

CONVENTION D'OBJECTIFS

Entre

L'Agence du Tourisme de la Corse, domiciliée 17 boulevard du Roi Jérôme – BP 19 –
20181 AJACCIO Cedex 01, représentée par sa présidente, Madame Vanina PIERI

Ci-après dénommée l'« **ATC** »

D'une part,

Et

**La Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de
Corse**, domiciliée Quartier La Citadelle – 20 250 CORTE, représentée par sa présidente,
Madame Aline KAUFFMANN PAOLINI

Ci-après dénommée la « **FROTSI Corse** »

D'autre part,

Il est convenu et arrêté ce qui suit :



ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour but de définir les modalités de mise en œuvre du programme d'actions qui sera conduit par la FROTSI, sous l'égide et en synergie avec l'Agence du Tourisme de la Corse dans le cadre de la stratégie de développement touristique définie par la Collectivité Territoriale de Corse et mise en œuvre par l'ATC. Par ailleurs, il est entendu que la FROTSI Corse agit en cohérence avec la stratégie nationale d'Offices de Tourisme de France, fédération nationale des offices de tourisme.

ARTICLE 2 - PROGRAMME D' ACTIONS 2013-2015

Pour les années 2013, 2014 et 2015, le programme d'actions concerne les domaines ci-après développés, qui pourront être modifiés et/ou améliorés en fonction des besoins identifiés par l'ATC, la FROTSI et les OT/SI :

1/ ANIMATION DU RESEAU DES OT/SI – QUALITE DE L'ACCUEIL

CONSTAT

Les OT/SI jouent un rôle prépondérant, aux niveaux de l'accueil de la clientèle touristique et de l'animation des différents partenaires locaux. Ils assurent sur leur zone géographique d'intervention, principalement les missions d'accueil et d'information du public, de promotion touristique et de coordination des acteurs liés au secteur du tourisme.

OBJECTIFS

Mise en place de démarches qualité dans les OT/SI traitant :

- Des lieux d'accueil,
- De l'adaptation des horaires d'ouverture,
- De l'accueil personnalisé pour les groupes français et étrangers (personnel d'accueil bilingue ou trilingue)



- De la réalisation de guides pratiques destinés à la clientèle, respectant une homogénéité de présentation,
- De l'amélioration de la signalisation extérieure et intérieure (déclinaison de la charte graphique de la marque CORSICA^{MADE}, mise en place de signalétique bilingue Corse / Français, adhésion du réseau à la charte de la langue corse)

CONTENU DU PROGRAMME D' ACTIONS

La Fédération Régionale aura pour missions de :

- ✓ - Recenser les chartes d'accueil existantes, de les examiner et de travailler à des propositions d'harmonisation
- Réfléchir et proposer un dispositif d'accueil adapté aux OT/SI de la région (zones littorale et montagne),
- Réaliser une étude comparative avec une région ayant déjà travaillé sur une politique d'amélioration de l'accueil (ex. : Alsace, Bretagne ...).

Ces travaux seront conduits en étroite liaison avec le pôle Développement/Promotion de l'ATC en particulier Serge Mari et Bruno Malvisi sous la Direction de Jean-Louis MORETTI.

METHODE

Diffuser ce dispositif d'accueil auprès des personnels permanents, au travers de journées d'information, de formation et d'animation pédagogique sur le terrain.

A PREVOIR

- Périodes test dans les OT/SI
- Etudes comparatives et journées de collaboration avec d'autres régions
- Analyse des résultats par la FROTSI et l'ATC



2/ NOUVEAUX CRITERES DE CLASSEMENT DES OT

CONSTAT

Les offices de tourisme classés selon les termes de l'arrêté du 12 janvier 1999 doivent au plus tard au terme de la durée de leur classement actuel proposer à leur collectivité

une demande de classement selon les nouveaux critères de classement des OT dans l'une des 3 catégories fixées par l'arrêté du 12 novembre 2010.

OBJECTIFS

- Préparer et accompagner les OT dans la constitution des demandes de classement
- Aboutir à une logique homogène de l'application des critères

CONTENU DU PROGRAMME D' ACTIONS

- Organiser des journées d'information en coordination avec l'ATC
- Assurer le suivi et la transmission des informations reçues et des dossiers à l'ATC

METHODE

- Réunir le réseau des OT/SI en présence des OT classés à ce jour, pour retour d'informations et d'expériences quant à la constitution des dossiers par catégorie, et pour observation.
- Assistance sur site, en collaboration avec l'ATC.

3 - OBSERVATION TERRITORIALE

CONSTAT

Une enquête effectuée auprès d'un échantillon d'OT/SI portant sur le comptage des demandes d'information au comptoir, a mis en évidence un manque d'homogénéité en termes de méthodologie de collecte des données brutes.

OBJECTIF

Mettre en place une méthode auprès des OT/SI pour harmoniser les données et transmettre des résultats cohérents aux organismes chargés d'établir des statistiques (ATC, INSEE)



CONTENU DU PROGRAMME D' ACTIONS

- Assister l'ATC dans la mise en place et le fonctionnement d'un système d'observation territorial
- Travailler à l'élaboration d'un système de comptage sur la base d'une méthode commune, (mises en place de fiches par activités, par origine géographique, par type de demandes ...)
- Proposer la mise en place d'un système de comptage automatique des flux dans les offices de tourisme,
- Recensement des besoins des OT et transmission à l'ATC.

