

## CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2022

Entre Haute-Corrèze Communauté

Et l'Office de Tourisme Communautaire de Haute-Corrèze,

Etablissement Public Industriel et Commercial

# CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS 2022-2025

ENTRE

**Haute-Corrèze Communauté**, représentée par son président en exercice, monsieur Pierre Chevalier, dûment habilité par délibération n° du conseil communautaire en date du XXXXXXXXX,

Ci-après désigné « HCC » d'une part ;

ET

**L'EPIC, Office de Tourisme de Haute-Corrèze**, « Tourisme Haute-Corrèze », représenté par son président, Monsieur Philippe Brugère

Ci-après désigné « OTC » d'autre part ;

Préambule

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu 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 L.133-10 et R.133-1 à R.133-18,

Vu la loi du 07 août 2015 organisant le transfert de compétence de la promotion du tourisme aux EPCI,

Haute-Corrèze Communauté entérine que le tourisme est un axe majeur de la politique de développement du projet de territoire communautaire. Ce secteur représente une activité économique et résidentielle durable car non délocalisable, située dans le périmètre d'exercice de cette compétence, que ce soit en termes d'emplois et de retombées économiques directes ou indirectes et d'attractivité.

Compte tenu des enjeux liés au développement de la politique touristique communautaire, il apparait opportun de pouvoir définir au travers d'une convention d'objectifs et de moyens, d'une part, les missions dévolues à l'office de tourisme communautaire et, d'autres part, les moyens dont il bénéficie en soutien, octroyés par Haute-Corrèze Communauté, son EPCI de tutelle.

Par délibérations communautaires en date du 14/01/2017 et avec date d'effet au 1<sup>er</sup> janvier 2017, Haute-Corrèze Communauté a acté pour le compte de l'EPIC Office de Tourisme Communautaire :

- La délégation des missions de service public d'accueil, d'information, d'animation et de promotion touristique, la participation à la définition, l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique communautaire ainsi que la mise en place d'actions de commercialisation et de développement de projets ou d'équipements concourant à la valorisation touristique territoriale ;
- Le maintien de la forme juridique d'Etablissement Public Industriel et Commercial ;
- L'appellation de l'EPIC, modifiée sous l'intitulé « Office de Tourisme Communautaire de Haute-Corrèze » soit « Tourisme Haute-Corrèze ».

Dans le cadre du projet de territoire défini par les élus communautaires, l'un des axes politiques prioritaires en matière de développement touristique est de faire rayonner la Haute-Corrèze en développant la promotion de cette destination touristique en devenir. Dans ce cadre, les élus se sont accordés sur les axes stratégiques suivants :

- Organiser une gouvernance touristique locale des acteurs et des territoires ;
- Impliquer les acteurs locaux par la mobilisation des professionnels et des territoires ;
- Développer une stratégie marketing partagée par la promotion du territoire afin de s'affirmer comme une terre d'accueil touristique reconnue.

La présente convention a donc pour objet la **formalisation des engagements et responsabilités mutuels, des droits et des devoirs** qui structurent la relation en Haute-Corrèze Communauté et l'Office de Tourisme Communautaire.

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

---

#### ARTICLE 1 : OBJET DE LA PRÉSENTE CONVENTION

---

Par la présente convention, Tourisme Haute-Corrèze s'engage à se mettre en cohérence avec les orientations publiques mentionnées en préambule.

La présente convention a pour but de définir les engagements réciproques des deux parties pour la période de 2022 à 2025 et les subventions allouées par Haute-Corrèze Communauté pour remplir ses missions.

L'office de tourisme communautaire est classé office de tourisme 2 étoiles.

---

#### ARTICLE 2 : DUREE DE LA CONVENTION

---

La présente convention est conclue pour une durée de 3 ans renouvelable expressément 3 mois avant son terme. Les termes de la convention seront revus en fonction de l'avancement des missions. La partie qui entendra s'opposer à la reconduction de la présente convention, devra en informer l'autre partie par écrit délivré par tout moyen permettant d'en attester la réception. Une telle décision de non-renouvellement de la convention devra être reçue par l'autre partie, au plus tard 4 mois avant son échéance.

