



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE FINANCEMENT 2022/2024  
ENTRE  
LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA VALLEE D'OSSAU  
ET  
L'OFFICE DE TOURISME DE LA VALLEE D'OSSAU

La Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau représentée par son Président, Jean-Paul CASAUBON, dûment autorisé à signer la présente convention, par délibération du conseil communautaire en date du 07/04/2002, ci-après dénommée la communauté de Communes de la Vallée d'Ossau, d'une part,

Et

L'EPIC « Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau », représenté par son Directeur et autorisé par décision du Comité de Direction en date 5 janvier 2022, d'autre part,

Ont convenu ce qui suit

### Préambule

Conformément aux articles L 133-1 à L 133-10 du Code du Tourisme en vigueur,

- Vu l'arrêté préfectoral en date du 31/12/2008 portant création de la communauté de Communes de la Vallée d'Ossau
- Vu la délibération du Conseil Communautaire de la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau en date du 14 décembre 2021 ayant pour objet l'institution d'un Office de Tourisme Intercommunal sur son périmètre d'intervention ;

## COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE D'OSSAU



Il a été décidé la création d'un Etablissement Public Industriel et Commercial  
**« Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau ».**

Il est chargé des missions de service public d'accueil, d'information, de promotion touristique locale, régionale, nationale et internationale et de coordination des acteurs touristiques locaux.

En outre, il doit :

- ✓ Valoriser, et promouvoir le tourisme en Vallée d'Ossau en développant et diffusant l'information touristique sur les différents supports de communication existants (brochures, site internet, réseaux sociaux...)
- ✓ Développer le E tourisme en veillant aux attentes des visiteurs et en utilisant les nouvelles technologies pour s'adapter à la demande des nouvelles clientèles.
- ✓ Maintenir la qualité de l'accueil de ses visiteurs (touristes, excursionnistes, locaux, prestataires...) sur l'ensemble de son territoire et respecter ses engagements envers la collectivité, les institutionnels, les professionnels, le personnel et les visiteurs en conformité avec la marque Qualité Tourisme TM.
- ✓ Participer à la promotion des événements et des animations organisées au sein du territoire de la Communauté de Communes.
- ✓ Commercialiser des prestations touristiques et élaborer des produits touristiques qui sont la vitrine de l'Offre Touristique de la destination et qui contribuent à développer le tourisme à l'année.
- ✓ Mettre en œuvre les moyens et outils nécessaires pour être classé en CATEGORIE I. Ce classement étant obligatoire pour les communes qui sont station classée de tourisme.

### Article 1 – LES MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

L'EPIC s'est vu confier par la Communauté de Communes, différentes missions générales

- 1.1 L'accueil et l'information des différents publics (visiteurs, locaux, prestataires)
- 1.2 La promotion des animations
- 1.3 La promotion de la destination touristique
- 1.4 La production et la mise en marché de produits et de prestations touristiques
- 1.5 La mise en place d'actions favorisant le développement touristique local

#### Article 1.1 – L'accueil et l'information des différents publics

-

**Office de Tourisme Communautaire de la Vallée d'Ossau est constitué de 5 structures différentes :**

- Le Bureau Principal, siège de l'EPIC « Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau » se situe à la Maison de la Vallée d'Ossau 64440 Laruns.
- L'EPIC « Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau » est constitué de quatre bureaux d'information touristique :
  - **BIT de Gourette** : Maison de Gourette, Route de l'Aubisque - 64440 Eaux-Bonnes
  - **BIT des Eaux Bonnes** : Av. Castellane - 64440 Eaux-Bonnes
  - **BIT d'Arudy** : Place de l'Hôtel de Ville - 64260 Arudy
  - **BIT d'Artouste** : Maison de Fabrèges, 64440 Artouste

L'accueil des visiteurs peut être complété par un réseau de points d'accueil selon la période touristique, conformément à un schéma d'accueil touristique.

Ces structures disposent d'un local d'accueil, bien signalé dans les communes citées ci-dessus, et bien situé par rapport aux flux de fréquentation des publics. Ils sont directement accessibles au public y compris aux personnes à mobilité réduite.

**Les jours et horaires d'ouverture** du bureau principal et des différents bureaux d'informations touristiques de l'Office de Tourisme Intercommunal sont définis en fonction des besoins émanant des publics touristiques et excursionnistes.

