



PRALOGNAN LA VANOISE

SAVOIE - FRANCE

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA COMMUNE DE PRALOGNAN-LA-VANOISE ET L'OFFICE DE TOURISME DE PRALOGNAN-LA-VANOISE

Entre les soussignés :

La Commune de Pralognan-la-Vanoise
306 Avenue de Chasseforêt
73710 PRALOGNAN-LA-VANOISE

Représentée par son Maire-Adjoint M. Jean-Pierre FAVRE dûment habilité à la signature des présentes en vertu de la délibération du Conseil municipal du 20 décembre 2018.

Ci-après dénommée : La commune de Pralognan-la-Vanoise

Et

L'Association « Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise »
290 Avenue de Chasseforêt
73710 PRALOGNAN-LA-VANOISE

Représentée par son Président, M. Dominique ORBEC et sa Directrice, Madame Valérie SERPOLLET,

Ci-après dénommé : l'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise

Préambule :

Conformément au Code du Tourisme, et plus particulièrement à ses articles L133-1 à L133-3, la Commune de Pralognan-la-Vanoise a confié les missions de service public d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique de la Commune à l'Association « Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise ».

Cette dernière contribue également à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local. Elle peut être chargée par le Conseil municipal de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.

Elle peut être autorisée à commercialiser des prestations de services touristiques.

Elle est en charge de la mise en œuvre d'activités, d'actions d'animations, de la salle polyvalente et éventuellement d'autres équipements.

L'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise a été érigé en Association par délibération du Conseil municipal datant du 12 novembre 2015 pour une date de début d'activité au 1^{er} janvier 2016.

La démarche de classement, engagée par l'Office de Tourisme, rend obligatoire la mise en place d'une convention cadre avec son institution de tutelle. Elle permettra de fixer le schéma d'intervention et les actions de l'Office de Tourisme à court terme mais viendra également phaser la stratégie de développement.

Le tourisme étant un axe majeur de la politique de développement de Pralognan-la-Vanoise, ce secteur jouant une place prédominante dans l'activité économique du territoire que ce soit en termes d'emplois directs, d'équipements de richesse produite et d'attractivité du territoire, cette convention a donc pour but :

- De définir les objectifs et les moyens consacrés aux missions de l'Office de Tourisme, en fonction des capacités du budget général de la collectivité et des obligations de maintien du classement de l'Office de Tourisme.
- De maintenir ainsi le classement de la Commune de Pralognan-la-Vanoise en commune touristique et station classée de tourisme.

I - Classement de l'Office de tourisme :

L'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise devra conduire toute action visant au maintien de son classement en Catégorie I.

Indicateur :

- Maintien du classement en Catégorie I

II – Marque Qualité Tourisme :

Dans l'objectif de niveau de services, de progression et de maintien du classement de l'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise en Catégorie I, il lui est demandé de poursuivre la démarche qualité validée par l'obtention de la marque Qualité Tourisme. Le groupe de travail local Qualité sera maintenu afin de définir et mettre en œuvre des actions d'amélioration.

Indicateurs :

- Maintien de la marque Qualité Tourisme
- Comptes rendus du groupe de travail local Qualité

III - Ressources Humaines :

L'Office de Tourisme poursuivra l'adaptation de manière structurelle et organisationnelle ses services et ses locaux, de manière à rester le véritable bras armé de la station.

Une attention toute particulière sera apportée aux conditions de travail et à la motivation de l'équipe de l'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise. 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. Un entretien individuel d'évaluation annuel sera à effectuer pour le personnel en CDI. Un entretien individuel sera également organisé à la fin de chaque contrat, y compris pour les CDD et les stages de longue durée.

Indicateurs :

- Enquête de satisfaction par rapport aux locaux
- Liste et nombre d'heures de formations effectués
- Comptes rendus des réunions

IV - Accueil / Information :

La modernisation du mode de fonctionnement du service accueil sera poursuivie par la transformation en service de conseil et par la mise en œuvre d'outils adaptés au classement et aux nouveaux usages (bornes tactiles, tablettes etc.).

Indicateur :

- Mise en place d'outils de mesure : efficacité du service, satisfaction de la clientèle, fréquentation.

V – Billetterie :

L'Office de Tourisme réalisera les opérations de vente de spectacles, de visites guidées, d'événements, de livres ou de prestations sous-traitées etc.

