

**CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION DU PAYS VIENNOIS ET L'OFFICE DU TOURISME
DE VIENNE ET DU PAYS VIENNOIS POUR LES ANNEES 2015 A 2018**

Entre :

La Communauté d'Agglomération du Pays Viennois, représentée par son Président en exercice, Monsieur Thierry KOVACS, dûment habilité aux fins des présentes par délibération en date du 26 février 2015 ci-après désignée par les termes "ViennAgglo", d'une part,

Et

L'EPIC Office de Tourisme de Vienne et du Pays Viennois, représenté par son directeur ordonnateur en exercice dûment habilité aux fins des présentes par délibération en date du 4 mars 2015, ci-après désignée par les termes "l'Office de Tourisme", d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Depuis 2006, ViennAgglo exerce la compétence tourisme sur son territoire. A ce titre, ViennAgglo a créé l'Office de Tourisme de Vienne et du Pays Viennois dans sa forme actuelle, celle d'un Etablissement Public Industriel et Commercial.

Parallèlement, un schéma de développement touristique a été adopté. Il fixe les enjeux et objectifs du territoire et définit les actions nécessaires à sa mise en œuvre.

L'une des actions consiste à doter l'Office de tourisme d'un lieu à la hauteur des ambitions du territoire et d'augmenter l'offre en direction de la clientèle touristique et locale. C'est pourquoi le futur pavillon du Tourisme a été décidé pour une ouverture au 2^{ème} semestre 2015.

En 2012, un travail d'études financière et organisationnelle de l'Office de tourisme a été conduit. Il s'agissait, après 3 années de mise en place et de montée en puissance de l'EPIC, de déterminer le fonctionnement pérenne de l'office au regard des objectifs poursuivis, de l'utilisation du nouveau pavillon du tourisme et des moyens financiers de ViennAgglo.

Au regard de l'ensemble de ces éléments, une convention d'objectifs et de moyens entre ViennAgglo et l'Office de Tourisme 2013-2015 a été signée, afin de formaliser les relations financières et d'organisation entre ViennAgglo et l'Office de Tourisme.

L'année 2015 marque le début d'une nouvelle ère, celle du Pavillon du tourisme. Cet équipement va profondément modifier le fonctionnement de l'Office de Tourisme, tout en augmentant son volume d'activité, notamment sur le nombre de personnes accueillies, sur la boutique et sur l'atelier cuisine qui va être mis en place.

Le Pavillon du tourisme a en effet pour vocation de participer au développement du nombre de visiteurs et les revenus qui en découlent.

Cet accroissement d'activité et de nouvelles dispositions obligatoires entraîneront également des coûts supplémentaires.

Conformément au pacte qui lie ViennAgglo et l'OT ainsi que la vocation d'agent économique que ce dernier doit assumer, il est proposé de poursuivre l'objectif que les recettes supplémentaires soient supérieures aux dépenses supplémentaires.

Il faut néanmoins tenir compte de la période de montée en charge impliquant des dépenses liées à la mise en place des nouveaux services.

Un travail de simulation a été effectué pour tenir compte de l'ensemble de ces paramètres. Il permet de proposer une stratégie d'une augmentation de la subvention sur les 3 premières années puis un retour en 2018 à un montant de subvention identique à 2014. Entre temps, l'objectif de l'Office de Tourisme sera de développer ses propres recettes lui permettant d'assumer de manière pérenne les dépenses supplémentaires sans faire appel au financement de ViennAgglo.

Il convient donc d'établir, dès 2015, une nouvelle convention fixant les nouvelles règles.

Article 1 - OBJET

La présente convention a pour but de définir l'objet, le montant et les conditions d'utilisation des subventions allouées par ViennAgglo à l'Office de Tourisme pour remplir ses missions non seulement au titre de la mise en œuvre du schéma touristique mais aussi au titre de son statut et de son classement.

La présente convention sert également de cadre aux engagements réciproques des parties pour la réalisation au cours des années 2015 à 2018 du programme défini et développé par l'Office de Tourisme pour assurer la mise en œuvre des missions d'intérêt général.

La présente convention remplace la convention 2013-2015 votée par le conseil communautaire du 24 janvier 2013 et par la Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du 19 février 2013.

La présente convention reprend également les termes de la convention du 21 mai 2012 relative au reversement de la taxe de séjour et remplace cette dernière.

