

EXTRAIT DU REGISTRE
DES
DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

SEANCE DU 18 DÉCEMBRE 2017

TOURISME

**31 / 249 - CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA COMMUNE D'ALBI ET L'OFFICE DE TOURISME D'ALBI
2018 – 2019 – 2020 – 2021**

L'an deux mille dix sept, le dix huit décembre

Le conseil municipal s'est réuni, en séance publique, dans le lieu habituel de ses séances, sur convocation de Mme Le Maire en date du 12 décembre 2017,

Président : Stéphanie GUIRAUD-CHAUMEIL Secrétaire : Muriel ROQUES ETIENNE

Membres présents:

Stéphanie GUIRAUD-CHAUMEIL, Michel FRANQUES, Muriel ROQUES ETIENNE, Gisèle DEDIEU, Naïma MARENGO, Sylvie BASCOUL-VIALARD, Jean-Michel BOUAT, Geneviève PEREZ, Patrick BETEILLE, Enrico SPATARO, Laurence PUJOL, Louis BARRET, Philippe BONNECARRERE, Bruno LAILHEUGUE, Stephen JACKSON, Michèle BARRAU-SARTRES, Odile LACAZE, Jean ESQUERRE, Daniel GAUDEFROY, Zohra BENTAIBA, Jean-Luc DARGEIN-VIDAL, Anne-Marie NIETO, Jean-Christophe DELAUNAY, Geneviève MARTY, Achille TARRICONE, Nathalie BORGHESE, Magali CAMBON, Catherine BIAU, Fabien LACOSTE, Dominique PECHDO, Roland FOISSAC, Pascal PRAGNERE, Frédéric CABROLIER, Julien BACOU

Membres excusés :

Marie-Louise AT donne pouvoir à Naïma MARENGO
Pierre-Marie SENES donne pouvoir à Jean-Michel BOUAT
Farah KHELOUFI donne pouvoir à Nathalie BORGHESE
Jean-Marc BARDOU donne pouvoir à Enrico SPATARO
Elodie NADJAR donne pouvoir à Fabien LACOSTE
Dominique MAS donne pouvoir à Roland FOISSAC
Glawdys RAMADJI donne pouvoir à Frédéric CABROLIER

Membre(s) absent(s) :

Bruno CRUSEL, Patrice BEDIER

**31 / 249 - CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS ENTRE LA COMMUNE D'ALBI ET L'OFFICE DE TOURISME D'ALBI
2018 – 2019 – 2020 – 2021**

référence(s) :

Commission attractivité - relations extérieures du 5 décembre 2017

Service pilote : TourismeAutres services concernés :

Direction des affaires financières

Elu(s) référent(s) : Michel Franques**Michel FRANQUES, rapporteur,**

Albi accueille près d'1,2 millions de visiteurs par an et constitue l'un des sites patrimoniaux, culturels et touristiques, emblématiques de l'Occitanie.

Le tourisme confirme l'intérêt de la qualité intrinsèque d'un territoire comme lieu de vie, comme bassin d'emploi avec une économie dynamique, dans laquelle le développement durable constitue un enjeu de progrès et de réussite lorsqu'il est intégré à toutes les composantes d'une destination.

Depuis 1906, la commune d'Albi dispose d'un office de tourisme créé sous forme d'association Loi 1901. Cet office de tourisme est aujourd'hui chargé de la promotion du tourisme, dans les conditions prévues par les articles L. 133-2 et L. 133-3 du code du tourisme, il est certifié NF X 50-730 pour les services accueil depuis mars 2008, ainsi que pour les services promotion, communication et boutique depuis juillet 2012.

L'office de tourisme d'Albi est en cours de classement en catégorie I et constitue un partenaire majeur de la commune d'Albi dans le cadre de la stratégie d'attractivité mise œuvre depuis plusieurs années par la commune.

Par délibération en date du 19 décembre 2016, la commune d'Albi a souhaité conserver la compétence en matière de « promotion du tourisme; dont la création d'office de tourisme au-delà du 31 décembre 2016 en application des dispositions de l'article 18 de la Loi N°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de promotion des territoires de montagne, qui complète les articles L5214-16 et L5216-5 du Code de l'urbanisme.

En référence à la loi n° 92-1341 du 23 décembre 1992, modifiée par la loi du 13 août 2004 n° 92-1341, relative à la répartition des compétences dans le domaine du tourisme, et conformément aux conditions prévues par les articles L 133-1 à L 133-3 du code du tourisme, la commune d'Albi a souhaité confier à l'office de tourisme les missions d'accueil et d'information des visiteurs, la promotion touristique d'Albi ainsi que des missions relatives à l'animation et à la veille touristique.

En outre, selon les conditions fixées par le code du tourisme article R 211-21, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, l'office de tourisme d'Albi est autorisé sous l'immatriculation N° M081100010 délivrée par Atout France le 26 octobre 2010, renouvelée le 18 octobre 2016, à commercialiser des produits et des prestations touristiques issues de sa zone d'influence.

L'office de tourisme exerce les missions générales d'accueil, d'information des clientèles, de promotion de la destination touristique et de coordination des acteurs et partenaires du développement touristique, notamment dans le cadre de l'inscription de la Cité épiscopale sur la Liste du patrimoine mondial, et des Grands Sites d'Occitanie.

Il doit contribuer à intensifier son action pour un meilleur accueil des publics, proposer de nouveaux produits diversifiés, innovants et de qualité, prospecter de nouvelles clientèles et tester de nouveaux marchés.

Considérant que les locaux occupés par l'office de tourisme au palais de la Berbie ne permettaient pas d'accueillir les publics présentant un handicap, l'office de tourisme a conclu un bail commercial afin d'établir son siège au 42, rue Mariès. Cette nouvelle installation dans des locaux accessibles à tous les publics, sur une surface de 160 m², prévue pour le printemps 2018, validera le classement en Catégorie I.

La convention qu'il vous est proposé d'adopter a pour objet de définir, pour les années 2018 - 2019 - 2020 - 2021, les objectifs à atteindre et les moyens affectés à l'office de tourisme, pour renforcer son rôle et son action au regard obligations qui s'imposent aux offices de tourisme de catégorie I, conformément à l'article L133-3 du Code du tourisme modifié par la LOI N° 2009-888 du 22 juillet 2009 – article 6.

Dans le cadre de la transparence financière des aides octroyées par les personnes publiques, le décret n°2001-495 du 06/06/2001 pris pour application de l'article 10 de la loi 2000-321 du 12 avril 2000 a fixé à 23 000 € le montant annuel de subvention à partir duquel les collectivités territoriales ont l'obligation de passer une convention avec les associations. Cette convention définit le montant et les conditions d'utilisation de la subvention attribuée.

En contrepartie des missions que la commune confie à l'office de tourisme au titre de la convention, et sous réserve du respect des obligations qui s'imposent à lui, la commune d'Albi versera à l'office de tourisme d'Albi :

- une subvention annuelle de fonctionnement dont le montant sera arrêté chaque année par la collectivité par délibération du conseil municipal à l'occasion du vote du budget, pour les années 2018 – 2019 – 2020 – 2021 ;
- une subvention annuelle d'investissement dont le montant sera défini chaque année par la collectivité par délibération du conseil municipal à l'occasion du vote du budget, pour les années 2018 – 2019 – 2020 – 2021 qui ne sera versée toutefois que sur présentation de la nature des investissements proposés lesquels pourront concerner les équipements et mobiliers ainsi que les aménagements des locaux ;
- En outre, la commune d'Albi supportera la charge locative du local d'accueil du palais de la Berbie.