Il assurera également la programmation, la commercialisation et la gestion de la salle de cinéma.

Il fera évoluer l'outil informatique nécessaire au bon fonctionnement et à la gestion financière rigoureuse de ces ventes et acceptera les moyens de paiement les plus variés possibles.

Indicateurs :

- Nombre de prestations et produits en vente
- Nombre d'entrées au cinéma
- Nombre de prestataires partenaires
- Chiffre d'affaires réalisé
- Marge réalisée

VI - Promotion et marketing :

L'Office de Tourisme poursuivra le développement de la promotion de Pralognan-la-Vanoise sur les marchés français et étrangers en mettant en place des actions marketing adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices.

L'objectif est d'augmenter la fréquentation de la station et de générer des séjours individuels, des groupes ou des séminaires.

Pour cela, l'Office de Tourisme pilotera, après analyse du marché, de l'offre et de la concurrence, l'adaptation du positionnement marketing de Pralognan-la-Vanoise et les cibles visées et il en déclinera le plan marketing annuel.

Concernant le marché régional, l'Office de Tourisme réalisera des actions de promotion pour amener la clientèle locale à fréquenter la station.

Ces actions de promotion et de marketing s'effectueront en étroite concertation avec la Sogespral et sa Centrale de Réservation, Aquice, la Commune et les autres partenaires de l'activité touristique.

Indicateurs :

- Etude et plan marketing
- Plan d'actions de promotion concerté
- Nombre d'actions de promotion

VII - Brochures :

L'Office de Tourisme éditera des brochures de qualité, claires et adaptées aux besoins des prospects et des visiteurs, en adéquation avec le positionnement. Il devra tenir compte du développement de l'e-tourisme.

Indicateurs :

- Suivi du nombre de brochures
- Types de brochures
- Nombre de prestataires partenaires
- Nombre de prestations référencées
- Enquête client sur la qualité des brochures

VIII - Web :

Le site internet de l'Office de Tourisme devra être tenu à jour et suivre une évolution constante afin d'offrir les fonctions nouvelles souhaitées par les internautes et répondre à leurs demandes d'information. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, l'Office de Tourisme 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. Il privilégiera ensuite les outils appropriés.

Une attention toute particulière sera apportée à la présence de la station sur le web social. Une ligne éditoriale devra être suivie en fonction de l'image que la Commune souhaite offrir. Des réunions éditoriales seront mises en place selon un calendrier adapté.

Indicateurs :

- Nombre de visites / visiteurs web et web social
- Référencement sur Google
- Nombre d'abonnés à la newsletter
- Etude clientèle internaute
- Nombre d'achats publicitaires

IX - Relation presse - communication :

Aux fins de poursuivre le développement de la notoriété de la station auprès du public, l'Office de Tourisme développera, organisera et pilotera des actions de communication et de relations presse afin de déclencher des reportages dans la presse quotidienne, les magazines et les médias Radio/TV/Web nationaux et régionaux.

L'Office de Tourisme entreprendra également des actions de communication auprès de la presse étrangère en fonction des marchés ciblés.

Ces actions feront l'objet d'un plan de communication annuel.

Indicateurs :

- Plan de communication
- Nombre de journalistes reçus
- Nombre d'articles ou de reportages diffusés
- Équivalent achat d'espaces.

X - Médiathèque :

L'Office de Tourisme poursuivra le développement et la gestion d'une photothèque et d'une vidéothèque de qualité et mettra à la disposition des utilisateurs (presse, supports édités par l'Office de Tourisme, socio-professionnels, partenaires...), des photos et des vidéos en fonction des besoins et des droits de reproduction. La photothèque intégrera également les photos fournies par les prestataires afin d'illustrer leur activité. L'Office de Tourisme respectera la réglementation en vigueur sur les droits à l'image et les droits d'auteur.

Indicateurs :

- Nombre et qualité des photos et des vidéos mises à disposition
- Contrats avec les vidéastes et les photographes

XI - Etudes et statistiques :

L'Office de Tourisme fournira régulièrement des chiffres sur l'offre et l'activité touristique prévisionnelle ou passée afin de répondre à différentes demandes : presse, partenaires, observatoires touristiques régionaux et nationaux, élus, prestataires touristiques et porteurs de projet.

