

**Convention définissant le cadre, les objectifs et les moyens
dans la réalisation des missions du PETR du Pays du Lunévillois relatives au tourisme**

Entre

D'une part :

La Communauté de Communes du territoire de Lunéville à Baccarat (CCTLB) représentée par son Président, Bruno MINUTIELLO, autorisé à signer la présente par délibération du Conseil Communautaire en date du 24 février 2022,

Désignée CCTLB ci-après,

Et d'autre part :

Le Pôle d'Équilibre et Rural du Pays du Lunévillois (PETR), représenté par son Président Philippe DANIEL, autorisé à signer la présente par délibération du Comité de Pôle en date du 16/02/2022,

Désigné PETR ci-après

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule :

Dans le cadre de la mise en œuvre des missions confiés par les communautés de communes au PETR par le biais de la régie dotée de la seule autonomie financière la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois, la présente convention précise les termes de leur partenariat et de leur collaboration, et d'en définir le cadre, les objectifs et les moyens pour les années 2022-2023 et 2024.

1. Le cadre

La CCTLB, dépositaire de la compétence tourisme sur son territoire, confie au PETR les missions suivantes :

- Accueil et information des touristes
- Promotion de l'offre touristique de son territoire,
- Élaboration des données statistiques de fréquentation,
- Coordination des acteurs locaux du tourisme, publics, privés et associatifs,
- Conception, commercialisation et communication des produits touristiques,
- Développement touristique (conseil et accompagnement des porteurs de projets ; études d'opportunité et de faisabilité, formation au tourisme),
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique touristique locale avec les différents partenaires (Comités régional et départemental du tourisme, Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives...),
- Promotion et communication de manifestations et animations locales ayant pour finalité le développement touristique du territoire.

Dans cette optique, il est précisé que la CCTLB ne transfère au PETR aucun élément de sa compétence tourisme. Les missions confiées seront mises en œuvre par le PETR dans le cadre d'une régie autonome « Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois ».

2. Les objectifs

2.1 Immatriculation

Afin de satisfaire à sa mission de commercialisation des produits touristiques, la « Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois » est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France.

2.2 Affiliation Offices de tourisme

Au vu des missions confiées à la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois et des moyens afférents, la structure devra respecter à minima les critères du classement en tant qu'office de tourisme de catégorie 2.

2.3 Mise en œuvre des missions

• Accueil et information

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois gère les activités d'accueil touristique et d'information pour l'ensemble du Pays du Lunévillois dans ses bureaux d'information touristique.

Il est entendu que dans chaque bureau d'information qui fait l'objet d'une convention spécifique, les informations relatives au territoire de la CCTLB ou de la CCPV, seront délivrés plus précisément conformément à leurs souhaits.

Les missions d'accueil touristique et d'information devront être exercées dans les conditions suivantes :

- a. Accueillis par du personnel trilingue, les visiteurs reçoivent toutes les informations et documentations qu'ils souhaitent. Ils trouvent également à leur disposition sur des présentoirs en libre-service, des fiches concernant les sites, monuments, atouts à découvrir sur le territoire de la CCTLB.
- b. Aux touristes et aux visiteurs, en groupes ou individuels, sont proposées des visites guidées et commentées des sites emblématiques du territoire.
- c. En fonction de leurs souhaits et de la durée de leur séjour, les visiteurs sont conseillés et des recherches personnalisées en fonction de leurs besoins et attentes leurs sont proposées. Des prestations identiques sont fournies aux demandes reçues par courrier, téléphone, e-mail.
- d. La Maison du Tourisme assure une politique permanente de marketing et communication touristique avec service de presse et de relations publiques auprès des médias.
- e. Le site Internet Tourisme en Lunévillois est constamment mis à jour. Par ailleurs, la base de données régionales « SITLOR », qui regroupe toutes les informations touristiques concernant la région, est également mise à jour périodiquement. Enfin, les manifestations significatives ayant lieu sur le territoire de la CCTLB seront saisies à l'agenda des manifestations.
- f. La Maison du Tourisme offre son appui aux opérateurs du Lunévillois organisant des voyages touristiques.
- g. La Maison du Tourisme élabore, en accord avec la CCTLB, le planning des agents dédiés à l'ouverture des sites du Musée des Sources d'Hercule et de l'espace muséal Chaubet et l'organisation de visites commentées.

Afin de mener à bien ces missions d'accueil et d'information, la Maison du Tourisme organisera le planning des agents mis à sa disposition par la CCTLB pour la réalisation des missions.

• Promotion et communication de l'offre touristique

La Maison du Tourisme offrira aux visiteurs des offres personnalisées et distribuera des documents à vocation touristique.

Les documents relatifs à la CCTLB seront élaborés et réalisés par la Maison du Tourisme et avec le soutien technique du service communication de la CCTLB. Les documents doivent être validés par la CCTLB avant impression.

Chaque année, la CCTLB définit ses besoins relatifs à l'impression de documents touristiques, et en prévoira le programme, y compris des traductions en langues étrangères nécessaires, en accord avec le PETR.

Dans le cadre de la réalisation de document ou d'équipement touristique, la CCTLB s'engage à respecter la charte graphique commune et validée par les membres de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois.

La Maison du Tourisme s'engage à communiquer via tous les moyens à sa disposition sur les sites touristiques et événements présents sur le territoire de la CCTLB.

La Maison du Tourisme exercera également sa mission de promotion par le biais de participations aux salons dont le programme sera défini par les élus du PETR courant du second semestre pour l'année suivante.

