



CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE PARTENARIATS ANNÉE 2024

LES SOUSSIGNEES :

La Communauté de Communes Cœur de Loire, dénommée ci-après « la Communauté de Communes », représentée par son Président Monsieur Sylvain COINTAT, dont le siège se situe 4, Place Georges Clemenceau, BP 70, 58203 COSNE-COURS-SUR-LOIRE,

D'UNE PART

ET,

L'Association « APSMM – Moulin de Maupertuis », dénommée ci-après « l'association », représentée par son Président Monsieur Georges NARCY, dont le siège se situe Rue André Audinet, 58200 DONZY,

ET,

L'EPIC Office de tourisme, dénommé ci-après « l'office de tourisme », représenté par son Président Monsieur Pascal KNOPP, dont le siège se situe rue Waldeck Rousseau, 58150 POUILLY-SUR-LOIRE,

D'AUTRE PART

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de fixer les modalités du partenariat entre l'association, la Communauté de Communes et l'office de tourisme intercommunal.

La Communauté de Communes attribue une subvention à l'association en vertu de sa compétence obligatoire « Promotion du Tourisme, dont la création d'Offices de Tourisme » et en sa qualité d'autorité administrative conformément à la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

La subvention, dont les modalités d'attribution font l'objet de la présente convention, a pour objectifs de soutenir :

- D'une part, l'association dans le cadre de son activité touristique sur le territoire intercommunal. En effet, le Moulin de Maupertuis présente un intérêt touristique au-delà des frontières communales,

en diversifiant et complétant l'offre touristique ainsi que les atouts touristiques du territoire communautaire.

En tant que site touristique, il a un rôle à jouer dans le relais de l'information touristique sur le territoire et en étant prescripteur de la destination. Le partenariat avec l'office de tourisme et la Communauté de Communes doit donc être renforcé.

- D'autre part, dans ses missions de préservation et de valorisation du site et de ses collections.

Dans le cadre du développement et de l'animation du site touristique, l'association devra tenir compte du plan de croissance tourisme, qui est la feuille de route du territoire intercommunal, pour les prochaines années en matière de développement touristique, en contribuant par ses actions à relever les défis et à atteindre les objectifs définis.

Les défis du Plan de croissance tourisme sont :

- Construire une stratégie marketing et structurer l'organisation et le management du tourisme sur le territoire ;
- Asseoir son identité oenotouristique ;
- Renforcer l'offre d'accueil et de découverte ;
- Devenir une vitrine de la Loire Nivernaise.

Article 2 : Objectifs et engagements des parties

1- S'inscrire dans une démarche de développement au profit de l'attractivité touristique

Depuis 2021, un travail de partenariat resserré a été amorcé avec l'office de tourisme et en 2022 dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, le Moulin de Maupertuis a obtenu la Marque Qualité Tourisme.

Les objectifs sont :

- *D'améliorer la qualité de l'offre selon les clientèles ciblées et en tenant compte du plan de croissance tourisme*
- *D'améliorer l'accueil client*
- *D'identifier une clientèle prioritaire et d'organiser des réponses adaptées à leurs besoins*

Cette inscription dans une démarche de développement passe par plusieurs aspects :

- Affiner le positionnement touristique du site, préserver et valoriser les collections

- Un point d'information touristique :

Des confusions sont constatées entre les missions de l'office de tourisme intercommunal Bourgogne Cœur de Loire et les missions du point d'information touristique assurées par l'association.

Il est donc demandé d'une part à l'association de travailler en étroite collaboration avec l'office de tourisme intercommunal afin d'éviter les doublons dans les missions réalisées et d'éviter toutes confusions notamment auprès des prestataires touristiques du territoire.

D'autre part de remplacer le panneau « office de tourisme » qui est apposé sur la façade du Moulin de Maupertuis par un panneau indiquant « point d'information touristique ».

Le panneau de signalétique devra lui aussi être remplacé.

- Un positionnement à affiner

Le Moulin de Maupertuis devra poursuivre le travail sur son positionnement afin d'être en adéquation avec les attentes actuelles de visiteurs et d'améliorer l'accueil des cibles identifiées.

- Poursuivre l'intégration d'un process d'amélioration continue

En 2022 l'association a obtenu la marque qualité tourisme. Elle devra assurer sur la durée le maintien de son niveau de performance obtenu et s'engager dans son renouvellement en 2027.

Elle devra prendre en compte les remarques et axes d'amélioration pointés dans le rapport d'audit Qualité Tourisme avec la mise en place d'un plan d'actions correctives.

L'association devra travailler aux côtés de l'office de tourisme pour améliorer en continue l'accueil des familles sur la base du référentiel famille commun mis en place en 2023.

