



CONVENTION ANNUELLE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS Année 2025

Entre :

Le **Pôle d'équilibre territorial et rural du Pays de Thiérache**, situé au 7 avenue du Préau, 02140 Vervins ;

Représenté par son Président, Monsieur Olivier CAMBRAYE, en vertu de la délibération du Comité syndical du Pays de Thiérache en date du 18 septembre 2020 ;

Et ci-après désigné « **PETR** » ou « **la Collectivité** » ;

Et :

L'**office de tourisme du Pays de Thiérache**, situé au 7 avenue du Préau, 02140 Vervins ;

Représenté par sa Directrice, Madame Lucile DEVIN, en vertu de la délibération du Comité de direction en date du 9 janvier 2023 ;

Et ci-après désigné « **office de tourisme** » ou « **EPIC** » ;

Vu l'arrêté préfectoral du 17 avril 2014, relatif au transfert de la compétence tourisme, portant modification des statuts du Syndicat mixte du Pays de Thiérache ;

Vu la délibération du Syndicat mixte du Pays de Thiérache du 20 juin 2014 portant création de l'Office de tourisme du Pays de Thiérache sous la forme d'un établissement public industriel et commercial ;

Vu la délibération du Comité de direction de l'Office de tourisme du Pays de Thiérache du 25 juillet 2014 approuvant les statuts de l'EPIC ;

Vu l'arrêté préfectoral du 27 octobre 2014 portant transformation du Syndicat mixte du Pays de Thiérache en Pôle d'équilibre territorial et rural ;

Vu l'arrêté préfectoral du 26 février 2016 portant modification des statuts du PETR du Pays de Thiérache ;

Vu la délibération du 9 janvier 2023 du Comité de direction de l'Office de tourisme, autorisant la Directrice à signer la convention d'objectifs et de moyens avec le PETR ;

Vu la délibération du Comité syndical du PETR en date du 9 avril 2025 approuvant le budget primitif 2025 de l'Office de tourisme voté en Comité de direction le 26 mars 2025 ;

Vu la délibération du Comité syndical du PETR en date du 9 avril 2025 autorisant le Président à signer la convention d'objectifs et de moyens 2025 avec l'Office de tourisme ;

IL EST CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Preamble

Institué sous la forme d'un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), l'office de tourisme du Pays de Thiérache a été créé par délibération du Pôle d'équilibre territorial et rural du Pays de Thiérache le 20 juin 2014, à compter du 1^{er} juillet 2014.

De manière générale, l'office de tourisme a vocation à assurer la promotion et le développement touristique de la Thiérache de l'Aisne, ce qui représente un territoire de 160 communes et 4 communautés de communes réparties sur une aire géographique de 1 672 km² (Thiérache du Centre, Trois Rivières, Thiérache Sambre et Oise, Portes de la Thiérache).

Chaque année, le Pôle d'équilibre territorial et rural du Pays de Thiérache et son office de tourisme définissent, d'une part, les missions dévolues à l'EPIC, et d'autre part, les moyens dont il bénéficie en soutien par le Pôle d'équilibre territorial et rural.

Article 1^{er} - Objet

La présente convention a pour objet de préciser les missions que le Pôle d'équilibre territorial et rural confie à l'office de tourisme ainsi que les modalités de mise en œuvre de ces missions au titre de l'année 2025.

Article 2 - Définition des missions de l'office de tourisme

En vertu des dispositions du Code du tourisme prévues aux articles L. 133-1 et suivants, l'office de tourisme organise son activité autour de missions obligatoires, dites d'intérêt général, et de missions complémentaires, confiées par sa Collectivité de rattachement.

2.1. Missions obligatoires



Accueil et information :

Dans le cadre de sa mission d'accueil et d'information, l'office de tourisme développe les actions suivantes :

- Accueillir et informer en tant qu'expert de la destination : accueil numérique et physique, accueil téléphonique et e-mail, traitement des demandes d'information au siège et dans les bureaux d'information touristique,
- Collecter, gérer, suivre et actualiser l'information du système d'information touristique et marketing régional,
- Gérer les bureaux d'information touristique : gestion des espaces d'accueil dans les bureaux d'information permanents et saisonniers, gestion du bureau d'information mobile, planning,
- Gérer la documentation touristique et les produits boutique : tenue des stocks, réapprovisionnement, diffusion, commandes.

Promotion et communication :

- Concevoir, réaliser, mettre à jour et diffuser les éditions touristiques : conception des supports de communication et suivi technique, partenariats avec des agences de communication, rédaction des contenus, gestion de la photothèque et vidéothèque,
- Créer des outils et dispositifs de médiation : conception d'outils d'aide à la découverte des atouts touristiques de la destination,
- Rédiger des contenus rédactionnels et alimenter les contenus du site Internet et des outils numériques,
- Gérer les relations médias : réalisation de fichiers médias, dossiers et communiqués de presse, organisation d'accueils presse,
- Participer aux foires et salons qui apportent un intérêt en termes de promotion et de retombées économiques (augmentation de la fréquentation touristique),
- Piloter, administrer et animer des dispositifs numériques : développement, suivi technique, animation du site Internet de la destination,
- Créer et développer des espaces d'échanges sur les réseaux sociaux et sites de partage,
- Concevoir et piloter des campagnes de webmarketing : campagnes d'acquisition d'audience, e-réputation, référencement du site Internet.