Article 2 – MISSIONS ET OBJECTIFS DE L'OFFICE DE TOURISME

Les missions exercées par l'Office de Tourisme ont pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil et l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la destination, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique, et à la mise en tourisme de l'offre culturelle et patrimoniale.

Pour bénéficier des subventions de ViennAgglo, l'Office de Tourisme se doit de présenter des actions conformes au schéma touristique et aux missions décrites et précisées ci-dessous par catégories. Pour sa part, ViennAgglo se doit de fournir à l'Office de Tourisme les conditions nécessaires à la bonne exécution des missions confiées.

Article 2.1 - Accueil

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

Ces locaux d'accueil au public doivent être indépendants de toute activité non exercée par l'Office de Tourisme. Les modalités de mise à disposition de ces locaux sont décrits à l'article 4 de la présente convention.

L'Office de Tourisme doit être bien signalé (signalétique directionnelle de circulation routière, pédestre et fluviale, et signalétique de positionnement : enseigne Office de Tourisme), et bien situé par rapport aux flux de fréquentation des publics. Il doit en outre être doté de tous les équipements conformes à une ouverture au public répondant aux normes de classement de la catégorie 4 étoiles.

L'Office de Tourisme doit assurer les missions d'accueil suivantes :

- Organiser l'accueil des visiteurs,
- Assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes en vis-à-vis et à distance (courrier, courriel, fax...) en 3 langues au moins (français, anglais et allemand),
- Organiser les moyens de tenir en permanence disponible une information à jour sur les dispositions en matière d'hébergement,
- Mettre en œuvre les services et prestations conformes aux critères de classement de la catégorie 4 étoiles (ventes diverses, boutique, billetterie, ...),
- Gérer et développer un site d'accueil internet en 3 langues (français, anglais, allemand),
- Evaluer le nombre (par catégories) et mesurer la satisfaction des clientèles en regard des services offerts.

Article 2.2 - Information

L'Office de Tourisme a la charge de :

- Elargir la connaissance de l'offre touristique et patrimoniale locale ainsi que les services à l'ensemble des opérateurs et prestataires locaux,
- Traiter, structurer et mettre à jour les informations,
- Concevoir, réaliser, éditer et diffuser des documents d'accueil et d'information sur l'offre touristique locale et des supports marketing de produits de séjour,
- Publier annuellement une liste comportant au minimum les hébergements et l'offre de restauration.

Article 2.3 - Promotion

L'Office de Tourisme assure :

- La définition d'une politique locale de marketing et de communication touristique (service de presse et relations publiques, service de promotion...),
- Le renforcement de l'identité et de l'image de la destination,
- La promotion du tourisme local en liaison avec les réseaux du Comité Départemental, du Comité Régional du Tourisme et Atout France,
- Le renforcement des actions de promotion auprès des marchés de proximité et des marchés émergents.

L'Office doit également et plus particulièrement :

- Participer à des démarchages, workshops et salons, prospecter des professionnels,
- Travailler avec les relais où séjournent les clientèles, et avec les organisateurs de voyages, pourvoyeurs de clientèles,

- Concevoir et diffuser des documents d'appui à la commercialisation d'offres touristiques locales,
- Tenir les tableaux de bord de la fréquentation et de l'économie touristique locale qui seront mis à disposition de ViennAgglo annuellement selon un modèle élaboré conjointement par l'Office et ViennAgglo.

Article 2.4 - Coordination

L'Office de Tourisme doit :

- Assurer la promotion conjointe des diverses richesses culturelles, touristiques, événementielles... de la destination, notamment en coordination avec « Vienne - Ville d'art et histoire » et « Jazz à Vienne »,
- Fédérer les prestataires et les impliquer dans la valorisation de la destination touristique,
- Mobiliser et animer le réseau de prestataires,
- Faciliter le développement des projets transversaux, notamment dans le contexte du label Vignobles et Découvertes et du Pôle Métropolitain.

Article 2.5 - Animation

L'Office de Tourisme s'engage à :

- Participer à la mise en tourisme de la destination, par la création d'itinéraires de découverte patrimoniaux et historiques, de visites commentées génériques et thématiques, de visites audio-guidées, de visites avec dégustations etc. pour des clientèles variées (groupes, individuels, jeunes publics, personnes à besoins spécifiques...), et de développer tout outil propre à permettre une découverte touristique du territoire,
- Travailler à la mise en valeur du patrimoine local,
- Animer les réseaux de prestataires autour d'opérations de valorisation de la gastronomie locale, et de l'Oenotourisme.
- Développer une politique d'animation de l'espace gastronomique et œnologique créé au sein de l'Office de Tourisme.

