



## CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2022-2024

Entre :

La Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme, représentée par son Président en exercice, Philippe LAGARDE,

En vertu d'une délibération du Conseil communautaire en date du 04 mars 2022

d'une part,

Et :

L'Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial dénommé Office de Tourisme Lascaux Dordogne Vallée Vézère, représenté par sa Présidente en exercice, Marie-France PEIRO,

En vertu d'une délibération du Comité de Direction n° en date du

d'autre part,

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

### PREAMBULE

Considérant la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales,

Considérant l'ordonnance n°2004-1391 du 20 décembre 2004 relative à la partie législative du Code du tourisme,

Considérant le décret d'application n°2005-490 du 11 mai 2005 relatif aux offices de tourisme et modifiant le code général des collectivités territoriales, à l'article L. 133-3 du code du tourisme,

La communauté de communes Vallée de l'Homme a délégué les missions de service public telles que définies ci-après à l'EPIC Office de Tourisme Lascaux-Dordogne Vallée Vézère, institué par la délibération du conseil communautaire n° 2014-14 du 9 janvier 2014.

## **ARTICLE 1 - OBJET**

La présente convention a pour objet de définir :

- Les missions et objectifs confiés à l'Office de Tourisme Intercommunal
- Les conditions de mise en œuvre et moyens mis à disposition

## **ARTICLE 2 – CADRE GENERAL**

Territoire d'exception, la Communauté de Communes mérite une gestion durable. Depuis des années, la collectivité s'est engagée dans une politique raisonnée et volontaire en matière de protection de l'environnement naturel et paysager puis vers une transition énergétique responsable.

Après avoir construit un Agenda 21, elle a été labellisée Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte (TEPCV). En parallèle, elle s'est engagée pour une gestion raisonnée de l'espace pour concilier préservation et développement du territoire (PLUi).

Depuis 2009, l'intercommunalité est partie prenante du Grand Site de France Vallée de la Vézère, à l'origine du lancement de l'opération, elle porte de nombreuses actions du programme de cette démarche qui allie préservation des paysages et développement durable.

Pour aller plus loin dans la transition énergétique, les 6 axes majeurs du Plan Climat Air Energie Territorial structurent le programme du territoire :

- Limiter les consommations énergétiques des bâtiments, notamment sensibiliser la population aux éco-gestes
- Développer les énergies renouvelables
- Favoriser une mobilité durable, notamment encourager les déplacements doux
- Encourager les activités économiques durables et développer un tourisme responsable
- Gérer durablement les ressources
- Communiquer et faire preuve d'exemplarité.

Par ce programme, la Communauté de communes a la volonté d'être exemplaire, innovante et moteur pour l'avenir du territoire.

Les objectifs en matière de tourisme s'inscrivent dans la même ligne, le but étant de faire de la Vallée de la Vézère une destination durable d'excellence.

La Région Nouvelle Aquitaine a accompagné cette mutation pendant 6 ans (2016-2021) dans le cadre de l'appel à projet NOTT. Le territoire a été identifié comme moteur pour la Région puisqu'il a été retenu pour l'expérimentation de l'ADEME depuis 2019 comme territoire test afin que les trois filières majeures de l'hébergement touristique bénéficient d'une chargée de mission pour développer le tourisme durable.

L'Office de Tourisme, établissement public créé par la Communauté de Communes pour mettre en œuvre la politique touristique, doit inscrire sa politique et ses actions dans ce cadre général. Ainsi, il participera à la mise en œuvre des plans d'actions élaborés par la collectivité, en partenariat avec la CCVH et les partenaires locaux. Il

accompagnera les acteurs du tourisme vers une gestion raisonnée de leurs activités et participera à sensibiliser les visiteurs.

Dans sa mission de représentant du territoire intercommunal auprès des publics susceptibles d'en faire la promotion, il mettra en avant l'engagement des acteurs locaux, et participera à l'essaimage des bonnes pratiques.

Il devra se montrer exemplaire, innovant et moteur pour le développement touristique du territoire.

