

Avenant 1
Convention cadre d'objectifs et de moyens
entre le Conseil général de l'Isère
et l'EPIC Isère Tourisme, Comité départemental du tourisme
2011/2014

Entre le Département de l'Isère représenté par son Président,
en exécution d'une délibération de l'assemblée départementale du 11 décembre 2014
Ci après désigné, « le Département »,

D'une part,

Et

Isère Tourisme, Etablissement public dont le siège social est situé
à l'Hôtel du Département, 7 rue Fantin Latour, 38022 Grenoble,
représenté par son Président, dûment habilité par une décision du 1^{er} décembre 2014
ci après désigné « Isère Tourisme »,

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

Préambule

Par délibération de l'assemblée départementale du 26 novembre 2010, l'établissement public Isère tourisme a été créé, regroupant ainsi l'ensemble des moyens affectés par le Département au développement, à l'animation et à la promotion du tourisme en Isère.

La convention cadre 2011/2014 entre le Conseil général de l'Isère et l'EPIC Isère tourisme définit les missions de l'agence départementale de développement et de promotion touristiques de l'Isère, ainsi que les modalités essentielles du soutien apporté par le Conseil général. Cette convention cadre a été validée par l'Assemblée départementale le 27 mai 2011, avec un terme prévu fin 2014.

Toutefois, l'article 8 prévoit que « Elle (la convention) pourra être reconduite, par reconduction expresse, sous réserve du respect, par l'EPIC, des engagements inscrits dans la présente convention ».

Article 1 – OBJET

Le présent avenant a pour objet de prolonger la durée de la convention cadre 2011/2014 pour une année, compte tenu des évolutions de la répartition des compétences entre collectivités territoriales d'une part, et du calendrier électoral d'autre part.

Article 2 – ENTREE EN VIGUEUR

L'avenant n°1 prend effet à compter du 1^{er} janvier 2015 et est applicable jusqu'au 31 décembre 2015.

Toutes les clauses de la convention-cadre initiale demeurent applicables.

Fait à, le

Pour le Département,

Pour Isère Tourisme

**Convention d'objectifs et de moyens
entre le Conseil général de l'Isère
et l'EPIC Isère Tourisme, Comité départemental du tourisme
pour l'année 2015**

Entre le Département de l'Isère représenté par son Président,
Ci après désigné, « le Département »,

D'une part,

Et

Isère Tourisme, Etablissement public dont le siège social est situé
à l'Hôtel du Département, 7 rue Fantin Latour, 38022 Grenoble,
représenté par son Président, dûment habilité par délibération du comité directeur d'Isère
Tourisme du 1^{er} décembre 2014
ci après désigné « Isère Tourisme »,

D'une part,

Il est préalablement exposé ce qui suit :

VU :

- la délibération du Conseil général de l'Isère du 17 juin 2010 décidant le principe du regroupement du service du Conseil général en charge de la politique touristique, et du Comité départemental du tourisme, au sein d'une même entité ;
- la délibération du Conseil général de l'Isère du 26 novembre 2010, créant l'Etablissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) Isère Tourisme ;
- la convention cadre d'objectifs et de moyens entre le Conseil général de l'Isère et l'EPIC Isère tourisme 2011/2014, signée le 8 juillet 2011 ;
- l'avenant de prolongation de la convention cadre d'une durée d'un an.

Préambule

La convention cadre d'objectifs et de moyens entre le Conseil général de l'Isère et l'EPIC Isère tourisme 2011/214 prévoit notamment que :

Article 1 (Objet) : « Elle (la convention-cadre) fera l'objet chaque année, d'une convention annuelle d'application précisant les objectifs prioritaires et les moyens affectés, ceci à compter de 2012, l'année 2011 étant une année de transition et de mise en place.

Article 4 (Programme d'actions prévisionnel, demande de subvention) : « Les missions confiées par le Département à Isère Tourisme font l'objet d'un programme d'actions prioritaires annuel, détaillé dans une convention annuelle d'application de la présente convention-cadre.

Ce programme d'actions annuel constitue la structure de la présentation du budget de l'EPIC par activité, qui doit être annexée à son budget (article 10.2 des statuts).»

Le présent document constitue la convention d'application de la convention pour l'année 2015.