Article 2.6 - Observation et veille touristique

L'Office de Tourisme centralisera les données utiles de fréquentation des différents sites et infrastructures du territoire dans le but de pouvoir établir annuellement des statistiques précises et fiables, et ainsi d'observer l'évolution des flux, le niveau de satisfaction des clientèles et de la consommation sur le territoire.

Article 2.7 - Fonctionnement de l'Office du Tourisme

L'Office de Tourisme fait partie du réseau national FNOTSI. Il est titulaire de la marque NF service d'accueil et d'information des offices de tourisme et syndicats d'initiatives (norme NF X 50-730 d'AFAQ AFNOR CERTIFICATION) ou d'une marque de qualité similaire et s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rester titulaire de ce label.

- L'Office de Tourisme se doit d'ouvrir ses bureaux du lundi au samedi, le matin et l'après-midi sans exception, ainsi que le dimanche en moyenne et haute saison ;
- L'Office de Tourisme se doit d'ouvrir ses bureaux entre 12 heures et 14 heures au minimum pendant la période du festival « Jazz à Vienne »

- L'Office de Tourisme dispose, sous l'autorité du directeur, d'une équipe de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion, d'animation, de commercialisation, de gestion et d'observation, selon les conditions prévues par la Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme n°3175.

Article 2.8 - Développement

En complément de ces missions dites « régaliennes », l'Office de Tourisme sera amené à accompagner ViennAgglo pour le volet développement de l'offre selon les orientations et projets définis par le schéma de développement touristique et/ou à représenter ViennAgglo dans le cadre de missions ou d'actions en conformité avec la stratégie de ViennAgglo, notamment dans le cadre de la coopération métropolitaine.

Article 3 – ENGAGEMENTS FINANCIERS DE VIENNAGGLO

Conformément à ses statuts, ViennAgglo assure le financement public principal de l'Office de Tourisme. Il est ici précisé que le montant de subvention est fixé au regard de l'activité de l'Office de tourisme et de son budget annuel.

Article 3.1 – Subvention de fonctionnement

Article 3.1.1 - Montant et répartition

En vue de contribuer à la réalisation des objectifs et missions tels que définis dans l'article 2 de la présente convention, ViennAgglo verse une subvention de fonctionnement, décomposée en deux parts :

Part fixe

En tant qu'EPIC agissant majoritairement dans le champ concurrentiel, l'Office de Tourisme doit verser un loyer à ViennAgglo pour l'occupation du Pavillon du Tourisme. Celui-ci a été évalué à 63 200 € HT par an. Il convient donc de l'ajouter à la subvention fixe de fonctionnement. Il s'agira d'une opération neutre puisque ViennAgglo touchera la même somme en recette. Pour 2015, il est compté 6 mois d'occupation soit 31 600 €.

ViennAgglo attribue une subvention annuelle de 693.200 € à l'Office du Tourisme pour les années 2016 à 2018.

Ce montant de subvention est principalement affecté aux actions qui, par nature, relèvent des missions de service public et celles dont l'équilibre économique ne peut être assurée par les recettes commerciales.

Ainsi les secteurs prioritaires sont :

- Les charges de structure,
- La communication, promotion et commercialisation,
- Les charges de personnel affecté à l'accueil du public,
- Le service réceptif.

Le budget prévisionnel et le compte administratif de l'Office de Tourisme feront apparaître une ventilation de la subvention versée par ViennAgglo selon les secteurs d'activités.

- Pour l'année 2015, la subvention sera proratisée et s'élèvera à 661.600 € auxquels s'ajoutera une subvention exceptionnelle pour les couts liés au déménagement et au nouvel équipement de 61.000 € soit 722.600 €
- Pour les années 2016 et 2017, la subvention sera de 693 200 € auxquels s'ajoutera une subvention exceptionnelle pour les couts liés au nouvel équipement de 25 000 € soit 718 200 €
- Pour 2018 la subvention s'élèvera à 693 200 €.