### **ARTICLE 3 – MISSIONS CONFIEES A L'OFFICE DE TOURISME**

L'EPIC Office de Tourisme Lascaux Dordogne Vallée Vézère exerce les missions obligatoires d'un Office de Tourisme défini par l'article L.133-3 du code du tourisme

L'EPIC « Office de Tourisme Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère » se voit, dans le cadre de ses statuts datés de juin 2014, confier les missions suivantes sur le territoire de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme :

- Mettre en œuvre la politique locale du tourisme définie par le Conseil Communautaire de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme ;
- Assurer l'accueil, l'information des touristes et la promotion touristique du territoire dans le cadre de la politique collective du Pays Périgord Noir et de celle de la Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme ;
- Assurer la promotion touristique du territoire en cohérence avec l'action du Comité Départemental du Tourisme et celle du Comité Régional du Tourisme ;
- Assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local et stimuler le développement économique ;
- Assurer la conduite d'études et la collecte de statistiques en matière de tourisme ;
- Assurer la conception de produits touristiques ;
- Assurer la commercialisation de produits et services touristiques ou dérivés (produits touristiques dans le cadre de l'autorisation, produits de boutiques, billetterie, et tout autre...)
- Assurer le suivi de la perception de la taxe de séjour sur le territoire ainsi que la politique et les actions d'information et de sensibilisation qui y sont liées ;
- Assurer l'animation touristique du territoire notamment l'animation des chemins de randonnées, l'organisation de fêtes ou de manifestations.

Il sera consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques.

Il sera consulté et pourra être force de propositions pour définir la politique touristique de l'intercommunalité.

L'exécution de ces missions visent 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 exceptionnel des habitants.

## ARTICLES 3 – OBJECTIFS DE L’OFFICE DE TOURISME

Des objectifs sont définis sur les missions suivantes :

### 3-1 - Accueil et information

L'Office de Tourisme doit disposer de bureaux d'information touristique directement accessibles au public, y compris aux personnes en situation de handicap et aux besoins spécifiques.

Les bureaux d'information touristique doivent être bien signalés (signalétique directionnelle de circulation routière et signalétique de positionnement : enseigne), et bien situés par rapport aux flux de fréquentation des publics.

L'Office de tourisme doit assurer une ouverture au public qui soit conforme à son classement et aux normes actuellement en vigueur.

#### **Objectifs à atteindre :**

- Proposer un traitement homogène de l'accueil et de l'information dans les différents Bureaux d'Accueil et d'information Touristique du territoire
- Assurer toute l'année un service permanent de réponse aux demandes (au comptoir et/ou à distance)
- Favoriser l'accessibilité de l'information aux touristes 24h/24 grâce aux outils numériques, site internet avant, pendant et après séjour,

#### **Les actions à mener sur 3 ans :**

- Optimiser les espaces et outils d'accueil et d'information en adéquation avec les nouvelles attentes des clientèles touristiques (dont essor éventuel de la boutique)
- Renouveler la Marque Qualité tourisme perdue en 2018, le classement en catégorie 1, et la Marque Tourisme et Handicap.

### 3-2- Promotion et communication

L'Office de Tourisme doit mettre en œuvre une politique de promotion et de communication assurant la notoriété et une meilleure visibilité du territoire. A cet effet, il doit déterminer un positionnement marketing identitaire pour renforcer l'attractivité de la destination.

Ce dernier devra intégrer les enjeux de développement durable et la promotion du label Grand site de France.

#### **Objectifs à atteindre :**

- Définir un positionnement marketing identitaire en s'appuyant sur l'offre touristique du territoire
- Concentrer les efforts de communication et de promotion des offres en adéquation avec une politique de développement durable

- Privilégier le marché français et le tourisme de proximité par des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées et aux zones géographiques stratégiques

**Actions à mener sur 3 ans :**

- Rédiger un document stratégique de positionnement sur lequel appuyer les axes de communication
- Elaborer d'un plan de communication-promotion comprenant une évaluation et la mise en œuvre des moyens en termes d'identification (charte graphique), le développement d'une politique éditoriale et numérique (site internet, newsletter, réseaux sociaux, outils et supports digitaux, ...) ainsi qu'un plan média
- Accentuer les coopérations avec les territoires de proximité en fonction des actions, de l'échelle de territoire à promouvoir (ex Périgord Noir, Dordogne) et des cibles de clientèle visées.

**3-3 - Coordination des acteurs touristiques**

L'Office de Tourisme a pour mission de fédérer les prestataires touristiques locaux dans une démarche de développement touristique coordonnée.