Selon ses objectifs et ambitions l'association pourra travailler sur d'autres démarches (Tourisme et Handicap, agrément de l'éducation nationale ...).

- Contribuer à la mise en réseau des sites
 - Participer aux réunions de mise en réseau des musées organisées par l'office de tourisme sur les diverses thématiques ainsi qu'aux actions
- Assurer un suivi des données statistiques et un suivi qualitatif de l'offre
 - Un suivi quantifié et qualifié des visiteurs (nombre de visiteurs, types de demandes, profil, provenance, etc.)
 - Créer un fichier client avec une stratégie de fidélisation
 - Compléter quotidiennement sur le Drive partagé les statistiques de fréquentation (à partir du tableau fourni par l'Office de Tourisme)
 - Remplir quotidiennement le tableau des remarques et questionnaire de satisfaction
 - Suivre la satisfaction des clients sur l'offre touristique du site et sur celle du territoire communautaire
- Optimiser et pérenniser le fonctionnement de la structure

Afin de l'accompagner sur le fonctionnement de la structure, il est recommandé à l'association de solliciter le dispositif local d'accompagnement, selon les thématiques et/ou problématiques identifiées : ressource humaine, modèle économique, communication, formation du personnel etc.

L'association devra diversifier les sources de financements que ce soit en fonctionnement ou en investissement ainsi que les ressources propres (ventes boutique, etc.) et veiller à une maîtrise des charges de la structure et notamment de personnel.

L'association s'engage à :

- Suivre les temps de formations et de groupes de travail proposés par l'office de tourisme autour des référentiels et des labels
- Maintenir et améliorer le niveau qualité tourisme : critères à respecter annuellement, suivi des réunions qualité avec l'office de tourisme
- Assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'actions

- Assurer la mise en œuvre des axes d'amélioration identifiée pour l'accueil du public famille
- Identifier les attentes de ces cibles et faire évoluer le site pour être en adéquation avec celle-ci
- Suivre la satisfaction client
- Solliciter d'autres structures pour diversifier les sources de financement

L'office de tourisme s'engage à :

- Accompagner l'association dans la réussite de leurs objectifs
- Mettre en place des outils communs : tableau de recueil des remarques et questionnaire de satisfaction
- Assurer avec l'association un suivi du plan d'action et de la satisfaction client par l'organisation de temps d'échanges
- Assister l'association dans la préparation de son dossier pour renouveler sa candidature de la marque Qualité Tourisme

La Communauté de Communes s'engage à :

- Faciliter la mise en relation de l'association avec les partenaires et les interlocuteurs selon les problématiques identifiées
- Accompagner l'association dans la recherche de diverses sources de financement
- Aider l'association dans la constitution des dossiers de demande de financement

Indicateurs d'évaluation :

- Echanges avec l'office de tourisme pour éviter les doublons dans les missions / nombre de contact pour faire remonter les informations
- Retrait du panneau office de tourisme
- Mise en œuvre concrète des actions : nombre d'actions réalisées, retombées des actions en termes de fréquentation, satisfaction, etc.
- Suivi de la fréquentation du site
- Mise en place d'un fichier clients qualifié
- Suivi de la satisfaction client : nombre de questionnaires satisfactions et de remarques orales collectés, nombre d'actions correctives, taux de satisfaction
- Nombre de réunion pour le suivi de la marque qualité tourisme
- Mise en place du plan global d'amélioration
- Actions réalisées pour maintenir le niveau de qualité tourisme
- Nombre d'actions d'amélioration mise en place pour assurer un accueil qualitatif des familles sur le site
- Le recours recommandé au dispositif local d'accompagnement ou à des expertises externes : bilan annuel (nombre de jours d'accompagnement, thématiques abordées, etc.)
- Nombre de structure sollicitée pour la recherche de financement et le montant de subvention notifiée

2 – Être un relais de l'information touristique du territoire

L'association doit poursuivre sur la durée son travail avec l'office de tourisme pour proposer aux visiteurs la documentation touristique et les renseigner sur les animations touristiques du territoire et sites à visiter.

- Accueil des touristes, gestion et diffusion de la documentation touristique

L'objectif est de proposer dans chaque site du territoire, une documentation et une information touristique de qualité adaptée à la clientèle accueillie.

L'association s'engage à :

- Poursuivre son travail avec l'office de tourisme sur la documentation disponible et les affiches présentes sur le site et suivre les préconisations établies
- Poursuivre la présentation soignée de la documentation touristique (sur et hors territoire) dans son espace d'accueil
- Comptabiliser le nombre, le type de demandes et le mode de diffusion de la documentation.
- Suivre toutes les formations du personnel et les réunions organisées par l'office de tourisme (présentation des animations, des infos utiles à l'accueil, des modes de fonctionnement pour la saison...)