Au regard des charges supplémentaires induites par le classement en catégorie I de l'office de tourisme, indissociable de la démarche de classement de la commune d'Albi en station classée de tourisme, et notamment celles induites par la prise à bail des locaux du 42, rue Mariès, et sous réserve du respect des obligations fixées par la convention ou liées au classement en catégorie I, il est vous est proposé de verser à l'office de tourisme d'Albi pour l'année 2018 :

- une subvention de fonctionnement d'un montant de 805 000 € ;
- une subvention d'investissement de 20 000 € qui ne sera versée toutefois que sur présentation de la nature des investissements proposés lesquels pourront concerner les équipements et mobiliers ainsi que les aménagements des locaux ;

Les crédits nécessaires ont été inscrits au BP 2018 et se décomposent en une subvention d'investissement d'un montant de 20 000 € à prélever sur le chapitre 204 – rubrique 96, une subvention de fonctionnement d'un montant de 805 000 € à prélever sur le chapitre 65 – rubrique – 96

Ce projet de convention est soumis à votre approbation et il est demandé d'autoriser le maire à signer ces nouvelles dispositions.

LE CONSEIL MUNICIPAL,

VU le code général des collectivités territoriales ;

VU le code du tourisme (articles L133-1 à L133-3) ;

VU la loi du 23 décembre 1992 modifiée par la loi du 13 août 2004 N ° 92-1341, relative à la répartition des compétences dans le domaine du tourisme, et conformément aux conditions prévues par les articles L 133-1 à L 133-3 du code du tourisme,

VU le Décret n°2001-495 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 10 de la loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relatif à la transparence financière des aides octroyées par les personnes publiques ;

VU la Circulaire du Premier ministre N°5811 - SG du 29 septembre 2015 relative aux nouvelles relations entre les pouvoirs publics et les associations ;

VU la délibération N°19/211 du conseil municipal du 19 décembre 2016, relative à la dérogation au transfert de la compétence « promotion du tourisme dont la création d'office de tourisme » à la communauté d'agglomération de l'Albigeois au 1^{er} janvier 2017 ;

VU la demande de subvention de l'Office de tourisme d'Albi en date du 22 septembre 2017,

ENTENDU le présent exposé,

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,

DÉCIDE

d'approuver la convention d'objectifs et de moyens entre la commune d'Albi et l'office du tourisme d'Albi pour les années 2018 – 2019 – 2020 - 2021 conformément au projet annexé à la présente délibération ;
d'octroyer à l'Office de tourisme d'Albi pour l'année 2018 :

- une subvention de fonctionnement d'un montant de 805 000 € ;
- une subvention d'investissement de 20 000 € pour l'année 2018 qui ne sera versée toutefois que sur présentation de la nature des investissements proposés lesquels pourront concerner les équipements et mobiliers ainsi que les aménagements des locaux.

DIT QUE

la dépense de la subvention d'investissement sera à prélever sur le chapitre 204 – rubrique 96

la dépense de la subvention de fonctionnement sera à prélever sur le chapitre 65 – rubrique – 96.

AUTORISE

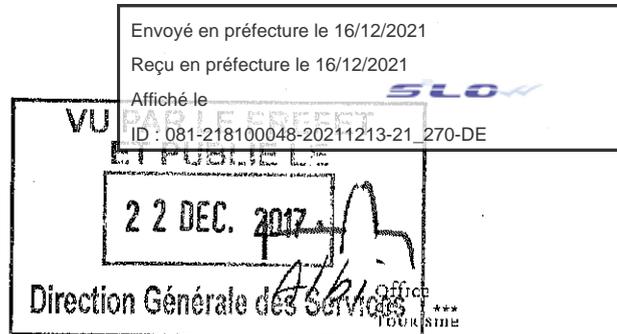
le maire à signer ladite convention avec l'office de tourisme d'Albi pour les années 2018 – 2019 – 2020 – 2021.

Nombre de votants : 41

Unanimité



Pour extrait conforme
Pour le maire,
Jean-Luc Bordenaye
Directeur Général des Services



DOCUMENT PROJET **Tourisme**

Convention d'objectifs et de moyens **Entre** **La commune d'Albi** **Et** **L'office de tourisme d'Albi** **2018 – 2019 – 2020 - 2021**

- Références :**
- Code général des collectivités territoriales
 - Loi n° 92-1341 du 23 décembre 1992, modifiée par la loi du 13 août 2004 n° 92-1341, relative à la répartition des compétences dans le domaine du tourisme, et conformément aux conditions prévues par les articles L 133-1 à L 133-3 du code du tourisme
 - Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations – article 10.
 - Décret n°2001-495 du 6 juin 2001 pris pour l'application de l'article 10 de la Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relatif à la transparence financière des aides octroyées par les personnes publiques.
 - Circulaire du Premier ministre N°5811 - SG du 29 septembre 2015 relative aux nouvelles relations entre les pouvoirs publics et les associations
 - Commission Attractivité et relations extérieures du XXXXXXXXX
 - Délibération N° XXXXX - Office de tourisme : Convention d'objectifs et de moyens entre la commune d'Albi et l'office de tourisme d'Albi Années 2018 – 2019 – 2020 - 2021 de la séance du conseil municipal du XXX

Conclue entre :

- la commune d'Albi représentée par son maire, Stéphanie Guiraud-Chaumeil, dûment mandatée par délibération du conseil municipal du XXX d'une part, dénommée dans la présente convention « la commune d'Albi »,

Et

- l'association loi 1901 office de tourisme d'Albi, déclarée à la Préfecture du Tarn sous le numéro 21 – W811000.538 domiciliée 42, rue Mariès 81000 Albi, représentée par sa présidente Jacqueline Matha, dûment habilitée par l'assemblée générale extraordinaire de l'office de tourisme du 7 juin 2017 à signer cette convention, lors de sa réunion du d'autre part, dénommée dans la présente convention « l'office du tourisme »

SOMMAIRE

Préambule.....	3
Objet.....	5
- Chapitre I - Missions principales.....	7
Article 1 - Accueil des visiteurs.....	7
Article 2 - Information des touristes.....	9
Article 3 – Promotion de la destination.....	11
- Chapitre II- Missions complémentaires.....	16
Article 6 - Animations touristiques.....	18
Article 7 – Observatoire et veille touristique.....	19
Article 8 – Missions spécifiques et missions pour le compte de tiers.....	20
Article 9 – Boutique.....	20
- Chapitre III -Conditions d'exercice des missions.....	21
Article 10 – Coordination commune d'Albi / office de tourisme d'Albi.....	21
Article 11 – Moyens humains mis à disposition de l'office de tourisme.....	21
Article 12 – Moyens matériels et d'organisation mis à disposition de l'office de tourisme.....	22
Article 13 – Financement des missions principales déléguées et modalités de versement des subventions.....	23
Cession de la subvention.....	24
Résiliation.....	25
Article 14 – Financement des missions complémentaires déléguées.....	25
- Chapitre IV – Contrôle, durée, dénonciation -.....	26
Article 15 – Contrôle et suivi.....	26
Article 16 - Contrôles extérieurs.....	26
Article 17 – Durée.....	26
Article 18 – Révision et dénonciation.....	26

Préambule

Par délibération en date du 19 décembre 2016, la commune d'Albi a souhaité conserver la compétence en matière de « promotion du tourisme, dont la création d'office de tourisme au-delà du 31 décembre 2016 en application des dispositions de l'article 18 de la Loi N°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de promotion des territoires de montagne, qui complète les articles L5214-16 et L5216-5 du Code de l'urbanisme.

La commune d'Albi a pu bénéficier de ce dispositif dérogatoire en raison de la démarche qu'elle a engagée en vue du classement en station classée de tourisme, indissociable du classement de l'office de tourisme en catégorie I. A ce titre le conseil municipal en sa séance du 19 décembre 2016 a approuvé la demande de classement en Catégorie I auprès de la Préfecture du Tarn, effectuée par l'office de tourisme après approbation par son conseil d'administration le 8 décembre 2016.

Considérant que les locaux occupés par l'office de tourisme au palais de la Berbie ne permettaient pas d'accueillir les publics présentant un handicap, l'office de tourisme aménagera courant 2018 dans des locaux accessibles à tous les publics, précédemment occupés par la Caisse d'Epargne au 42, rue Mariès en vue d'obtenir son classement en Catégorie I selon le processus engagé par les deux institutions.