L'Office de Tourisme réalisera, en tant que de besoin, des analyses sur le comportement, les besoins ou la demande des clients par enquêtes ou par collectes d'informations produites par divers organismes. Il tâchera également de définir les profils de clientèle de la station (été / hiver)

Indicateurs :

- Enquête sur l'activité touristique et économique
- Analyse de comportement
- étude profil de clientèle

XII - Animation - Événementiel :

L'Office de Tourisme planifiera annuellement et organisera des animations et événements de qualité, adaptés à la clientèle de la station en fonction des saisons. Il en assurera la promotion, ainsi que de ceux organisés par d'autres entités partenaires de la station.

Indicateurs :

- Nombre de pages vues sur internet
- Nombre d'articles parus dans la presse
- Plan de communication pour chaque événement
- Comptes-rendus des réunions préparatoires avec l'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme et des prestataires concernés
- Détails des animations
- Nombre de programmes et d'affiches distribués

XIII - Relations avec les partenaires et prestataires :

L'Office de Tourisme maintiendra des relations privilégiées avec les partenaires et les prestataires touristiques de la station. Des moyens d'informations réguliers seront mis en place afin de diffuser les actions réalisées. De plus, l'Office de Tourisme réalisera une veille réglementaire de suivi et d'information auprès des prestataires.

L'Office de Tourisme devra être une force de proposition et de concertation auprès de ces partenaires et prestataires. Il pourra également lui être demandé d'assurer des actions de formation auprès des socioprofessionnels.

Indicateurs :

- Nombre de journaux ou de newsletters pro diffusés
- Evaluation de l'action de l'Office de Tourisme par les prestataires
- Comptes rendus des réunions de concertation
- Comptes rendus des réunions comité de station
- Nombre et comptes rendus des formations réalisées auprès des socioprofessionnels

XIV- Développement et innovation :

L'Office de Tourisme de Pralognan-la-Vanoise est amené à participer à des réflexions en qualité d'expert pour émettre un point de vue sur différents projets dans lesquels le tourisme est prépondérant.

Il devra se montrer innovant dans ses projets et propositions car il est aujourd'hui devenu nécessaire que la station de Pralognan-la-Vanoise soit performante et compétitive, dans un souci d'adapter les offres touristiques à un marché en perpétuelle mutation.

Indicateurs :

- Liste des réunions
- Nombre de projets innovants

XV - Développement Durable :

L'Office de Tourisme adoptera les comportements préconisés dans le cadre de la politique de développement durable de la station.

Il devra mettre en place des journées d'informations et un événement phare dans le cadre de cette politique. Des messages de sensibilisation devront être mis en place ainsi qu'une politique d'achat intégrant les critères de développement durables.

Indicateurs :

- Nombres de personnes assistant aux journées d'informations et à l'événement
- Comptes rendus des journées d'informations et de l'événement

XVI - Labels « Famille Plus » et « Tourisme et Handicap » :

A. « Famille Plus »

Dans le cadre de la labellisation « Famille Plus » souhaitée par le Conseil municipal, la Commune confiera la gestion du dossier à l'Office de Tourisme. L'Office de Tourisme sera en charge de monter et de suivre le dossier. Il devra aussi animer la démarche auprès des prestataires.

Indicateurs :

- Commune labellisée ou obtention du label
- Mise en place d'un logo identifiant les produits labellisés « Famille Plus » au sein de la station

B. « Tourisme et Handicap »

L'Office de Tourisme étudiera la faisabilité de l'obtention de ce label.

Indicateurs :

- Labellisation de l'Office de Tourisme à certains handicaps
- Formation spécifique du personnel

XVII – Services :

L'Office de Tourisme assurera un rôle de relais de proximité pour l'utilisation touristique, associative et locative de la salle polyvalente.

Indicateurs :

- Taux d'occupation de la salle
- Bilan financier

XVIII – Mise à disposition de locaux :

La Commune de Pralognan-la-Vanoise met gratuitement à disposition de l'Office de Tourisme :

- Les bureaux situés au 290 avenue de Chasseforêt
- La salle de cinéma
- La salle polyvalente
- Un espace de stockage dans le sous-sol du bâtiment patinoire.

L'Office de Tourisme utilise les locaux mis à sa disposition conformément à leur emploi, en veillant à éviter toute dégradation. Les frais de fonctionnement suivants sont pris en charge par l'Office de Tourisme :

- électricité,
- assurances,
- téléphone,
- lignes internet,
- photocopieur,
- nettoyage des locaux.