Part variable

La part variable estimée à 140 000€ pour 2015, est constituée du montant de la taxe de séjour perçue par ViennAgglo, auquel est déduite la taxe départementale.

Compte tenu de l'origine de la taxe de séjour, directement liée à la fréquentation du territoire, le montant de la part variable sera affecté aux opérations de communication, promotion et commercialisation.

Le budget annuel de l'Office de Tourisme fera apparaître le montant de la part variable de la subvention versée par ViennAgglo en privilégiant ce secteur.

Récapitulatif des subventions

	2015	2016	2017	2018
Subvention fixe (dont loyer)	661 600 €	693 200 €	693 200 €	693 200 €
Subvention exceptionnelle	61 000 €	25 000 €	25 000 €	0 €
Total part fixe ViennAgglo	722 600 €	718 200 €	718 200 €	693 200 €
Part variable prévisionnelle (taxe de séjour)	140 000 €	140 000 €	150 000 €	160 000 €

Article 3.1.2 - Modalités de versement

Part fixe

La part fixe de la subvention de fonctionnement fera l'objet de 3 versements selon l'échéancier prévisionnel suivant :

- versement d'un premier acompte de 250 000 € avant le 20 janvier sur demande de l'Office de Tourisme,
- versement d'un deuxième acompte de 250 000 € sur production des documents prévus à l'article 4.2 avant le 20 avril,
- versement du solde en juillet, sur demande de l'Office de Tourisme.

Part variable

La part variable de la subvention fera l'objet de 2 versements selon l'échéancier prévisionnel suivant :

- Le versement d'un premier acompte correspondant au montant des titres émis par ViennAgglo pour le recouvrement de la taxe de séjour du second semestre de l'année N-1 sera effectué au plus tard le 30 mai de l'année N, sur demande de l'Office de Tourisme

- Le versement d'un second acompte correspondant au montant des titres émis par ViennAgglo pour le recouvrement de la taxe de séjour du premier semestre de l'année N sera effectué au plus tard le 31 octobre de l'année N, sur demande de l'Office de Tourisme.

Une régularisation est faite au regard des sommes réellement perçues par ViennAgglo au titre de la taxe de séjour pour les périodes précisées ci-dessus, sur la période suivante.

Article 3.2 – Subvention d'investissement

Article 3.2.1 – Principe et montant

Le versement de subventions d'investissement à l'Office de Tourisme devra être justifié au cas par cas. Les montants à verser feront l'objet d'une validation au vu d'un plan de financement faisant apparaître les subventions externes éventuelles. Le versement de ces subventions d'investissement se fera au réel, au vu des factures de l'OT et de ses subventions éventuelles.

L'année 2015 verra se réaliser les investissements nécessaires à la mise en service du Pavillon du tourisme.

ViennAgglo attribuera une subvention de 50 000 € maximum à l'Office du Tourisme pour l'année 2015, pour :

- les dépenses liées à l'équipement de l'office de tourisme dans ses activités classiques (bureaux, tables de réunion, mobilier, complément postes informatiques, écrans, petit matériel),
- les dépenses liées à l'atelier cuisine (fours, plaques de cuisson, électroménager, ustensiles) et aux circuits vidéo de l'espace scénographié (matériel et contenus)

Pour les années 2016 à 2018, aucune somme spécifique liée aux investissements n'est prévue au moment de la signature de cette convention.

Les besoins de financement en investissement feront l'objet, le cas échéant, d'une demande de la part de l'office de tourisme, lors du débat d'orientation budgétaire des années 2016 à 2018.

Article 3.2.2 – Modalités de versement

Les subventions d'investissement feront l'objet de la présentation d'un plan de financement prévisionnel faisant apparaître les ressources externes. Le versement sera effectué en 2 fois selon les procédures comptables en vigueur :

- Versement d'un premier acompte de 70 %, sur présentation de l'engagement,
- Versement du solde sur présentation d'un relevé des factures réellement mandatées au titre de l'investissement.

Les versements seront effectués selon les disponibilités financières de ViennAgglo et sur demande écrite de l'Office de tourisme accompagné des pièces correspondantes.

Article 4 - COMPTE RENDUS ET CONTRÔLE DE L'ACTIVITE

ViennAgglo aura le droit de contrôler les renseignements donnés tant dans le compte-rendu financier que dans les comptes visés ci-dessus. A cet effet, ses agents habilités pourront se faire présenter toutes pièces de comptabilité nécessaires à leur vérification. Ils pourront procéder à toute vérification utile pour s'assurer que les intérêts contractuels de ViennAgglo sont sauvegardés.