L'office de tourisme ayant conclu un bail commercial afin de pouvoir exercer ses activités statutaires et son activité étant amené à être fortement impactée grâce au nouveau classement, la participation de la commune d'Albi doit être réévaluée.

En référence à la loi n° 92-1341 du 23 décembre 1992, modifiée par la loi du 13 août 2004 n°92-1341, relatives à la répartition des compétences dans le domaine du tourisme, la commune d'Albi a décidé de confier un certain nombre de missions à l'office de tourisme.

En outre, selon les conditions fixées par le code du tourisme article R 211-21, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, l'office de tourisme d'Albi est autorisé sous l'immatriculation N° M081100010 délivrée par Atout France le 26 octobre 2010, renouvelée le 18 octobre 2016, à commercialiser des produits et des prestations touristiques issues de sa zone d'influence. Il souscrit à ce titre auprès de l'A.P.S.T (association professionnelle de solidarité tourisme) une garantie financière d'un montant de XXXXX €.

L'office de tourisme constitue un partenaire majeur de la commune d'Albi et de ses partenaires dans le cadre de la stratégie d'attractivité mise œuvre depuis plusieurs années par la commune. Il œuvre en ce sens pour exercer les missions générales d'accueil, d'information des clientèles, de promotion de la destination touristique Albi et de coordination des acteurs et partenaires du développement touristique mais également d'animation, d'observatoire et de veille touristiques et participe à des réseaux touristiques, notamment dans le cadre des Grands Sites .

Albi, qui accueille près d'1,2 millions de visiteurs par an, constitue l'un des sites patrimoniaux, culturels et touristiques, emblématiques de l'Occitanie. Au cœur d'une agglomération

dynamique de 82 652 habitants, la ville d'Albi, qui compte elle-même 51.199 habitants, attire chaque année une part très significative de visiteurs de nationalité étrangère.

Elle doit ce renom international à deux monuments emblématiques : la cathédrale Sainte-Cécile, plus grande cathédrale de brique au monde, et le Palais de la Berbie, ancienne résidence des évêques, devenu musée Toulouse-Lautrec, qui est aujourd'hui reconnu comme un équipement culturel majeur à caractère international en Occitanie.

Le 31 juillet 2010, le Comité du Patrimoine Mondial a reconnu la Valeur Universelle Exceptionnelle de la Cité épiscopale d'Albi et a décidé de son inscription sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO.

Composante du plan de gestion qui définit une stratégie globale de gestion de la Cité épiscopale, « le développement et la gestion du tourisme » découlent ainsi de la conduite d'une politique touristique raisonnée et durable, inscrite dans une démarche plus globale. Elle associe de manière transversale des approches : patrimoniale, urbaine, culturelle, économique, sociale et environnementale.

L'identité patrimoniale très marquée de la Cité épiscopale, sa notoriété pour le territoire Midi-Pyrénéen et les enjeux de gestion découlant du classement au Patrimoine Mondial expliquent également la particularité d'Albi parmi les Grands Sites de Midi-Pyrénées dont le contrat de valorisation du Grand Site d'Albi a été signé le 06 juillet 2013.

Avec la construction du Grand Théâtre, Albi a achevé en 2014, l'aménagement d'un ensemble culturel, architectural et urbain qui marque l'entrée contemporaine d'un espace touristique élargi. C'est en effet grâce à sa dimension et à son succès touristique qu'une destination urbaine se révèle être attractive.

Le tourisme confirme l'intérêt de la qualité intrinsèque d'un territoire comme lieu de vie, comme bassin d'emploi avec une économie dynamique, dans laquelle le développement durable constitue un enjeu de progrès et de réussite lorsqu'il est intégré à toutes les composantes d'une destination.

L'office de tourisme, comme tous les acteurs de l'attractivité de notre ville, doit jouer un rôle majeur dans le cadre de cette démarche de constitution d'une nouvelle offre culturelle, touristique et de congrès à laquelle il s'engage à adhérer.

Ainsi, il doit notamment contribuer à intensifier son action pour un meilleur accueil du public, proposer de nouveaux produits diversifiés, innovants et de qualité, prospecter de nouvelles clientèles et tester de nouveaux marchés.

À travers la mise en oeuvre des missions qu'elle confie à l'office de tourisme, la commune, entend donc que l'office de tourisme s'inscrive dans cette même démarche de qualité, et soit en adéquation avec les opérations qualitatives qu'elle conduit elle-même : gestion de la Cité épiscopale classée au patrimoine mondial renouvellement urbain, développement durable, attractivité territoriale, etc.

Objet

À la suite des États généraux albigeois, la commune d'Albi s'est engagée depuis mars 2011 dans la mise en œuvre d'une « Charte des valeurs albigeoises » au travers de principes et valeurs partagées par tous les Albigeois.

Il s'agissait de constituer un modèle albigeois de développement que chacun peut traduire dans son domaine d'activité en initiatives, actions et engagements au travers notamment des notions d'authenticité, de qualité d'accueil et de service, de partage des valeurs de l'UNESCO, de respect des visiteurs.

L'office de tourisme, comme tous les acteurs de l'attractivité de notre ville, joue un rôle majeur dans le cadre de cette démarche à laquelle il a adhéré en tant qu'ambassadeur N°001 d'Albi, la Cité épiscopale.

En matière de qualité d'accueil l'office de tourisme en tant qu'acteur du territoire albigeois est invité à :

- concevoir l'accueil comme le premier moment partagé avec nos visiteurs et y attacher l'exigence de qualité la plus élevée possible ;
- être ambassadeur du territoire albigeois afin de répondre aux souhaits et besoins des visiteurs qui se sentiront ainsi attendus et témoins d'une attention particulière pour qu'ils y vivent une remarquable expérience humaine ;
- proposer des services personnalisés, des produits, des organisations, des savoir-faire, des rapports humains de qualité : gentillesse, ouverture, écoute, disponibilité... ;
- proposer des biens et services d'une haute qualité afin de concourir à la valorisation de l'image du territoire et susciter une appréciation positive durable ;
- inscrire son action dans un cadre général de qualité et accepter que cette qualité puisse être évaluée, suivie.

Les missions exercées par l'office de tourisme d'Albi s'inscrivent dans le prolongement des états généraux albigeois.

Elles ont notamment pour objectifs d'améliorer de manière permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la destination Albi, afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique et de congrès mais également au développement culturel et patrimonial d'Albi.

Au regard de la notoriété internationale d'Albi, de sa singularité et du développement de son attractivité, l'office de tourisme doit s'attacher à remplir ses missions et les faire évoluer pour satisfaire le degré de qualité attendu par les visiteurs de notre ville :

- amélioration de l'accueil et de l'information ,
- développement de l'animation ;
- développement du tourisme d'agrément ;
- développement du tourisme d'affaires au travers du bureau mutualisé « Albi Congrès » ;
- développement du tourisme individuel ;
- coordination des acteurs socio-professionnels albigeois ;

- développement de la promotion et de la commercialisation de la destination Albi à l'échelle régionale mais également au national et à l'international.

La présente convention a pour objet de définir, pour les années 2018 - 2019 - 2020 - 2021, le contenu des missions d'accueil et d'information, de promotion touristique de la commune et de coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local que la commune d'Albi confie à l'office de tourisme conformément à l'article L133-3 du Code du tourisme modifié par la LOI N° 2009-888 du 22 juillet 2009 – article 6, ainsi que les moyens qui lui seront affectés pour mener à bien ces missions.

Elle vise enfin à autoriser l'office de tourisme à assurer des missions complémentaires notamment en matière d'élaboration et de commercialisation de prestations de services touristiques, d'animation, et d'observation touristique conformément aux alinéas 1 et 2 de l'article L133.3 du Code du tourisme.