L'office de tourisme s'engage à :

- Accompagner l'association dans la réussite de cet objectif
- Prendre rendez-vous avec l'association sur site pour les accompagner dans l'état des lieux de la documentation (tri de la documentation présente, conseil sur la mise en place)
- Accompagner l'association dans le réassort de la documentation et dans la gestion du stock en mettant à sa disposition un tableau partagé de suivi des stocks
- Former et accompagner les salariés et/ou les bénévoles de l'association

Indicateurs d'évaluation :

- Mise à jour du listing des documentations/affiches à mettre à disposition de l'association
- Suivi du processus de suivi de la documentation
- Nombre de documents distribués à l'association
- Nombre de salariés accompagnés par l'Office de tourisme sur les divers temps de formation
- Réunion inter équipe (feuille de présence et CR)

- Animations et boutique

L'association s'engage à :

- Prendre les réservations des visites guidées gérées par l'office de tourisme, en remplissant un planning partagé notamment pour les animations qui se déroulent sur Donzy
- Proposer des animations spécifiques chaque année pour les intégrer au calendrier des visites guidées de l'office de tourisme. Les animations devront répondre à la stratégie de l'office de tourisme (visite guidée ou animation exclusive et inédite, respect des conditions sanitaires, thématique spécifiée par l'OT, prix en cohérence avec le programme, texte et photos fournies) et prendront bien évidemment en compte les spécificités de chaque site touristique.
- Participer aux actions proposées par l'office de tourisme et/ou la Communauté de Communes : actions spécifiques menées auprès des résidents secondaires notamment
- Vendre les produits de découverte du territoire (par exemple : livrets zig et zag et Sacha)

L'office de tourisme s'engage à :

- Mettre à disposition de l'association un planning partagé sur le drive pour les réservations
- Informer en amont de la saison les critères des animations devant être proposées par l'association (thématique, tarif, etc.)
- Informer et accompagner l'association dans la mise en place des actions collectives Communauté de Communes / Office de Tourisme / Association

Indicateurs d'évaluation :

- Chiffre de fréquentation des animations créées en lien avec l'Office de Tourisme
- Nombre de réservations pour les visites guidées de l'Office de Tourisme émanant de l'association
- Nombre de produits de découverte du territoire vendu
- Nombre d'actions collectives Communauté de Communes / Office de Tourisme suivi

3 - Promouvoir, communiquer et commercialiser des prestations touristiques

L'association s'engage à :

- Promouvoir et communiquer sur les animations et actions mise en place en établissant un plan de communication ou à minima assurer une communication au moyen d'outils ciblés et adaptés aux clientèle cibles. Un plan de communication devra être mis en place, en suivant les recommandations des audits et entretiens réalisés
- Contribuer à la stratégie marketing touristique lancée en 2022 sur le territoire et en assurer sa diffusion

L'office de tourisme s'engage à :

- Impliquer l'association dans la démarche de stratégie marketing touristique et leur donner un rôle d'ambassadeur
- Relayer la communication et promouvoir les actions et animations proposées par l'association

La Communauté de Communes s'engage à :

- Veiller à la bonne appropriation et diffusion de la stratégie marketing touristique par l'association et l'ensemble des acteurs du territoire

Les indicateurs d'évaluation :

- *Nombre de supports de communication édités et diffusés*
- *Mise à jour des outils de communication : site Internet, ...*
- *Implication dans la diffusion de la stratégie marketing : nombre de participation aux rencontres et aux actions mises en place, être prescripteur du territoire (recommandations)*

Les différents temps de rencontre seront programmés selon les disponibilités de chacune des parties et en tenant compte de la saison d'accueil touristique.

Article 3 : Attribution d'une subvention par la Communauté de Communes

La Communauté de Communes attribuera à l'association pour l'année en cours les moyens nécessaires à son activité, via une subvention fixée dans le cadre du vote du budget primitif, et ce en regard des éléments suivants :

- du bilan d'activité de l'année N-1,
- du compte de résultat, en identifiant les actions non visées par la présente convention
- du budget prévisionnel de l'année N, en identifiant les actions non visées par la présente convention,
- Compte d'épargne,
- de l'atteinte des objectifs fixés selon les indicateurs d'évaluation

Cette subvention doit permettre à l'association d'atteindre les objectifs définis dans la présente convention.

Les actions menées par l'association concernant des actions autres que celles visées par la présente convention ne pourront pas faire l'objet d'un financement de la Communauté de Communes, dès lors que l'objet principal de ces actions n'est pas d'intérêt intercommunal. Dans ce cas, l'association devra utiliser d'autres recettes pour financer ces actions.

