



CONVENTION ANNUELLE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU CENTRE LITTORAL ET LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU CENTRE LITTORAL

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU CENTRE LITTORAL

l'agglomération

ANNEE 2024

Entre

L'Etablissement Public Administratif (EPA) Office de Tourisme Communautaire du Centre Littoral dont le siège est situé 4 Esplanade de la Cité d'Affaire CS 36029 97357 MATOURY CEDEX, représenté par sa présidente, Madame Hélène PAUL

Dénommé ci-après "OTCL",

Et

La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral (CACL), dont le siège est situé 4 Esplanade de la Cité d'Affaire CS 36029 97357 MATOURY CEDEX, représentée par son Président, Monsieur Serge SMOCK,

Dénommée ci-après "CACL"

PREAMBULE

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe) ont rationalisé l'exercice des compétences des collectivités territoriales en introduisant respectivement aux articles L.5214-16 et L.5216-5 du code général des collectivités territoriales la "*promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme*" parmi les compétences obligatoires des communautés d'agglomération, depuis le 1^{er} janvier 2017.

Aussi conformément au code du tourisme (article L. 133-3*), par délibération n°143/2017 du jeudi 21 décembre 2017, la CACL a créé son office de tourisme communautaire et lui a délégué les missions obligatoires à savoir :

- L'accueil et l'information des clientèles touristiques ;
- La promotion de l'offre touristique du territoire communautaire en coordination avec le Comité du Tourisme de la Guyane ;
- La promotion du territoire communautaire sur la base du positionnement et des orientations et du plan stratégique « Horizon 2026 ;
- La coordination, l'animation et l'information du réseau d'acteurs du tourisme et des divers partenaires du développement touristique communautaire ;

**Article L133-3 alinéa 1 et 2 : L'office de tourisme assure l'accueil et l'information des touristes ainsi que la promotion touristique de la commune ou du groupement de communes, en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local*

Conformément aux statuts de l'OTCL consolidés en Assemblée Générale Extraordinaire le 21 décembre 2018, l'OTCL comprend dans son Conseil d'Administration 22 membres titulaires (11 titulaires et 11 suppléants) du territoire de la CACL, répartis comme suit :

- Un collège de 7 élus (7 titulaires et 7 suppléants) de la CACL
- Un collège de 4 représentants des activités, professions, associations et autres organismes intéressés au tourisme sur le territoire de la CACL (4 titulaires et 4 suppléants) dont :
 - 1 pour les hôteliers/restaurateurs,
 - 1 pour les autres hébergeurs,
 - 1 pour les entrepreneurs du tourisme/transports/commerce
 - 1 pour le monde de la culture/monde sportif /associatif.

Une convention d'objectifs et de moyens triennale (2019 à 2022) a été signée le 12 juin 2019 entre la CACL et l'OTCL, et cadre les missions d'administration et de gestion de l'OTCL, d'accueil, d'information des clientèles touristiques, de promotion touristique du territoire, "d'exploitation de services touristiques", de commercialisation de produits touristiques, de réalisation et/ou participations aux événements.

Dans la perspective d'un renforcement de la mutualisation entre la CACL et l'OTCL une convention de service commun au sens de l'article L. 5211-4-2 CGCT sera proposée à la signature des deux parties avant le 31 décembre 2023 pour l'exercice 2024.

La conception du SIDT étant en cours de réalisation, un avenant sera signé à l'issue de la probation du document, afin de considérer les axes stratégiques et opérationnels à mettre en œuvre.

CECI EXPOSE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1^{er} : OBJET DE LA CONVENTION

Cette nouvelle convention d'objectifs annuelle est établie pour l'année civile 2024. Elle prend effet le 1er janvier 2024 et a pour objet d'indiquer :

- Les objectifs, les missions de service public et les indicateurs de performance que la CACL fixe à l'OTCL,
- Les ressources et moyens mis à disposition de l'OTCL par la CACL pour l'accomplissement de ses actions,
- Les relations conventionnelles et opérationnelles entre les parties,
- Les modalités de contrôle de l'exercice de ces missions confiées à l'OTCL.

ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention d'objectifs et des moyens annuelle est conclue pour une période allant du jour de sa prise d'effet, le 01 janvier 2024, ou sa date de signature, si postérieure au 01 janvier 2024, et pour une durée de 1 an.-

ARTICLE 3 : MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

3-1 Mission 1 : L'accueil et l'information des publics

L'office de tourisme accueille tous les publics en recherche d'informations sur l'ensemble du territoire de la CACL dans une démarche d'amélioration continue grâce à des outils pertinents.