- Chapitre I - Missions principales

Article 1 - Accueil des visiteurs

L'accueil est la mission première de l'office de tourisme. Sa qualité étant un élément déterminant pour fidéliser la clientèle, l'office de tourisme sera tenu d'assurer la continuité d'un accueil professionnel de qualité en s'attachant à conserver la norme NF X 50-730 obtenue en mars 2008, et renouvelée en juillet 2012, correspondant aux règles de certification NF 237 pour le service accueil / promotion / communication / boutique.

Dans ce cadre, l'office de tourisme s'engage à :

- assurer toute l'année un service permanent de réponses aux demandes en vis-à-vis et à distance ;
- assurer un contact direct avec le client, en veillant à ce que le personnel soit accueillant, à l'écoute et s'attache d'écourter au maximum l'attente ;
- proposer un accueil téléphonique, en veillant à ce que la réponse soit rapide, concise et offre la même qualité d'accueil qu'en vis-à-vis ;
- assurer l'accueil des visiteurs de langues étrangères, en veillant à disposer d'un personnel au minimum bilingue, dont les langues parlées seront identifiables par un badge. Dans ce cadre, il pourra être fait appel à du personnel saisonnier d'origine étrangère afin de développer la capacité d'accueil dans la langue «maternelle». Des échanges avec d'autres structures d'accueil touristique à l'étranger ou par le biais de la filière universitaire pourront contribuer à cette offre nouvelle ;
- assurer l'accueil des personnes handicapées ;
- diffuser l'ensemble des documents touristiques relatifs à la destination Albi;
- proposer un agencement de l'espace d'accueil des visiteurs qui soit pratique, fonctionnel et convivial ;
- répondre aux demandes de documentations et d'informations par téléphone, courrier ou par mail, qui seront traitées dans un délai de 48h en y joignant une lettre ou une carte d'accompagnement ;
- mettre en œuvre tous les moyens permettant d'assurer la satisfaction générale des clients.

Les réclamations seront traitées par la mise en évidence d'un cahier de réclamations et d'un cahier de suggestions et de remarques.

L'office de tourisme assurera la gestion et le suivi de ces réclamations en les transmettant aux prestataires, organismes tiers ou institutions.

Il en assurera lui-même la réponse après validation par les services de la commune d'Albi qui pourraient être concernés.

Le classement de l'office de tourisme d'Albi en catégorie I exige également de répondre à différents critères en termes de services, de missions, de volumes et d'espaces d'accueil, d'accès à l'information, de capacité technique et commerciale.

Conformément à l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des offices de tourisme et au tableau de classement mentionné à l'article D. 133-20 du code du tourisme figurant en annexe I de cet arrêté, l'office de tourisme d'Albi s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des services et prestations conformes aux critères de classement de la catégorie I (ventes diverses, boutique, billetterie, outils numériques, animation numérique du territoire, animation des prestataires et opérateurs de tourisme, accès 24h/24h aux disponibilités d'hébergement, ...).

Dans ce cadre, l'office de tourisme constitue une structure de type entrepreneurial ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention laquelle supporte un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale. Son équipe polyglotte est nécessairement pilotée par un(e) directeur(trice).

Les locaux de l'office de tourisme d'Albi

Pour répondre aux attentes des visiteurs et des touristes, des prestataires et des habitants, les offices de tourisme urbains, doivent s'engager dans une démarche de modernisation et d'amélioration de leur fonctionnalité. Ils doivent être la vitrine destinée à mettre en valeur une politique touristique, vecteur non délocalisable de l'attractivité économique du territoire.

A cet effet, les instances dirigeantes de l'office de tourisme, en accord avec la commune, ont souhaité se doter d'un nouveau lieu d'accueil correspondant à ces objectifs mais aussi à l'image attendue d'un site inscrit au Patrimoine mondial.

Une opportunité s'est présentée avec le départ de la Caisse d'Epargne dont les locaux étaient idéalement situés sur la place Sainte-Cécile, lieu de convergence des principaux flux touristiques.

Le nouveau siège de l'office de tourisme se situera ainsi au 42, rue Mariès à Albi, dans des locaux loués par l'association dans le cadre d'un bail commercial. Ce lieu est accessible à tout public sur une surface d'accueil d'environ 160 m².

L'office de tourisme doit en effet disposer de locaux d'accueil ouverts toute l'année et directement accessibles au public, y compris aux personnes en situation de handicap et à besoins spécifiques.

Il doit également être un lieu d'animation et de valorisation du tourisme urbain et de l'attractivité du territoire et doit tout mettre en œuvre pour accroître les recettes propres liées à l'ensemble de ces activités tout en servant de vitrine à l'ensemble de l'offre touristique locale.

La localisation de l'office de tourisme au cœur de la Cité épiscopale, entre cathédrale Sainte-Cécile et palais de la Berbie, constitue un élément fort et chargé de symboles qui répond aux

objectifs de qualité d'accueil, d'information des visiteurs et de commercialisation de prestations de services touristiques.

L'office de tourisme dispose également de locaux dans l'enceinte du palais de la Berbie. Il s'agit d'un bâtiment attenant au Palais de la Berbie qui abrite le Musée Toulouse-Lautrec, et propriété du Conseil Général du Tarn.

Ce bâtiment est aujourd'hui affecté à deux fonctions réparties entre le rez-de-chaussée et l'étage.

Le premier étage de ce bâtiment (155 m²) accessible par un escalier ou une rampe est actuellement occupé par la direction et les services supports de l'office de tourisme. Le musée Toulouse-Lautrec dispose du rez-de-chaussée (115 m²).

En contrepartie des missions qu'elle lui confie, la commune d'Albi supporte la charge locative du site du palais de la Berbie qui est actuellement valorisée à 12 300 € par an.

Article 2 - Information des touristes

L'office de tourisme s'engage à assurer l'information des visiteurs dans les conditions suivantes :

- par affichage extérieur d'une information minimale et mise à jour quotidiennement dans sa vitrine extérieure, (disponibilité hôtelière, n^{os} d'urgences, plan d'Albi, etc.), ainsi que sur son site Internet ou tout autre équipement qu'il mettrait en œuvre (borne informatique) ;
- par affichage et mise à disposition de documents dans le hall d'accueil ;
- par la mise en service d'un espace de consultation et de connexion numérique (borne wifi, écrans tactiles, application, I-pad) dans le cadre du projet d'extension et modernisation de ses locaux ;
- au comptoir de l'accueil, par communication orale et la diffusion de documents ;
- par téléphone ;
- par consultation de son site Internet, sur lequel l'office de tourisme s'engage à garantir une mise à jour constante des données et à proposer un abonnement gratuit pour recevoir des informations régulières sur Albi mais également le Grand Albigeois.

Un effort particulier sera porté notamment sur le développement du site Internet de l'office de tourisme. Ce dernier s'engage en effet à développer un site Internet performant conforme au cahier des charges établi en concertation étroite avec les services de la commune d'Albi mais également avec les partenaires potentiels au travers de stratégies territoriales de promotion communes (CRT, CDT dans le cadre de stratégies communes de fabrication, d'accès et

d'utilisation des informations et des images). Ce site Internet devra être traduit au minimum en 3 langues pointant sur les différentes clientèles ciblées.

L'office de tourisme s'engage également à proposer de nouveaux services aux touristes et visiteurs de type applications pour téléphones mobiles : géolocalisation, informations touristiques, vie culturelle (en lien notamment avec la programmation de la Scène Nationale), vie commerciale (réservation hôtels, restaurants, commerces et services de tous types, etc. ...).

Ces services pourront être commercialisés auprès des professionnels dans le cadre des prestations de service et référencement que proposera l'office de tourisme.

L'office de tourisme aura pour mission d'élargir la connaissance de l'offre touristique, patrimoniale et culturelle locale ainsi que des services qu'il met en œuvre auprès de l'ensemble des opérateurs et prestataires locaux.

L'office de tourisme s'engage à relayer les animations et événements de la ville quels que soient les supports ou les modes d'information et garantit le lien entre son site Internet et celui de la commune.

