



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2025-2027 ENTRE MONT DE MARSAN AGGLOMERATION ET L'OFFICE DE TOURISME DU COMMERCE ET DE L'ARTISANAT DE MONT DE MARSAN AGGLOMERATION

La présente convention a pour objet la formalisation des responsabilités mutuelles, des droits et devoirs, qui structurent la relation entre la collectivité et l'Office de Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat de Mont de Marsan Agglomération qui les assurent.

Entre

Mont de Marsan Agglomération, représenté par Monsieur Charles DAYOT, Président agissant en cette qualité, par délibération du Conseil Communautaire du Conseil Communautaire en date du 08 avril 2025,

d'une part,

Et

L'Office de Tourisme, du Commerce et de l'Artisanat (OTCA), représenté par Monsieur Sylvain COUTY, son Directeur agissant par délibération du Comité de Direction en date **jj/mm/aaaa**,

d'autre part,

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

Article 1 – Missions confiées à l'OTCA

En se basant sur l'article L.133-3 du code du Tourisme ainsi que sur la délibération prise le 17 avril 2016 pour la prise de compétence en matière de Commerce et Artisanat, les missions suivantes sont confiées à l'OTCA de Mont de Marsan Agglomération :

- Assurer l'accueil et l'information des touristes sur le territoire communautaire,
- Assurer la promotion touristique du territoire et des équipements communautaires,
- Coordonner les interventions des divers partenaires intéressés au développement touristique du territoire communautaire,
- Apporter un concours technique à la conception et à la réalisation de projets et d'opérations touristiques à caractère structurant : réalisation d'événements, participation à des manifestations d'intérêt communautaire, gestion d'équipements touristiques déclarés d'intérêt communautaire,
- Dans le cadre d'une convention ou un contrat spécifique, assurer l'exploitation et la gestion d'équipements touristiques déclarés d'intérêt communautaire jouant un rôle structurant dans le développement touristique du territoire,
- Elaborer et mettre en œuvre la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles,



- Animer le montage et la commercialisation de produits touristiques dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, et de commercialiser des prestations de services pour le compte de tiers,
- Soutenir l'amélioration et le développement du commerce et de l'artisanat en répondant aux objectifs communautaires afin de favoriser la coordination de l'action commerciale entre les pouvoirs publics et le tissu commercial privé, accroître l'image et la notoriété du commerce en lien avec le programme Actions Cœur de ville.

L'ensemble de ces actions est mené en cohérence avec Landes Attractivité, le Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine, la Mission des Offices de Tourisme Nouvelle-Aquitaine, ainsi qu'ADN Tourisme.

Article 2 – Objectifs

Les Objectifs Généraux

Les missions de l'OTCA auront pour objectifs globaux :

- D'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information, la communication, la commercialisation et la promotion auprès des clientèles touristiques et des résidents afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes sur Mont de Marsan Agglomération et les territoires de proximité des Landes Intérieures tout en développant son autofinancement.
- Améliorer l'attractivité commerciale du Cœur de ville par l'accompagnement des porteurs de projets, la coordination des commerçants ainsi que des projets d'animation qui contribueront à attirer de nouveaux flux de visiteurs dans le cœur de ville.
- Préserver la marque Qualité Tourisme et le classement en catégorie 1 pour le classement en commune touristique de Mont de Marsan

Article 2-1 – Accueil et information

L'OTCA doit disposer de locaux directement accessibles, y compris aux personnes en situation de handicaps. Mont de Marsan Agglomération mettra à disposition les bâtiments situés :

- 1 place Charles de Gaulle – 40 000 Mont de Marsan

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Proposer un traitement homogène de l'accueil et de l'information adapté aux touristes et obligatoirement 7 jours sur 7 en haute saison touristique uniquement (du 1^{er} juillet au 31 août) ;
- Assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes au guichet et à distance en 3 langues (français, anglais et espagnol) ;
- Favoriser l'accessibilité de l'information aux touristes 24h/24 grâce aux outils numériques, site internet avant, pendant et après le séjour ;
- Développer l'accueil pour les nouvelles clientèles (personnes en situation de handicap, cyclo) ;
- Poursuivre la professionnalisation du personnel de l'OTCA et de la destination dans le cadre de la démarche Qualité.