L'OT doit accompagner et animer le réseau des partenaires autour des démarches de classement, de labellisation et sur les enjeux touristiques : nouvelles technologies, évolution des législations, des marchés, des clientèles, labels de qualité, politique de développement durable...

**Objectifs à atteindre :**

- Devenir un référent incontournable pour soutenir les acteurs dans leur développement et structurer l'offre du territoire
- Appeler les acteurs à entrer dans une logique de coopération et de coordination, favoriser les synergies,
- Inciter les acteurs à mettre en œuvre des démarches de qualité ou identitaires à l'échelle du territoire, notamment en termes de développement durable

**Les actions à mener sur 3 ans :**

- Animer le réseau des acteurs touristiques par la mise en œuvre d'actions permettant des échanges, des rencontres ... (Rencontres du Tourisme annuelles, Portes ouvertes des structures du territoire aux professionnels du tourisme, éducteurs ...)

Mobiliser les acteurs dans des démarches qualité à l'échelle du territoire autour de labels, chartes, marques (Label accueil rando, NF environnement, green globe, ecolabel, charte écotourisme vallée Vézère...).

- Permettre aux acteurs touristiques d'être prescripteurs de la destination
- Accompagner les acteurs dans leur professionnalisation

**3-4- Veille et observation touristique**

L'Office de Tourisme assure tout au long de l'année un travail de veille dans les domaines suivants : le marché du tourisme en général, les clientèles et les produits touristiques intéressant la destination, les nouvelles technologies de l'information.

Il suit les statistiques de fréquentation de ses bureaux d'information touristique en volume et en origine des clientèles.

Il collecte les données d'observation et de statistiques des partenaires départementaux et régionaux (CDT24 et CRT Nouvelle Aquitaine).

**Objectifs à atteindre :**

- Permettre une meilleure évaluation des visiteurs (volume, catégories, origines...) et des retombées économiques sur le territoire.
  
- **Les actions à mener sur 3 ans :**
- Collecter, établir et analyser les données qualitatives et quantitatives relatives à la fréquentation des bureaux d'information touristiques,
- Soutenir la collecte des données des prestataires touristiques de la destination (lieux de visites, activités, animation...)
- Réaliser une infographie sur le poids de l'économie touristique locale, en s'appuyant sur les données locales, départementales et Régionales.

Ce volet étant identifié dans le plan d'action du Grand Site de France Vallée de la Vézère, la mise en œuvre sera menée en lien étroit avec le Pôle d'Interprétation de la Préhistoire.

**3-5 - Conception et commercialisation de produits, animations et services touristiques**

L'Office de Tourisme est autorisé administrativement auprès d'Atout France à organiser et à vendre des produits touristiques, des prestations et des séjours à destination d'une clientèle individuelle et d'une clientèle de groupes.

Dans le cadre de sa politique d'animation, l'office commercialise des visites guidées, balades et randonnées accompagnées.

Depuis 2018, l'Office de Tourisme Lascaux-Dordogne Vallée Vézère assure l'exploitation des stations libre-service des vélos à assistance électrique pour la Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme, propriétaire des installations. Elle fait l'objet d'une convention spécifique et confie à l'Office de Tourisme la promotion, le suivi des locations et la gestion financière des stations (locations des vélos hors maintenance et entretien).

L'activité boutique est concentrée sur les produits randonnée (la vente des cartes et topos guides). Au regard du positionnement défini pour l'Office de Tourisme, la boutique pourra être développée afin de participer à la promotion de l'offre du territoire et à son rayonnement identitaire (valorisation des produits locaux, durables...).

Les services de l'Office de Tourisme font l'objet d'une commercialisation auprès des acteurs touristiques (présence dans les éditions et sur le site web, régie publicitaire, dépôt de documentation...).

Au-delà de ces missions de commercialisation, l'Office de Tourisme est en capacité de concevoir des produits touristiques.