Des supports d'information et de promotion seront mis à disposition de l'office de tourisme pour lui permettre d'assurer ses missions. Il assurera la diffusion de tout nouveau document conformément aux demandes qui pourraient lui être formulées par la commune d'Albi.

L'office de tourisme veillera à la qualité et à l'actualité de l'information diffusée et s'assurera de la bonne connaissance de l'offre touristique de la ville et de ses environs par le personnel d'accueil (différents sites de visites, hébergements, etc.), afin d'orienter le visiteur et de répondre à son attente.

Il mettra à la disposition du public :

- des documents d'information générale sur la ville dans différentes langues ;
- des documents relatifs à l'ensemble des grands sites ;
- des documentations sur les autres régions de France.

L'office de tourisme sera chargé de concevoir, réaliser, éditer et diffuser des documents d'accueil et d'information sur l'offre touristique locale (dépliants, flyers, plans ou dossiers de présentation de la ville) et des supports marketing de produits de séjour.

Si l'office de tourisme souhaitait éditer de nouveaux documents, il serait tenu dans un souci de cohérence avec l'existant, de respecter les principes de la charte graphique.

Il fera son affaire de la gestion des stocks et veillera à toujours être en mesure de répondre aux demandes.

L'office de tourisme fera son affaire de l'actualisation de ces documents avant toute réimpression. Il supportera les frais financiers liés à la conception, à la réalisation, à l'impression et à la mise à disposition du public de ces documents.

La ville remettra à l'office de tourisme les stocks de documents édités par ses soins lui permettant d'assurer les saisons 2018, 2019 et 2020 et 2021 (passeport découverte, Cité épiscopale, etc ...).

Article 3 – Promotion de la destination

L'office de tourisme aura pour mission de définir une politique locale de marketing et de communication touristique qui renforceront l'identité et l'image de la destination Albi.

Pour ce faire son équipe se compose de collaborateurs spécialisés selon les axes de développement de la structure et du territoire. Elle déploie des actions de promotion à vocation nationale ou internationale. La structure propose des services variés de nature à générer des ressources propres et à justifier une politique commerciale déterminée. Le recours aux technologies de l'information est maîtrisé au sein de la structure.

Elle développe une politique de promotion ciblée et met en œuvre des outils d'écoute de la clientèle de nature à améliorer la qualité des services rendus et de ceux de ses partenaires œuvrant dans sa zone géographique d'intervention. Il inscrit ses actions dans une démarche promouvant la qualité dans le but d'améliorer ses prestations de service et sa performance globale.

3.1 - Stratégie de promotion en faveur de la destination Albi

L'office de tourisme s'engage à inscrire ses actions en articulation avec les objectifs définis et communiqués par la commune d'Albi.

A ce titre, l'office de tourisme présentera chaque année un programme qui sera annexé à la présente convention. Il précisera toutes les actions qui seront mises en œuvre pour faire connaître Albi et développer son attractivité touristique, patrimoniale et culturelle.

L'office de tourisme élaborera ce programme en cohérence avec les plans marketing du comité départemental du tourisme et du comité régional du tourisme, notamment dans le cadre de la politique des grands sites, et en cohérence avec la communication de la commune d'Albi.

Il précisera également dans ce programme les réseaux, associations ou salons auxquels il compte participer.

Le programme devra s'appuyer chaque année sur les nouveaux facteurs d'attractivité de la ville, qu'ils proviennent d'aménagements, d'équipements ou plus particulièrement des grands événements culturels ou sportifs de l'année.

Pour la durée de la présente convention, les actions de promotion de l'office de tourisme consisteront à :

Développer une stratégie touristique pour Albi et son territoire.

- Définir un positionnement et affirmer la marque Albi en tant que destination touristique urbaine et patrimoniale ;
- S'inscrire dans des territoires, ouverts, à géométries variables ;
- Participer au développement de la politique de promotion d'Albi Congrès ;
- Développer la fréquentation des sites et hébergements en week-end, ailes de saison, lors d'événements festifs et/ou culturels et patrimoniaux ;
- Accroître les retombées économiques sur l'ensemble des prestataires albigeois, grand-albigeois, tarnais et d'Occitanie.

Prendre en compte les marchés et filières dominantes

- le tourisme patrimonial, culturel, d'art et d'histoire ;
- le tourisme événementiel et grand public ;
- le patrimoine immatériel.

Identifier des cibles, des profils, des pratiques en réponse aux attentes des clientèles et favoriser ainsi l'allongement du séjour à Albi

- les clientèles individuelles adultes, en couple ;
- les clientèles familiales ;
- les groupes d'agrément ;
- les clientèles d'affaires dans le cadre de séminaires, incentives, conventions et congrès
- les clientèles jeunes, scolaires et universitaires.

Développer des marchés géographiques prioritaires

- **des destinations de proximité :**
 - Albi et Tarn ;
 - Toulouse et l'Occitanie en corrélation notamment avec les Grands sites de Midi-Pyrénées ;
 - Le grand sud, de Bordeaux à Marseille via Montpellier ;
 - La Catalogne.
- **des destinations européennes :**
 - L'Espagne ;
 - Un arc européen Grande Bretagne – Benelux – Allemagne.
- **des destinations mondiales :**
 - Amérique du Nord : Etats-Unis, Canada ;
 - Japon, Corée du Sud ;
 - Pays émergents à fort potentiel, les BRICS et notamment Russie et Chine ;

Il est ici précisé que les cosignataires du contrat grand site d'Albi (commune d'Albi, région Occitanie, département du Tarn, office de tourisme d'Albi) ont décidé d'unir leurs efforts pour promouvoir la destination Albigeoise en direction des marchés internationaux sur la base d'une stratégie à l'export définie en commun et mise en oeuvre par leurs opérateurs respectifs en lien avec Atout France.

Ces actions se feront auprès du grand public. Elles se feront également auprès des professionnels et prescripteurs avec notamment la participation de l'office de tourisme aux salons professionnels et workshops.

Contribuer au positionnement de la destination Albi à des échelles et à des articulations à géométries variables.

- **Valoriser la position d'Albi comme « porte d'entrée » patrimoniale, touristique et urbaine pour le département du Tarn avec notamment deux articulations fortes :**
 - le territoire aux portes d'Albi des vignobles et bastides ;
 - la dimension de destination de « pleine nature » du département du Tarn en lien avec le comité départemental de tourisme.

- **Valoriser et assurer la promotion du grand site albigeois de la Cité épiscopale.**

Dans ce cadre, l'office de tourisme d'Albi assurera sur place la promotion du grand site albigeois de la Cité épiscopale ainsi que celle des autres grands sites et développera un dispositif virtuel, interactif, informatif et en mobilité permanent en relation avec le comité régional de tourisme.

Il contribuera également à créer une synergie entre les grands sites et les sites inscrits au Patrimoine mondial de l'UNESCO.

Il aura également pour mission de fédérer, sensibiliser et animer l'ensemble des prestataires locaux (hébergements, commerçants, lieux de visites,...) en s'appuyant sur une démarche de qualité (accueil, prestations, heures et jours d'ouverture,...) et visant à renforcer le taux de satisfaction des clientèles.

Il s'inscrira notamment dans le plan qualité sur l'offre d'hébergement touristique développé par la région Occitanie.

L'office de tourisme participera aux groupes de travail organisés par le CRT et le CDT dans les domaines de l'organisation de la production (création de circuits, de produits courts séjours, groupes, familles,...) et de l'appui à la mise en marché des différentes lignes de produits en lien avec la thématique des grands sites, dans le respect des procédures et des outils de commercialisation existants.

A ce titre, une convention annuelle sera signée entre l'office de tourisme d'Albi et Tarn Réservation Tourisme pour optimiser la production et la commercialisation des produits touristiques sur Albi. En concertation, les deux structures s'engagent à vendre ces produits selon la technique d'« apporteur d'affaires ».