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Proposer une boutique avec une offre de produits à l'image du territoire,



- Maintenir l'obtention de la marque Qualité renouvelé en 2024 ainsi que le classement en catégorie 1,
- Innover pour mettre en place de nouveaux outils de découverte de la ville et de l'Agglomération.

• **Article 2-2 – Promotion et Communication**

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Utiliser la marque « Mont de Marsan la parenthèse inattendue » en s'appuyant sur l'offre de l'Agglomération ainsi que celle des Landes Intérieures et des territoires voisins (notamment Landes d'Armagnac et le PNR) pour développer l'attractivité de la Destination ;
- Concentrer nos efforts de communication et de promotion sur 3 clientèles prioritaires familles, camping-caristes, résidents et non-résidents,
- Cibler le marché bordelais pour les weekend et offres d'excursion ;
- Valoriser l'offre culturelle de l'Agglomération en s'appuyant notamment sur le projet de développement du musée ;
- Renforcer notre présence sur les réseaux sociaux qui sont en évolution permanente et être réactif dans les relations presse et via des circuits alternatifs (bloggers) afin de saisir les opportunités de positionner Mont de Marsan Agglomération comme une destination à la journée et de courts séjours ;

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Faire évoluer le site internet de Destination pour être en cohérence avec les usages en perpétuelle évolution ;
- Accroître notre visibilité et sur les réseaux sociaux en ciblant Facebook et Instagram tout en faisant de la veille sur les supports émergents pour y être positionner si cela devait pertinent ;
- Poursuivre les accueil presse en lien avec la direction communication mutualisée de Mont de Marsan Agglomération et Landes Attractivité ;
- Repenser nos outils de communication PRINT dans une logique de service client et les adapter aux nouveaux modes de consommation ;

• **Article 2-3 – Coordination de la politique locale du tourisme, animations des acteurs et développement de l'offre touristique et des manifestations**

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Accompagner l'installation de nouveaux porteurs de projets (publics ou privés) ;
- Permettre une meilleure évaluation des retombées économiques du tourisme et du commerce par la mise en place d'un tableau de bord de l'observation ;
- Favoriser les synergies et les partenariats avec les acteurs institutionnels (CDT Landes, CRT Nouvelle-Aquitaine, OTF, Maison de la Nouvelle-Aquitaine...) afin de favoriser le rayonnement de la destination ;
- Accentuer les coopérations avec les territoires de proximité dans le cadre des Landes Intérieures pour proposer une alternative au littoral ;
- Participer à la veille des dispositifs départementaux, régionaux susceptibles de contribuer à la structuration de l'offre, la professionnalisation des acteurs le



développement des filières et la mobilisation de ressources techniques et/ou financières au bénéfice du territoire.

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Pour Mont de Marsan Agglomération, réaliser une étude de faisabilité sur la potentialité de création d'une structure d'hôtellerie de plein air ;
- Avec Landes Attractivité, mettre en place un tableau de bord d'observation de l'activité Tourisme et Commerce ;
- Concevoir de nouveaux outils d'itinérance à l'échelle de l'Agglomération dans l'optique de valoriser toutes les communes ;
- Assurer la promotion de certaines manifestations vectrices d'images et de flux (Printemps des Landes, Arte Flamenco, Fêtes de la Madeline, Octobre Rose, etc.) ;
- Contribuer à l'émergence de nouvelles ou poursuivre le développement de celles initiées récemment (concerts de l'été, Culture's Pop's, etc.)
- Mener des études afin de créer de nouvelles offres de visites valorisant le patrimoine et/ou les traditions locales
- Adapter la politique publique face aux changements majeurs de consommation qui impactent l'hébergement touristique marchand (l'hôtellerie fragilisée face à l'explosion des OTA type Airbnb)