Coordination des acteurs du tourisme :

- Animer le réseau de prestataires de la destination : préparation des conventions avec les prestataires (hébergeurs, restaurateurs, sites culturels, prestataires de loisirs, commerçants et autres) ; animation du réseau, identification des besoins, vérification et réassort de la documentation,
- Proposer un programme de rencontres et d'ateliers destiné à augmenter le niveau de connaissance des acteurs du tourisme en Thiérache et créer des moments d'échanges avec l'office de tourisme.

2.2. Mission complémentaire

Activité réceptive et commerciale :

- Concevoir, produire et vendre des produits touristiques à destination des cibles de clientèles identifiées, et notamment de la clientèle groupe,
- Mettre en marché les produits et gérer le suivi commercial : commercialisation des produits touristiques, suivi commercial et administratif de la vente avec les autocaristes et clients, évaluation et satisfaction client,
- Développer, former et animer un réseau de guides touristiques,
- Participer à des salons et événements professionnels,
- Gérer la régie de recettes et d'avances de l'office de tourisme.

Article 3 - Organisation et fonctionnement de l'office de tourisme

3.1 – Comité de direction

L'EPIC est administré par un Comité de direction qui délibère sur toutes les questions relatives au fonctionnement et l'activité de l'office de tourisme. Le Comité de direction est composé de 11 membres répartis en 2 collèges et se présente comme suit :

- 6 représentants des élus du PETR,
- 5 représentants des socioprofessionnels.

Les socioprofessionnels représentent les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, les meublés de tourisme et chambres d'hôtes, les sites culturels, l'activité réceptive et les experts du tourisme.

3.2 – Equipe de l'office de tourisme

L'office de tourisme est organisé autour d'une équipe de 9 personnes, soit l'équivalent de 8.4 ETP, constituée de :

- Une chargée de l'accueil et de l'information touristique, également en charge de l'animation du réseau des acteurs locaux,
- Une alternante en charge de l'accueil et de l'information touristique,
- Une chargée de la communication numérique, reporter de territoire, animatrice numérique du territoire et chargée des relations presse,
- Une chargée de l'activité réceptive et commerciale,
- Une chargée de développement commercial,
- Une référente administrative et comptable,
- Une chargée d'études,
- Un chargé de valorisation touristique des patrimoines,
- Une directrice.

Conformément aux articles du Code du tourisme qui régissent le fonctionnement d'un EPIC, le directeur est un agent contractuel de droit public. Les salariés relèvent, quant à eux, du droit privé et sont soumis aux dispositions de la convention collective nationale des organismes de tourisme.



Afin de faire face à l'augmentation d'activité entre mai et septembre inclus, l'Office de Tourisme recrute généralement trois saisonniers, représentant l'équivalent d'un ETP.

Article 4 – Programme d'actions 2025

Le plan d'actions défini par l'office de tourisme au titre de l'année 2025, et présenté ci-après, a été validé par le Comité de direction à l'occasion de la tenue du débat d'orientation budgétaire en séance du 24 février 2025.

4.1 – ACCUEIL ET INFORMATION

Aménagement et animation de bureaux d'information touristique

(Action récurrente)

- Bureau d'information touristique de Vervins

Finalisation de l'aménagement mis en place en 2023-2024 : mobilier, installation d'une carte murale, aménagement de l'espace boutique, vitrophanie.

- Bureau d'information touristique de Guise

Selon les aides disponibles, poursuite des aménagements pour faire suite à l'obtention de la marque « Accueil Vélo » : consignes de bagages, arceaux vélos, garage à vélos fermé pour les vélos à assistance électrique mis à disposition par le PETR.

Il sera également prévu d'acquérir du mobilier et des outils numériques pour compléter les services proposés au public (écran pour communiquer sur les événements, mobilier de détente extérieur) ainsi que du mobilier pour l'aménagement de l'espace réunion / restauration du premier étage.

- Bureau d'information touristique de Parfondeval

Coût prévisionnel de l'action : 5 000 € TTC

Refonte de la stratégie relationnelle (parcours client)

(Action poursuivie)

L'Office de Tourisme repense sa stratégie relationnelle globale. Pour cela, une réflexion de fond sur le parcours relationnel idéal des visiteurs a été engagée en octobre 2022. Suite à la mise en concurrence d'entreprises, la société Touristic a été retenue pour proposer à l'équipe et aux acteurs touristiques locaux :

Des séances de coaching d'équipe,

Des ateliers de travail,

Un rassemblement original,

Des éducteurs inspirants,

afin de construire un plan d'actions pluriannuel repensant l'ensemble du parcours client.

En 2025, des ateliers de travail avec les prestataires touristiques, des séances de réflexion et de cohésion en équipe et un éducteur inspirant seront mis en œuvre.