L'office de tourisme participera à la mise en oeuvre, sous l'égide du comité régional de tourisme à un dispositif permanent et spécifique d'observation économique de l'activité du grand site albigeois de la Cité épiscopale :

- baromètre de notoriété ;
- définition de méthodes communes de comptage des flux de visiteurs ;

- mise en place de dispositifs de suivi (quantitatif, qualitatif) de la fréquentation de l'office de tourisme ;
- suivi de la fréquentation du site Internet de l'office de tourisme ;
- lancement d'une enquête annuelle de satisfaction et d'analyse des clientèles ;
- évaluation du nombre (par catégories) et mesure de la satisfaction des clientèles en regard des services offerts ;
- mise en place d'un dispositif d'évaluation et de suivi des retombées économiques sur le site.

- Valoriser la position d'Albi comme une porte d'entrée de la destination France pour le grand sud-ouest en lien avec le classement au Patrimoine Mondial de l'UNESCO

Il s'agirait dans la mesure de ses moyens de participer à la mise en réseau avec des sites mondiaux en cohérence avec Albi autour de thème tels que : patrimoine, art et histoire, culture, gastronomie et œnologie, événementiel grand public, sport.

- Valoriser la position d'Albi comme pôle significatif de la métropole toulousaine en termes de patrimoine, de culture, de tourisme et de congrès, notamment auprès des professionnels du tourisme.

L'office de tourisme sera tenu d'assurer la promotion des manifestations de l'été par l'envoi d'un mailing estival chaque année au mois de juin.

3.2- Accueil professionnel et presse

L'office de tourisme, en lien avec la stratégie de promotion et de communication de la commune d'Albi et des grands sites, s'engage à participer et à proposer des actions de démarchages et des accueils de professionnels (éducateurs) à destination des agents de voyages, tour-opérateurs et autocaristes des marchés prioritaires qui sont les principaux prescripteurs de la destination Albi.

Dans le cadre de ses missions de promotion, l'office de tourisme s'engage également à participer et à réaliser des opérations spécifiques de promotion avec les médias (accueil et visites presse, mise à jour dossier de presse et tirage multilingue, etc. ...), en lien avec la stratégie et les orientations de la ville d'Albi.

3- 3 - E-mailing

L'office de tourisme mettra en œuvre une démarche promotionnelle définie comme suit :

- E-news-letters à destination des professionnels ;
- E-news-letters à destination du grand public, client de « destination Albi » ;
- Alimentation régulière des comptes Facebook, Twitter.

Article 4 – Coordination des acteurs et partenaires du développement touristique

La coordination des différents acteurs du développement touristique local est une des missions principales de l'office de tourisme.

Cette coordination peut se traduire par :

- Piloter des actions collectives (qualité, produits, observation, promotion, marketing, etc.) mesurer les attentes et évaluer les actions,
- Accompagner le développement numérique de ses prestataires (lisibilité de l'offre sur Internet, e-réputation, stratégie webmarketing...).
- Devenir fournisseur de « boîtes à outils » et centre de ressources pour ses professionnels (marketing, communication...),
- Favoriser la vente et la distribution des produits des prestataires
- Animer les réseaux de prestataires autour d'opérations de valorisation des savoir-faire et productions artisanales locales, d'actions d'amélioration des services aux clientèles, de stimulation de la lisibilité de l'offre touristique albigeoise (hôtelière, gastronomique, commerciale, culturelle, ludique, etc.) à travers l'animation numérique (visibilité sur le web, les réseaux sociaux) des acteurs et opérateurs du territoire.

- Chapitre II- Missions complémentaires

Article 5 – Commercialisation

5.1 – Les activités commerciales

L'office de tourisme exerce une activité de production et commercialisation de produits touristiques dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992.

Cette dernière permet tout à la fois de développer une offre touristique lisible, d'optimiser les retombées économiques liées au tourisme sur le territoire et à l'office de tourisme de générer des ressources propres.

La commercialisation de produits touristiques concernent 3 marchés principaux :

- Le marché du tourisme de groupes ;
- Le marché du tourisme individuel ;
- Le marché du tourisme d'affaires, l'office de tourisme d'Albi se positionnant comme plateforme commerciale de la démarche « Albi congrès », qui fait l'objet d'une convention spécifique entre la ville d'Albi et l'office de tourisme d'Albi.

5.2– Albi destination d'affaires

L'ouverture au public en 2014 de l'équipement culturel et de congrès des Cordeliers, a été un élément fort du développement du tourisme d'affaires, comme secteur porteur en terme d'activité économique, mais également comme point de convergence dans la perspective d'une collaboration étroite entre les acteurs du tourisme et de l'économie pour renforcer la destination Albi.

Dans le cadre de la politique de promotion et de développement de la destination Albi en tant que destination d'affaires, la commune d'Albi et l'office de tourisme d'Albi ont créé un guichet dédié aux organisateurs d'événements affaires. Albi Congrès est un service proposé et porté par la commune d'Albi et l'Office de tourisme d'Albi, développé en lien avec les partenaires institutionnels propriétaires ou gestionnaires de sites susceptibles d'accueillir congrès, colloques, etc.

Cette démarche partenariale associe le musée Toulouse-Lautrec, l'École des Mines, le Centre universitaire Jean-François Champollion, la communauté d'agglomération de l'Albigeois, la Fondation Bon Sauveur d'Alby, la S.E.M. Albi expos, le Circuit d'Albi, la Scène Nationale d'Albi, l'Aéroport, l'office de tourisme et la ville d'Albi.

Albi Congrès a pour mission de faire bénéficier les organisateurs d'événements d'affaires de son expertise, de sa connaissance du territoire et plus particulièrement des infrastructures d'accueil de congrès qu'il centralise.

Albi Congrès accompagne les porteurs de projets dans la sélection du meilleur site dédié à leur manifestation et organise les visites techniques ; il contribue ainsi à la mise en réseau des acteurs locaux.

L'office de tourisme est un membre actif d' « Albi Congrès », par le biais de son « pôle affaires », et s'engage à mettre en œuvre les moyens humains (3 personnels au minimum) et à maintenir le niveau d'effectif en cas d'absence afin de permettre le bon fonctionnement tel que précisé dans la convention spécifique entre la ville d'Albi et l'office de tourisme d'Albi.

Article 6 - Animations touristiques

L'économie touristique nécessitant une adaptation permanente de l'offre pour répondre à une demande en perpétuelle mutation, l'office de tourisme élaborera chaque année un programme d'animations afin de répondre à l'évolution de cette demande, d'accroître l'activité touristique à Albi et de contribuer à l'augmentation du nombre et de la durée des séjours.

Il s'engage à :

- adapter les offres d'animation aux attentes de nos visiteurs ;
- participer à la mise en tourisme de la destination, par la création d'itinéraires de découverte patrimoniaux, historiques, culturels, de visites commentées génériques et thématiques, de visites audio-guidées, de visites avec dégustations, etc. pour des clientèles variées (groupes , individuels, jeunes publics, clientèle congrès et accompagnants, personnes à besoins spécifiques, ...) ;
- proposer de nouveaux thèmes de visites pendant la saison estivale mais également en basse saison ;
- proposer des visites pendant les vacances scolaires (hors Été) et notamment Pâques ;
- développer tout outil nouveau et innovant propre à permettre une découverte touristique d'Albi ;
- œuvrer à la promotion et à la mise en valeur du patrimoine local.

Une enveloppe financière prévisionnelle pourra être associée à ce programme et soumise à un arbitrage de la commune d'Albi dans le cadre de la préparation budgétaire.

Article 7 – Observatoire et veille touristique

L'office de tourisme élaborera des tableaux de bord, selon des matrices élaborées conjointement avec la commune d'Albi, permettant d'assurer un suivi régulier et réactif de l'activité touristique albigeoise.

Il recueillera les données utiles de fréquentation des différents sites et infrastructures du territoire dans le but de pouvoir établir mensuellement des statistiques précises et fiables, et ainsi d'observer l'évolution des flux, le niveau de satisfaction des clientèles et de mesurer l'impact économique du tourisme sur la consommation sur le territoire albigeois.

