

CONVENTION PLURI-ANNUELLE D'OBJECTIFS ET DE MOYENS

Entre :

La Communauté de communes "Causses et Vallée de la Dordogne" (CAUVALDOR) située à Bramefond 46200 Souillac, représentée par son président en exercice, Monsieur Christophe Proença, dûment habilité par délibération du Conseil communautaire n° CC-2023-139 en date du 25 octobre 2023 ;

et

Le Pôle d'Équilibre Territorial et Rural (PETR) "Vallée de la Dordogne Corrézienne", situé Rue Émile Monbrial 19120 Beaulieu-sur-Dordogne, représenté par son président en exercice, Monsieur Jean-Pierre Lasserre, dûment habilité par délibération du Comité syndical n° 2020-15 en date du 23 juillet 2020 ;

d'une part,

Et :

L'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) "Office de Tourisme Vallée de la Dordogne", situé 61 rue Roland le Preux 46500 Rocamadour, représenté par son président en exercice, Monsieur Antoine Béco, dûment habilité par délibération du Comité de Direction n° 06102020-01 en date du 06 octobre 2021.

PRÉAMBULE

Conformément à la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, au Code du tourisme et plus particulièrement ses articles L.133-1 à 133-10 et R.133-1 à R.133-18, **la Communauté de communes CAUVALDOR** et le **PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne** ont délégué les missions de service public d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique du territoire, à **l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne**, institué par délibération du Syndicat Mixte du Pays de la Vallée de la Dordogne en date du 10 décembre 2015 (dissous et intégré dans la Communauté de communes Causses et Vallée de la Dordogne par arrêté préfectoral DRCP/2016/074 du 18 octobre 2016) et par délibération du Syndicat Mixte de la Vallée de la Dordogne Corrézienne en date du 7 décembre 2015.

Article 1 - OBJET

La présente convention a pour objet de définir les engagements réciproques des parties :

- d'une part, pour l'exercice des missions rappelées en préambule ;
- d'autre part, pour la mise en œuvre de la stratégie touristique.

Article 2 - MISSIONS DE L'EPIC OFFICE DE TOURISME VALLÉE DE LA DORDOGNE

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'est vu déléguer, par la Communauté de communes CAUVALDOR et le PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne, par délibérations concordantes, la responsabilité :

- d'assurer l'accueil et l'information des touristes sur son territoire de compétence ;
- d'assurer la promotion touristique de ce territoire en cohérence avec l'action des agences départementales du tourisme et celles des comités régionaux du tourisme ;
- de concevoir, animer et coordonner le développement touristique du territoire, depuis la définition de la stratégie et la programmation des actions de développement jusqu'à l'évaluation des actions entreprises ;
- d'assurer la coordination des entreprises et organismes intéressés au développement touristique du territoire ;

- d'apporter un concours technique à la conception et à la réalisation de projets et d'opérations touristiques, dont la gestion d'équipements touristiques ;
- d'assurer le montage et la commercialisation de prestations et produits touristiques dans les conditions prévues par les articles L.211-1 et L.211-18 du Code du tourisme ;
- d'agir sur la vente de prestations de service (billetterie) et de produits, type produits boutique ou produits du terroir ;
- de gérer, si nécessaire, tout équipement ou service touristique, culturel, de loisirs, sportif ou concourant à l'exécution de l'objet principal cité en préambule ;
- d'apporter conseil et soutien à toute collectivité qui en ferait la demande par convention.

L'exécution de ces missions vise à améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques, des résidents et des prestataires locaux, ainsi que la promotion touristique de la destination, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique, tout en préservant le cadre de vie des habitants.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne dispose d'un directeur et d'une équipe de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion, de communication, de coordination des acteurs locaux, d'ingénierie, de développement, de production, de commercialisation, en rapport avec la grille de qualification de la Convention collective nationale des Organismes de Tourisme n° 3175 / IDCC n° 1909 et en adéquation avec les critères de classement des offices de tourisme de Catégorie 1.

2.1 - Accueil et Information

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne doit assurer un service d'information touristique et une ouverture au public conformes à son **classement préfectoral en Catégorie 1** et à la **marque Qualité Tourisme - label Destination d'Excellence**.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à assurer les **missions d'accueil et d'information** suivantes :

- Accueil et information au comptoir, au téléphone ou à distance ;
- Service permanent de réponses aux demandes touristiques en plusieurs langues ;
- Conception, édition et diffusion de documents d'accueil et d'information touristiques ;
- Collecte et mise à jour de l'information touristique ;
- Saisie et actualisation de l'offre touristique du territoire, de manière exhaustive, sur sa base de données (le caractère exhaustif de son offre sera respecté du fait de la mission de service public, mais ne préjuge ni de ses usages spécifiques ni des relations partenariales pouvant exister avec certains professionnels).

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne doit veiller à la qualité de ces services à travers des indicateurs de satisfaction, le suivi des remarques et réclamations, l'animation d'un Groupe Qualité de Destination et plus globalement la définition d'une **politique qualité**.