À cet effet, l'OTCL s'engage à :

- ✓ Assurer une ouverture du siège de l'office de tourisme intercommunal et de ses Bureaux d'Informations Touristiques (BIT) ou Points d'Informations Touristiques) avec des horaires adaptés selon les périodes (vacances, dimanches et jours fériés), en tenant compte des besoins émanant des publics et des manifestations/événements du territoire,
En ce sens, l'OTCL réalise avec les municipalités, un calendrier prévisionnel d'ouverture (jours et horaires de ses bureaux d'accueil du public), qu'elle communique à la CACL avant le 31 janvier 2024.
- ✓ Communiquer sur les horaires d'ouverture (notamment sur les réseaux sociaux) et assurer leur affichage sur les devantures des locaux dédiés à l'accueil du public
- ✓ Proposer un accueil "hors les murs" selon les événements et selon les flux touristiques,
- ✓ Assurer toute l'année un service de suivi permanent, afin de répondre aux demandes à distance (courrier, mail...) et de façon saisonnière en vis-à-vis, en 2 langues au moins (français, anglais),
- ✓ Assurer la distribution des publications touristiques (cartes, guides, ...) et supports numériques édités par l'OTCL, le Comité du Tourisme de la Guyane ou tout autre partenaire (associations, fédérations, chambres consulaires, socio-professionnels...),
- ✓ Mettre en œuvre et développer des solutions en matière d'accueil "numérique" pour les préparatifs de séjours dématérialisés pour les publics accueillis physiquement ou à distance,
- ✓ Susciter ou renforcer le désir de découverte chez le visiteur : de l'information à la proposition,
- ✓ Faciliter le séjour et l'accès du visiteur aux produits, composants de l'offre touristique communautaire,
- ✓ Inciter à la consommation touristique sur le territoire,
- ✓ Approfondir la connaissance de l'offre touristique et patrimoniale de la destination à l'ensemble des agents, opérateurs et prestataires locaux,
- ✓ Organiser le recensement actualisé au fil de l'eau de l'offre touristique communautaire,
- ✓ Assurer la gestion des réclamations et demandes spécifiques,
- ✓ Recenser, mesurer, analyser la satisfaction des publics en termes d'accueil de l'OTCL,
- ✓ Adapter l'accueil aux différentes situations de handicap (loi handicap du 11 février 2005),. Dans le cas où subsisteraient des difficultés d'accessibilité, ou le classement d'un bâtiment ne permettant de procéder à des aménagements, mettre en place une alternative d'accueil,
- ✓ Répondre en termes d'accueil aux axes du Plan d'actions de l'OTCL et aux objectifs fixés par les orientations et le plan stratégique « Horizon 2026,
- ✓ S'inscrire dans une démarche qualité afin de faire classer/labeliser les espaces d'accueil de l'OT (catégorie 2 puis Qualité Tourisme puis Catégorie), et mettre en place un SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de l'information)

Lieux et ouverture au public

1. Dans ses locaux :

L'OTCL doit organiser une ouverture au public des locaux mis à disposition, selon le calendrier prévisionnel communiqué (art 3.1).

2. Avec de nouveaux modes d'accueil :

Face au périmètre d'intervention de l'Agglo, à l'évolution des comportements des visiteurs et à celle des flux sur le territoire, l'OTCL imagine de nouveaux modes d'accueil, notamment l'accueil hors les murs et l'accueil numérique (écrans d'accueil, bornes extérieures...) en fonction des pratiques des clients, des résultats analysés et des moyens disponibles. Chaque page/compte fera l'objet d'une actualisation au fil de l'eau.

L'OTCL diffusera annuellement son programme de présence « hors les murs » en fonction des manifestations les plus pertinentes, en organisant des animations permettant de faire découvrir le territoire et ses professionnels touristiques qu'il réactualisera en fonction des contraintes et manifestations. L'OTCL communique ce programme à la CACL avant le 30 janvier 2024.

Les équipes d'accueil doivent être régulièrement formées et informées afin d'être en capacité d'utiliser les outils mis à leur disposition et de se maintenir en phase avec l'évolution rapide de l'offre et de la demande.

Les missions d'accueil, d'information touristique et d'animation événementielle sur le site de l'aéroport Félix Eboué, porte d'entrée du territoire, seront confiées à l'OTCL, après accord avec le gestionnaire de l'aéroport. L'OTCL proposera les modalités de mise en œuvre de ces missions. Cette mission, une fois formalisée, fera l'objet d'un avenant à la présente convention.

3-2 Mission 2 : La diffusion de l'information

L'OTCL répond aux demandes des visiteurs en les invitant à la découverte de l'ensemble du territoire de la CACL. Il initie et 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.

L'objectif est de renforcer et d'améliorer la diffusion de l'information sur le territoire, notamment par le développement d'une stratégie numérique.

L'OTCL diffusera des informations relatives à :

- ✓ L'offre touristique et de loisirs du territoire (hébergements, restaurants, monuments et sites touristiques, lieux culturels, naturels ou de loisirs, événements, activités sportives, lieux de visite publics et privés ouverts au public...),
- ✓ Ses périodes et horaires d'ouverture,
- ✓ Son programme d'animations,
- ✓ Ses programmations en termes de découverte du territoire (Chwitess, Guyane French Amazonia, ...),
- ✓ Les actions événementielles seront communiquées à la DDAE, et aux communes concernées en amont,
- ✓ Les informations et outils promotionnels concernant l'offre, que l'OTCL fournit au Comité du Tourisme de la Guyane, à travers le SIT.

L'OTCL informe les différents publics en proposant une information touristique mise à jour sur ses différents médias :

- ✓ Un site internet (à créer) qui présente l'offre touristique du territoire actualisée en 2 langues minimum (français et anglais), afin d'attirer les clientèles transfrontalières et locales, et diffuser certaines informations selon les cibles,
- ✓ Des supports papier (guides, cartes, flyers...) et éventuels goodies,
- ✓ Des bornes d'information 24h/24 sur les vitrines extérieures, particulièrement dans les communes où il n'existe pas de bureaux d'accueil et d'information,

- ✓ Le Système d'Information Touristique (SIT) : l'OTCL utilise et met à jour la base de données communautaire afin que son information soit accessible aux socioprofessionnels et aux résidents de Guyane.