Ces tableaux de bord seront transmis au service commerce et tourisme de la commune d'Albi à la fin du mois de mai et à la fin du mois d'octobre.

Il s'agira de mesurer et de qualifier la fréquentation touristique locale à partir notamment des indicateurs suivants :

- fréquentation de l'office de tourisme ;
- fréquentation du site internet de l'office de tourisme ;
- nombre de contacts au comptoir de l'office de tourisme ;
- nombre et origine des groupes guidés ;
- ventes à la boutique ;
- vente séjours et produits touristiques (réceptif groupe/individuels) ;
- provenance des visiteurs ;
- enquête annuelle de satisfaction et analyse de la clientèle ;
- taux d'occupation journalier des hôtels, chambres d'hôtes et camping ;
- entrées des principaux sites : cathédrale Sainte-Cécile, musée Toulouse- Lautrec, musée Lapérouse, musée de la Mode, collégiale Saint-Salvi, maison du Vieil Alby, gabarres, train touristique ;
- mise en place d'un dispositif d'évaluation et de suivi des retombées économiques sur le site, dans le cadre des grands sites.

Ces indicateurs devront être actualisés de manière réactive. À l'occasion d'événements importants (festival, événements culturels ou sportifs), l'office du tourisme mesurera les retombées en terme de fréquentation au sein de l'office de tourisme et dans les principaux sites touristiques albigeois et les transmettra dans les huit jours suivant à la ville (service commerce et tourisme, direction des systèmes d'information).

Ils permettront également d'estimer l'impact de la fréquentation sur l'économie touristique locale à partir d'études renseignant notamment sur le montant du panier moyen, l'évolution des pratiques touristiques (durée des séjours, profils de clientèle..., consommation touristique, etc.)

Outre ces tableaux de bord, l'office de tourisme s'engage à mettre à disposition de la commune d'Albi tous les indicateurs dont il est susceptible de disposer.

Ces informations seront disponibles sous format informatique afin d'être partagées avec la commune d'Albi (notamment Direction des Systèmes Informatiques) dans le cadre de la mise en place d'indicateurs touristiques et économiques par la commune d'Albi. Ces indicateurs pourront être journaliers, hebdomadaires, mensuels ou annuels en fonction du type d'information recherché.

Article 8 – Missions spécifiques et missions pour le compte de tiers

Dans le cadre de conventions spécifiques, la commune d'Albi pourra déléguer à l'office de tourisme les missions complémentaires suivantes :

- l'organisation de fêtes, manifestations et opérations particulières ;
- l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs.

L'office de tourisme pourra assurer une prestation de services pour le compte de la communauté d'agglomération de l'Albigeois, après accord express de la commune d'Albi.

Article 9 – Boutique

L'office de tourisme s'engage à proposer des services en boutique qu'il est encouragé à développer.

Ainsi, l'office complétera ses missions par les services suivants, conformément aux conditions d'exercices fixées par la loi n°645 du 13 juillet 1992 :

- vente de timbres postaux et de cartes téléphoniques ;
- vente de librairie (affiches, livres, objets divers, etc...) ;
- vente d'objets ou vêtements souvenirs ;
- vente de spectacles, séjours, « destination Albi », « pass-découverte », carte « Albi-pass ». Dans ce cadre, l'office de tourisme s'engage notamment à développer une offre de séjour liée aux événements culturels et d'affaires (festival, théâtre concert, congrès, séminaires, incentives etc...) se tenant à Albi.

L'office de tourisme s'engage également à mettre en avant auprès du public et dans l'espace dont il peut disposer pour cette activité, une gamme de produits modernes et contemporains, à tonalité régionale, vitrine du savoir-faire et de la créativité locale.

- Chapitre III - Conditions d'exercice des missions

Article 10 – Coordination commune d'Albi / office de tourisme d'Albi

Les statuts de l'office du tourisme prévoient que le conseil d'administration comprend 12 à 16 membres répartis en 4 collèges parmi lesquels 7 représentants de la commune (le Maire et 6 adjoints ou conseillers municipaux), membres de droit, ainsi que 2 membres de droit représentant le musée Toulouse-Lautrec et la cathédrale Sainte-Cécile.

Une réunion entre la commune d'Albi, représentée par l'adjoint au maire délégué au tourisme, et l'office de tourisme, représenté par son président, se tiendra au moins une fois par an à la fin du mois d'octobre, à l'initiative du président de l'office de tourisme, pour examiner et débattre des actions touristiques envisagées ou menées sur la commune d'Albi par l'office de tourisme, ainsi que des bilans touristiques et des conditions d'application de la présente convention.

Le comité qualité local (CQL) relatif à la démarche qualité des services accueil / promotion / communication / boutique. comprendra au minimum parmi ses membres l'adjoint au maire délégué au tourisme de la commune d'Albi ainsi que son référent administratif. Ce comité se réunira deux fois par an à l'initiative de l'office de tourisme afin d'analyser des services non-conformes (questionnaires de satisfaction, incidents, remarques, suggestions, réclamations) ainsi que d'autres indicateurs qualité (idées d'amélioration, revue des fiches de demandes d'informations non disponibles, etc.).

La coordination technique des relations entre la commune et l'office du tourisme se réalisera au niveau de la direction de l'office du tourisme et de son référent administratif au sein du service tourisme, commerce et marchés de la commune d'Albi.

De plus, ce référent siègera avec voix consultative et participera aux travaux du conseil d'administration de l'office de tourisme.

L'office de tourisme veillera au maintien de l'immatriculation de commercialisation de prestations touristiques, dont il transmettra une copie à la commune d'Albi.

Article 11 – Moyens humains mis à disposition de l'office de tourisme

L'office de tourisme d'Albi recrutera son personnel suivant les règles et les dispositions prévues par la convention collective nationale des organismes de tourisme à but non lucratif.

Le directeur(trice) est placé sous l'autorité du président(e) de l'office de tourisme d'Albi qui pourra lui confier par délégation la responsabilité de l'organisation du fonctionnement des services, la direction et la gestion des personnels ainsi que la mise en œuvre des décisions du bureau et du conseil d'administration.

La commune d'Albi apportera son soutien à l'office de tourisme sous la forme de la mise à disposition de personnels saisonnier du 1^{er} juillet au 31 août de chaque année afin de lui permettre de renforcer son dispositif d'accueil pendant la saison estivale en concertation avec l'office de tourisme.

Ce personnel saisonnier sera recruté par la commune d'Albi pour être mis à disposition de l'office de tourisme du 1^{er} juillet au 31 août.

L'office de tourisme devra assurer la formation de tous ces personnels aux missions qui lui seront confiées..

Article 12 – Moyens matériels et d'organisation mis à disposition de l'office de tourisme

L'office de tourisme assurera sous sa seule responsabilité les conditions matérielles de son fonctionnement : aménagement des locaux, mobiliers, installation et maintenance des moyens de communication, des équipements et des applicatifs informatiques, installations techniques diverses.

Il pourra solliciter les conseils des services techniques dans des domaines comme l'informatique, la téléphonie ... Si des moyens techniques ou matériels étaient fournis ou mis à disposition par les services municipaux pour l'organisation ou l'animation d'événements spécifiques, ces prestations ou mises à disposition pourront faire l'objet d'une facturation.

Durant la période liée aux travaux d'aménagement du nouveau siège de l'Office de tourisme, la ville d'Albi accepte une mise à disposition temporaire des locaux occupés par le bureau « Albi congrès » au sein de l'Espace conférences de la ville d'Albi, place Edmond Canet. Cette mise à disposition temporaire pour le personnel en charge de l'offre commerciale de l'office de tourisme, hors tourisme d'affaires, s'achèvera au plus tard le 31 décembre 2018.