**Il dispose de personnel qualifié** pour mener à bien ses missions.

**Il assure l'accueil et l'information** des visiteurs se présentant aux comptoirs, ou demandant des renseignements par téléphone, courrier ou mail en tenant compte des besoins qu'ils expriment.

**Il conçoit, réalise, édite et diffuse des documents d'accueil et d'information** sur l'offre touristique locale et des supports marketing de produits séjours.

**Il met en œuvre et développe des solutions en matière d'accueil « numérique »** pour des publics en situation de préparation de voyages (réservation en ligne, affichage des disponibilités...) ou en situation de présence sur place (accès WIFI, borne interactive...).

**Il est équipé d'un logiciel outil métier TOURINSOFT**, qui recense l'ensemble de l'Offre Touristique de la Destination et qui favorise la professionnalisation de l'accueil. En outre, ce logiciel permet d'enregistrer des statistiques qualificatives de fréquentation qui permettent l'étude de l'observation touristique des clientèles. **Concernant la commercialisation, l'Office est équipé du logiciel INGENIE.**

**Il prend en compte et traite les indicateurs clients** (remarques & suggestions, réclamations, questionnaires de satisfactions)

**Il assure la vente de billetterie des spectacles et animations**, des parcs de loisirs, des titres de transports... Sur délibération du Comité de Direction, il pourra assurer la vente de toute nouvelle billetterie susceptible d'intéresser les visiteurs.

**Il dispose d'un espace boutique** où il propose à la vente des produits locaux, des produits logotés dérivés, des livres, des affiches... tous les nouveaux produits proposés à la vente sont soumis au vote du Comité de Direction.

**Il met à jour l'information touristique auprès des institutionnels (Communes, Département, Région, OTF...)**

### **Article 1.2 – La promotion des animations**

La Communauté de Communes, les communes la composant et les associations du territoire programment des animations. Il s'agit donc pour l'Office de Tourisme Communautaire, premier vecteur de la promotion touristique du territoire, d'en assurer la promotion et de travailler en collaboration avec les différents services animations existant.

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau met à jour les animations bornes interactives, sa page FACEBOOK, et sur les panneaux lumineux des Communes concernées et équipées de ce type de supports.

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est associé à l'élaboration des brochures animations des collectivités (Hivernales, Estivales et saison culturelle) en participant à la relecture et en le complétant le cas échéant.

Il envoie les animations à tous les supports de communication dont il est partenaire (PQR, Guides vacances...)

Il diffuse les brochures animation aux divers socio-professionnels et commerçants, auprès de sa clientèle en les distribuant à l'accueil ou en les adressant par courrier aux personnes qui en font la demande.

Il participe à la réunion annuelle du bilan des animations organisée par les services animations des collectivités et fait remonter les remarques clients orales et écrites qu'il a enregistrées.

Il est partenaire de certaines associations en les aidant dans la conception et l'organisation de leurs manifestations d'intérêt touristique.

Il assure la billetterie des animations organisées par la Communauté de Communes, les communes et associations faisant partie du périmètre d'intervention de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau qui en font la demande.

### Article 1.3 – La promotion de la destination touristique

La stratégie de promotion de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est de faire émerger l'image d'une Destination dynamique et attrayante toute l'année. Il s'agit pour l'EPIC Intercommunal de développer et déployer les outils de communication de l'accueil et de la promotion touristique en tenant compte et en s'adaptant aux besoins des clientèles.

La charte graphique de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau identifie le tourisme 4 saisons sur le périmètre de la Destination.

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau édite les brochures touristiques (guide touristique & hébergements, guide gourmand, guide groupes, plans touristiques...).

L'Office dispose de son propre site internet avec une adresse URL dédiée : ?

Il met à jour et alimente régulièrement le site Internet de l'ensemble des informations touristiques, d'actualités, de coups de cœur, des services utiles et pratiques...

Pour l'accueil des visiteurs étrangers, conformément aux obligations du classement en Catégorie I, l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau édite des brochures traduites en 2 langues étrangères (anglais et espagnol). Il met également à jour le site internet sur ces 2 versions étrangères.