Coût du projet : 5 000 € (supports pédagogiques, logistique, transport, hébergement, restauration, intervenants, visites de sites)

Animation du réseau des relais d'information touristique

(Action récurrente)

Depuis début 2024, l'Office de Tourisme est en partenariat avec cinq acteurs touristiques, devenus relais d'information touristique (RIT) :

- Les Copains d'Thiérache (boutique de produits locaux et loueur de vélos à Guise),
- Le syndicat d'initiative du Nouvion-en-Thiérache,
- Le Domaine de Blangy à Hirson,
- L'agence postale d'Aubenton,
- Le musée de la Thiérache à Vervins.

Partenaires de l'Office de Tourisme, les relais d'information touristique s'engagent à assurer les missions suivantes :

Missions d'accueil :

Diffuser la documentation touristique de la destination Thiérache et de l'Aisne,
Répondre aux demandes d'information de la part des visiteurs aux heures d'ouverture,

Missions complémentaires :

Répondre aux enquêtes de l'Office de Tourisme en comptabilisant le nombre de personnes accueillies,
Participer aux rencontres, visites ou formations organisées par l'Office de Tourisme ou réalisées par des intervenants.

Afin d'assurer cette mission, l'Office de Tourisme s'engage à mettre à disposition des relais d'information touristique des outils pour faciliter l'accueil et l'information des visiteurs et des habitants, à savoir :

Un présentoir de documentation touristique,

Un logo à disposer en vitrine permettant d'indiquer la présence du relais, partenaire de l'Office de Tourisme et point d'accueil local,

Un drapeau bannière indiquant « information touristique »,

Un hotspot Wifi dans le cadre de l'action de déploiement du Wifi territorial en Thiérache (abonnement annuel pris en charge par l'Office de Tourisme).

Rappel des objectifs :

Disposer d'un réseau de points d'information sur l'ensemble du territoire de la Thiérache afin de capter les visiteurs qui ne se rendent pas au siège de l'Office de Tourisme ou dans les bureaux d'information touristique,

Proposer une information au plus près des lieux de fréquentation touristique,

Développer des partenariats avec les acteurs locaux dans une logique de co-construction et coanimation de la destination.

Au titre de l'année 2025, il est proposé de poursuivre le partenariat avec les relais d'information touristique existants et d'animer deux éducteurs, l'un en avril, l'autre en octobre, pour présenter les nouvelles éditions de l'Office de Tourisme et faire (re)découvrir aux partenaires l'offre touristique de la destination.

Un accompagnement et conseil aux RIT sera proposé gracieusement pour l'aménagement de leur espace d'accueil s'ils en font la demande.

Coût prévisionnel de l'action : 3 000 € TTC (éducteurs, mobilier et flammes).

Développement de la boutique

(Action récurrente)

L'Office de Tourisme dispose, dans ses bureaux de Vervins, de Guise et de Parfondeval, d'une boutique qui propose des produits souvenirs de la Thiérache (cartes postales, magnets, crayons, règles, autocollants...) et des produits des artisans et producteurs locaux (le Clos de la Fontaine Hugo, la Belle Jeanne, le Jardin Roy, la Réserve des Trois Nomades, les ruchers d'Ambroise, SAS Prouvost, Les Vergers bio des Ilots...).

En 2024 la boutique comptait plus de 200 références, 2 dépôts-vente, 15 producteurs et artisans de Thiérache partenaires.

Il sera prévu, au titre de l'année 2025, un réassort des stocks parmi les produits proposés et de compléter les références déjà présentes en boutique par de nouvelles propositions.

Coût prévisionnel de l'action : 8 000 € TTC

Participation aux événements d'intérêt territorial et départemental

(Action récurrente)

Selon la délibération 2025_, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache assurera une présence, en 2025, sur les événements suivants :

- Concours international des alpagas à la Capelle les 1er et 2 février 2025,
- Le Printemps du tourisme de l'Aisne, organisé par l'agence Aisne Tourisme. Cet événement se déroulera le 3 avril 2025 à Saint-Quentin,
- Le 1er Mai du Familistère à Guise,
- Le 24 mai Fête de la Nature à Boué,
- La Vétiflette au Nouvion-en-Thiérache, en juin 2025 (tenue du stand par le RIT du Nouvion-en-Thiérache),

- Au comice agricole 15 juin au Nouvion-en-Thiérache,
- La Ronde des briques à Guise, les 27-28 juin (tenue du stand par le RIT de Guise),
- La Foire aux fromages de La Capelle en septembre 2025,
- La fête du Lait au Quesnoy, événement organisé par le Parc naturel régional de l'Avesnois, en septembre 2025,

Coût prévisionnel de l'action : 2 000 € TTC

4.2 – MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS DU TOURISME

Animation, accompagnement, formation et information des acteurs touristiques

(Action récurrente)

La mission de coordination et de mise en réseau des acteurs du tourisme figure parmi les missions obligatoires de l'Office de Tourisme. A ce titre, des actions ciblées pour les professionnels du tourisme ont été mises en place et sont pilotées par plusieurs membres de l'équipe : proposition d'ateliers de sensibilisation aux outils numériques (animer sa page Facebook, maîtriser sa e-réputation, envoyer un e-mailing personnalisé), accompagnement dans la collecte de la taxe de séjour, organisation d'éductours sur le territoire, visites auprès des nouveaux hébergeurs, aide à la mise en ligne de leurs offres et à la rédaction de contenu pour la base de données régionale, ...