Article 2 – PROGRAMME D’ACTIONS 2015

L’action d’Isère tourisme pour l’année 2015 est définie sur la base de cinq fondamentaux :

- le Schéma départemental du tourisme ;
- les missions confiées par le Conseil général à Isère tourisme, et précisées dans l’article 2 de la convention-cadre ;
- le diagnostic stratégique fondateur de la restructuration interne de l’EPIC ;
- le plan marketing 2012/2014 validé par le Comité de direction d’Isère tourisme ;
- les projets stratégiques et de direction définis par le Conseil général.

Fidéliser la clientèle

Fidéliser la clientèle en faisant progresser la qualité des produits touristiques – hébergements, activités - la professionnalisation des acteurs, et la gestion de la relation client.

Diversifier l’offre touristique

Diversifier l’offre d’hébergement et d’activité pour allonger la saison touristique et améliorer le taux d’utilisation des équipements. Développer la fréquentation estivale en montagne et agir sur les sites d’envergure que nous maîtrisons (Aéroport, Train de la Mure, Via Rhôna, Prairie de La Rencontre).

Promouvoir et vendre l’Isère

Assurer la promotion de la destination Isère via les canaux du web et de la presse ; répondre aux besoins des territoires en matière de réservation et de vente de séjours.

Valoriser la spécificité montagne de l’Isère

Conforter l’activité de la moyenne montagne, en mettant à profit les bassins de clientèle de proximité, la relation ville – montagne et l’attractivité de la montagne.

Sans pouvoir être exhaustif sur le détail des opérations qui seront effectivement conduites en 2015, sont présentées ci-après, pour chacun des pôles de l’EPIC, les actions prioritaires prévisionnelles.

1- Pôle Aménagement et développement, pôle « faire »

▪ **Propositions d’évolution pour le Schéma de développement touristique et la politique touristique départementale**

Afin de préciser et concrétiser le chapitre du « concept de tourisme vert » prévu par le Schéma de développement touristique, poursuite de l’accompagnement des démarches de développement sur le cyclotourisme, en lien avec la Direction des mobilités du Conseil général, sur le tourisme équestre, en lien avec Isère Cheval Vert, et sur le tourisme culturel, en lien avec la Direction de la culture et du patrimoine.

▪ **Susciter, et développer toutes les actions qui contribuent à l’aménagement et à l’animation de l’espace départemental en matière de loisirs et de tourisme**

Notamment, accompagnement et valorisation du projet « Via Rhôna », participation au projet « l’Isère à vélo », contribution au développement de l’activité touristique de l’aéroport Grenoble Isère, finalisation du programme de valorisation du site de la prairie de la rencontre et contribution à la préparation du bicentenaire du retour de Napoléon de l’île d’Elbe par la mise en place d’une installation éphémère à l’été 2015 sur le site de la prairie si les subventions attendues le permettent.

- **Mettre en œuvre la politique départementale de développement touristique, par l'animation des différentes politiques « tourisme » et « montagne »**
 - 1- Instruction technique des dossiers de subventions classiques : hébergements, associations d'échelle départementale, subventions diverses ;
 - 2- Pilotage des projets stratégiques :
 - *Center Parcs des Chambarans* ;
 - *Créer les conditions d'une relance du chemin de fer de La Mure.*
 - 3- Pilotage des projets opérationnels :
 - *Faire du Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et Randonnée (PDIPR) un outil de développement touristique* visant à promouvoir la randonnée pédestre, équestre et VTT et développer les liens avec le Plan départemental des espaces, sites et itinéraires (PDESI) ;
 - *Diversifier les activités touristiques à la montagne (contrats de développement diversifié)* : signature des chartes de massif, contractualisation des actions 2015 ;
 - En lien avec le pôle « Animation et services » :
 - *Etaler les migrations touristiques* : Bilan et développement de l'opération « skiez en décalé », année 3 (montage de produits courts-séjours et hors format du samedi au samedi) ;
 - *Développer les produits tout compris* : voir partie Pôle « Promotion et commercialisation ».
 - 4- Suivi et coordination des affaires traitées en liaison avec les administrations, organismes et associations, au niveau local, départemental, régional et national (ceci étant valable également pour les 2 autres pôles) : associations départementales, Rhône- Alpes Tourisme, Région Rhône- Alpes, France Montagne, RN2D, Atout France, etc.
 - 5- Participation au titre du tourisme aux projets transversaux du Conseil général : notamment Agenda 21, Plan climat, SCOT 2030, PLU, SDENS 2015-2020, etc.
- **Représenter le Département sur les enjeux du tourisme isérois dans le cadre des politiques menées à l'échelle supra départementale.**
- **Développer une expertise et une ingénierie**
 - 1- Dans le cadre de l'offre de services, accueil et conseil des porteurs de projets publics et privés, et apport d'expertise aux directions territoriales du Conseil général sur le champ du tourisme.