De plus l'OTCL organise des éductours et des séminaires pour former et informer l'ensemble du personnel, les partenaires professionnels et les élus à la connaissance de l'offre touristique territoriale.

L'OTCL mettra à disposition de la DDAE sa base de données sur l'offre touristique tous les mois.

3-3 Mission 3 : La promotion

L'OTCL s'attache à promouvoir une offre adaptée à la demande des touristes, les thématiques identifiées dans le cadre des travaux liés à la feuille de route et aux objectifs stratégiques Horizon 2026. L'objectif in fine est de développer les retombées économiques pour le territoire et améliorer sa notoriété en :

- Développant des actions marketing (réalisation de contenus sur les réseaux sociaux à destination de cibles identifiées dans le cadre des travaux Horizon 2026 (cf annexe/ stratégie de promotion),
- Identifiant de nouvelles cibles et en développant des labels/marques adaptés en partenariat avec la CACL (DDAE), les fédérations, les groupements, les chambres consulaires,
- Développant à l'échelle du territoire, pour les locaux, la connaissance de la destination du Centre Littoral (diffusion de guides des opérateurs, manifestations, actualités, communication dans la presse locale, actions participatives avec mise à disposition de supports clés en main comme des vidéos, photographies, etc.),
- Travaillant de concert avec le Comité du Tourisme de la Guyane et les communes de l'Agglo sur les opérations de promotion de la destination (éductours, salons, guides, travaux...)

❖ Objectifs :

- ✓ Créer le site internet de l'OTCL et d'autres supports numériques (réseaux sociaux...) et veiller à leur bon référencement,
- ✓ Concevoir, diffuser, déployer les outils basiques de l'accueil et de la promotion touristique, à savoir plans, brochures et guides,
- ✓ Optimiser l'utilisation du numérique (site internet, applications mobiles, QR Code, réseaux et médias sociaux, ...),
- ✓ Étudier la pertinence des différents labels ou le développement de marques sur les thèmes du tourisme gastronomique, culturel, du tourisme vert, du tourisme bleu (thématiques identifiées dans le plan d'actions OTCL ou sur ceux qui lui paraîtraient intéressants,
- ✓ Identifier les participations potentielles à des salons professionnels d'envergure nationale et internationale et/ou ceux qui assurent une valeur ajoutée pour le territoire en concertation avec le Comité du Tourisme de la Guyane et la CACL (DDAE).
- ✓ Créer un kit de communication à l'attention des professionnels (outils vidéo et photographiques libres de droits, récits, supports), notamment dans le cadre de la création d'une marque,
- ✓ Assurer et dans la mesure du possible, commercialiser des visites guidées des principaux sites touristiques de la CACL en externalisant les prestations ou en les internalisant,

- ✓ Organiser des éductours à destination des socioprofessionnels afin de créer une communauté d'ambassadeurs relais de son action,
- ✓ Constituer une photothèque et se doter de vidéos de séduction (vidéothèque), et les mettre à disposition de la CACL et des partenaires conventionnés.

3-4 Mission 4 : La coordination des acteurs

L'Office de Tourisme du Centre Littoral a pour mission de fédérer les prestataires touristiques locaux de son territoire dans une démarche de développement touristique coordonnée. L'OTCL doit accompagner et animer le réseau des partenaires et favoriser la structuration de la destination touristique du centre littoral afin de la faire connaître et reconnaître.

❖ Objectifs :

- ✓ Désigner au sein de l'équipe de l'OTCL des référents spécialisés pour chaque secteur d'activités (hébergement, restauration, activités de loisirs...) ou domaine d'intervention,
- ✓ Animer des actions d'information et/ou de formation des prestataires touristiques, des commerçants et des habitants (rencontres ou assises du tourisme par exemple), en collaboration avec la CACL,
- ✓ Organiser des séminaires à destination des socioprofessionnels en fonction de leurs besoins,
- ✓ Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des partenaires en vue d'identifier les attentes en termes de service, de besoins, et remédier aux faiblesses,
- ✓ Accompagner les acteurs dans leur professionnalisation,
- ✓ Créer des actions dans un objectif de promotion du territoire (circuits touristiques, offres multiples, ...) en partenariat avec les prestataires de loisirs du territoire (privés, associatifs, publics) qui proposent des activités autour des thèmes propices,
- ✓ Contribuer, avec les communes (Service culturel-animation-patrimoines, Direction de l'Animation, des Loisirs et des Congrès...), à la réalisation d'un calendrier des manifestations, et le transmettre à la CACL pour validation, puis le diffuser sur les réseaux sociaux de l'OTCL
- ✓ Permettre aux acteurs touristiques d'être prescripteurs et ambassadeurs de la destination, notamment en mettant en place un programme de certification Ambassadeurs
- ✓ Créer un espace professionnel sur le site internet,
- ✓ Impliquer les professionnels dans la saisie du SIT pour leur permettre de personnaliser leur offre,

Assurer la gestion informative sur la taxe de séjour, notamment auprès des socio-professionnels contributeurs

3-5 Mission 5 : La commercialisation

L'objectif est de générer une augmentation des retombées économiques sur le territoire par une meilleure attractivité des produits et une facilité d'accès à la réservation pour les visiteurs. L'OTCL facilitera la commercialisation des séjours touristiques par la conception de produits touristiques packagés. L'OTCL disposera de boutiques dans ses bureaux et procèdera à des ventes sur place.