En septembre ou octobre 2025, comme l'an dernier, un événement de grande ampleur, l'Instant T, aura lieu notamment pour : rassembler l'ensemble des prestataires touristiques du pays de Thiérache et mettre en réseau ces acteurs (cohésion), travailler à la stratégie de développement touristique de la destination jusque 2027.

Coût prévisionnel de l'action : 6 000 € TTC

Plateforme de télédéclaration de la taxe de séjour

(Action récurrente)

L'Office de Tourisme assure le suivi de la collecte de la taxe de séjour pour le compte du Pôle d'équilibre territorial et rural. Pour cela, il est en lien avec les hébergeurs présents sur le territoire et les accompagne dans les phases de déclaration et paiement. Il assure également les relances par mail, téléphone ou courrier.

Coût prévisionnel d'exploitation de l'outil : 3 000 € TTC / an

4.3 – COMMUNICATION ET PROMOTION

Participation aux salons grand public

(Action reconduite)

En 2025, l'Office de Tourisme participera à deux salons grand public afin de promouvoir la destination Thiérache et ses prestataires :

Salon Tourissima au Grand-Palais à Lille (les 24, 25 et 26 janvier 2025), pôle commun avec le Familistère de Guise et la SEML Intégrale, en partenariat avec les destinations du Saint-Quentinois, Cœur de Picard, Pays de Laon, Avesnois ainsi que le Fort de Condé et la Maison du tourisme des Portes de la Champagne.

Salon des vacances à Bruxelles (du 30 janvier au 2 février 2025), en partenariat avec l'Office de Tourisme et des congrès du Saint-Quentinois, la Maison du tourisme des Portes de la Champagne ainsi que l'Office de tourisme Pays de Laon

Salon Tendances Nature à Reims (du 21 au 23 mars 2025), en partenariat avec l'Office de Tourisme de l'Avesnois.

Coût prévisionnel de l'action : 20 000 € (stands, mobilier, parking, hébergement, restauration et frais annexes).

Participation à un salon B to B

(Action reconduite)

L'Office de Tourisme, dans le cadre de l'animation de son service groupes met en place des actions de prospection et de promotion à l'attention de ses clientèles cibles. Aussi, afin de développer l'activité et augmenter son chiffre d'affaires à moyen terme, il est envisagé de participer, à un salon dédié aux responsables de groupes : Le salon des vacances Léonard à Liège, organisé par l'autocariste belge Voyages Léonard les 11 et 12 janvier 2025.

Coût prévisionnel de l'action : 6 000 € TTC

Insertions publicitaires

(Action reconduite)

Afin de promouvoir la destination auprès de la cible grand public, il est proposé de dédier un budget pour l'acquisition d'espaces publicitaires payants sur des supports spécialisés (presse nationale ou régionale, guides touristiques, hors-séries, presse spécialisée, radios, chaînes de télévision...).

Coût prévisionnel de l'action : 5 000 € TTC

Déploiement du Wifi territorial

(Action en cours)

Le développement du Wifi territorial à l'échelle de la destination a été engagé en juillet 2022. 25 prestataires sont équipés en janvier 2025.

Pour rappel, la mise à disposition auprès des clientèles touristiques permet de promouvoir le site Internet de séjour également mis en place en 2022. Malgré la fin de l'aide financière (abonnement de la première année et frais d'installation pris en charge par l'Office de Tourisme), l'Office de Tourisme propose de continuer d'accompagner et de conseiller les prestataires touristiques dans leur installation d'un système de wifi unique, sécurisé et gratuit pour les usagers et ce afin de couvrir l'ensemble du territoire de façon homogène avec un réseau commun (interface personnalisée aux couleurs de la destination).

Coût prévisionnel de l'action : 1 000 € TTC

Réalisation d'un reportage photos

(Action reconduite)

Lors du Comité de direction du 30 octobre 2023, plusieurs socio-professionnels et l'Office de Tourisme ont suggéré l'idée de concentrer leurs besoins en photographies pour mutualiser les coûts d'un ou plusieurs reportages photos. L'Office de Tourisme a coordonné cette opération en 2024.

200 clichés ont été sélectionnés sur différentes thématiques : Maroilles, les deux segments de clientèles prioritaires : Happy Family et Promeneurs chaleureux, le bocage de Thiérache et ses vaches, la cascade de Blangy, l'EuroVelo 3, les forêts, le tourisme de mémoire (blocks de Saint-Michel, cimetière d'Effry...), la restauration l'hébergement, les églises fortifiées et incontournables de Thiérache, ...

Face au succès de l'opération et à l'utilisation intensive des visuels dans la communication quotidienne, l'Office de Tourisme propose de réaliser une nouvelle mission photos en 2025.

L'objectif est de renouveler et diversifier le stock d'images avec 200 nouveaux clichés, mettant en valeur de nouvelles offres adaptées aux attentes des deux cibles prioritaires.