 Cette expertise est notamment au service des projets structurants, tels que la valorisation touristique du lac de Paladru, la Via Rhôna, etc. et des démarches territoriales telles que les CDDRA, au sein des commissions tourisme.

Répondant à une demande forte des communes et intercommunalités, l'offre de service d'Isère tourisme d'accompagnement en ingénierie spécialisée, s'impose de plus en plus avec le désengagement progressif d'autres acteurs institutionnels. A noter, en particulier sur 2015, un suivi technique de l'étude prospective sur le tourisme d'affaires sur le territoire de la CAPI, accompagnement aux études (problématique, cahier des charges, suivi et contrôle), notamment : schéma de développement touristique des Communautés de communes de l'île Crémieu, du Pays des couleurs et des Balmes Dauphinoises, étude pour la création d'un hébergement de plein air sur la Commune de Laffrey, étude pour la valorisation du produit « passerelles himalayennes » au lac de Monteynard-Avignonnet...

- 2- Poursuite (année 3) de l'assistance technique pour les hôteliers, afin d'atteindre les objectifs aux normes incendie et accessibilité ;
- 3- Poursuite (année 3) de l'assistance technique pour les restaurateurs, afin de remplir les conditions et d'obtenir le label national des « maîtres restaurateurs » en vue de faire progresser et de valoriser l'offre iséroise de qualité.

- **Mener une réflexion sur l'optimisation de la taxe de séjour.**

2- Pôle Animation et services, pôle « savoir »

- **Analyser régulièrement l'offre et la demande touristique**

1- Etudes pour l'année 2015, en particulier :

- analyse de la nouvelle enquête de mesure de la fréquentation touristique de l'Isère Flux Vision Tourisme, basée sur l'exploitation des données de la téléphonie mobile pour estimer les flux de visiteurs, Français et Etrangers, et identifier leurs déplacements entre territoires ;
- poursuite dans la durée des enquêtes quantitatives et qualitatives : profils et comportements des clientèles françaises en séjour, fréquentation des sites et musées, fréquentation des hébergements ;
- accompagnement des communes et territoires à l'utilisation du tableau de bord du tourisme local, mis en place par Isère Tourisme en 2013, qui permet de disposer de données d'observation locales ;
- lancement d'une étude sur la clientèle étrangère.

2- Le service mettra à disposition des partenaires, son savoir-faire et ses moyens techniques d'enquêtes, tel que cela a été fait depuis 2011 pour certaines directions du Conseil général et pour des stations ou territoires. En particulier, la nouvelle plateforme d'enquête Interview permet une nouvelle offre de services particulièrement performante.

- **Se positionner comme outil de prospection envers les investisseurs**

(en lien avec le pôle aménagement/développement)

- 1- La veille stratégique sera poursuivie, avec pour objectif une meilleure accessibilité des données, à travailler dans le cadre de la refonte de l'outil web d'Isère Tourisme ;
- 2- L'observatoire poursuivra son travail de renseignement sur les données utiles aux porteurs de projets et gestionnaires de sites (en moyenne 1 demande par jour ouvré) ;
- 3- Travail en relation avec l'AEPI sur les demandes spécifiques au tourisme : recherche de sites notamment, recherche de lieux d'implantation correspondant à leurs cibles de clientèles, etc.

- **Susciter, développer toutes les mises en réseau des acteurs**

- 1- Piloter le projet «tous sur le web» : sensibilisation et accompagnement des acteurs touristiques sur le e-tourisme et le e-commerce, de la connaissance à la maîtrise des outils du web. Mise en place d'un plan d'actions coordonnées avec les filières et territoires touristiques de l'Isère, en s'intégrant dans le plan de formation de la Région Rhône-Alpes ;
- 2- En lien avec les offices du tourisme, animer et accompagner des professionnels dans l'utilisation de la plateforme Sitra ainsi que la qualification et la valorisation des données touristiques ;
- 3- La newsletter vers les professionnels sera poursuivie ;

4- L'organisation de 2 journées d'animation de type « assises du tourisme en Isère », combinant des apports méthodologiques et stratégiques avec des ateliers de rencontres entre professionnels ;

5- Le lien avec la Région sur les programmes de formation à mettre en place par Rhône-Alpes-Tourisme.

