

EXTRAIT DU PROCES VERBAL
DES DÉLIBÉRATIONS DU BUREAU COMMUNAUTAIRE

Séance du 16 décembre 2024

Nombre de membres en exercice : 16
Nombre de présents : 12
Nombre de représentés : 2
Nombre d'absents : 2

Secrétaire de séance : M. Irchad OMARJEE

OBJET

AFFAIRE N°2024_153_BC_10
*Validation d'une convention
d'objectifs et de moyens entre le
Territoire de l'Ouest et l'Office de
Tourisme Intercommunal de l'Ouest
(OTI OUEST) pour la période 2025-
2027*

ÉTAIENT PRÉSENT(E)S :

M. Emmanuel SERAPHIN - Mme Mélissa COUSIN - Mme Denise DELAVANNE - M. Irchad OMARJEE - Mme Laetitia LEBRETON - Mme Mireille MOREL-COIANIZ - Mme Vanessa MIRANVILLE - M. Henry HIPPOLYTE - M. Fayzal AHMED-VALI - M. Philippe LUCAS - M. Daniel PAUSE - M. Christophe DAMBREVILLE

ÉTAIENT ABSENT(E)S :

Mme Roxanne PAUSE-DAMOUR - M. Bruno DOMEN

Nombre de votants : 14

NOTA :

Le Président certifie que :

- la convocation a été faite le :
10 décembre 2024

- date d'affichage et de publication de la
liste des délibérations au plus tard le
23/12/2024

ÉTAIENT REPRÉSENTÉ(E)S :

Mme Huguette BELLO procuration à M. Emmanuel SERAPHIN - M. Olivier HOARAU procuration à M. Henry HIPPOLYTE

BUREAU COMMUNAUTAIRE DU 16 DÉCEMBRE 2024

AFFAIRE N°2024 153 BC 10 : VALIDATION D'UNE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LE TERRITOIRE DE L'OUEST ET L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DE L'OUEST (OTI OUEST) POUR LA PÉRIODE 2025-2027

Le Président de séance expose :

I Contexte

Par délibération du 16 décembre 2013, le Territoire de l'Ouest a créé l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest (OTI Ouest), sous la forme d'un établissement public industriel et commercial (EPIC), qui assure toutes les missions obligatoires d'un office de tourisme (prévues par le code du tourisme en vertu de l'article L 133-3), mais également des missions complémentaires, afin de développer la fréquentation touristique sur le territoire.

La communauté d'agglomération et l'OTI Ouest reconnaissent œuvrer ensemble pour assurer toutes les missions relevant du service public touristique local telles qu'énumérées par l'article L 133-3 du Code du tourisme, à savoir les missions générales d'accueil, d'information des clientèles touristiques et locales, de promotion touristique du Territoire de la Côte Ouest, la coordination et l'animation des réseaux touristiques, l'observation et la veille touristique et ce, en cohérence avec le Comité du Tourisme Réunionnais.

II Objet et durée de la convention

La convention d'objectifs et de moyens établie entre le Territoire de l'Ouest et l'OTI Ouest est conclue pour une durée de trois ans, du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2027 et a pour objet de :

- Répondre aux attentes et souhait du territoire en termes d'accompagnement dans la stratégie de développement touristique ;
- Préciser les missions déléguées, les objectifs et les moyens financiers apportés à l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest, dans le respect des axes stratégiques définis par la communauté d'agglomération et des orientations adoptées par le comité de direction de l'office de tourisme ;
- Servir de cadre aux engagements réciproques des parties pour la réalisation, au cours de la période 2025 à 2027, du programme défini et développé par l'OTI Ouest pour assurer la mise en œuvre des missions d'intérêt général rappelées en préambule.

III Missions confiées à l'OTI Ouest

Les offices de tourisme sont des organismes de promotion touristique mentionnés dans le code du tourisme. Ils concourent à faciliter le séjour des touristes dans les communes touristiques, les stations classées de tourisme et toutes autres destinations touristiques.

Les missions d'un office de tourisme sont de deux ordres : des missions obligatoires de service public et des missions complémentaires.