- **Elaboration des données statistiques de fréquentation**

Un tableau de bord commun aux bureaux d'information touristique permettant de connaître les statistiques de la fréquentation touristique est tenu à jour quotidiennement : nombre de visiteurs reçus à l'accueil, provenance, centres d'intérêt, nombre de participants aux animations locales (diverses visites organisées). Il doit permettre de rendre compte fidèlement de la fréquentation touristique au sein de l'accueil.

- **Organisation des manifestations et animations locales décidés par la CCTLB**

Un programme annuel de manifestations et animations locales et ses modalités sera mis en place en concertation avec la Maison du Tourisme et une communication adaptée devra en être faite.

- **Conception et commercialisation des produits touristiques**

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois organisera la conception et la commercialisation de produits touristiques par le biais de son immatriculation Atout France. Ces produits, en particulier les formules de base à mettre en avant auprès des publics groupes et individuels concernant le territoire de la CCTLB, devront être validés par la CCTLB.

Les recettes des visites organisées seront encaissées par la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois. La Maison du Tourisme fixera les tarifs des visites guidées en accord avec les gestionnaires des sites. La Maison du Tourisme reversera à la Communauté de Communes compétente le prix d'entrée des sites gérés par cette dernière et remboursera le coût des guides vacataires qui font l'objet d'une facturation client.

3. Les moyens

Pour permettre à la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois de réaliser au mieux ses missions et les actions déterminées dans cette convention, il est convenu les dispositions suivantes :

- La CCTLB, dans le cadre des liens qui l'unissent au PETR, cotisera, au même titre que les autres intercommunalités du Pays, sur la base de la cotisation décidée par le comité de pôle chaque année pour financer la régie autonome « Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois ».

- La CCTLB mettra gracieusement à disposition de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois ses personnels actuellement affectés à l'accueil des touristes sur le territoire conformément au tableau de l'annexe 1 de la présente convention.
- Afin d'épauler la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois sur le volet communication, la CCTLB met gracieusement à disposition de celle-ci un agent de son service dédié, à hauteur de 0,4 ETP.

Si la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois souhaite charger les personnels de la CCTLB d'autres missions dans le cadre de ses activités comme la participation aux salons, ce coût sera pris en charge par le Pays, et la CCTLB participera à son financement au même titre que les autres intercommunalités.

Locaux :

- La CCTLB, qui est locataire des bureaux d'information touristique :
 - sis 2, rue de la Tour Blanche à Lunéville
 - sis 5 rue des Cristalleries à Baccarat

La CCTLB a équipé les locaux en mobilier et les met à disposition de la régie dotée de la seule autonomie financière « Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois », moyennant une participation de 40% du montant du loyer et des charges.

Elle refacture également les coûts relatifs aux équipements, à l'entretien, au matériel d'impression et aux vérifications obligatoires liées à la sécurité.

Dans chaque local, le directeur /trice de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois dispose d'un espace de travail.

- La Maison du Tourisme prend directement à sa charge :
 - Les contrats des lignes téléphoniques et internet
 - Les contrats relatifs à l'offre du WIFI accessible au grand public
 - Les contrats de prestation de ménages

La Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois a équipé chaque bureau d'informations touristiques d'un écran numérique permettant de diffuser l'offre touristique du territoire et prends à sa charge les coûts du contrat. Du matériel informatique (ordinateurs, tablettes, amplificateurs de voix...) est également mis à disposition des équipes des bureaux.

Une assurance spécifique pour chaque local est souscrite par la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois.

Jours et horaires d'ouverture

Pour les besoins de la CCTLB et dans le respect des conditions liées à la labellisation Office de tourisme en catégorie minimale de 2, les bureaux seront ouverts au minimum 6 jours sur 7 d'octobre à mai et 7 jours sur 7 de mai à septembre, avec, pendant la haute saison un renfort en personnel sur chaque bureau permettant la présence de 2 agents d'accueil sur les week-ends et tous les jours de la semaine en juillet et août.

Les horaires d'ouverture, qui pourront être définis en fonction des besoins de la fréquentation touristique, seront déterminés par la Maison du Tourisme en accord avec la CCTLB.

Personnels :

- Les personnels sont mis à disposition de la Maison du Tourisme par voie de conventions spécifiques. Il est précisé que la gestion des ressources humaines reste à la charge de la CCTLB (élaboration des fiches de paie, entretiens annuels d'évaluation...)
- Chaque décision concernant la gestion des Ressources Humaines fera l'objet d'une concertation et décision commune entre la direction du PETR et de la CCTLB.

4. Gouvernance

Afin de mettre en œuvre ces missions de manière concertée entre la CCTLB et la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois, un comité de pilotage se réunira autant que de besoin pour organiser le bon déroulement des missions.

Ce comité de pilotage réunira le Vice-président délégué au Tourisme du PETR du Pays du Lunévillois, le Vice-président délégué au Tourisme de la CCTLB et les conseillers délégués désignés, le directeur/trice de la Maison du Tourisme du Pays du Lunévillois et les membres de direction de la communauté de communes en charge du tourisme.

5. Modalités

La présente convention est établie pour 2022, 2023 et 2024.

Elle fera l'objet d'une évaluation chaque année en vue de son adaptation par avenant si besoin.

En cas de non-respect, par l'une ou l'autre partie, des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre partie à l'expiration d'un délai de trois mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure.

Toute modification des termes de ladite convention fera l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Lunéville le .. janvier 2022

Le Président de la CCTLB

Bruno MINUTIELLO

Le Président du PETR
du Pays du Lunévillois

Philippe DANIEL