Il met en place les moyens nécessaires pour augmenter la visibilité de la destination sur le net et les nouveaux outils de communication (référencement, flux RSS, QR codes, réseaux sociaux...).

## COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE D'OSSAU

Il accroît la promotion de la Vallée d'Ossau en France et à l'étranger de développement touristique **Atout France**. Cela lui permet de bénéficier d'une **plateforme d'observation et d'intelligence** stratégique, **d'un réseau d'experts** agissant en France et à l'étranger, **d'un accompagnement personnalisé** depuis la création de certains projets jusqu'à leur mise en marché, **d'outils de promotion innovants** à l'international afin d'accroître la visibilité de la Destination sur des marchés cibles. Plus de 2000 opérations de promotion chaque année en France et à l'international : éductours, salons, commercialisation, plan marketing.

**Il réalise, ou participe à des accueils presse** avec des professionnels présents sur Destination (SPA, Thermes, Iskö, Hôtels, Hébergeurs de Plein Air, Bergers ...) afin de promouvoir la Vallée d'Ossau dans sa globalité. Des voyages de presse sont conjointement organisés avec la Région et le Département.

**Il est présent sur différents salons ciblés**, souvent en partenariat avec d'autres organismes, destinations, institutions. Cette présence « partagée » permet de réduire les coûts et ainsi d'augmenter le nombre de salons sur lesquels l'Office de Tourisme peut être présent. Il représente la Vallée d'Ossau lorsqu'il est sollicité pour être présent sur des stands lors de manifestations événementielles particulières (Salon de l'Agriculture...).

**L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau** prévoit un montant budgétaire dédié à la publicité, ou des insertions dans la presse écrite ou sur le WEB. Concernant les insertions publicitaires, ce sont les actualités, la saisonnalité et les offres qui déterminent l'acte.

Par l'intermédiaire du bulletin d'informations de la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau édité une fois par à 5 300 exemplaires, l'Office de Tourisme peut disposer d'un espace rédactionnel pour communiquer à la population locale des éléments qu'il souhaite diffuser (billetterie, visites guidées, nouveautés...).

### Article 1.4 – La production, la mise en marché de produits et de prestations touristiques

L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est autorisé à commercialiser des prestations et produits touristiques du périmètre de la Communauté de Communes dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et modifié par la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. **L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est immatriculé auprès d'Atout France, au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM064190004.**

**Il commercialise des prestations de services touristiques par la vente d'hébergements touristiques** de locations de vacances, hôtel, chambres d'hôtes ou hôtellerie de plein air et par la vente d'activité touristique (petit train, thermalisme, spa, ...)

**Il propose et commercialise des produits packagés pour les individuels.** Des idées séjours et Week-ends thématiques ont été bâtis avec les divers socioprofessionnels présents sur le périmètre de la Communauté de Communes. La conception de ces produits a pour objectif de susciter l'intérêt des clients, en leur proposant et réservant des produits clés en main qui leur permettent de découvrir la Vallée d'Ossau autrement que par ses lieux « phares ».

## COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE D'OSSAU



Il commercialise des produits groupes en proposant la vente de produits à la journée avec ou sans hébergement (activités + restauration)

Il se charge de l'organisation des journées d'étude et séminaires en mettant au service de la clientèle et des prestataires son savoir-faire et sa bonne connaissance du territoire.

Il est en relation permanente avec les professionnels de la Destination (hébergeurs, restaurateurs, équipements de loisirs), et les prestataires particuliers/propriétaires (locations de vacances), pour les accompagner et les aider à commercialiser leurs prestations. L'objectif de ces relations, est de fédérer et de rassembler l'offre touristique pour faciliter l'organisation des séjours aux différentes clientèles en proposant une offre variée, attractive et ce toute l'année.

Il est doté d'un logiciel de commercialisation qui répond aux attentes de la clientèle en matière de réservation en ligne et qui permet aux prestataires de gérer les disponibilités de leurs offres via l'espace professionnel.