### ARTICLE 3 : MISSIONS DE L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE

Par délibération en date du 14/01/2017, l'Office de Tourisme Communautaire s'est vu déléguer par Haute-Corrèze Communauté, la responsabilité et l'exercice des missions mentionnées à l'article 3 de ses statuts ; Les missions maintenues et entérinées par le nouvel organe délibérant de Haute-Corrèze Communauté sont les suivantes :

- Accueil et information des touristes ainsi que la promotion touristique du territoire communautaire, en coordination avec les partenaires départementaux et régionaux du tourisme ;
- Animation du réseau des prestataires touristiques locaux et coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique communautaire. Faire des habitants les premiers ambassadeurs de la destination ;
- Participation à l'élaboration de la politique communautaire du tourisme et des programmes communautaires de développement touristique et également de sa mise en œuvre, notamment dans l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de manifestations et d'événementiels d'envergure au moins communautaires, destinés à renforcer l'attractivité et la notoriété du territoire communautaire ; *la compétence « office de tourisme communautaire » n'inclut pas les animations communales ;*
- Autorisation à commercialiser des prestations de services touristiques, tel que défini dans le code du tourisme ;
- Consultation obligatoire sur des projets d'équipements collectifs touristiques ;
- Gestion des formalités administratives portant sur la collecte de la taxe de séjour communautaire, instituée par Haute-Corrèze Communauté.

Considérant les objectifs fixés et les missions statutaires affectées, la stratégie de développement touristique à mettre en place devra prendre en compte les éléments suivants dans le cadre des actions à mener, en cohérence avec le Schéma de développement touristique départemental pour révéler la destination touristique Haute-Corrèze :

La planification d'une *stratégie marketing avec des projets opérationnels* devra permettre de mettre l'accent sur les sujets transversaux suivants (voir l'annexe 1 : tableau des actions) :

- Classement préfectoral : Maintien du classement préfectoral en catégorie 2 en respectant les critères nationaux (mise en place du SADI, démarche qualité, développement web (site internet, réseaux sociaux...etc), gestion des réclamations, gestion des questionnaires de satisfaction, observatoire etc...)
- Démarche Qualité : Dans le but d'uniformiser le travail à l'ensemble des Bureaux d'Information Touristique en mettant à disposition des outils qualitatifs adaptés notamment à la mission d'accueil et de renseignements au plus près de l'attente des visiteurs  
L'objectif est d'apporter le meilleur niveau de prestations de services touristiques et de favoriser le développement de liens avec les partenaires publics et privés dans une cohérence visant un professionnalisme toujours plus poussé.
- Accueil par excellence : organisation d'un accueil optimisé avec l'élaboration d'un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) regroupant l'ensemble des actions à mener;
- Accompagnement du réseau des acteurs touristiques : organisation de la communauté touristique pour favoriser la production collective, une dynamique de groupe et de territoire ; structuration d'une offre qualifiée en termes d'hébergements et d'activités par le développement de la coordination et de l'animation du réseau des prestataires touristiques ; mise en place de coopérations avec des partenaires privilégiés sur des opérations à thème ou des temps de rencontres ;
- Communication & promotion : élaboration d'un plan de communication 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 sociaux, outils et supports digitaux, ...) ainsi qu'un plan média, afin de maximiser la promotion, en direction des marchés de clientèles individuelles & groupes par filières ou thématiques ;

- Production & commercialisation : montage produits et développement des canaux de distribution pour leur mise en marché ; évaluation des moyens à mettre en place sur le plan commercial, pour la préparation de séjour, la réservation d'activités et le paiement en ligne par déploiement d'une solution intégrée ainsi que la structuration de la Gestion de la Relation Client (GRC), avant, pendant et après séjour ;
- Ingénierie & développement : conseil et accompagnement aux porteurs de projets individuels ou collectifs ; ingénierie, développement et suivi de projets structurants portés par des opérateurs publics et/ou privés ;

Une organisation cohérente et concertée favorisant le développement touristique de la Haute-Corrèze, permettra à l'OTC de construire et développer une culture qualité et un cercle vertueux qui prennent en compte les attentes des acteurs touristiques locaux, des visiteurs et vacanciers ainsi que des partenaires (élus et institutionnels du tourisme).

Un rapport annuel sera réalisé sur l'évaluation de l'ensemble des actions mises en place, permettant de réajuster les actions à venir relevant de cette proposition de stratégie marketing triennale à affiner avec le comité de direction et les commissions de travail définies.