Les bureaux d'information touristique de l'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne doivent être bien signalés (signalétique directionnelle de circulation routière et piétonne, signalétique de positionnement dont enseigne), et bien situés par rapport aux flux de fréquentation touristique.

2.2 - Promotion et Communication

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne définit la **politique territoriale de promotion de la destination** et construit la **stratégie de communication et de marketing touristique**.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne assure **le développement de la marque Vallée de la Dordogne**, et veille à son rayonnement, sa reconnaissance et son partage.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à assurer les **missions de promotion et de communication** suivantes :

- augmenter la notoriété de la Vallée de la Dordogne et celle de ses acteurs sur le plan national et international ;
- définir un plan de promotion et de communication mix-média orienté vers les cibles de clientèles principales ;
- disposer d'outils de communication adaptée aux clientèles et en assurer une diffusion efficace ;

- concevoir et diffuser des documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales ;
- maintenir un site internet actualisé, ergonomique et adapté aux modalités de consultation sur le web ainsi qu'une communication ciblée sur ses réseaux sociaux ;
- développer les relations avec la presse et générer des retombées médias ;
- participer à des opérations de promotion via divers réseaux (VSF, contrat de destination, ADTs, CRTs..).

2.3 - Coordination des acteurs locaux

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne doit **fédérer et impliquer les prestataires touristiques** dans la valorisation du territoire.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à assurer les **missions de coordination des acteurs locaux** suivantes :

- structurer l'offre touristique locale autour du positionnement marketing défini dans le livre de la marque "Vallée de la Dordogne" ;
- mettre en réseau, rassembler les prestataires, les mettre en relation et les fédérer ;
- se positionner en tant qu'apporteur d'affaires en favorisant la mise en relation commerciale ;
- accompagner les prestataires dans leur montée en compétence et dans la qualification de leur offre ;
- accompagner les prestataires dans leur stratégie de distribution, notamment via une plateforme de vente en ligne ;
- sensibiliser les prestataires aux enjeux de RSE, aux nouvelles technologies, aux évolutions des législations, des marchés, des clientèles... ;
- mettre en place un marketing de services dédié aux socioprofessionnels ;
- mobiliser et animer le réseau des prestataires pour en faire des relais d'information, prescripteurs de la destination ;
- promouvoir et favoriser la visibilité et la mise en tourisme de l'offre touristique ;
- conseiller, compiler des données, fournir des outils d'aide à la décision pour les prestataires implantés ou les porteurs de projets.

2.4 - Ingénierie et Développement touristique

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne élabore et met en œuvre la **politique touristique du territoire**.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à mener ses actions basées sur les principes du **développement d'un tourisme durable**, d'un point de vue sociétal, sociétal et environnemental.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à assurer les **missions de développement touristique** suivantes :

- concevoir, coordonner, mettre en œuvre et évaluer les actions issues du schéma de développement touristique durable de la Vallée de la Dordogne ;
- collecter, établir et analyser les données qualitatives et quantitatives relatives à l'activité touristique de la destination, en s'appuyant sur les observatoires des ADTs et CRTs ;
- conseiller et accompagner le développement de projets structurants individuels ou collectifs, portés par des opérateurs publics et/ou privés ;
- suivre les politiques régionales telles que Grands Sites Occitanie ou ACTT Nouvelle Aquitaine ;
- chercher à optimiser les ressources financières publiques et privées au profit des acteurs du territoire (veille sur appels à projets, appels à manifestation d'intérêt...);
- organiser le dispositif de collecte de la taxe de séjour sur le territoire de compétence des deux collectivités de tutelle.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne pourra être amené à assurer l'**exploitation d'équipements et de services touristiques et de loisirs**.

2.5 - Production et commercialisation

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne assure la **production et la commercialisation de produits touristiques**, via son immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France.

L'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engage à assurer les **missions de production et de commercialisation** suivantes :

- concevoir et commercialiser des produits touristiques, des prestations et des séjours à destination d'une clientèle individuelle et d'une clientèle de groupes ;
- développer les ressources propres de l'OT et le chiffre d'affaires des professionnels de la destination ;
- développer les bases de données, identifier de nouvelles clientèles, et travailler à leur fidélisation ;
- développer des actions et/ou organiser des animations de découverte et de promotion du patrimoine local ;
- mise en marché de l'offre touristique par tous moyens (billetterie, place de marché...);
- organiser ponctuellement, par délégation des collectivités de tutelle, des événements.

2.6 - Grand Site Occitanie

La Communauté de communes Causses et Vallée de la Dordogne, chef de file du **contrat Grand Site Occitanie Rocamadour - Vallée de la Dordogne**, désigne l'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne, chef de file technique associé.

La Communauté de communes Causses et Vallée de la Dordogne et l'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne s'engagent à mettre en œuvre une **démarche concertée de valorisation du Grand Site Occitanie Rocamadour - Vallée de la Dordogne**, conformément aux missions et aux moyens définis dans la présente convention.