▪ **Structurer l'organisation territoriale des acteurs touristiques en coordonnant notamment l'action des offices du tourisme.**

1- La réforme du classement des offices du tourisme et la nouvelle carte de l'intercommunalité posent la question du regroupement éventuel de certains offices du tourisme ;

2- Organisation du concours départemental de fleurissement.

3 - Pôle Promotion et commercialisation : pôle « faire-savoir »

En application de la stratégie marketing 2012/2014, le plan d'actions 2015 confortera les actions engagées les 3 premières années. Il sera complété par 2 nouvelles démarches, l'une visant à mieux exploiter la clientèle internationale en déplacements d'affaires sur l'Isère, et l'autre à élargir les actions de promotion à certains marchés européens.

Isère tourisme affirmera son rôle de plateforme de services sur le plan de la communication et de la promotion, en réalisant, pour le compte de fédérations et groupements professionnels, la définition et la mise en œuvre de leur plan de promotion. Ainsi, 6 conventions devraient être conclues en 2015.

Enfin, le schéma de promotion commerciale devrait pouvoir être finalisé sur le plan des principes, et une expérimentation pourrait être proposée.

▪ **Assurer la promotion et la communication du tourisme et mener toutes actions en France et à l'étranger**

Le plan d'actions 2015 poursuit et développe la relance de la promotion touristique initiée en 2011 et poursuivi en 2012, 2013 et 2014, avec un choix stratégique reposant sur 3 piliers :

- s'appuyer sur les notoriétés des territoires et manifestations présents en Isère plutôt que développer une marque « Isère » qui nécessiterait des moyens colossaux. Il s'agit de s'appuyer sur les « locomotives » pour capter l'attention et entraîner l'ensemble de l'offre ;
- valoriser en « tête de gondole » les points forts de l'Isère (présence sur des évènements thématiques, newsletters et sites dédiés ; brochures ciblées), selon deux axes stratégiques (thématiques porteuses et les mieux partagées par l'ensemble du territoire départemental) :
 - la montagne, la nature, l'outdoor ;
 - le patrimoine, l'histoire et la culture.
- développer et déployer la signature « C'est en Isère » par le biais des acteurs du territoire.

Cette stratégie vise à être facilement identifiable sur le web, à mettre nos actions au service des territoires, et à créer un effet d'entraînement à l'égard des offres les plus confidentielles.

En 2015, une démarche vers les clientèles étrangères et, plus particulièrement européennes (GB et NL), consistera en :

- la mise en œuvre d'une promotion ciblée vers la clientèle en séjour sur le territoire pour déplacements professionnels ;
- une prospection des marchés étrangers en coordination avec le CRT Rhône-Alpes et ATOUT France.

Les actions de communication reposent sur 3 piliers :

- **l'utilisation du web et des NTIC** : conserver une avance technologique et concentrer les choix en fonction du meilleur référencement possible ;
- **les relations médias (presse, etc)** : travailler la notoriété est indispensable pour attirer les prospects vers les outils web ;
- **les partenariats remarquables** : utiliser tous les biais permettant une visibilité de l'Isère comme destination touristique, notamment par des partenariats gagnant-gagnant d'un rapport investissement/retombées très intéressants.

NTIC

- déploiement du site « amiral », et création de sites dédiés par filières ;
- présence sur les réseaux sociaux .

Relations presse

- organisation des accueils presse, en relation avec les territoires ;
- multiplication des dossiers et communiqués de presse thématiques ;
- assistance aux territoires demandeurs en matière de relations presse.

Gestion de la relation client (GRC)

- Enrichissement de la base de données clients ;
- Réponse aux demandes d'informations touristiques (environ 4 000 par an, en lien avec le pôle « animation et services ») ;
- newsletters thématiques ;
- opérations de e-marketing.

Outre les actions transversales, Isère tourisme poursuivra les actions menées avec les partenaires sur des actions de structuration et de valorisation de leurs offres.

De façon très notable, les filières organisées ont de plus en plus recours à Isère tourisme pour définir et réaliser leur plan de promotion, d'une part pour tirer profit du savoir-faire de l'agence départementale, et d'autre part pour bénéficier de sa capacité de négociation. En 2015, des conventions devraient ainsi être signées avec les fédérations du tourisme équestre, du nordic, des refuges, des maîtres restaurateurs, des gîtes de France, de l'hébergement de plein-air, d'Ecoles du Ski Français...

Les moyens affectés à la mise en scène de l'information touristique sur les lieux de fort passage en Isère, reportés des exercices précédents, seront mis en œuvre sur l'aéroport ; les arbitrages 2015 conduisent à reporter les autres opérations prévues (PLV).