---

#### ARTICLE 4 : DEVELOPPEMENT DURABLE

---

L'OTC s'engage à mener ses actions basées sur les principes du développement d'un tourisme durable, d'un point de vue sociétal, économique et environnemental, en cohérence avec le programme de la Charte Européenne du Tourisme Durable (CETD) portée par le Parc Naturel Régional de Millevaches en Limousin. (Voir l'annexe 2 : Charte interne de l'OTC)

---

#### ARTICLE 5 : LOCAUX

---

Pour l'exercice de la compétence déléguée et la réalisation de ces objectifs, le principe est celui de la mise à disposition à titre gratuit des biens affectés à la politique touristique, dont les locaux qui abritent les offices de tourisme.

Haute-Corrèze Communauté met à disposition de l'OTC, à titre gracieux :

- Concernant les bureaux touristiques répartis sur le territoire communautaire, les locaux nécessaires aux besoins de l'activité en matière d'accueil des visiteurs font l'objet de transferts de biens immobiliers ; ils sont mis gracieusement à disposition de l'OTC par Haute-Corrèze Communauté, entre Haute-Corrèze Communauté et l'Office de Tourisme de Haute-Corrèze.
- En fonction du contexte et des potentialités d'intervention dans les différents bureaux d'informations touristiques, il est proposé :
  - Ensemble des travaux structurels (charpente – couverture – maçonnerie – portes et fenêtres-plomberie – électricité – chauffage) incombant aux propriétaires (HCC)
    - ⇒ Les ST interviennent pour le compte de HCC.
    - HCC paie l'intégralité des travaux et des pièces utilisées.
  - Ensemble des pièces d'usage courant (ampoules, appliques, chasse d'eau...) incombant aux utilisateurs (OTC)
    - ⇒ Les ST interviendront, au maximum, en couplant avec un déplacement sur d'autres sites de HCC.
    - ⇒ un forfait annuel de 50 € / site (main d'œuvre + déplacements)
    - ⇒ Achats de pièces directement effectués par l'OTC.

---

## ARTICLE 6 : MOYENS MATERIELS

---

- Dans le cadre du partenariat établi avec l'office de tourisme, une photothèque en ligne partagée entre les deux structures, va être créée.
- L'utilisation des photographies réalisées par chacune des structures est permise si la photographie est présente dans cette photothèque partagée.

---

## ARTICLE 7 : PRESTATIONS ANNEXES

---

L'OTC se chargera de promouvoir l'image de la Haute-Corrèze au travers du logo et du slogan retenu par HCC et se l'appropriera au travers d'une déclinaison « tourisme »

L'OTC se charge pour le compte de Haute-Corrèze Communauté de la promotion et de la vente d'articles, de produits ou de prestations de services mis en place par les services communautaires. Cette mission complémentaire est assurée par le personnel des bureaux d'accueil touristique de l'OTC.

Un arrêté du président de Haute-Corrèze Communauté précise les modalités tarifaires et de marge concédée pour les ventes d'articles et produits communautaires.

Tout changement dans la gestion de ces produits réalisés par Haute-Corrèze Communauté devra faire l'objet d'un avenant à la présente convention d'objectifs et de moyens.

---

## ARTICLE 8 : COMMUNICATION

---

Haute-Corrèze Communauté autorise l'OTC à mettre le nom de la communauté de communes ainsi que son logo sur tous les supports de communication qui seront réalisés.

Dans le cadre de ses manifestations publiques, l'OTC signalera son partenariat avec la communauté de communes par tous moyens dont il disposera.

L'OTC déclinera son propre univers graphique à partir de la charte graphique communautaire, en phase avec la réflexion menée par les commissions de travail de l'OTC, après délibération du comité de direction.

---

## ARTICLE 9 : DISPOSITIONS FINANCIERES (FINANCEMENT, MODALITES PRATIQUES D'ATTRIBUTION ET DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION ANNUELLE

---

Pour les besoins des missions d'intérêt général à caractère non industriel et non commercial, Haute-Corrèze Communauté apporte une participation financière annuelle au fonctionnement de l'OTC, sous forme de subvention.

### FINANCEMENT

Le montant de la subvention est déterminé chaque année, dans le cadre d'une délibération communautaire adoptant le budget primitif de l'EPIC. Pour rappel les participations financières de la communauté de communes sont soumises au principe d'annualité budgétaire et à ce titre, le principe et le montant de la contribution sont validés chaque année par le conseil communautaire.