Article 2-4 – Commercialisation de produits touristiques et développement de l'offre d'animations

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Réorganiser le service commercial dans une logique d'apporteur d'affaires et de rentabilité pour la structure ;
- Développer une offre pour la cible Groupes et constituer un fichier clients pour engager une démarche proactive sur ce secteur ;
- Poursuivre le développement de l'offre de billetterie
- Structurer l'offre Affaires pour permettre un positionnement, à minima, Départemental pour le tourisme d'affaires et Régional pour de l'Événementiel

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Etudier l'opportunité de réorganiser la politique commerciale en contractualisant avec les territoires voisins ;
- Poursuivre le développement des offres de visites guidées, la location de l'espace galerie d'exposition
- Proposer des offres de partenariat payantes aux socio-professionnels ;
- Rechercher de nouvelles recettes (développer de nouveaux outils dans le cadre de la régie publicitaire autour du numérique, vente de prestations au travers des compétences de l'équipe ou des événements créés, etc.) ;
- Développer la billetterie des sites et activités à l'année en recherchant de nouveaux partenaires ;
- Créer de nouvelles gammes de produits rentables ;



Article 2-5 – Gestion d'équipements touristiques

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Assurer la gestion directe de l'aire de camping-cars
- Veiller à la qualité des prestations, du service rendu et de la rentabilité commerciale des équipements.
- Accompagner l'Agglomération et les Communes sur les projets d'équipement qui pourraient avoir un impact touristique pour le territoire

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Sous couvert d'un investissement de l'Agglomération pour augmenter les capacités d'accueil de l'aire de camping-cars, poursuivre le développement et la rentabilité de cet équipement ;
- Accompagnement de Mont de Marsan Agglomération pour assurer la promotion du Parc Naturel Urbain (PNU) et le site de loisirs de Menasse
- Accompagnement de l'Agglomération sur une étude de reconfiguration des Halles de Nahuques pour en faire un équipement permettant d'accueillir des événements professionnels ou de loisirs.

Article 2-6 – Commerces et Artisanat :

→ Les Objectifs à atteindre par l'Office de Tourisme pour 2027 :

- Proposer une politique de promotion et de communication en faveur du Cœur de Ville afin d'accroître sa notoriété commerciale et artisanale ;
- Moderniser les outils d'observation du commerce et de l'artisanat local ;
- Rechercher de nouveaux financements en capacité d'appuyer le développement du commerce et de l'artisanat local ;
- Poursuivre l'animation du réseau des commerçants
- Mettre en place de nouveaux outils propices à développer le chiffre d'affaires commercial de la destination sur le cœur d'agglomération prioritairement.

→ Les actions à mener sur 3 ans :

- Accompagner les associations de commerçants et travailler avec elles pour faire émerger de nouvelles animations en cœur de ville ;
- Poursuivre le travail d'accompagnement des porteurs de projet afin de réduire le taux de vacance du cœur de ville ;
- Accompagner les commerçants face aux enjeux du numériques afin qu'ils se professionnalisent.
- Poursuivre les actions de communication structurées autour du site Web, les réseaux sociaux et les actions de communication diverses (presse, print, etc.)
- Etoffer l'offre de chèques cadeaux



Article 3 – Conditions de la mise en œuvre de la convention

Article 3-1 – Financement des missions liées au tourisme

Afin de permettre à l'OTCA de remplir les missions de service public, Mont de Marsan Agglomération lui attribuera annuellement les crédits de fonctionnement nécessaires et adaptés aux différentes tâches qui sont les siennes.