Conformément à l'article L. 133-3 du Code du Tourisme, le Territoire de l'Ouest les missions suivantes :

- Mettre en œuvre la politique locale du tourisme définie par le Territoire de l'Ouest (cf article 2 de cette présente convention) ;
- Assurer l'accueil et l'information des touristes (locaux comme extérieurs) ;
- Assurer la promotion touristique du territoire de l'Ouest, par le biais d'actions de promotion générales ou spécifiques aux filières de la destination Ouest et aux trois ambiances de territoire : la côte Ouest, les Hauts, le cirque de Mafate ;
- Contribuer aux actions des divers partenaires du développement touristique local et ainsi stimuler le développement économique touristique du territoire ;
- Coordonner le réseau des professionnels touristiques locaux, comprenant des dispositifs d'accompagnement et de conseil aux partenaires ;
- Concevoir et commercialiser des produits et services touristiques (dans les conditions prévues par les articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de séjours) et proposer à la - vente des prestations touristiques pour le compte de tiers ;
- Soutenir, dans la limite de ses compétences et de l'intérêt communautaire, les animations / événements et la coordination des activités se rapportant au tourisme sous toutes ses formes ;
- Participer à la conception, la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes d'actions touristiques.
- Contribuer à toutes réflexions et actions liées au développement touristique (projets et équipements structurants).

Ces missions visent à améliorer l'accueil, l'information des clientèles touristiques, extérieures comme locales, des prestataires locaux, ainsi que la promotion touristique du territoire, afin d'accroître les retombées économiques directes ou indirectes liées à l'activité touristique, tout en préservant le territoire.

IV Modalités de collaboration avec les acteurs publics (les communes et Territoire de l'Ouest)

Il est attendu de l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest de mener ces missions obligatoires et complémentaires en collaboration avec les communes et le Territoire de l'Ouest. Cette collaboration s'organisera comme suit :

- **Programmation d'a minima de 2 réunions annuelles de travail et d'échanges** – en septembre et janvier, avec les communes et le Territoire de l'Ouest, afin d'informer, d'harmoniser, de coordonner et d'acter les pistes de collaboration avec les communes, qui seront formalisées par courrier, notamment sur le volet promotion en lien avec les événementiels touristiques ;
- **Programmation de rencontres trimestrielles (cercle d'échange tourisme)**, entre l'OTI OUEST, les services référents du Territoire de l'Ouest et les administratifs des cinq communes du territoire, afin d'échanger sur les différents projets, événements, circuits touristiques, ... de l'année et faire le suivi de ces dossiers / projets ;
- **Accompagnement de chacune des communes, en termes d'expertise, de conseil**, pour une aide à la mise en tourisme de leur territoire respectif (valorisation de sites touristiques ; création de nouveaux projets/offres touristiques, de parcours de découverte ; actions de mise en réseau des prestataires ; ...)
- **Signature d'une convention d'objectifs annuelle avec chacune des communes du territoire de l'Ouest**, décrivant et formalisant le cadre de la coopération et les objectifs annuels, notamment en matière d'événementiels.

IV Enjeux stratégiques et objectifs généraux du Territoire de l'Ouest

L'OTI Ouest inscrira ses actions dans le cadre et en conformité avec les objectifs généraux et enjeux stratégiques portés par le Territoire de l'Ouest, dans les domaines suivants :

Stratégie tourisme durable

Le Territoire de l'Ouest a inscrit dans son projet de mandature et de territoire sa volonté de développer une stratégie de tourisme durable pour son territoire. A ce titre, la stratégie en cours d'élaboration définira les axes d'intervention et plans d'actions à horizon 2030 .

Bureaux d'Information Touristique (BIT) et signalétique touristique

Le Territoire de l'Ouest soutient la promotion touristique et s'engage à améliorer l'accueil et l'accès à l'information par le développement de la signalétique touristique et la présence de bureaux d'information touristique (BIT) sur le territoire.