### MODALITES PRATIQUES D'ATTRIBUTION DE SUBVENTION ANNUELLE

La demande d'attribution de la subvention annuelle de fonctionnement est adressée à la communauté de communes entre le 15 décembre et le 15 février de l'exercice considéré, au plus tard. La subvention est mandatée par l'OTC selon les procédures comptables en vigueur. Le montant nécessaire à son fonctionnement permettra de couvrir la rémunération du personnel et le coût des services énumérés à l'article 2 de la présente convention.

Cette demande est obligatoirement accompagnée des éléments indispensables à toute demande de subvention :

- Une note présentant le programme détaillé des actions pour l'année N, dans lequel figurent notamment les fonds collectés de la taxe de séjour ;
- Le budget primitif de l'EPIC établi au titre de l'année à venir, dans lequel devront figurer notamment les financements et les autres subventions attendus auprès de tout autre organisme ou partenaire.
- Le compte de résultat de l'année N-1 à fournir de préférence avant le 30 mars de l'année N.

#### MODALITES DE VERSEMENT DE LA SUBVENTION

La contribution financière de Haute-Corrèze Communauté est versée en 12 versements sur l'année, selon un échéancier mensuel de versements établi entre l'EPIC et l'OTC et signé par les présidents des structures.

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme, l'OTC est tenu de soumettre à l'approbation du conseil communautaire, son budget et ses comptes, délibérés par le comité de direction de l'OTC.

Il appartiendra à l'OTC de rechercher toute source de financement extérieure possible et de développer des ressources financières propres, de façon à assurer les moyens de son développement.

---

#### ARTICLE 10 : TAXE DE SEJOUR COMMUNAUTAIRE

---

La délibération du conseil communautaire de Haute-Corrèze Communauté, en date du 14/01/2017, entérine la mise en œuvre de la taxe de séjour au réel

Le statut d'EPIC confère à l'OTC le droit de percevoir la taxe de séjour communautaire dans son intégralité.

Le produit de la taxe de séjour reçu par Haute-Corrèze Communauté sur son territoire est intégralement reversé à Tourisme Haute-Corrèze afin qu'il puisse remplir ses missions.

Chaque année, l'OTC devra fournir un récapitulatif des missions et investissements financés par la taxe de séjour.

#### Article 10 : RELATIONS STATUTAIRES ENTRE L'OTC ET HAUTE-CORREZE COMMUNAUTE

Les représentants du conseil communautaire qui comprennent la majorité des membres du comité de direction, sont désignés par le conseil communautaire parmi ses membres titulaires pour la durée de leur mandat et selon les règles de la représentation proportionnelle. Les fonctions de ces représentants prennent fin lors du renouvellement du conseil communautaire ou lorsqu'ils perdent la qualité pour laquelle ils ont été désignés.

Le comité de direction délibère sur toutes les questions intéressant le fonctionnement et l'activité de l'OTC.

Pour la mise en œuvre de ses missions, l'OTC travaille en collaboration avec les services de Haute-Corrèze Communauté. Ils apporteront leur conseil et leur expertise à l'OTC dans les domaines qui les concernent. L'OTC s'engage à respecter les missions inscrites dans le schéma de développement de l'économie touristique de HCC et jointes en annexe à la convention

L'OTC s'engage à produire et présenter chaque année un bilan d'activités de l'année écoulée ainsi qu'un plan d'actions pour l'année à venir.

Il s'engage également à communiquer à la communauté de communes toute information relative à son activité et à l'emploi des fonds attribués par la communauté de communes et à transmettre à cette fin toute pièce justificative afférente.

Des rencontres régulières selon les sujets seront organisées, à minima :

- Réunions techniques : 1 par trimestre
- Réunions entre directions : 1 par an
- Réunions avec les élus : 1 par an

**Article 11 : EVALUATION (indicateurs d'activité, de performance et de qualité)**

Une évaluation sera effectuée sur les missions de l'OTC et sur la vérification des engagements qualité fixés. Ils feront l'objet d'un rapport annuel d'activités.