Article 3 - LES CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION

3.1 - Engagements des collectivités de tutelle

3.1.1 - Financement

Chaque année, la Communauté de communes Causses et Vallée de la Dordogne et le PETR Vallée de la Dordogne Corrèzienne, attribuent à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne une **dotation nécessaire à son fonctionnement** et reversent **l'intégralité de la taxe de séjour**, permettant de couvrir la rémunération du personnel et le coût des services énumérés à l'article 2 de la présente convention.

Le montant nécessaire à la bonne réalisation du service public est plafonné à **10.50 € par habitant et par an** (population DGF), versés par les EPCI membres.

Le montant reversé chaque année à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne est arrêté sur la base de 8.00 € par habitant DGF.

Il fera l'objet chaque année d'une délibération des collectivités de tutelle. La dotation sera versée par acompte d'un tiers au 1^{er} janvier, un second tiers au 1^{er} avril, puis le solde au 1^{er} juillet.

Les 2.50 € par habitant DGF restant aux collectivités de tutelle seront réservés à la mise en œuvre d'actions concourant au développement touristique du territoire.

Compte tenu de son statut d'EPIC, l'Office de Tourisme Vallée de la Dordogne percevra la **taxe de séjour dans son intégralité**.

La taxe de séjour est perçue par les logeurs, hôteliers, propriétaires ou autres intermédiaires qui versent au régisseur de chaque EPCI le montant de la taxe collectée. La taxe de séjour est perçue en intégralité par chaque EPCI qui la reverse dans le mois qui suit sa perception en intégralité à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne.

Pour permettre à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne d'exercer ces missions telles que définies à l'article 2, des **crédits complémentaires pourront être prévus pour toute autre action précise, ponctuelle ou permanente, confiée à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne**. Ils feront l'objet d'avenants à cette convention stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Les collectivités de tutelle s'engagent à assurer un versement de la dotation ou de la taxe de séjour à titre dérogatoire aux dates de versement, ou un versement de **crédits complémentaires, afin de permettre à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne de faire face à d'éventuelles difficultés de trésorerie**. Les versements se feront suite à une sollicitation écrite du directeur de l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne justifiant les besoins financiers.

Il appartient à l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne de rechercher toute source de financement extérieure possible et de développer des **ressources financières propres** de façon à assurer les moyens de

son développement.

3.1.2 - Locaux

La Communauté de communes Causse et Vallée de la Dordogne et le PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne sont affectataires des différents locaux et mobiliers liés à la politique touristique, dont les bureaux d'information touristique.

Pour l'exercice de la compétence déléguée et la réalisation de ses objectifs, l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne en dispose, **à titre gratuit** et aux normes en vigueur.

Une convention sera établie pour chaque bureau afin de définir les modalités d'utilisation.

Les travaux structurels (charpente, couverture, maçonnerie, menuiserie, plomberie, électricité, chauffage, climatisation, plomberie...) incombent aux collectivités de tutelle et/ou aux propriétaires des bâtiments.

Les collectivités s'engagent à apporter un soutien technique à l'Office de Tourisme pour les petits travaux d'entretien et réparation.

Dans le cadre de travaux d'embellissement, d'une réhabilitation ou d'une création de nouveaux locaux, l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne sollicitera la Communauté de communes Causse et Vallée de la Dordogne ou le PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne, selon un programme annuel de travaux à inscrire au budget des collectivités.

3.2 - Engagements de l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne

3.2.1 - Évaluation

Chaque année, l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne fournira à la Communauté de communes Causse et Vallée de la Dordogne et au PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne :

- son **rapport d'activité détaillé** (bilan des actions menées, bilan social, compte administratif) ;
- son **budget primitif** pour l'année suivante.

Conformément à son classement en Catégorie 1 et à ses engagements qualité, l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne assure le suivi d'**indicateurs d'activité, de performance et de qualité**, qui permettent d'apprécier l'impact de la politique touristique menée sur la destination.

3.2.2 - Assurances

L'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne garantira les risques professionnels de son activité "multirisques". De plus, il contractera une "assurance pour compte" au titre des dommages aux biens confiés, y compris la responsabilité civile attachée ou de sa propriété.

Article 4 - DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention prendra effet **le 1^{er} janvier 2025**.

Elle est conclue pour une période initiale de trois ans renouvelable, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties six mois avant son terme.

Une révision de la convention sera possible à la demande de l'une ou l'autre des parties sous forme d'avenants.

Fait en trois exemplaires originaux, dont un pour chacune des parties, à Rocamadour, le

2024.

Pour la Communauté de communes Causse et Vallée de la Dordogne

Le président,

M. PROENÇA Christophe

Pour le PETR Vallée de la Dordogne Corrézienne
Le président,
M. LASSERRE Jean-Pierre

Pour l'EPIC Office de Tourisme Vallée de la Dordogne
Le président,
M. BÉCO Antoine