❖ Objectifs

- ✓ Commercialiser des prestations et des produits touristiques dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours,
- ✓ Organiser des visites guidées payantes pour des publics spécifiques,
- ✓ Faire de la location d'audioguides dans ses bureaux, ou créer une application mobile dédiée,
- ✓ Proposer de la location de vélos, ou de modes de transports éco-responsables,
- ✓ Disposer d'un espace boutique (vente de timbres, cartes postales, produits avec la marque du territoire (en cours de création), goodies, artisanat local...) et l'exploiter,
- ✓ Vendre des billets de transports urbains ou de navettes fluviomaritimes,
- ✓ Sous-traiter des visites thématiques à un guide professionnel, ou les internaliser,
- ✓ Vendre, en collaboration avec des producteurs ou artisans locaux, des produits souvenirs, produits régionaux, etc,
- ✓ Négocier un observatoire dédié à la CACL avec le Comité du Tourisme de la Guyane

3-6 Mission 6 : Observation et veille touristique

L'Office de tourisme intercommunal recevra les données utiles de fréquentation des différents sites et infrastructures du territoire dans le but de pouvoir établir annuellement des statistiques précises et fiables, et ainsi d'observer l'évolution des flux, le niveau de satisfaction des clientèles et de la consommation sur le territoire de la CACL.

L'office contribuera à alimenter l'observatoire économique développé par la CACL (DDAE) afin de mesurer l'impact économique du tourisme et de créer, en lien étroit avec les services de la CACL (fiscalité, développement économique...) des tableaux de bord méthodologiques destinés à rendre compte et afficher les performances du tourisme.

L'Office de tourisme restituera semestriellement un certain nombre de données en matière de fréquentation de son site et de ses services, et de consommation de ses prestations (produits de séjours, visites...) et des ventes de sa boutique.

La CACL met en place une stratégie de mesure de fréquentation des principaux sites , notamment via la mise en place d'éco-compteurs.

3-7 La collaboration OTCL-CACL sur la mise en œuvre de la stratégie de développement touristique intercommunale

La Communauté d'Agglomération du Centre Littoral de la Guyane a en charge la définition de la stratégie touristique pour les 6 communes qui constituent son territoire. Aussi la CACL associera l'OTCL à la conception, à l'animation et la mise en œuvre du Schéma Intercommunal de Développement Touristique et aux actions, réflexions d'intérêt touristique et tout autre document d'orientation touristique relatif aux missions obligatoires de l'OTCL.

❖ Objectifs

L'OTCL participera aux travaux de conception et de déploiement de la politique touristique de son territoire en contribuant aux études prospectives, en s'associant aux groupes de travail communautaires, voire en en animant certains, en étant force de propositions et en émettant un avis motivé et critique sur les dossiers pour lesquels il est sollicité.

3-8 Optimisation de la taxe de séjour

Le produit de cette taxe de séjour est exclusivement affecté aux dépenses destinées à promouvoir le territoire et à favoriser la fréquentation touristique de l'agglomération. En collaboration avec les services de la CACL (fiscalité) qui a en charge la gestion de la taxe de séjour, la CACL charge l'OTCL de lui venir en appui pour l'optimisation de la taxe de séjour.

L'office de tourisme aura donc pour objectif de tout mettre en œuvre pour optimiser le recouvrement de la taxe de séjour.

Cela consiste d'une part à communiquer à la CACL toute information qui pourrait être utile concernant des hébergeurs (création, changement de propriétaire, doléances etc...) ; d'autre part à sensibiliser les hébergeurs sur la nécessité de déclarer et reverser la taxe de séjour. Cela pourrait faire l'objet d'une communication ciblée.

L'office de tourisme peut le cas échéant proposer à la CACL des évolutions sur la perception de la taxe de séjour.

NB : L'article L. 2333-27 du CGCT précise que les recettes issues de la taxe de séjour doivent être affectées à des actions visant à favoriser l'attractivité et la fréquentation touristique du territoire

❖ Objectifs

- ✓ Rédiger et diffuser un bilan annuel de l'utilisation de la taxe de séjour sous forme de flyer, en vulgarisant l'information pour tous types de public, ,
- ✓ Partager des informations sur les opérateurs, partenaires CACL-OTCL,
- ✓ Collaborer avec les services de la CACL à l'édition de supports à destination des opérateurs,
- ✓ Sensibiliser les hébergeurs sur la taxe de séjour (notamment sur le site internet OTCL...).