### Article 1.5 – La mise en place d'actions favorisant le développement touristique local

- L'Office de Tourisme Communautaire développe la qualité globale et la qualification de la Vallée d'Ossau, en informant et accompagnant les prestataires locaux dans la mise en œuvre de démarche volontaire de classement et de labellisation. En outre il sera vigilant à l'écoute client et, tiendra informé les prestataires, les municipalités ou tout autre acteur local en cas de réclamations les concernant.
- Il accompagne les outils de l'observation de l'activité touristique par sa participation à des enquêtes de clientèle, l'analyse de ses statistiques de fréquentation (logiciel outil métier, questionnaires de satisfaction...). Il travaille conjointement avec la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau à la mobilisation des prestataires (hébergeurs et sites de visites) pour les informer. Cela permettra d'obtenir et d'analyser des données de fréquentation touristique des établissements de notre territoire et de comparer ces données à l'échelle du Béarn, du département et de la région (taux d'occupation des hébergements, nombres de visiteurs, profil et origine des clients...). L'observation de la clientèle touristique permet de mener une politique de développement ciblée.
- Il participe à des réunions et à des actions offrant des perspectives de développement économique de la Vallée d'Ossau.
- L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau est un partenaire technique de la collectivité pour le développement économique du territoire. Il peut accompagner conjointement avec la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau, les porteurs de projets et les acteurs publics et/ou privés dans leur action de développement (ex : valorisation du patrimoine, création de nouveaux hébergements, création d'activités nouvelles...)

### Article 2 – LE SOUTIEN DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES

Compte tenu de l'intérêt que présente la mission définie à l'article 1 ci-dessus, pour le développement économique et le rayonnement de la Vallée d'Ossau, la Communauté de

## COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE LA VALLÉE D'OSSAU

Communes de la Vallée d'Ossau alloue à l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau des crédits financiers et matériels suivant :

- Une subvention communautaire d'un montant de **870 450 €**, sous réserve du vote des crédits par le Conseil Communautaire. Afin de préparer le budget primitif de l'Office de Tourisme Communautaire et le soumettre au vote du Comité de Direction avant le 15 novembre, la communauté de Communes de la Vallée d'Ossau communique le montant exact de la subvention, qui peut être révisé chaque année, avant le 15 octobre.
- En contrepartie du versement de la subvention communautaire **L'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau prend à sa charge toutes les dépenses de fonctionnement de l'EPIC** y compris les loyers de l'Office selon les modalités indiquées dans l'article 6
- Des crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre tâche précise, ponctuelle ou permanente, confiée à l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau et faisant l'objet d'avenants à cette convention stipulant, la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

### Article 3 – LES MODALITES DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION

Le concours de la communauté de Communes de la Vallée d'Ossau est imputé en dépense sur le budget de fonctionnement de la Communauté de Communes ; et le montant de la subvention est crédité en recette sur le budget de fonctionnement de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau.

La subvention annuelle votée par le Conseil Communautaire en N-1 fera l'objet de 2 à 4 versements répartis sur l'année N.

### Article 4 – TAXE DE SEJOUR

Selon l'article L. 2333-26 du Code Général des Collectivités Territoriales, le produit de la taxe de séjour est consacré au fonctionnement de l'Office de Tourisme Communautaire.

La taxe de séjour est due durant toute l'année civile du 1er janvier au 31 décembre par l'ensemble des hébergeurs professionnels et particuliers (meublés).

La communauté de Communes de la Vallée d'Ossau délègue à l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau :

- Le recouvrement de la Taxe de Séjour,
- La mise en place d'une animation spécifique auprès des loueurs et des collectivités afin d'optimiser les recettes.

La communauté de Communes de la Vallée d'Ossau nomme un régisseur de recettes au sein de l'Office de tourisme de la vallée d'Ossau pour collecter directement la taxe de séjour.

Elle est collectée par la communauté de Communes auprès du Trésor public, au 15 du mois suivant le trimestre échu avec un décalage sur N+1 du dernier trimestre N (reliquat n-1)

En cas de non-paiement ou d'absence de déclaration, l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau transmet au 15 du mois suivant à la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau la liste des logeurs défaillants ainsi que tous les éléments permettant de justifier des relances faites pour engager des procédures en contentieux.

La communauté de communes de la Vallée d'Ossau pourra être amenée à engager la procédure de taxation d'office, comme le prévoit la loi.

La Communauté de Communes reverse intégralement les recettes de la taxe de séjour à l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau avec un minimum de 4 versements par an.