Coût prévisionnel de l'action : 5 000 € TTC

Définition d'une stratégie de communication

(Action nouvelle)

Pour :

- augmenter sa visibilité,
- attirer de nouveaux visiteurs,
- être en cohérence avec la segmentation marketing grand public choisie,
- atteindre ses objectifs de communication,
- fidéliser les visiteurs,
- améliorer les relations en interne,
- déployer sa nouvelle charte graphique,
- profiter des partenariats (ex : Aisne Tourisme, Le Familistère, OT de l'Avesnois...),

- maîtriser plus efficacement son budget,
 - compenser le retrait d'Aisne Tourisme sur la communication B2C.
- L'Office de Tourisme du Pays de Thiérache souhaite être épaulé par une agence dans la définition de sa stratégie de communication.

Le processus comprendra :

1. L'analyse du marché avec notamment le choix d'un positionnement concurrentiel durable et compétitif,
2. La définition d'objectifs - en lien avec la stratégie marketing de Hauts-de-France Tourisme,
3. Le choix du public cible,
4. La conception de l'axe de communication et des messages à diffuser,
5. L'élaboration du plan de communication,
6. La finalisation du budget : chiffrage des moyens financiers pour mener les actions.

Coût prévisionnel : 5 000 € TTC

Mise à jour et création d'éditions touristiques 2025

(Actions nouvelles et rééditions)

- Brochure sur les églises fortifiées de la Thiérache en français et néerlandais,
- Brochure sur les incontournables de la destination,
- Brochure groupes 2026,
- Brochure famille
- Dossier de presse de la destination,
- Brochure sur les sorties organisées par l'office de tourisme en 2025,
- Brochures saisonnières (brochure enfants, journées européennes du Patrimoine),
- Participation à la conception et l'impression de la carte touristique de l'Aisne, édition 2025

Coût prévisionnel : 25 000 € TTC (coûts de conception et d'impression).

Modernisation du site Internet actuel et création d'un nouveau site internet

(Action en cours et nouvelle)

Intégration d'une nouvelle boutique en ligne

Afin d'améliorer l'expérience client et de répondre aux exigences de la Trésorerie publique, l'Office de Tourisme prévoit l'intégration d'une nouvelle boutique en ligne compatible avec notre logiciel de caisse actuel.

Cette évolution s'inscrit dans un contexte de croissance continue des ventes en ligne et de l'élargissement de notre offre, incluant notamment l'événement Secrets de Fabriques, les visites guidées de Guise et des églises fortifiées, ainsi que les Rendez-vous originaux.

Refonte du site internet tourisme-thierache.fr

En 2019 déjà, 84% des Français avaient organisé leurs voyages en ligne, et près de 60 % avaient carrément réservé leur séjour sur internet. Dans le monde, l'e-tourisme (le tourisme numérique) représentait plus de 28,6 milliards d'euros en 2021.

Devant ces chiffres, un constat s'impose : refondre le site internet de l'Office de Tourisme est un impératif pour mieux répondre aux besoins et attentes des utilisateurs.

Il sera utile, au second semestre 2025, de débiter la refonte du site internet pour :

gagner en visibilité,

gagner en professionnalisme et en lisibilité,

économiser du temps et faciliter la venue des clients,

développer les offres et les réservations en ligne,

gagner en liberté d'action, être plus réactif et économiser sur les mises à jour et évolutions.

La création d'un site Internet de destination touristique est réalisée en moyenne en un an. Le site actuel de l'Office de Tourisme aura alors 11 ans !

Coût prévisionnel : 20 000 € TTC

Déclinaison de la nouvelle charte graphique

(Action nouvelle)

Début 2024, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache s'est doté d'une nouvelle charte graphique. Celle-ci doit désormais être déclinée sur l'ensemble des outils de communication de l'office de tourisme (vitrophane, mobilier de salon, signalétique...).

Coût prévisionnel : 7 000 €

Réalisation d'une campagne marketing web et réseaux sociaux

(Action nouvelle)

Pour améliorer la visibilité de la destination et présenter sa diversité, pour capter les segments de clientèles ciblés par l'Office de Tourisme (couples promeneurs chaleureux, happy family, clientèles belges et néerlandaises...), pour faire face à la concurrence des autres destinations des Hauts-de-France et du Grand-Est, l'EPIC souhaite être plus présents et incisif sur le web, notamment au travers de campagnes numériques.

Coût prévisionnel : 1 000 € TTC

4.4 – ACTIVITÉ COMMERCIALE

Gestion du service commercial de l'Office de Tourisme

(Action récurrente)

- Conception et vente des offres de journées et de séjours pour les clientèles groupe et individuelle,
- Partenariats avec les prestataires touristiques,
- Gestion des demandes de devis, réservations, suivi client et facturation,
- Développement de l'action de prospection et promotion,
- Mise en place d'une action de fidélisation de la clientèle,
- Mise à jour des offres existantes, recherche et construction de nouvelles pour la plateforme Week-end Hauts-de-France

Coût prévisionnel : 5 000 € TTC

Définition de la stratégie de commerciale

(Action nouvelle)

Pour faire suite à une hausse constante du chiffre d'affaires et du nombre de dossiers, à l'évolution des missions (création d'offres pour les individuels, apporteur d'affaires, marketing pour la plateforme Week-end Hauts-de-France...), à l'évolution du marché, aux formations suivies en interne, au départ de Janice EDIBE (fin février 2024) et à l'arrivée d'un nouveau collaborateur, l'Office de Tourisme souhaite faire appel aux services d'un(e) expert(e) pour définir sa stratégie commerciale.