Si pour une raison quelconque, les subventions n'étaient pas affectées par l'Office de Tourisme à l'objet pour lequel elles avaient été octroyées, ViennAgglo se réserve le droit de demander à l'Office de Tourisme le remboursement en partie ou en totalité des sommes perçues.

Article 4.1 - Compte rendu annuel

L'Office de Tourisme transmettra à ViennAgglo, au plus tard le 30 avril de chaque année, un compte rendu financier attestant de la conformité des dépenses effectuées à l'objet des subventions de l'année N-1.

Ce document sera assorti de toutes les justifications nécessaires, et notamment :

- Du rapport d'activité ;
- Des comptes annuels, administratifs et de gestions, certifiés par le Trésorier, avec ses annexes.

Article 4.2 - Compte rendu trimestriel

L'Office de Tourisme transmettra chaque trimestre une situation budgétaire et financière retraçant les engagements et les mandatements effectués ainsi qu'une situation de la trésorerie et des différentes régies.

Article 4.3 - Budget prévisionnel

L'Office de Tourisme adressera à ViennAgglo, avant le 30 octobre de chaque année son projet de budget pour l'année N+1. Ce dernier sera présenté à l'approbation du Conseil Communautaire.

Article 5 - LOCAUX - LOGISTIQUE - ASSISTANCE

ViennAgglo mettra à disposition de l'Office de Tourisme, à l'issue des travaux entrepris en 2013 pour la création du "Pavillon du Tourisme", ce nouvel équipement sis cours Brillier. Cette mise à disposition fera l'objet d'une convention de bail spécifique.

ViennAgglo apporte en tant que de besoin et pour les équipements communs son support logistique, participe à la maintenance et à l'entretien des locaux occupés par l'Office de Tourisme.

ViennAgglo apporte son concours et ses moyens humains à l'Office de Tourisme de manière ponctuelle. Dans le cas d'une prestation pérenne, une convention spécifique pourra être conclue.

Assistance systèmes d'informations et télécom

ViennAgglo met à disposition de l'Office de Tourisme ses moyens humains et techniques pour une assistance sur la conception, la mise en œuvre et l'entretien des systèmes d'informations et télécom. Dans ce cadre, les équipes techniques de ViennAgglo proposent l'architecture système, assistent l'Office de Tourisme dans ses achats et configurent les matériels. L'assistance de niveau 1 est assurée par le prestataire choisi par l'Office de Tourisme. Les assistances de niveau 2 et 3 sont assurées par les équipes de ViennAgglo.

Article 6 - DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de 4 années pleines à compter du 1^{er} janvier 2015.

Six mois au moins avant le terme de cette convention, il sera procédé à un bilan de ces quatre années et à la rédaction d'une nouvelle convention.

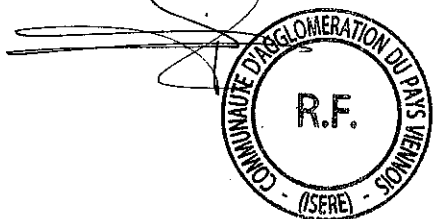
Article 7 - RÉSILIATION

Si pour une cause quelconque résultant du fait de l'Office de Tourisme la présente convention n'est pas appliquée, ViennAgglo se réserve, après avoir entendu les motifs de l'Office de Tourisme, la possibilité de dénoncer unilatéralement la présente convention sans préavis ni indemnité et sans devoir verser les reliquats de subventions qui seraient encore dus.

Fait à Vienne le10 AVR. 2015.....

Le Président de ViennAgglo

T. KOVACS



Le Directeur de l'Office de Tourisme

O. SANEJOUAND

A signature of O. Sanejouand is written above the logo of ViennAgglo, which consists of a stylized sunburst or target symbol. Below the logo, the text reads:

VIENNE PAYS VIENNOIS
OFFICE DE TOURISME
Cours Brillier 38200 VIENNE - FRANCE ****
Tél. 33 (0)4 74 53 80 30 - Fax 33 (0)4 74 53 80 31
www.vienne-tourisme.com
Siret 519 997 829 00014 NAF 7990 Z