Les recettes de la taxe de séjour sont affectées à des dépenses destinées à promouvoir et à favoriser la fréquentation touristique de la Vallée d'Ossau.

## Article 5 – LES OBLIGATIONS DE L'EPIC

---

En contrepartie du versement des subventions, l'EPIC devra :

- Adopter un cadre budgétaire et comptable conforme au plan comptable M4
- Communiquer à la communauté de Communes au plus tard le **30/06** de l'année suivant la date de clôture du dernier exercice comptable :
  - ✓ *Les comptes du dernier exercice clos approuvés et certifiés par le comptable public et par le président de l'EPIC*
  - ✓ *Le rapport annuel d'activité correspondant aux missions de l'Office de Tourisme Intercommunal*
  - ✓ *Toute modification concernant les statuts, la composition du Comité de Direction*
- Justifier à tout moment sur demande de la Communauté de Communes, de l'utilisation des subventions reçues. En outre l'EPIC s'engage à faciliter le contrôle, par la Communauté de Communes ou par toute personne habilitée à cet effet, de l'emploi des fonds, notamment par l'accès aux documents administratifs et comptables, ainsi qu'à toute pièce justificative.
- Mettre à l'étude toute proposition présentée par la Communauté de communes de la Vallée d'Ossau pour l'amélioration des activités de l'EPIC.
- L'office de tourisme Communautaire est tenu de respecter la législation et les obligations sociales à l'égard de son personnel.

## Article 6 – DOMICILIATION DE L'OFFICE DE TOURISME

---

L'EPIC, Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau, a pour siège la Maison de la Vallée d'Ossau, 64440 LARUNS. Il est composé :

- **D'un Bureau Principal situé Maison de la Vallée d'Ossau, 64440 LARUNS.**
- **De 4 Bureaux d'Information Touristiques** qui se situent :
  - BIT de Gourette** : Maison de Gourette, Route de l'Aubisque - 64440 Eaux-Bonnes
  - BIT des Eaux Bonnes** : Av. Castellane - 64440 Eaux-Bonnes
  - BIT d'Arudy** : Place de l'Hôtel de Ville - 64260 Arudy
  - BIT d'Artouste** : Maison de Fabrèges, 64440 Artouste

## Article 7 – DATE, DUREE, REVISION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

---

### Date et durée :

La présente convention prend effet à compter de sa signature.

Elle est établie et signée pour une durée courant jusqu'au 31/12/2024.

A l'issue de cette période initiale, la présente convention pourra être reconduite pour une durée identique par voie d'avenant et cela à la demande expresse de l'une ou l'autre des parties.

Cette demande de reconduction devra être motivée et adressée à l'autre partie avec un délai de préavis de 3 mois avant la date d'échéance.

### Révision :

Toute modification des termes de la présente convention, devra faire l'objet d'un avenant écrit entre les parties, conclu dans les mêmes formes et conditions que la présente convention.

A l'expiration de chaque année civile la présente convention pourra être révisée, à la demande de l'une des parties. Cette demande de révision devra être motivée et adressée à l'autre partie avec un délai de préavis de 3 mois soit avant le 1<sup>er</sup> octobre.

### Résiliation :

A la demande expresse et motivée, de l'une des parties, la présente convention pourra être résiliée de plein droit en cas d'inexécution d'une ou plusieurs obligations prescrites.

La résiliation sera effective à l'issue du délai de préavis de 3 mois commençant à compter de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf si dans ce délai :

- Les obligations citées dans la lettre recommandée ont été exécutées ou on fait l'objet d'un début d'exécution.
- L'inexécution des prestations requises est consécutive à un cas de force majeure.

Jusqu'à l'expiration du délai du préavis, ci-dessus défini, les parties à la présente convention doivent respecter toutes leurs obligations contractuelles.

Fait en triple exemplaires originaux, à Arudy, le

*Après avoir mentionné « lu et approuvé »*

**Président de la Communauté de Communes de la Vallée d'Ossau**

*(Signature et cachet)*

**Le Président de l'EPIC Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau**

*(Signature et cachet)*

**Le Directeur de l'Office de Tourisme de la Vallée d'Ossau**

*(Signature et cachet)*