La stratégie commerciale impacte le marketing-mix :

- le prix,
- la communication,
- la distribution,
- le produit,
- la relation-client.

Cette action s'axera comme suit : analyse du contexte, du marché, de notre vision du service commercial au sein de l'Office de Tourisme, des clientèles ciblées, des « concurrents » et partenaires...

Coût prévisionnel : 7 000 € TTC

Mise en œuvre d'une programmation annuelle de « Rendez-vous originaux »

(Action poursuivie)

Depuis 2023, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache propose des Rendez-vous originaux dont l'objectif est de permettre aux touristes et aux habitants de la Thiérache de l'Aisne de (re)découvrir le territoire et ses richesses sous un angle nouveau, notamment via l'ouverture de sites habituellement fermés au public ou occasionnellement ouverts.

En effet, la programmation a fait la part belle aux coulisses de sites emblématiques, aux produits du terroir et savoir-faire.

En 2025, devant le succès remporté par cette opération, celle-ci sera renouvelée mais cette fois-ci avec une programmation annuelle.

Coût prévisionnel : 3 000 € TTC (achat de prestations de service, actions de communication)

Tourisme de savoir-faire : Secrets de Fabriques

(Action poursuivie et nouvelle)

L'Office de Tourisme s'est associé à la Maison des Entreprises de Thiérache et de la Serre afin de :

- Sensibiliser les entreprises sur les avantages et les intérêts à ouvrir leur site à la visite,
- Informer les entreprises sur les aides financières existantes visant à développer le tourisme de savoir-faire,
- Constituer une sélection d'entreprises « pépites » qui pourraient intégrer le réseau de partenaires de l'Office de Tourisme dans le cadre de l'activité groupes,
- Créer une programmation de visites d'entreprises pour les visiteurs individuels (opération Secrets de Fabriques). En 2025, l'événement adopte un nouveau format événementiel, qui se tiendra du 7 au 20 avril. Cette évolution vise à renforcer l'impact et la visibilité de l'opération et à mieux atteindre les cibles visées. Environ 25 entreprises ont déjà confirmé leur participation à cette nouvelle formule.

Coût prévisionnel de l'action : 2 000 € TTC

4.5 – DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Valorisation touristique des patrimoines

(Actions en cours)

Réseau des églises fortifiées de Thiérache

Dans le cadre de sa mission d'appui au développement touristique du territoire, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache s'est engagé dans une réflexion pour la mise en tourisme des églises fortifiées. En effet, ce patrimoine architectural constitue un facteur d'attractivité pour le territoire et un important potentiel de développement touristique.

Objectifs :

- Poursuivre les actions de qualification de l'offre touristique en Thiérache,

- Coordonner les initiatives existantes quant à la valorisation touristique des églises fortifiées,
- Offrir de nouveaux produits touristiques aux visiteurs individuels ainsi qu'aux groupes,
- Proposer des actions de promotion et de communication à large échelle, auprès des publics touristiques cibles de la destination,
- Générer des retombées économiques sur le territoire,
- Coordonner les animations et participations à des événements régionaux, nationaux et internationaux.

Description de l'action :

Une chargée de valorisation touristique des patrimoines a été recrutée en mars 2023. Cette collaboratrice a, dans un premier temps, eu en charge la réalisation d'un inventaire puis d'une étude de cadrage pour la mise en tourisme des églises fortifiées de Thiérache en s'appuyant sur l'expertise d'Aisne Tourisme.

Afin de mettre en œuvre cette action, l'Office de Tourisme a répondu à l'appel à projet lancé par la Préfecture de Région Hauts-de-France dans le cadre du plan « Destination France » pour la reconquête et la transformation du tourisme. Cet appel à projet visait à soutenir les actions qui contribuent à valoriser et renforcer l'offre d'ingénierie touristique dans les territoires. La candidature de l'EPIC a été retenue et le projet a ainsi pu être engagé dès le début d'année 2023. L'arrêté a été prorogé jusqu'au 31 mars 2026 pour permettre la réalisation de l'étude de programmation qui suivra l'étude de cadrage.

En 2025, la chargée de valorisation touristique des patrimoines aura donc en partie pour mission la participation à la finalisation de l'étude de cadrage, la coordination de l'étude de programmation (recrutement du/des cabinets...) et la synchronisation des programmations pour les événements régionaux, nationaux et internationaux (Journées Espaces Fortifiés, Nuit des églises...).

Coût prévisionnel de l'action : 25 000 € TTC

Délais de réalisation : jusqu'au 31 mars 2026.