METHODE

- Sensibilisation de l'ensemble des OT/SI pour les inciter à mettre en place une procédure commune.
- Réunion de concertation avec l'ATC et quelques OTSI volontaires pour recueillir les avis et besoins
- Choix d'un système
- Réunions d'information auprès des OT/SI pour présentation et utilisation du système retenu
- Animation sur le terrain : ce travail sera réalisé en parallèle avec le traitement des demandes d'information,
- Les OTSI donneront mandat à la FROTSI pour que celle-ci puisse agir dans le cadre de la présente convention.

4- FORMATION

CONSTAT

Face à un secteur en constante évolution et à un besoin de professionnalisme de tous les OT/SI, la Fédération Corse propose dès 2013 un plan régional de formation, en accord avec l'Agence du Tourisme de la Corse et en cohérence avec la stratégie nationale définie par « Offices de Tourisme de France »,



OBJECTIF

Renforcer les compétences professionnelles des administrateurs, dirigeants et salariés des OT/SI afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle : qualité de l'accueil, connaissance précise des sites touristiques, maîtrise des langues étrangères, disponibilité, motivation, force de vente, ...

CONTENU

La FROTSI mettra en place un plan de formation pour ses adhérents défini autour de trois axes principaux :

- Séminaires linguistiques,
- Journées thématiques techniques et juridiques,
- Journées d'échanges entre l'ATC, la FROTSI et les OT/SI.

Elle sera également chargée :

- D'élaborer les programmes de formation en liaison avec l'ATC, la CTC, Offices de Tourisme de France, AGEFOS
- De définir le cahier des charges (recherche de financements)
- De rechercher les intervenants et les lieux de formations
- De diffuser les programmes auprès des OT/SI, avec suivi de l'organisation des séquences (encadrement)
- D'évaluer les résultats et de présenter un bilan annuel.

METHODE

- Organisation des journées de formation
- Journées techniques et juridiques pour les OT/SI organisées pour les différents types de structures (EPIC, associations, régies)
- Connaissance de la région : séminaires découvertes patrimoniales et territoriales. L'animation pédagogique pourra être alternée par des journées de découverte de sites d'intérêt touristique (Eductours, « l'ATC et les OTSI s'invitent en... »).



5 - CENTRE DE RESSOURCES

CONSTAT

La fédération est identifiée depuis longtemps par ses adhérents comme une source d'informations dans les aspects les plus divers du droit lié au tourisme et du droit du travail.

L'évolution des textes et des normes nécessite une actualisation des connaissances et une circulation de l'information.

Au-delà des aspects juridiques, la fédération doit également être un centre de ressource sur les aspects du développement local lié aux offices de tourisme : informations transmises par la fédération nationale, informations émanant d'autres sources et fournissant au réseau de la matière sur des expériences en Corse et à l'extérieur de la Corse.

OBJECTIF

- Diffuser de l'actualité juridique et des retours d'expérience
- Répondre à des demandes ciblées d'adhérents
- Mutualiser des sources avec l'ATC

CONTENU

La FROTSI contractualise annuellement une assistance et des conseils juridiques avec un juriste afin qu'il puisse répondre aux interrogations particulières de chacun des OT/SI dans les domaines du droit du tourisme, du travail, fiscal, associatif, public, commerce, propriété intellectuelle et rédiger des actes (contrats, statuts, conventions...) nécessaires au bon fonctionnement et à l'organisation des OT/SI.

Le contrat prévoit également deux journées d'intervention en région, selon des thématiques établies par les directeurs du réseau.



ARTICLE 3 - SUIVI ET REVISION DE LA CONVENTION

La mise en œuvre des programmes d'actions décrits ci-dessus fera l'objet d'un suivi au travers de réunions trimestrielles, par un comité de suivi associant l'ATC et la FROTSI Corse.

Le programme d'actions peut-être révisé chaque année, en début d'année, en fonction d'adaptations stratégiques relevant de l'ATC ainsi que de changements liés aux évolutions des réglementations et des métiers dans les Offices de Tourisme.

Les actions réalisées dans le cadre de la présente convention feront l'objet d'une validation semestrielle avant leurs mises en paiement.

ARTICLE 4 - FINANCEMENT

L'ATC s'engage à verser un montant annuel de 50 000 € pour la réalisation du programme d'actions de la FROTSI.

Pour l'année 2013 seront pris en compte les mois de novembre et décembre.

Le versement de l'aide octroyée par l'ATC intervient sous forme d'une avance à hauteur de 50% en début d'année sur présentation des justificatifs suivants :

- Compte rendu de la dernière assemblée statutaire
- Rapport moral, bilan financier et comptes certifiés approuvés par l'organe statutaire compétent,

Le solde intervenant sur présentation des justificatifs suivant :

- Présentation de bulletins de salaires
- Présentation de factures acquittées précisant la date et le mode de paiement (mention « acquittée » portée en original sur chaque facture par le fournisseur). A défaut, production des copies de factures non certifiées mais couplées pour chaque facture au relevé bancaire portant trace du décaissement.



ARTICLE 5 - DUREE

La présente convention est établie jusqu'au 31 décembre 2015.

ARTICLE 6 - RESILIATION

Après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et en cas d'inexécution de ses obligations par l'une des parties, la présente convention pourra être résiliée par l'autre partie sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Fait à AJACCIO, le 06 DEC. 2013



La Présidente de l'ATC

Vanina PIERI



La Présidente de la FROTSI Corse

Aline KAUFFMANN PAOLINI



FEDERATION REGIONALE DES OFFICES
DE TOURISME ET SYNDICATS
D'INITIATIVE DE CORSE
BP 111 - Quartier la Citadelle
20250 CORTE
SIRET : 417 816 113 00027 - APE : 9499Z