- **Contribuer à la promotion des produits touristiques réalisés par l'ensemble des professionnels et des partenaires de l'Isère**

Cet objectif répond au projet de direction « *Développer les séjours tout compris* », inscrit dans le projet de direction de la Direction de l'aménagement des territoires. L'idée est de susciter l'envie de consommer les offres touristiques du département, à travers une offre de produits structurée.

Deux outils subsistent dans leurs fonctionnalités spécifiques :

- Résa38 pour les prestataires « isolés » ;
- la plateforme « groupes » établie en 2011 à destination des autocaristes.

L'étude de faisabilité d'une solution de promotion commerciale menée en 2013 et pratiquement achevée, oriente l'action d'Isère tourisme vers un plan d'actions reposant sur deux grands principes :

- **la maîtrise, par les professionnels, de la commercialisation en direct et des réseaux de distribution dont le principal vecteur est le e-commerce ;**
- **la légitimité d'une action départementale sur le « push commercial » des produits structurés à travers des réseaux de distribution.**

Article 3 – MOYENS FINANCIERS, MATERIELS ET HUMAINS DU CONSEIL GENERAL

Le cadre d'attribution de l'aide financière annuelle du Département à l'EPIC, les modalités de calcul et de versements sont définies dans la convention-cadre du 8 juillet 2011, ainsi que les mises à disposition de moyens humains et matériels.

1- Application à l'année 2015 sur le plan financier

La subvention à Isère Tourisme s'établit pour **2015 à 2 240 980 €** provenant :

- **pour 2 082 630 €** du budget de la politique du tourisme du Conseil général, pour les moyens généraux, missions et actions de l'EPIC ;
- **pour 158 350 €** du budget des ressources humaines du Conseil général au titre des agents départementaux mis à disposition.

Ceci n'inclut pas le financement du poste de responsable du pôle « aménagement et développement », qui sera traité dans le cadre de la DM1 en juin 2015.

La décomposition de ce budget global 2015 est la suivante :

- Actions classiques des pôles « animation et services » et « promotion-commercialisation » et moyens généraux attachés : 1 676 949 € ;
- Coût de fonctionnement de l'ancien service « Tourisme et Montagne » :
 - aspects humains 360 250 € dont : coût de postes transférés (153 900 €), poste spécifique PDIPR (48 000 €), mises à dispositions (158 350 €) ;
 - aspects matériels : 34 645 €.
- Subventions nécessaires à la réalisation de missions identifiées en mandat pour le Département :
 - mise en tourisme du Plan départemental des itinéraires de promenade et de randonnée, sur TDENS : 62 000 € ;
 - expérimentation du montage de produits concourants à l'étalement des séjours hivernaux : 37 136 € qui seront complétés par des crédits issus de la TDRM dans le cadre de la DM1 en juin 2015.
- Autres actions spécifiques 2015 : 70 000 €

Conditions d'emploi

En cas d'utilisation de la subvention non conforme à l'objet de la convention, le Département pourra demander reversement des montants correspondants.

2- Mises à disposition d'agents départementaux

Inchangé par rapport à la convention-cadre.

L'EPIC remboursera au Département le montant correspondant aux postes mis à disposition, selon les dispositions prévues dans la convention de mise à disposition, pour un montant de **158 350 €**, conformément à l'article 6-2-1 de la convention-cadre.

3- Moyens matériels mis à disposition

L'EPIC remboursera au Département, conformément à l'article 6-2-2 de la convention-cadre. :

- le montant forfaitaire correspondant aux moyens techniques généraux : photocopies, chauffage, entretien, etc..., pour un montant de 39 750 € ;
- les frais d'affranchissement sur présentation d'un état de charges ;
- la mise à disposition d'un véhicule du parc.

Article 4 – DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour la période l'année 2015.

Article 5 – MODIFICATION SUBSTANTIELLE DE LA CONVENTION

Toute modification substantielle des conditions ou modalités d'exécution des présentes devra faire l'objet d'un avenant ratifié par le Département et Isère tourisme.

Article 6 – AUTRES MODALITES REGISSANT LA PRESENTE CONVENTION

Les règles d'exercice de cette convention d'application 2015 sont celles prévues par la convention-cadre 2011/2014 du 8 juillet 2011 prorogée jusqu'au 31 décembre 2015.

Fait à Grenoble, le

Pour Isère Tourisme

Pour le Département,