Réseau des musées et sites culturels

Dans le cadre de sa mission d'appui au développement touristique du territoire, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache s'est engagé dans une réflexion pour qualifier, professionnaliser et pérenniser l'offre muséale et les collections en Thiérache de l'Aisne afin de :

- Sauvegarder le patrimoine, les savoir-faire locaux et partager l'Histoire de la Thiérache,
- Avoir une offre de visite qualitative, immersive, participative, ludique et interactive qui réponde aux besoins et attentes des visiteurs,
- Proposer un contenu accessible à tous (groupes adultes et scolaires, individuels adultes et enfants, personnes en situation de handicap, touristes étrangers...),
- Avoir une médiation incarnée avec des visites guidées, ateliers....,
- Avoir une offre de visite complémentaire et accessible facilement (ouverture régulière...),

- Structurer et améliorer l'offre touristique du territoire,
- Enrayer la baisse de fréquentation générale des sites culturels de Thiérache,

Description détaillée du projet :

La Thiérache de l'Aisne compte une quinzaine de collections et musées publics et privés dont les collections sont accessibles majoritairement sur rendez-vous avec des tarifs variant de 0 à 12 € par personne. Les collections abordent des thèmes très différents allant du musée dédié à un film, à celui consacré au Familistère de Guise en passant par les métiers et outils d'antan, le sabot, la vie de célébrités locales et nationales ... A ce jour, hormis l'adhésion pour 3 d'entre eux au réseau Proscitec, aucun travail de mise en réseau n'est mené. Certaines collections risquent de disparaître ou d'être dispersées faute de moyens humains et/ou financiers et faute de notoriété.

En juin 2024, l'Office de Tourisme a recruté un chargé de valorisation touristique des patrimoines afin de réaliser un état des lieux des collections en Thiérache. Cette première phase de rencontre avec les acteurs volontaires a mis en évidence des besoins en médiation, inventaire, modernisation muséographique et accessibilité.

Pour accompagner cette démarche, en 2025, l'Office de Tourisme a fait appel à un cabinet spécialisé, Proscitec, afin d'apporter un conseil individualisé et gratuit à chaque site volontaire, en lien étroit avec le chargé de valorisation. En complément, plusieurs réunions collectives seront organisées pour réfléchir aux enjeux communs, ainsi que des éducteurs inspirants et une coordination de la participation à des événements régionaux et nationaux (ex. : La Nuit des Musées).

Pour financer cette action, une demande de subvention a été déposée dans le cadre du Pacte pour la réussite de la Sambre-Avesnois-Thiérache. Le projet a été retenu et bénéficiera d'un financement à hauteur de 50 %.

Coût prévisionnel de l'action en 2025 : 20 000 € TTC

Accompagnement de la destination à l'adaptation au changement climatique

(Action nouvelle)

Fin 2023, l'Office de Tourisme du Pays de Thiérache, en collaboration avec l'Office de Tourisme de l'Avesnois, a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt « Accompagnement du secteur touristique à l'adaptation au changement climatique en Hauts-de-France ».

Le tourisme est en effet considéré comme un secteur économique extrêmement vulnérable face au changement climatique. Les services du Conseil Régional souhaitent donc proposer un accompagnement incluant la réalisation d'un diagnostic de vulnérabilité au changement climatique et la définition d'un plan d'action d'adaptation.

En 2024, un accompagnement a été initié pour sensibiliser les offices de tourisme et les prestataires aux impacts du changement climatique sur leurs activités et les aider à réduire leur empreinte environnementale. Cette démarche a abouti à l'élaboration de sept fiches actions définissant des mesures concrètes à mettre en place.



En 2025, l'Office de Tourisme souhaite passer à l'action en déployant une à deux de ces fiches, avec une attention particulière portée à l'impact du changement climatique sur l'hôtellerie de plein air.

Coût prévisionnel de l'action : 1 000 € TTC

Rédaction, mise en œuvre et promotion du Contrat de destination touristique Avesnois-Thiérache

(Action poursuivie)

Depuis début 2023, la destination Avesnois-Thiérache, accompagnée par la Région, s'engage dans l'élaboration d'une stratégie touristique concertée visant à structurer une mise en tourisme cohérente et partagée de leurs territoires.

En 2024, en collaboration avec la Commission Tourisme, les deux offices de tourisme ont finalisé la rédaction du Contrat de Destination Touristique, validé par les 18 signataires.

En 2025, la priorité sera de décliner cette stratégie en un plan d'action pluriannuel (jusqu'en 2027), d'organiser l'événement de signature officielle et d'accompagner les porteurs de projets dans leurs démarches de demande de subvention régionale.

Coût prévisionnel de l'action : 5 000 € TTC

4.6 – RESSOURCES HUMAINES

Charges de personnel

Il est proposé d'inscrire des dépenses de personnel sur la base de 9 personnes constituant l'effectif permanent de l'Office de Tourisme, soit :

- 5 contrats de droit privé à durée indéterminée : paiement des salaires, des primes (ancienneté, gratification de fin d'année, prime exceptionnelle) et charges,
- 2 contrats de droit privé à durée déterminée (1 an renouvelable et CDI d'opération)
- 1 contrat d'apprentissage à durée déterminée
- 1 contrat de droit public à durée déterminée de 3 ans correspondant au poste du directeur (traitement et régime indemnitaire).

A ces dépenses, il est prévu d'ajouter :

- L'indemnisation de stagiaires dont la durée de stage est supérieure ou égale à 2 mois,
- La rémunération de personnel saisonnier, recruté en contrat à durée déterminée, correspondant à 3 personnes, soit 1 équivalent temps plein.