Des indicateurs de suivi mis en place porteront sur :

- **L'activité :**
  - Accueil/information : nombre de visiteurs par nationalité ; nombre d'accueils personnalisés traités ; nombre de demandes d'informations traitées ; nature des demandes d'informations ; bilan des visites guidées effectuées auprès des clientèles individuelles et groupes ;
  - Promotion/communication : nombre de brochures éditées ; nombre de visites/site internet (visiteurs uniques, origine des internautes, pages consultées, documents téléchargés) ; nombre d'actions de promotion organisées par l'OTC.
- **La performance :**
  - Accueil/information : nombre de jours d'ouverture ; nombre de produits et prestations vendus ;
  - Promotion/communication : nombre de contacts établis lors d'actions de promotion ; nombre d'articles de presse parus et évaluation de la contre-valeur publicitaire de ces articles ;
  - Ressources humaines et relations prestataires : nombre de jours de formations ; nombre d'heures passées en conseil ou accompagnement auprès des professionnels.
- **Les engagements qualité :**
  - Réclamations : nombre de réclamations traitées et sujets de doléances ;
  - Enquêtes de satisfaction : nombre de questionnaires administrés ; taux de satisfaction des visiteurs (items : attitude et compétence du personnel, qualité de l'information fournie ; activités, prestations et services les plus demandés, ...).
  - Evaluation de la satisfaction des prestataires par rapport aux actions mises en place et aux échanges avec l'OTC. Mise en place d'un questionnaire annuel.
  - Evaluation de la satisfaction des produits élaborés par l'OTC (séjours, sorties...)

Le but de ces évaluations est d'avoir une vision de l'activité annuelle ou pluriannuelle de l'OTC.

**Article 12 : ASSURANCES ET RESPONSABILITE**

L'OTC devra souscrire une police d'assurances « multirisques » couvrant tous les dommages pouvant résulter de ses activités (responsabilité civile professionnelle, défense-recours et insolvabilité des tiers, dommages causés ou subis par les immeubles confiés à titre gratuit ou onéreux).

Cette obligation remplie, aucun recours ne pourra être engagé par Haute-Corrèze Communauté ou par une des communes accueillant les bureaux d'accueil touristique à l'encontre de l'OTC.

**Article 14 : DISPOSITIONS GENERALES (avenant, résiliation pour cause d'intérêt général, pour faute, convenue)****AVENANT**

La présente convention pourra faire l'objet d'amendements par avenants. Ainsi, toute modification reste possible à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

En cas de difficultés d'interprétation ou d'exécution de la présente convention et de ses avenants, les parties s'engagent à rechercher un accord amiable. A défaut d'accord, le tribunal administratif sera compétent pour connaître les litiges pouvant se produire dans le cadre de cette convention.

**RESILIATION**

- Résiliation pour cause d'intérêt général : Haute-Corrèze Communauté peut mettre fin à la présente convention à tout moment et pour motif d'intérêt communautaire. Elle notifiera la résiliation par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout moyen de nature à attester de la notification en cause. La résiliation prendra effet 6 mois à compter de la notification de la lettre en cause, sous réserve d'un accord contraire préalable entre les parties, se prononçant sur la détermination d'un délai raisonnable de plus courte ou plus

longue durée. Cette résiliation n'est pas susceptible d'entraîner une indemnité pour l'autre partie.

- Résiliation pour faute : il est expressément convenu que la présente convention sera révoquée de plein droit, en cas de faute grave de l'une ou l'autre des parties, portant sur le non-respect des conditions générales ou particulières de la présente, ou sur l'atteinte à l'ordre public. Cette résiliation interviendra après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre, restée sans effet pendant 14 jours calendaires. Pour Haute-Corrèze Communauté, la résiliation est prononcée par simple décision de l'autorité territoriale.
- Résiliation convenue : les parties pourront d'un commun accord, convenir d'une résiliation anticipée de la présente. Pour Haute-Corrèze Communauté, cette résiliation est prononcée par simple décision de l'autorité territoriale. En toutes circonstances, la présente cessera à son échéance ou en cas de liquidation/dissolution, sous toutes formes, de l'office de tourisme communautaire ou cas de disparition de la cause de cette convention.

Etabli à Ussel, le 01/01/2022

L'EPIC Office de Tourisme de Haute-Corrèze

Le président,

Philippe BRUGERE

l'EPCI Haute-Corrèze Communauté

Le président,

Pierre CHEVALIER