SCOT et PCAET Plan Climat Air Energie Territorial

Le Territoire de l'Ouest s'est engagé dans l'élaboration d'un SCoT modernisé qui vaudra Plan Climat Air Energie Territorial : un SCoT « Air Energie Climat »

S'inscrivant dans la continuité des travaux du nouveau projet de Territoire Ouest 2040, et du Plan Climat Air Energie Territorial en cours de finalisation, cette révision devra intégrer une double trajectoire à horizon 2050 : la neutralité en matière d'artificialisation d'une part, et la neutralité carbone d'autre part.

Pays d'Art et d'Histoire et valorisation du Patrimoine

Le Territoire de l'Ouest valorise ses équipements sur le plan patrimonial, organise un nouveau soutien aux porteurs de projets patrimoniaux du territoire, et prépare le dossier de candidature au label « Pays d'art et d'histoire ».

L'Ouest, terre de Festivals

Le Territoire de l'Ouest accompagne une dizaine de festivals culturels structurants par an ainsi que quatre salles du territoire (Lespas, Kabardock, Théâtre sous les Arbres, Le Séchoir). L'enjeu est de poursuivre la dynamique d'extension de sa couverture culturelle territoriale. Le Territoire de l'Ouest soutient également la création artistique via le dispositif BEKALI.

V Enjeux stratégiques et objectifs généraux de l'OTI ouest

Les principaux enjeux sont les suivants:

- 1/Rééquilibrer touristiquement le territoire, en tenant compte des trois ambiances de territoire : la Côte, les Hauts, Mafate.
- 2/Renforcer le parcours et les expériences clients pour augmenter les retombées économiques.
- 3/ Être innovant et dynamique dans un monde touristique en perpétuel évolution
- 4/ Axer les actions sur le tourisme durable et le RSE
- 5/ Maintenir son niveau d'excellence touristique (marque Qualité Tourisme, classement en catégorie 1)
- 6/Resserrer les liens avec les socio-professionnels et les acteurs publics
- 7/Être une ressource stratégique en terme d'observatoire touristique pour l'Ouest

Les 7 axes de la stratégie de l'OTI Ouest, adoptée en 2021, sont

- Axe 1 : Renforcer l'attractivité du territoire

Positionnement marketing, stratégie de communication, promotion de la destination (mise en place d'événements marqueurs de territoire, accompagnement et soutien aux événements existants ou à créer pour une mise en avant touristique du territoire ...), internet de séjour, outils numériques de réservation et d'achat, promotion des actions des acteurs du territoire, ...

- Axe 2 : Repositionner la commercialisation des offres et des prestations

Stratégie commerciale, nouveaux produits, développement filières identitaires et différenciantes, circuits valorisant les labels, structuration filière « Rando » et démarche écoresponsable, lisibilité de l'offre filières, rôle d'apporteur d'affaires, travailler avec les divers opérateurs, ...

- Axe 3 : Revisiter l'accueil

Stratégie d'accueil, repositionnement des différents espaces d'accueil, de travail, professionnalisation du personnel aux nouveaux métiers, nouveaux services, renforcement, organisation service d'accueil dématérialisé, à distance, ...

- Axe 4 : Replacer les visiteurs et leurs attentes au cœur de la stratégie

Renforcer la cohérence et créer de nouvelles actions sur tout le parcours du client avant, pendant et après le séjour, collecte harmonisée données clientèles, stratégie opérationnelle de « Gestion de la Relation Client (GRC) », programme de fidélité, ...

- Axe 5 : Être au service des acteurs du territoire

Stratégie d'animation du réseau des professionnels, éducteurs pour les professionnels, accompagnement privilégié des acteurs touristiques du territoire, journées de sensibilisation, permettre aux acteurs d'être prescripteurs de la destination, appeler les acteurs à entrer dans une logique de coopération et de coordination, favoriser les synergies ...

- Axe 6 : S'engager pour un développement touristique durable du territoire

Mise en place d'une démarche RSE au sein de l'Office de Tourisme, pour l'interne (RH, actions menées ...) mais également pour le territoire.

- Axe 7 : Faire de l'observatoire, un outil de performance

Déploiement d'outils d'observation, valorisation des données, communication indicateurs chiffrés aux futurs investisseurs et porteurs de projet, ...

Indicateurs d'évaluation

La mise en place des actions sera évaluée au regard des indicateurs suivants définis par le Territoire de l'Ouest, selon les axes stratégiques détaillés.