**Objectifs à atteindre :**

- Poursuivre la démarche de commercialisation de visites et animations en valorisant les prestataires locaux et les atouts touristiques du territoire,
- Elargir la commercialisation des produits et animations en favorisant les réservations via différents modes de paiement (paiement en ligne, en bureau d'information touristique)
- Développer des ressources propres en augmentant le chiffre d'affaires
- Professionnaliser le service et former l'équipe au suivi d'une boutique
- Veiller à la qualité des prestations et des services rendus
- Concevoir des produits touristiques innovants en matière de tourisme durable

**Les actions à mener sur 3 ans :**

- Revoir la politique des partenariats payants auprès des acteurs touristiques afin d'évoluer en fonction de leurs attentes et assurer la pérennité de la vente de services,
- Etudier le développement de la boutique en complémentarité avec les commerces locaux
- Poursuivre la mise en place du paiement en ligne et envisager la possibilité de paiement par carte bancaire en bureau d'information touristique si le chiffre d'affaires est suffisamment développé
- Concevoir des produits permettant la découverte du territoire sans voiture

**3-6 - Animation de la collecte de la taxe de séjour**

La Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme a chargé l'Office de Tourisme Lascaux-Dordogne Vallée Vézère d'assurer l'animation de la collecte de la taxe de séjour sur son territoire de compétence. Les recettes générées sont reversées à l'Office de Tourisme et représentent sa ressource financière principale.

L'office de tourisme assure cette mission à travers l'affectation d'une personne à l'animation de la perception, l'accompagnement des hébergeurs touristiques, le déploiement d'une solution logicielle (télédéclaration et paiement en ligne, suivi et rappels automatiques, statistiques),.

L'office de tourisme assure également l'information des hébergeurs sur la taxe de séjour et exerce une veille réglementaire. Il peut le cas échéant proposer à la Communauté de Communes des évolutions sur la perception de la taxe de séjour.

**Objectifs à atteindre :**

- Poursuivre la sensibilisation à la télédéclaration de l'ensemble des hébergeurs touristiques du territoire
- Mettre en œuvre de moyens incitatifs de mise en conformité
- Augmenter les recettes de la taxe de séjour

**Les actions à mener sur 3 ans :**

- Déployer l'ouverture des comptes et le suivi en ligne de la perception de la taxe de séjour,

- Diffuser un outil de communication à destination des hébergeurs (type guide de l'hébergeur)
- Mettre en place un observatoire de la perception de la taxe de séjour (tableau d'indicateurs de suivis Nbre de lits, nbre de nuitées, chiffre d'affaires, analyse par filière d'hébergement...)
- Sensibiliser les secrétaires de mairie au relais des information auprès des hébergeurs en matière de règlementations,
- Assurer une recherche des hébergements non déclarés et/ou ne reversant pas la taxe de séjour,

### 3-7 - Animation touristique du territoire

L'Office de tourisme Lascaux-Dordogne Vallée Vézère peut organiser des animations sur le territoire à sa propre initiative ou pour le compte de la Communauté de Communes.

En complément des manifestations existantes, il met en place un programme d'animations pendant l'été, comme les visites guidées et les balades contées.

Il participe à l'opération de « l'Eté actif » mise en place par le Conseil Départemental pour les familles avec le soutien de la Communauté de Communes. Une convention spécifique pour cette opération est mise en place pour en préciser les modalités financières.

Il assure la promotion des équipements et circuits de randonnée mis en place par la Communauté de Communes : randonnée pédestre, circuits VTT labellisés, cyclotourisme.

Il développe une offre complémentaire de circuits de découverte numériques, comme Terra Aventura.

En parallèle, il assure la promotion des animations du territoire sur ses différents outils et peut être amené à commercialiser de la billetterie pour une animation, un festival...

#### **Objectifs à atteindre :**

- Développer l'offre de visites en favorisant la découverte des savoir-faire, artisanat, producteurs locaux...
- Coordonner le réseau des prestataires de loisirs pour proposer une programmation riche et variée,
- Se faire le relais de l'offre culturelle et associative locale

#### **Les actions à mener sur 3 ans :**

- Identifier des acteurs susceptibles de proposer des animations, des visites sur les thèmes identitaires et adaptées aux attentes des clientèles,
- Poursuivre le développement de l'offre de visites de savoir-faire locaux
- Réflexion collective sur la communication de l'offre culturelle locale

## ARTICLE 4 – CONDITIONS DE MISE EN OEUVRE

### 4-1 – Engagements de la Communauté de Communes

#### **Financement**

La Communauté de Communes de la Vallée de l'Homme attribue annuellement à l'EPIC une subvention d'équilibre nécessaire à son fonctionnement et à la mise en œuvre des missions de service public qui lui ont été déléguées.

