

Nombre de visites individuelles et groupes

Nombre de parcours et qualité des prestations

5. Photothèque - Vidéotheque

L'image étant un élément fort de la promotion touristique, l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer aura pour mission de gérer une Photothèque- Vidéotheque de qualité et de mettre à disposition de différents utilisateurs des photos (presse, supports édités par l'Office de

Tourisme), en fonction des besoins et des droits de reproduction. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer pourra réaliser des reportages photos lorsque cela semble nécessaire, soit sur des sujets intéressant l'ensemble du territoire, soit une prestation ou un événement qui doit être mis en avant. La photothèque intégrera aussi les photos/vidéos fournies par les prestataires afin d'illustrer leur activité. Celles-ci pourront être effectuées par des prestataires utilisant des drones. L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer veillera à respecter la réglementation en vigueur sur les droits à l'image et les droits d'auteur.

Indicateurs :

Nombre et qualité des photos et vidéos a disposition

Nombre de photos/vidéos téléchargées

Qualité du référencement sur les réseaux sociaux

6. Les Marques et labels

a) Qualité Tourisme :

L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer devra s'assurer du suivi des critères de la marque nationale « Qualité Tourisme » renouvelée avec grand succès au mois de mars 2023, indispensable pour le classement de l'office de tourisme en Catégorie 1 et dans le cadre de la commercialisation.

Indicateurs :

Audits intermédiaires (mystères ou autres)

Organisation de réunions annuelles Groupe Local Destination

Veille de cette Marque tout au long des 5 années en lien avec la détachée Qualité du Réseau

b) Qualité Sud de France

Dans le cadre de l'adhésion aux actions de communication Régionale et de la labellisation de l'Office de Tourisme, l'animation du label a été confiée à l'Office de Tourisme. Dans le but de garder ce label, l'Office de Tourisme devra s'assurer du suivi des critères en vue des audits réguliers de la station. En outre, l'Office de Tourisme animera la démarche en incitant les prestataires touristiques à progresser de la professionnalisation de leurs activités en leur proposant de s'inscrire dans cette démarche qualité.

Indicateurs :

Nombre de demandes d'information de la part des prestataires touristiques

Nombre d'établissement labellisés

c) Tourisme et Handicap

L'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer encouragera la labellisation Tourisme et Handicap des prestations touristiques, en sensibilisant les prestataires, en les mettant en contact avec les personnes ressources au niveau départemental et régional.

Dans un objectif d'accueil et d'exemplarité, l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer a obtenu le label pour 3 types de handicap pour son bureau d'accueil. Le personnel sera formé à l'utilisation des outils spécifiques mis en place dans les locaux de tourisme pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap.

Indicateurs :

Nombre de demandes d'information de la part des prestataires

Nombre de demandes d'information de la part de personnes handicapées

Nombre d'établissement labellisés et évolution de ceux-ci sur 3 ans

7. Relations avec les prestataires et socio professionnels.

De par son rôle central, l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer devra développer des relations privilégiées avec les prestataires touristiques du territoire. L'Office de Tourisme est le premier interlocuteur des prestataires. Des moyens d'information réguliers seront mis en place, comme l'e-mailing mensuel afin de diffuser les actions réalisées par l'Office de Tourisme et les activités de la destination. De plus, le site Pro sur le site Internet de l'Office de Tourisme et de la ville sera actualisé régulièrement avec des informations, statistiques, rapports, études intéressantes pour les socio professionnels... De plus, l'Office réalisera une veille réglementaire et informera les prestataires de nouveautés, d'évolutions réglementaires, d'analyses et de contacts utiles.

Une enquête d'évaluation des actions de l'Office de Tourisme de Banyuls sur Mer sera réalisée régulièrement auprès des prestataires (au minimum une fois par an).

Indicateurs

Nombre d'articles et d'informations sur le site Pro de la Ville et de l'OT

Nombre de newsletter Pro diffusé

Evaluation des actions de l'Office de Tourisme par les prestataires (en lien avec le programme d'action)

8. L'Observation touristique

L'office de Tourisme s'est doté en 2022 d'un outil performant d'analyse de l'offre et de la fréquentation touristique de la ville et de son territoire. Celui-ci lui permettra de gérer et de mettre à disposition des données économiques sur l'activité touristique locale. L'Office de Tourisme aura pour objectif de le déployer au plus grand nombre d'hébergeurs professionnels de la ville dans les 2 ans à venir.

9. Développement durable

L'Office de Tourisme s'engage durant les 3 prochaines années à suivre et appuyer les démarches de la ville dans le cadre des objectifs de développement durable initiés par celle-ci.