ARTICLE 4 : ORGANISATION DE L'OTCL

4-1 Mise à disposition de locaux et mobilier

Les mises à disposition

La communauté d'Agglomération du Centre Littoral met gracieusement à disposition de l'Office de Tourisme les locaux situés :

- *Cayenne* : le rez-de-chaussée de l'ancien office de tourisme de Cayenne (environ 50m²), bâtiment partagé avec la Direction de l'Animation, des Loisirs et des Congrès de la ville située 12 rue Louis Blanc (Cayenne).
- *Rémire-Montjoly* : l'espace d'accueil du rez-de-chaussée du bâtiment (environ 30m²) situé au 5 av. du Maréchal Delattre de Tassigny (Rémire-Montjoly) et le mobilier lié à l'accueil (1 comptoir, deux bancs et deux présentoirs)
- *Roura* : locaux du PNRG
- Matoury : Ancien Office de Tourisme de Matoury
- Macouria : /

Visibilité de l'office et des Bureaux d'Information Touristique et Points d'Information

Touristique

Le siège administratif de l'OTCL et les BIT et/ou PIT répartis sur l'ensemble du territoire doivent porter un panneau visible de l'extérieur, présentant notamment les jours et horaires d'ouverture.

Accessibilité

Ces locaux sont directement accessibles au public et indépendants de toute activité non exercée par l'office de tourisme intercommunal. Les locaux sont également bien signalés et situés par rapport aux flux de fréquentation des publics. Une démarche d'accessibilité Handicap est conçue et mise en œuvre, conformément à la loi du 11 février 2005.

Responsabilités et assurances

Sans être propriétaire, la CACL exerce les droits et les obligations sur les biens immobiliers qui lui ont été transférés par les communes dans le cadre du transfert de la compétence "promotion du tourisme dont la création d'office de tourisme".

Licence spécifique voyages

Par la présente, la CACL transfère l'ensemble de ses prérogatives à l'OTCL. Ce dernier assumera ainsi l'ensemble des risques et responsabilités incombant au propriétaire, y compris les travaux de grosses réparations telles que prévues par l'article 606 du Code Civil et notamment destinés :

- Soit à garantir le bon fonctionnement du service,
- Soit, à assurer la préservation et/ou la valorisation du patrimoine transféré à la CACL, que constituent les installations mises à disposition de l'OTCL.

Ces travaux englobent également les épreuves décennales ainsi que les réparations des sinistres et dégâts causés par des tiers.

L'OTCL a, pour couvrir les responsabilités et dommages subis par les biens immeubles mis à disposition et visés dans la convention à venir, l'obligation de souscrire des contrats d'assurance présentant les caractéristiques suivantes :

- Assurance de responsabilité civile : cette assurance a pour objet de couvrir l'OTCL des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations. Elle couvrira également la responsabilité civile propriétaire d'immeuble ou encore la RC maîtrise d'ouvrage ;
- Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par l'OTCL tant pour son compte que celui des entités propriétaires et de CACL. Cette assurance couvrira notamment les risques incendie, bris de glaces, dégât des eaux, explosions, foudre, fumées, tempêtes, chute d'appareils de navigation aérienne, grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme et actes de vandalisme...

La CACL devra être informée de tous les sinistres. L'OTCL présente à la CACL chaque année, au mois de janvier de chaque année les diverses attestations d'assurance lors de l'entrée dans les lieux et ensuite, annuellement, selon l'échéance du contrat.

Les activités de l'OTCL sont placées sous sa responsabilité exclusive. Il devra donc veiller à souscrire tous contrats d'assurance de façon à ce que la CACL ne puisse être inquiétée ou recherchée en responsabilité.

L'OTCL ne pourra en aucun cas sous-louer tout ou partie des locaux mis à sa disposition.

L'OTCL s'engage à porter à la connaissance de ses assureurs les présentes dispositions et à leur en faire accepter le contenu.

L'OTCL souscrira également une protection juridique couvrant les risques professionnels ainsi qu'une garantie financière pour sa partie commercialisation.

L'OTCL s'engage à ne pas mener d'actions qui seraient de nature à compromettre l'ordre public, les bonnes mœurs, ou la bonne renommée de la destination touristique de la CACL.

4-2 Le personnel

Une partie du personnel de l'OTCL est composée des agents identifiés et transférés à la CACL dans le cadre de la compétence "promotion du tourisme" et de personnel qui ont été mis à disposition et sont aujourd'hui employés de droit public de l'OTCL. Concernant les personnels et agents mis à disposition, en application de la loi de 1984 (articles 61-1 et 62), elle donne lieu à remboursement.

Cf Annexes tableau des emplois

4-3 Mutualisation des fonctions supports (ressources humaines, comptabilité-finances, informatique et protection des données)

Il est institué une mutualisation des fonctions supports, notamment pour les ressources humaines, financier/comptable, informatique et protection des données, de la CACL vers l'OTCL.

Les modalités et conditions relatives au principe de mutualisation sont précisées dans des conventions de mutualisation entre la CACL et l'Office de Tourisme du Centre Littoral qui sont annexées à la présente convention d'objectifs :

- Convention RH
- Convention Comptabilité-Finances
- Convention informatique

Dans le cadre du schéma de mutualisation de la CACL, un service commun « protection des données » est créé entre la CACL et les communes membres en vue de la mutualisation des ressources, notamment du délégué à la protection des données, et d'initier ou poursuivre les travaux de mise en conformité à la réglementation sur la protection des données pour chacun des membres, dans le respect de l'obligation de confidentialité. Au regard de ses obligations en vertu de la réglementation sur la protection des données, l'OTCL peut intégrer ce service commun et bénéficier de cette mutualisation. Pour ce faire, l'OTCL fait part à la CACL de son souhait d'intégrer le service commun en observant un délai de prévenance de 4 mois minimum avant la date d'adhésion souhaitée. Cette adhésion ainsi que les modalités de participation de l'OTCL à ce service commun font l'objet d'un avenant spécifique à la convention portant création du service commun.