L'association devra assurer la communication du financement attribué par la Communauté de Communes Cœur de Loire, en apposant le logo sur ces supports de communication (site Internet, flyer ...).

Article 4 : Suivi de la convention

Afin d'assurer le suivi des termes de la convention et de l'atteinte des objectifs, 3 réunions seront organisées par la Communauté de Communes au cours de l'année (décembre-janvier de l'année N-1-N / avant le lancement de la saison – mars de l'année N / fin de saison – octobre de l'année N).

Seront conviés à ces réunions de suivi :

- Président de l'association ou son représentant
- Vice-Président délégué au tourisme de la Communauté de Communes
- Vice-Président délégué aux finances de la Communauté de Communes
- Président de l'Office de tourisme ou son représentant
- Maire de la commune du siège de l'association ou son représentant
- Directrice de l'office de tourisme
- Agent de la Communauté de Communes en charge du tourisme

La Communauté de Communes sera chargée de l'organisation de ces réunions ainsi que de l'élaboration des comptes-rendus et d'un tableau de suivi.

Un retour des réunions de suivi sera fait aux élus de la Communauté de Communes en commission tourisme.

Un dossier partagé en drive sera mis en place entre la Communauté de Communes, l'Office de Tourisme et l'association. Il contiendra l'ensemble des outils mis en place ainsi qu'un tableau recensant les actions réalisées et les différents indicateurs.

Article 5 : Montant de la subvention et modalités de versement

Le montant de la subvention sera fixé par avenant chaque année.

La subvention sera versée selon les modalités suivantes :

- 1^{er} versement : un acompte de la subvention pourra être versé par la Communauté de Communes à l'association avant le vote du budget. Le montant de l'acompte versé en année N+1, s'élèvera à hauteur de 30% du montant de la subvention versée en année N. Cette demande de versement d'acompte devra être faite par l'association auprès des services de la Communauté de Communes par courrier ou par courriel.
- 2^{ème} versement après le vote de la subvention au budget primitif et après la 2^{ème} réunion de suivi :
 - Si versement d'un 1^{er} acompte : le 2^{ème} versement se fera à hauteur de 40% du montant de la subvention votée
 - Si non versement d'un 1^{er} acompte : le versement se fera à hauteur de 70% du montant de la subvention votée
- Solde de la subvention : à hauteur de 30% versé après le dernier bilan de suivi.

Le versement du solde de la subvention, sera conditionné à l'atteinte ou non des objectifs fixés et des engagements qui auront été respectés par l'association.

Cela conditionnera également le montant de la subvention pour l'année N+1, qui sera soumise à la Communauté de Communes et qui pourra faire l'objet d'une révision.

Il en sera de même, en cas de trop perçu par rapport au compte d'exploitation de l'année N-1.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'association remettra chaque année à la Communauté de Communes un compte-rendu de l'emploi des crédits alloués assorti de toutes les justifications nécessaires (bilan financier, compte de résultat, budget prévisionnel, rapport d'activités, RIB), établis sur la base des objectifs fixés par la présente convention (fréquentation qualifiée et quantifiée du site, analyse de satisfaction des visiteurs, diagnostic du site, animations et actions menées sur la saison, et tout autre document jugé utile par la Communauté de Communes).

L'association s'engage à utiliser la subvention attribuée par la Communauté de Communes conformément à la présente convention et à fournir à la Communauté de Communes les documents demandés.

L'association s'attache à diversifier ses sources de financement aussi bien pour son fonctionnement que pour ses actions.

Article 6 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour 12 mois. Elle pourra être renouvelée 2 fois, de façon expresse, par voie d'avenant.

Article 7 : Modifications

Toute modification reste possible par avenant à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Fait en trois exemplaires à Cosne-Cours-sur-Loire le

Pour L'association « APSMM - Moulin de
Maupertuis»

Le Président, Georges NARCY

Pour la Communauté de Communes

Le Président, Sylvain COINTAT

Pour l'EPIC Office de Tourisme

Le Président, Pascal KNOPP

ANNEXE - Tableau de suivi de la convention

Ce tableau sera complété à chaque étape du suivi de la convention.

OBJECTIFS		Actions mises en place en 2024	Indicateurs atteints
Être un relais de l'information touristique du territoire	Accueil des touristes		
	Animations		
	Boutique		
S'inscrire dans une démarche de développement au profit de l'attractivité touristique	Affiner le positionnement touristique		
	Préserver et valoriser les collections (muséographie, visites, ...)		
	Intégrer un process d'amélioration continue		
	Assurer un suivi quantifié et qualifié		
	Optimiser et pérenniser le fonctionnement de la structure		
Promouvoir, communiquer et commercialiser des prestations touristiques	Programme de communication - outils		
	Contribuer à la Stratégie marketing touristique		