Le détail des indicateurs de suivi est annexé.

VI Moyens apportés par le TCO

Afin de permettre à l'Office de Tourisme Intercommunal de l'Ouest de remplir sa mission de service public et de garantir son bon fonctionnement et la fréquentation de ses BIT (Bureaux d'Informations Touristiques), le Territoire de l'Ouest s'engage à :

- Maintenir et contribuer à la refonte des bureaux d'information touristique ;
- Relayer systématiquement l'information sur les produits/circuits touristiques sur tous ses supports adaptés ;
- Mutualiser l'outil SEDIT – gestion financière
- Mutualiser la plateforme « Taxe de Séjour, outil de déclaration et de collecte de la taxe de séjour sur le territoire Ouest mis à disposition du Territoire de l'Ouest. L'OTI Ouest dispose gratuitement d'un accès en consultation à l'outil afin de fiabiliser le référencement des hébergeurs du territoire et de suivre au fil de l'eau la collecte de la taxe de séjour.

- Taxe de séjour

Le Territoire de l'Ouest s'engage à reverser à l'OTI Ouest l'intégralité de la taxe de séjour collectée auprès des hébergeurs, selon la fréquence de paiement définie par délibération, soit sur la base d'une fréquence trimestrielle, afin que l'office de tourisme puisse remplir sa mission.

En outre, le Régisseur de la taxe de séjour s'engage à reverser mensuellement la trésorerie disponible sur le compte de l'OTI OUEST.

- Subvention annuelle exceptionnelle

Le Territoire de l'Ouest s'engage à verser une subvention qui constituera une aide au financement des missions de services publics déléguées citées à l'article 2 de la présente convention, dans le cadre de circonstances imprévisibles (crise sanitaire type COVID, catastrophes naturelles etc.) qui auraient entraîné une diminution conséquente du montant de la taxe séjour.

VII Modalités de suivi de la convention (compte-rendu et contrôle)

Chaque année, au mois de juin au plus tard, l'OTI Ouest remettra au Territoire de l'Ouest un compte rendu d'activité qui comporte notamment : obligatoirement.

- Un rapport d'activité sur les faits marquants de l'année écoulée et présentant les projets de l'office de tourisme à court et moyen terme, incluant les indicateurs ;
- L'état des effectifs du personnel de l'office de tourisme, ainsi que la nature des contrats liant chaque employé à l'office de tourisme ;
- Un compte rendu financier détaillé attestant de la conformité des dépenses effectuées : comptes annuels, bilan financier et compte de résultat de l'exercice écoulés, certifiés conformes et approuvés par le comité de direction, avec ses annexes.
- Les indicateurs de suivi (détaillés en annexe 1 de la convention) qui seront présentés en commission Tourisme du Territoire de l'Ouest.

L'ensemble de ces éléments devra être soumis et présenté par l'office de tourisme devant l'organe délibérant de la collectivité dans le premier semestre de l'année suivant l'exercice concerné conformément à l'article L133-3 du Code du Tourisme.

A reçu un avis favorable en Commission Economie, Tourisme, Culture et Politique de la Ville du 19/11/2024.

A reçu un avis favorable en Conférence Des Maires du 14/11/2024.

**LE BUREAU COMMUNAUTAIRE,
Où l'exposé du Président de séance,**

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ ET À L'UNANIMITÉ DÉCIDE DE :

- VALIDER le projet de convention d'objectifs et de moyens entre le Territoire de l'Ouest et l'OTI Ouest, explicitant les relations entre la communauté d'agglomération et l'office de tourisme intercommunal, pour la période 2025-2026-2027 ;

Envoyé en préfecture le 18/12/2024

Reçu en préfecture le 18/12/2024

Publié le



ID : 974-249740101-20241218-2024_153_BC_10-DE

- AUTORISER le Président à signer ladite convention ainsi que tous les documents relatifs à la présente délibération.

Pour extrait conforme au registre des délibérations de la Communauté d'Agglomération TCO

Fait à Le Port, le
Le Président de séance
Emmanuel SERAPHIN
Président