ARTICLE 5 : FINANCEMENT

Pour assurer le fonctionnement de la structure et la mise en œuvre du programme d'actions, la CACL s'engage à verser à l'Office de Tourisme une contribution qui est fixée chaque année par le conseil communautaire après production du budget prévisionnel de l'OTCL et de son plan d'actions chiffré pour l'année à venir.

Le budget prévisionnel doit être transmis par l'OTCL avant le vote du budget primitif de la CACL. Ce budget prévisionnel fait l'objet de discussions, de négociations avec la CACL afin de fixer le montant de la contribution qui sera allouée par la CACL.

Cette contribution est calculée comme suit :

- Le reversement de la totalité de la taxe de séjour de l'exercice n-1
- Le reversement de l'attribution de compensation reversée par les communes membres telle que définie dans le rapport de la CLECT.

En cas de budget prévisionnel dépassant les montants des contributions taxe de séjour et compensations CLECT, il pourra être discuté la possibilité d'un complément Destiné à l'équilibre du budget de l'OTCL.

Cette contribution sera réduite du montant du résultat de fonctionnement abondé du solde des restes à réaliser de la section de fonctionnement votés au compte administratif de l'exercice N-1 de l'OTCL.

Les modalités de versement de la subvention annuelle, sous réserve de transmission des bilans intermédiaires, et des bilans annuels, assortis des justificatifs de dépenses de l'OTCL sont définies comme suit :

Pour l'année 2024 :

- 30 mars : 30% de la subvention
- 31 juillet : 30 % de la subvention
- 30 octobre : solde de la subvention sous réserve de présentation du bilan d'activités n-1 et du bilan intermédiaire 2024 en Commission Développement économique et en Assemblée Plénière, comme défini à l'article 6.

Les modalités de financement des années 2025 et 2026, si elles ne font pas l'objet d'un avenant à la présente convention, sont considérées similaires à celles de l'année 2024.

Conformément à l'article 1611-4 du Code Général des Collectivités Territoriales la CACL se réserve la possibilité de contrôler l'EPA, tant du point de vue technique que financier, dans son rôle de contributeur. Elle peut à ce titre demander l'accès aux documents administratifs et comptables et à toutes autres pièces justificatives tant sur pièces que sur place.

Par ailleurs, s'il apparaît à la lecture des comptes rendus annuels ou lors d'un contrôle que les sommes versées par la CACL n'ont pas été utilisées ou ont été utilisées pour un objectif autre que ceux prévus à la présente convention, la CACL pourra exiger le remboursement immédiat de tout ou partie des sommes en cause ou les déduire de la subvention d'exploitation de l'année N+1.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DE L'OTCL

L'Office de Tourisme s'engage à fournir à la CACL :

PIECES A FOURNIR PAR L'OTCL ET CALENDRIER DE REMISE	
Budget prévisionnel N+1	<i>Fin novembre N-1</i>

Un rapport d'activités (bilan détaillé des actions de l'année écoulée) + rapport financier	<i>Fin février</i>
État des effectifs du personnel ainsi que la nature des contrats liant chaque employé	<i>Fin février</i>
Un rapport permettant d'évaluer la mise en œuvre de la convention d'objectifs et des moyens	<i>Fin février</i>
Un état de la fréquentation touristique du territoire et des lieux d'accueil touristique pour l'année écoulée	<i>Fin février</i>
Le compte administratif N-1 + le budget primitif de l'année N + le plan d'actions et son budget	<i>15 mars au plus tard</i>
Un compte-rendu intermédiaire d'activité et un bilan financier du 1 ^{er} semestre pour le versement de la 2 ^{ème} tranche de la subvention	<i>Début juillet au plus tard</i>
Décisions modificatives et budget supplémentaire	<i>15 jours avant leur présentation au CA de l'OTCL</i>

ARTICLE 7 : MODALITES DE FONCTIONNEMENT DE LA CONVENTION

En complément de ses obligations en matière de versement de contribution financière, la CACL fournira à l'Office du Tourisme un état financier détaillé et justifié par service mutualisé ainsi qu'un bilan qualitatif en fonction des actions engagées dans le cadre de la mutualisation des fonctions supports.

La CACL organisera au dernier trimestre de l'année civile une réunion bilan/objectifs, en présence de la direction générale, les différentes directions supports impliquées, le service Tourisme/DDAE, la Direction et la Présidente de l'OTCL.

Cette démarche a pour but d'améliorer l'accompagnement des services en vue d'atteindre les objectifs fixés et améliorer les indicateurs associés.

Pour assurer un suivi optimum du service rendu et faire preuve de transparence, cet état et les actions qui en découlent pourront faire l'objet d'une présentation informative aux instances délibératives de l'OTCL ou de la CACL, sur demande du Président de la CACL ou de la Présidente de l'OTCL.

La CACL peut proposer chaque année, un avenant visant à réviser les objectifs et les moyens de la présente convention, notamment afin d'y intégrer les axes stratégiques et opérationnels issus de la conception du Schéma Intercommunal de Développement Touristique de l'Agglo, actuellement en cours de réalisation.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITES LIEES A LA PROTECTION DES DONNEES

Dans le cadre de l'exécution de ses missions, l'OTCL est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant notamment les agents, les usagers, les élus, les partenaires, les prestataires. Elle s'engage, dans ce cadre, à respecter la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa rédaction issue de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. Elle désigne un délégué à la protection des données, tient à jour un registre des traitements de données personnelles mis en œuvre, respecte les principes de licéité, loyauté, transparence, minimisation des données, limitation des finalités, limitation de la conservation et de sécurité.