XIX – Financement :

La Commune de Pralognan-la-Vanoise s'engage à soutenir financièrement l'Office de Tourisme dans l'accomplissement des différentes missions préalablement exposées.

Le montant de la subvention est fixé chaque année par le Conseil municipal sur présentation par l'Office de Tourisme de son rapport d'activités, de son plan d'actions et de son budget prévisionnel (rappel de la subvention votée pour l'exercice écoulé 2017-2018 de l'association : 603 000 €).

Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre mission ponctuelle ou permanente qui lui serait confiée.

Cela ferait l'objet d'une délibération spécifique du Conseil municipal stipulant la nature, la durée et le montant des crédits accordés.

A chaque fin d'exercice comptable, l'Office de Tourisme donnera à la Commune de Pralognan-la-Vanoise un compte-rendu de l'emploi des crédits et des justificatifs nécessaires : bilan, compte de résultat, rapport d'activités.

La subvention sera créditée au compte bancaire de l'Office de Tourisme en trois versements.

En outre, l'Office de tourisme devra améliorer progressivement l'équilibre de ses sources de financement publiques et privés. A ces fins, il conduira une politique de développement commercial des différents produits et services qu'il commercialise en direct ou pour le compte de prestataires extérieurs, et définira puis mettra en oeuvre une politique de développement du nombre de ses adhérents afin d'augmenter leur participation.

Il recherchera également systématiquement des soutiens financiers extérieurs (parrainage, sponsorship ...) dans le cadre des événements qu'il organise afin d'en optimiser l'équilibre financier et en diminuer la charge sur ses budgets.

XX - Obligations de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme s'engage à exercer ses activités dans le strict respect des lois et règlements en vigueur ou à venir, relativement à tous les domaines de ses activités. L'Office de Tourisme est seul responsable juridiquement des actions qu'il engage ainsi que des dommages susceptibles de naître du fait de ses activités. Il a donc l'obligation de souscrire toutes les polices d'assurances couvrant sa responsabilité civile et les dommages aux biens.

XXI- Suivi de la convention :

Durée de la convention

La présente convention remplace la précédente signée en décembre 2015 et prend effet à compter de sa signature par les deux parties pour une durée de trois années civiles. Dans l'hypothèse où elle serait reconduite, elle ne pourrait l'être que de manière expresse.

Elle pourra néanmoins durant cette période être modifiée par voie d'avenant.

Résiliation

Résiliation pour cause d'intérêt général :

La Commune de Pralognan-la-Vanoise peut mettre fin à la présente convention, à tout moment et pour tout motif d'intérêt communal. Elle notifiera la résiliation par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen de nature à attester de la notification en cause.

La résiliation prendra effet six (6) mois à compter de la notification de la lettre en cause, sous réserve d'un accord contraire préalable entre les parties, se prononçant sur la détermination d'un délai raisonnable de plus courte ou plus longue durée.

Cette résiliation n'est pas susceptible d'entraîner le versement d'une indemnité pour l'autre partie.

Résiliation pour faute :

Il est expressément convenu que la présente convention sera révoquée de plein droit, en cas de faute grave de l'une ou l'autre des parties, portant sur le non-respect des conditions générales ou particulières de la présente, ou sur l'atteinte à l'ordre public. Cette résiliation interviendra après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre, restée sans effet pendant quatorze (14) jours calendaires.

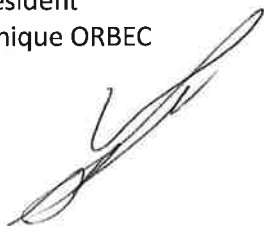
Pour la Commune de Pralognan-la-Vanoise, cette résiliation est prononcée par simple décision de l'autorité territoriale.

Résiliation convenue :

Les parties pourront d'un commun accord, convenir d'une résiliation anticipée de la présente. Pour la Commune de Pralognan-la-Vanoise, cette résiliation est prononcée par simple décision de l'autorité territoriale. En toutes circonstances, la présente cessera à son échéance ou en cas de liquidation/dissolution, sous toutes formes, de l'Office de Tourisme ou cas de disparition de la cause de cette convention.

Etablie à Pralognan-la-Vanoise le²⁶..... Décembre 2018

Pour l'Office de Tourisme
Le Président
Dominique ORBEC



La Directrice
Valérie SERPOLLET



Pour la Commune de Pralognan-la-Vanoise
Le Maire-Adjoint
Jean-Pierre FAVRE