Coût prévisionnel (chapitre 012) : 354 800 € (soit 9.5 ETP)

Élaboration et mise en œuvre du plan de formation 2025

L'Office de Tourisme élaborera, en partenariat avec l'ensemble de l'équipe son nouveau plan de formation. Il s'agira de trouver des complémentarités et des formations nouvelles pour développer des compétences sur la méthode et l'organisation (gestion de projet, gestion du temps, animation de groupes de travail). L'équipe pourra participer aux actions de formation proposées par la plateforme régionale des organismes de tourisme des Hauts-de-France (POT') à laquelle l'Office de Tourisme est adhérent.

Coût prévisionnel des frais de formation : 5 000 € (frais de dossier plan de formation régional et coûts de formation).

4.7 – ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET FINANCES

Dépenses générales

Les dépenses relatives au fonctionnement de l'Office de Tourisme comprennent actuellement les :

- Frais de télécommunication et d'affranchissement,
- Achats de fournitures administratives, petit équipement et fournitures d'entretien,
- Frais de location divers (copieur, standard téléphonique, location de salle),
- Achats de documentation,
- Frais de déplacements et de mission engagés par le personnel,
- Frais d'entretien et de maintenance du matériel,
- Frais de nettoyage des locaux,
- Frais de réception,
- Assurances,
- Paiements de cotisations,
- Achats de mobilier,
- Achats de matériel bureautique et informatique,
- Service d'assistance paie.

Ces dépenses à caractère général seront reconduites en 2025.

Article 5 – Engagements de l'Office de tourisme et du Pôle d'équilibre territorial et rural du Pays de Thiérache

Afin de mettre en œuvre les missions préalablement exposées, l'office de tourisme reçoit de la part du PETR une participation financière annuelle.

Le Pôle d'équilibre territorial et rural met également à disposition de l'EPIC des locaux à titre gracieux qui correspondent à un espace d'accueil, une surface de bureaux, un espace de restauration ainsi qu'un espace d'archives.

En contrepartie de la participation financière apportée par le Pôle d'équilibre territorial et rural, l'office de tourisme s'engage à :

- Mettre en œuvre le plan d'actions défini au titre de l'année 2025,
- Exercer son activité dans le strict respect des lois et règlements en vigueur. L'EPIC est le seul responsable juridiquement des actions qu'il engage ainsi que des dommages susceptibles de naître du fait de son activité. Il a donc l'obligation de souscrire les polices d'assurances couvrant ses responsabilités,
- Sur le plan général, l'office de tourisme développera ses actions sur tout le territoire de compétence en vue d'augmenter l'attractivité touristique du Pays de Thiérache et fédérer les actions à mener avec les professionnels du tourisme,
- Mettre en place des indicateurs de performance, afin d'apprécier et évaluer les actions réalisées au cours de l'année,
- Remettre chaque année, au Président du Pôle d'équilibre territorial et rural, un rapport d'activité de l'année écoulée, un plan d'actions prévisionnel, ainsi que son budget primitif.

Enfin, depuis septembre 2018, l'office de tourisme assure, pour le compte du Pôle d'équilibre territorial et rural, le suivi administratif et financier lié à la collecte de la taxe de séjour. Cette mission est assurée par Aline DERVILLEE, référente administrative et comptable.

Article 6 – Financement et modalités de versement de la participation

Le Pôle d'équilibre territorial et rural verse une subvention d'exploitation annuelle à l'office de tourisme, dont le montant est déterminé au cours du vote du budget primitif de l'EPIC. Cette participation financière est approuvée par le Comité syndical du PETR par délibération adoptant le budget primitif de l'EPIC.

Le montant de la subvention est imputé au budget du Pôle d'équilibre territorial et rural et crédité sur le compte de l'office de tourisme.

Aussi, au titre de l'année 2025, le montant de la participation financière allouée à l'office de tourisme s'élève à **393 683,78 €**.

Celle-ci sera versée selon les modalités suivantes :

- 50 % du montant de la participation financière à la signature de la présente convention, soit 196 841,89 €,
- 25 % du montant de la participation financière avant le 30 septembre 2025, soit 98 420,95 €,
- Le solde au cours du avant le 30 novembre 2025, soit 98 420,94 €.

Article 7 - Entrée en vigueur et durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée d'un an et prend effet à compter du 1^{er} janvier 2025.

Article 8 - Modification de la convention

La présente convention pourra être modifiée par voie d'avenant, à tout moment, d'un commun accord des parties.

Article 9 - Résiliation de la convention

En cas de non-respect des obligations par l'une ou l'autre des parties, son cocontractant la met en demeure de mettre fin au manquement justifié.

Lorsque, suite à la mise en demeure, le manquement persiste, il peut être mis fin à la convention par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent, préalablement à toute instance, à rechercher un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, les parties feront appel aux tribunaux compétents.

Fait à Vervins, le 9 avril 2025 en deux exemplaires originaux, dont l'un est remis à chacune des parties.

Pour le Pôle d'équilibre territorial et rural
du Pays de Thiérache,

Le Président,



Olivier CAMBRAYE

Pour l'Office de tourisme
du Pays de Thiérache,

La Directrice,



Lucile DEVIN.