Certains traitements de données personnelles peuvent donner lieu à une situation de coresponsabilité entre la CACL et l'OTCL lorsque les deux parties déterminent conjointement les finalités et moyens du traitement. Il appartiendra d'établir au cas par cas et de préciser ces rôles et responsabilités ainsi que la portée des obligations de chaque partie au regard notamment des obligations d'information des personnes ou de notification des violations de données.

ARTICLE 9 : RELATIONS COLLABORATIVES CALC-OTCL

Pour la mise en œuvre de ses missions, l'OTCL travaille en étroite collaboration avec les services de la CACL qui lui apportent leurs expertises et leurs conseils.

Afin de garantir une cohérence avec le projet politique, assurer une coordination et articulation entre le projet de développement touristique de l'intercommunalité et les projets de l'OTCL, l'OTCL s'engage auprès de la CACL à participer aux deux réunions trimestrielles organisées avec la CACL (DDAE/cabinet-direction OTCL ; cette réunion étant l'occasion de partager des réflexions sur les stratégies, des opérations nouvelles, autres préoccupations).

ARTICLE 10 : EVALUATION ET SUIVI DE LA CONVENTION

Outre la remise du compte administratif de l'année N-1, du budget primitif, du budget supplémentaire et des décisions modificatives de l'année N, l'Office de Tourisme est tenu de remettre à la CACL avant la fin du 1^{er} trimestre, un bilan général d'activité de l'année écoulée par rapport à la mise en œuvre de son programme d'activités faisant apparaître clairement le niveau de réalisation des objectifs fixés (article 3). Ce rapport s'appuie sur l'analyse des indicateurs listés en annexes de la présente convention.

La CACL procède en collaboration avec l'Office à l'évaluation des conditions de réalisation du programme d'actions. Les deux parties rédigent également un rapport synthétique annuel qui pourra être présenté en conseil communautaire.

ARTICLE 11 : MODIFICATION DE LA CONVENTION

Elle peut être modifiée, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, pour la bonne réalisation de leur accord sous la forme d'avenants à soumettre au Conseil communautaire. La demande de modification de la présente convention est réalisée en la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception précisant l'objet de la modification, sa cause et toutes les conséquences qu'elle emporte. Dans un délai de deux mois suivant l'envoi de cette demande, l'autre partie peut y faire droit par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 12 : RESILIATION DE LA CONVENTION

En cas de non-respect de ses obligations par l'une ou l'autre des parties, le cocontractant met l'autre en demeure de mettre fin au manquement.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception avec 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 à l'amiable. A défaut, le litige est soumis à l'appréciation du Tribunal Administratif de Cayenne.

ARTICLE 13 : SANCTIONS

En cas d'inexécution ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de la convention par l'Office de tourisme sans l'accord écrit de la CACL et sans prévenance de la part de l'OTCL, celle-ci peut respectivement exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre de la présente convention, diminuer ou suspendre la montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par l'office et avoir préalablement entendu ses représentants. La CACL en informe l'OTCL par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 14 : ENGAGEMENT INDUIT PAR LA CONVENTION

La présente convention d'objectifs et de moyens s'applique à compter de sa date de prise d'effet, à savoir sa date de signature.

Fait en deux exemplaires à Matoury, le

Pour la CACL

Pour l'OTCL

Le Président,

La présidente de l'OTCL

Serge SMOCK

Hélène PAUL



CONVENTION ANNUELLE TRIENNALE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME DU CENTRE LITTORAL ET LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU CENTRE LITTORAL

Annexes

1. Article 3-1 Mission 1 : L'accueil et l'information des publics

❖ Indicateurs de performance

Critères quantitatifs :

- Nombre de jours d'ouverture,
- Nombre de personnes accueillies et renseignées,
- Données de fréquentation du site internet, des réseaux sociaux dédiés et des bases de données touristiques,
- Nombre de connexions sur les bornes interactives,
- Nombre de jours d'ouverture occasionnels ou de jours d'accueil hors les murs,
- Nombre de jours de présence (accueil) à l'aéroport
- Nombre de remarques orales et de données évaluatives du SIT
- Nombre d'animations mises en place à l'aéroport

Critères qualitatifs :

- Questionnaires de satisfaction (évolutifs en fonction des différents postes à évaluer), coconstruits CACL/OTCL, à actualiser et à analyser annuellement,
- Fiches de réclamation,
- Livre d'or numérique,
- Fiches de suggestion (en libre distribution ou formulaire en ligne sur le site internet). S'ajoutera l'évaluation fournie à partir des données du système d'informations touristiques.

2. Article 3-2 Mission 2 : La diffusion de l'information

❖ Indicateurs de performance

Critères quantitatifs :

- Évaluation quantitative de la fréquentation du SIT,
- Analyse quantitative de la fréquentation du site internet et des réseaux sociaux,
- Nombre de vues et d'abonnés sur les réseaux de l'OT.