Au vu du chapitre des dépenses prévu au budget prévisionnel, les crédits de fonctionnement attribués par Mont de Marsan Agglomération sont fixés à :

2025	2026	2027
456 000,00 €	456 000,00 €	456 000,00 €

Le produit de la taxe de séjour collectée par Mont de Marsan Agglomération sera reversé au quadrimestre à l'OTCA de Mont de Marsan Agglomération en sus en crédit de fonctionnement versé mensuellement selon le montant défini actuellement par la convention d'objectifs et de moyens.

Article 3-2 – Modalités de versement

Les crédits de fonctionnement alloués à l'OTCA seront mandatés par Mont de Marsan Agglomération selon les procédures comptables en vigueur, à compter du 1^{er} janvier 2025.

Article 4 – Mise à disposition d'équipements et de personnel

Mont de Marsan Agglomération s'engage à mettre à disposition de l'OTCA à titre gracieux :

- Les locaux du personnel situés : 1, place du Général de Gaulle à Mont de Marsan,
- Le mobilier d'accueil, de travail et de présentation,
- Le personnel nécessaire pour venir en appui de l'organisation d'une manifestation demandée par Mont de Marsan Agglomération.

Elle s'engage également à mettre à disposition de l'OTCA à titre onéreux le personnel nécessaire à l'élaboration de ces missions. Chaque agent fera l'objet d'une convention de mise à disposition entre l'OTCA et Mont de Marsan Agglomération.

Article 5 – Financements complémentaires

Des crédits complémentaires pourront être alloués à tout moment à l'EPIC pour tout autre tâche précise ponctuelle ou permanente, confiée à l'OTCA par Mont de Marsan Agglomération. Ces missions feront l'objet d'avenants à cette convention, stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Article 6 – Gestion des moyens humains

L'OTCA assume la mise en œuvre et la gestion des moyens humains et financiers nécessaires à la réalisation des missions précitées en liaison avec Mont de Marsan Agglomération.

Article 7 – Gestion des locaux et des équipements



L'OTCA de Mont de Marsan Agglomération :

- assume directement la responsabilité des locaux et des installations techniques,
- prend en charge les frais correspondants à l'entretien des locaux et du matériel et les frais de fonctionnement : eau, gaz, électricité, chauffage, téléphone, fournitures administratives, consommables informatiques, entretien journalier.

Article 8 – Revenus propres à l'OTCA

L'OTCA s'engage à trouver des revenus supplémentaires aux crédits de fonctionnement de Mont de Marsan Agglomération :

- des prestations aux professionnels, aux associations seront perçues auprès des différents prestataires touristiques, commerçants et artisans selon une grille établie en amont en fonction des services sollicités,
- le produit de la taxe de séjour qui s'ajoutera aux crédits de fonctionnements alloués par Mont de Marsan Agglomération,
- les subventions provenant des partenaires de l'OTCA (région Nouvelle-Aquitaine, Département des Landes, Caisses des Dépôts et Consignation),
- les participations des Offices de Tourisme ou des collectivités dans le cadre de l'appel à projet des Landes intérieures.

Ces ressources supplémentaires seront directement réinjectées dans les actions de développement touristique et commercial de l'EPIC.

Article 9 – Compte rendu de l'emploi des crédits alloués

Chaque année, l'OTCA, par l'intermédiaire de son Directeur donnera à Mont de Marsan Agglomération un compte-rendu de l'emploi des crédits alloués assorti de toutes les justifications nécessaires (déclaration URSAFF, bilan financier, compte de résultat, rapport d'activités établi sur les objectifs fixés par la convention). Ce rapport sera préalablement soumis au Comité de Direction de l'EPIC par son Président, puis au Conseil Communautaire.

Article 10 – Durée de la convention

La présente convention est signée pour une période de 3 ans renouvelable 3 mois avant son terme.

Fait à Mont de Marsan, le

Pour Mont de Marsan Agglomération
Le Président,

Pour l'OTCA
Le Directeur,

Monsieur Charles DAYOT

Monsieur Sylvain COUTY