Indicateurs :

Indicateurs liés aux objectifs de la ville dans le cadre des ODD mis en place en 2022

Diffusion et communication des différentes actions prévues sur ces 3 prochaines années

Types de communication, de sensibilisation et de diffusion des actions de développement durable aux socio professionnels

10. Accueil et Animation de la Maison de la Randonnée

L'Office de Tourisme de Banyuls est chargé depuis 2014 de l'accueil et l'animation de la Maison de la Randonnée de la ville. L'entrée de celle-ci est indépendante de l'entrée de l'office de tourisme. Les renseignements donnés dans cette Maison de la Randonnée couvriront la ville de Banyuls sur Mer et le territoire de la circonscription.

Indicateurs

Nombre de visiteurs visitant la Maison de la Randonnée

Analyse des demandes des visiteurs de cette Maison

B- LES MISSIONS COMPLEMENTAIRES :

L'Office de Tourisme exerce des missions complémentaires prévues à l'article 1 de ses statuts modifiés lors du Comité de direction en date du 10 décembre 2020.

***Gestion d'équipements touristiques :**

Par délibération en date du 23 février 2021 du le conseil municipal, la Commune de Banyuls a décidé d'affecter la gestion du Camping la Pinède à l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls sur Mer. Les règles et conditions régissant ce transfert de gestion entre la mairie de Banyuls sur Mer et l'EPIC ont été votées par délibérations n° 71/11/2021 n°72/11/2021 et instaurant une convention entre les 2 parties .

Par ailleurs, la ville propose de nombreuses animations tout au long de l'année également destinées aux clients du camping, lesquels bénéficient de cette programmation ;

De ce fait, le camping n'organise pas lui-même les animations nocturnes puisque celles de la ville sont largement suffisantes.

Il bénéficie donc – pour sa clientèle – de ces animations et festivités tout au long de l'année (celui-ci étant ouvert pratiquement à l'année).

Il est proposé que le camping, par l'intermédiaire de son gestionnaire, l'office de tourisme de Banyuls, reverse annuellement la somme de 50.000 € correspondant à la participation de celui-ci au budget animations de la ville.

***Organisation ponctuelle d'animations ou évènementiels sur la ville :**

L'Office de tourisme EPIC peut être amené par convention avec la municipalité à organiser des évènements culturels, traditionnels ou sportifs sur la ville dans le cadre de l'extension de ses missions inscrites dans ses statuts. La Fête « Vendanges en Fêtes » au mois d'Octobre est l'un de ces évènements majeurs pour la ville et ses socio professionnels

Article 2 – LES ENGAGEMENTS DE LA COMMUNE DE BANYULS SUR MER ET DE L'OFFICE DE TOURISME

Pour permettre à l'EPIC Office de Tourisme de remplir ses missions ci-dessus et d'intérêt public, la ville de Banyuls sur Mer s'engage à :

→ Mettre à disposition de l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls sur Mer, à titre permanent et gracieux les locaux nécessaires à ses activités dont les locaux situés avenue de la République à Banyuls sur Mer. En contrepartie, l'EPIC en assurera une utilisation conforme à son objet social.

De plus, en chaque fin d'année et d'exercice, l'Office de Tourisme de Banyuls sur mer remettra à la commune un rapport sur le niveau de réalisation des objectifs affichés au moyen notamment du tableau d'analyse des indicateurs et de leur évolution dans le temps. (cf rapports d'activités annuels)

→ Mettre à disposition – à 50% de son temps - un agent du service communication, en contrepartie du remboursement des rémunérations de celui-ci à la collectivité , afin de renforcer le pôle communication de la ville et de l'EPIC.

→ Continuer à reverser à l'Office de Tourisme EPIC l'encaissement de la recette des taxes de séjours perçue annuellement sur la commune (laquelle doit obligatoirement être reversée à l'Office de Tourisme conformément à l'article L.133-7 du Code du Tourisme relatif au budget des Offices de Tourisme constitués sous forme d'EPIC.) hors TAD et hors TAR.

→ Lors de l'évènementiel Vendanges en Fête au mois d'Octobre, s'occuper de la logistique et sur le plan personnel de la ville ainsi que de toute la mise en place matérielle de cette fête.

→ Attribuer annuellement les subventions de fonctionnement au budget de l'Office de Tourisme nécessaires aux différentes tâches qui sont les siennes.

Année 2024 : 150 000 euros

Année 2025 : 140 000 euros

Année 2026 : 120 000 euros

Ces crédits seront réajustés en fonction des résultats de l'Office de Tourisme (cf prévisionnel de résultats)

Financements complémentaires

Des crédits complémentaires pourront être alloués à l'EPIC Office de Tourisme de Banyuls pour toute autre tâche précise, ponctuelle ou permanente, confiée par la collectivité

Article 3 – DURÉE DE LA CONVENTION

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

Fait à Banyuls-sur-Mer, le 06 juillet 2023.

Pour la Commune de Banyuls-sur-Mer

**Le Maire
Jean Michel SOLE**

Pour l'EPIC Office de Tourisme

**Le Directeur
Antoine MASCUÑANO**