La participation de la Communauté de Communes est fixée chaque année par délibération du Conseil Communautaire, et ce en regard du bilan d'activité de l'année précédente, du compte administratif et du budget prévisionnel. La subvention sera au maximum de 100 000 €.

Des crédits complémentaires peuvent être prévus pour toute autre tâche précise, ponctuelle ou permanente, confiée à l'EPIC, et faisant l'objet d'un avenant à cette convention stipulant la nature, la durée du service et le montant des crédits spécifiques accordés.

Le produit de la taxe de séjour collectée par la Communauté de Communes sera intégralement reversée à l'Office de Tourisme.

### 4-2 - Engagements de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme veillera à garantir :

- L'exécution de l'ensemble de ses missions telles que définies à l'article 2
- La gestion des moyens humains nécessaires dans la limite des postes et crédits ouverts par délibérations du Comité de direction,
- L'entretien des locaux mis à disposition

L'EPIC s'engage à trouver des revenus supplémentaires aux crédits de fonctionnement alloués chaque année par la Communauté de Communes à travers :

- Des offres de partenariat aux prestataires touristiques locaux
- Des recettes commerciales issues de la vente boutique, location vélo, prestations touristiques
- Une optimisation des recettes de la Taxe de séjour

### Article 4.3 Compte rendu et contrôle de l'activité

Chaque année, l'Office de Tourisme s'engage à présenter à l'Communauté de Communes :

- Un rapport d'activité reprenant des indicateurs d'évaluation de la politique touristique présentés en annexe de la présente convention
- Une proposition de plan d'actions
- Un projet de budget

**ARTICLE 5 – DUREE DE LA CONVENTION**

La présente convention est conclue pour une période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2021 jusqu'au 31 décembre 2023, sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de six mois.

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

Fait en deux exemplaires aux Eyzies, le .....

Office de Tourisme  
Lascaux-Dordogne, Vallée Vézère,  
représenté par sa Présidente

Marie France PEIRO

Communauté de Communes  
Vallée de l'Homme  
représentée par son Président

Philippe LAGARDE

Communauté de Communes  
de la Vallée de l'Homme 

## Annexe 1

Liste des indicateurs visant à évaluer les orientations et actions en matière de politique touristique

<b>Accueil et information</b>	<p>Nombre d'actes de renseignements réalisés et mode de traitement (accueil physique, courrier, mails, appels, ...)</p> <p>Nombre de jours d'ouverture et fréquentation des bureaux</p> <p>Evaluation de l'accueil par les visiteurs (retour sur réseaux sociaux et plateforme type tripadvisor ...)</p> <p>Avancée de la Marque Qualité Tourisme</p> <p>Niveau de Classement de l'OT</p> <p>Avancée de la Marque Tourisme</p> <p>Handicap</p>
<b>Promotion et communication</b>	<p>Evolution des impressions papier</p> <p>Fréquentation du site internet et des réseaux sociaux</p> <p>Nombre de journalistes, blogueurs ou influenceurs accueillis</p> <p>Fréquentation des outils mis en place pour la promotion des activités pleine nature (randonnée, VTT, circuits vélo ...)</p>
<b>Coordination des acteurs touristiques</b>	<p>Nombre de newsletter, nombre d'abonnés et taux d'ouverture</p> <p>Nombre et type de rencontres pro organisées</p>
<b>Veille et observation touristique</b>	<p>Avancée du travail avec le PIP pour la mise en place d'un observatoire du tourisme</p>
<b>Conception et commercialisation de produits, animations et services touristiques</b>	<p>Chiffre d'affaires de la boutique</p> <p>Nombre et types d'animations organisées et nombre de participants</p> <p>Bilan sur la location des VAE</p> <p>Avancement de la conception de nouveaux produits en lien avec la politique générale (locavores, déplacements doux, biodiversité, ...)</p>
<b>Animation de la taxe de séjour</b>	<p>Nombre d'établissement collectés</p> <p>Montant de la taxe de séjour</p>
<b>Animation touristique du territoire</b>	<p>Nombre et types d'animations organisées et nombre de participants</p> <p>Evolution du nombre d'animations promues par l'OT et de partenaires associatifs qui font appel à l'OT pour promouvoir leurs activités</p>