Critères qualitatifs :

- Évaluation de la satisfaction des visiteurs, de la qualité des réponses données aux partenaires recensés : mode de distribution des documentations, moyens de diffusion de l'information, fréquence de diffusion, profil des visiteurs
- Mise en place de questionnaires de satisfaction à destination des partenaires et des lieux de diffusion.
- Qualité et exhaustivité des informations diffusées

3. Article 3-3 Mission 3 : La promotion

❖ Indicateurs de performance

Critères quantitatifs :

- Nombre de participations aux réunions, groupes de travail, salons (CTG, autres),
- Nombre de documents papiers distribués,
- Nombre de points de diffusion concernés,
- Nombre d'éductours réalisés, de visites guidées réalisées,
- Nombre de visiteurs uniques du site internet,
- Nombre de fans, followers/abonnés sur les réseaux sociaux de l'OT,
- Nombre de vues sur les contenus mis en ligne sur les réseaux sociaux,
- Évolution des retombées économiques (taxe de séjour),
- Nombre de photos et vidéos intégrées à la base de données,
- Nombre de likes sur les photos et vidéos diffusées,
- Nombre d'actions de communication médiatique (articles, publicités, entretiens, passages radio et TV...).

Critères qualitatifs :

- Site internet créé,
- Mise en œuvre effective du plan d'actions,
- Analyse des retours (satisfaction) des socioprofessionnels (suite aux opérations OTCL),
- Mesure des retombées des opérations de promotion,
- Évaluation du travail de coordination avec les différents partenaires et acteurs du développement touristique local,
- Évolution du référencement dans les moteurs de recherche

4. Article 3-4 Mission 4 : La coordination des acteurs

❖ Indicateurs de performance

Critères quantitatifs

- Nombre de socioprofessionnels participants ou concernés par ces actions,
- Nombre d'actions, nombre de participants,
- Nombre de newsletters diffusées,
- Fréquentation du site pro,
- Réalisation des Rencontres du Tourisme, nombre de participants,
- Nombre de formations réalisées,
- Nombre de circuits touristiques créés,
- Nombre de présences aux différentes manifestations concertées et/ou partagées avec les équipes communales.

Critères qualitatifs

- Analyse des données collectées auprès des acteurs touristiques,
- Analyse des échanges, rencontres formelles ou informelles.
- Analyse de la satisfaction du réseau de socio-professionnels

5. 3-5 Mission 5 : La commercialisation

❖ Indicateurs de performance

Critères quantitatifs :

- Recettes touristiques du Centre Littoral,
- Répartition des séjours des visiteurs récepteurs et résidents dans le territoire de la CACL, part des séjours CACL dans les recettes territoriales :
- Nombre de produits touristiques mis en place et vendus (recettes),
- Nombre de produits boutique exposés et vendus,
- Évolution des coûts de fonctionnement,

Critères qualitatifs :

- Analyse des retours écrits des questionnaires satisfaction des clients individuels et groupes pour les produits packagés, visites guidées,
- Analyse du questionnaire de satisfaction des prestataires commercialisés par l'OTCL.

6. Article 3-7 La collaboration OTCL-CACL sur la mise en œuvre de la stratégie de développement touristique intercommunale

❖ Indicateurs de performance

- Nombre de retours écrits en réponse aux sollicitations, nombre de participations aux réunions des réunions de travail,
- Nombre d'échanges formels et informels,
- Nombre de participations aux groupes de travail,
- Nombre d'animations/coanimations d'ateliers techniques,
- Nombre d'actions figurant dans la stratégie mises en place.

7. 3-8 Optimisation de la taxe de séjour

❖ Les indicateurs de performance

- Montant total annuel des taxes de séjour reversées,
- Nombre d'opérateurs concernés par la taxe de séjour.
- Nombre de réunions de travail avec les services de la CACL et/ou autres acteurs autour de l'optimisation de la taxe de séjour,
- Nombre d'hébergeurs recensés,
- Nombre de nouveaux hébergeurs recensés,
- Diffusion du document vulgarisé.

8. Tableau des emplois au 1^{er} décembre 2023

EFFECTIFS OTCL au 1er décembre 2023						
Matricule	Nom	Prénom	Service	Libellé cadre emploi (actuel)	Grade	Libellé motif événement
01135	AGESILAS	Maurice	OFFICE DU TOURISME	Adjoints administratifs territoriaux	Adjt adm	CONT-
01042	DOLLIN	XAVIER	OFFICE DU TOURISME	Attachés Territoriaux	Attaché	CONT-
00619	DONATIEN	LINDA MANOELA	OFFICE DU TOURISME	Attachés Territoriaux	Attaché	CONT-
00554	LADINE	NADIA STEPHANIE ALICE	OFFICE DU TOURISME	Adjoints administratifs territoriaux	Adjt adm	TIT-
01073	LUCENAY	LUDMYA	OFFICE DU TOURISME	Attachés Territoriaux	Attaché	STAG-
00553	SANTOS NASCIMENTO	ANDRELINA	OFFICE DU TOURISME	Adjoints administratifs territoriaux	Adjt adm	Congé parental - début
00500	SEBELOUE	Samantha Carine	OFFICE DU TOURISME	Rédacteurs Territoriaux	Rédacteur	CONT-

9. Modalités de partenariat avec le Comité du Tourisme de la Guyane

Ce point fera l'objet d'un avenant à la présente convention.