12.1- Bâtiments principaux du 42, rue Mariès et du palais de la Berbie

En ce qui concerne le siège de l'office de tourisme sis 42, rue Mariès, la commune d'Albi garantit en qualité de caution pendant toute la durée du prêt, l'emprunt souscrit par l'office de tourisme pour la cession du droit au bail et pour les travaux de réaménagement réalisés par l'office de tourisme, maître d'ouvrage selon les termes des délibérations du conseil municipal du 03 juillet 2017.

Les services de direction et supports de l'office de tourisme occupent le premier étage d'un bâtiment du palais de la Berbie, propriété du département du Tarn. L'office de tourisme supportera à ce titre l'ensemble des charges nécessaires au fonctionnement des installations, au maintien en état et à l'entretien du bâtiment du ressort du locataire.

12.3 - Signalisation

La commune d'Albi assurera la mise en place, la maintenance et le renouvellement, s'il y a lieu, de la signalétique de l'office de tourisme sur les bâtiments qu'il occupe.

Article 13 – Financement des missions principales déléguées et modalités de versement des subventions

Le décret n°2001-495 du 6 juin 2001 (article 1^{er}) précise que l'obligation de conclure une convention s'applique aux subventions dont le montant annuel dépasse la somme de 23 000 €. Les associations qui reçoivent une subvention annuelle supérieure à 153 000 € sont soumises à l'obligation de dépôt en préfecture de leur budget, de leurs comptes, du compte-rendu financier et de la convention de subvention (art.10 – 6^{ème} alinéa de la loi du 12 avril 2000 et art.2 du décret du 6 juin 2001).

L'office du tourisme soumettra à l'approbation de la commune d'Albi, chaque année, avant le 30 septembre, son budget prévisionnel.

Il fournira tous les documents nécessaires à la vérification de la sincérité des dépenses et recettes prévisionnelles. Il remettra un rapport qui détaillera les conditions dans lesquelles il prévoit de réaliser les missions principales qui lui sont confiées et décrites aux articles 1, 2 et 3 ci-dessus.

Au regard des charges supplémentaires induites par le classement en catégorie I de l'office de tourisme, indissociable de la démarche de classement de la commune d'Albi en station classée de tourisme, et notamment celles induites par la prise à bail des locaux du 42, rue Mariès, et sous réserve du respect des obligations fixées par la présente convention ou liées au classement en catégorie I, la commune versera à l'office de tourisme :

- une subvention annuelle de fonctionnement dont le montant sera arrêté chaque année par la collectivité par délibération du conseil municipal à l'occasion du vote du budget, pour les années 2018 – 2019 – 2020 – 2021 ;
- une subvention annuelle d'investissement dont le montant sera défini chaque année par la collectivité par délibération du conseil municipal à l'occasion du vote du budget, pour les années 2018 – 2019 – 2020 – 2021 qui ne sera versée toutefois que sur présentation de la nature des investissements proposés lesquels pourront concerner les équipements et mobiliers ainsi que les aménagements des locaux ;
- En outre, la commune d'Albi supportera la charge locative du local d'accueil du palais de la Berbie.

Le versement de la subvention municipale s'effectuera mensuellement en fonction des besoins de trésorerie de l'office de tourisme, sur présentation d'un plan prévisionnel de trésorerie indiquant notamment les dépenses engagées et les recettes encaissées.

Le versement de la subvention prévue ne pourra être effectué qu'après transmission de la délibération du Conseil municipal approuvant la présente convention au contrôle de légalité, signature de la présente convention et sa transmission à la Préfecture du Tarn.

La subvention de fonctionnement sera versée mensuellement en fonction des besoins de trésorerie de l'office de tourisme d'Albi.

La subvention d'investissement, dès la présentation des factures correspondantes.

Comptes financiers

Compte tenu du montant de la subvention (supérieure à 153 000 €) l'association est soumise aux dispositions de l'article L 612-4 du Code du commerce qui précise que toute association ayant reçu annuellement une subvention supérieure à 153 000 € doit établir, chaque année un bilan, un compte de résultats certifiés du dernier exercice clos (2017) ainsi qu'un compte-rendu d'activités ; par ailleurs, l'association est tenue de nommer un commissaire aux comptes et un suppléant pour vérification et certification des documents précités. Ceux-ci devront être transmis à la commune, pour l'exercice 2017, avant le 30 avril 2018.

Les comptes annuels seront établis conformément au plan comptable général, dans les conditions prévues par le règlement comptable relatif aux modalités d'établissement des comptes annuels des associations et fondations.

En cas de non-transmission de ces pièces dans les délais, la commune pourra :

- jusqu'à exécution complète de l'obligation de transmission, suspendre le versement des subventions éventuellement attribuées au titre de l'exercice 2017 ou ne pas donner suite aux demandes nouvelles ;
- demander le remboursement de la subvention prévue par la présente convention, si besoin par voie juridictionnelle.

Non réalisation de l'objet de la subvention

En cas de non réalisation ou de réalisation partielle de l'objet de la subvention, la commune demandera le remboursement total ou partiel de la subvention attribuée.

En cas de remboursement partiel, le montant du remboursement sera calculé au prorata de la réalisation de l'objet de la subvention.

Cession de la subvention

La subvention est attribuée à l'association en considération de la demande qu'elle a formulée.

La subvention ne pourra donc pas être reversée pour quelque raison que ce soit à d'autres personnes ou groupements distincts de l'association bénéficiaire.

Cette cession irrégulière entraînerait la résiliation de plein droit de la présente convention avec l'obligation de restituer les sommes en litige.

Contrôles

L'association s'engage à respecter la présente convention. Elle autorise la Commune d'Albi à effectuer tout contrôle que cette dernière jugera utile en la matière, notamment à demander des justificatifs d'utilisation de la subvention attribuée.

L'association s'engage à mentionner le concours de la Commune d'Albi sur tous les documents de communication et à l'enregistrer dans ses comptes conformément aux règles en vigueur.

L'association devra déposer en préfecture son budget, ses comptes, la présente convention et le compte-rendu financier de l'utilisation des subventions reçues, conformément aux dispositions de l'article 10 (6^{ème} alinéa) de la loi du 12 avril 2000 précité.

Résiliation

En cas de non-respect des présentes par l'association et, notamment, d'utilisation irrégulière de la subvention attribuée, la Commune d'Albi se réserve le droit d'en demander le remboursement, si besoin par voie juridictionnelle.

Article 14 – Financement des missions complémentaires déléguées

La commune d'Albi pourra contribuer au financement des missions complémentaires qu'elle aura déléguées à l'office de tourisme. Elle se prononcera au vu d'un budget prévisionnel spécifique à ces missions.

- Chapitre IV – Contrôle, durée, dénonciation -

Article 15 – Contrôle et suivi

À l'issue de l'assemblée générale annuelle et dans un délai maximal de 15 jours, l'office de tourisme d'Albi transmettra à la commune d'Albi un compte-rendu de l'emploi des crédits alloués certifié par un commissaire aux comptes. Ce document sera assorti de toutes les justifications nécessaires :

- bilan financier ;
- compte d'exploitation ;
- compte de résultat ;
- rapport d'activité établi sur les objectifs fixés par la présente convention.

Par ailleurs, l'office de tourisme présentera un tableau de bord de la fréquentation touristique, deux fois par an en janvier et en septembre ; une situation financière semestrielle et un bilan annuel.

Article 16 - Contrôles extérieurs

La commune d'Albi se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer par tout organisme extérieur compétent, un contrôle sur l'ensemble des activités exercées par l'office de tourisme. Elle pourra à ce titre exiger la communication de toute pièce, justificatif, contrat... nécessaire au contrôle de la bonne exécution de la présente convention et des obligations ou missions de l'office.

Article 17 – Durée

La présente convention est signée pour une période de **quatre années**. Elle ne pourra être renouvelée que par une décision expresse de chacun des signataires.

Article 18 – Révision et dénonciation

La présente convention pourra être révisée à tout moment avec l'accord des deux parties. Aussi, les termes de cette convention sont susceptibles d'être modifiés par avenants afin de tenir compte des évolutions conjoncturelles et notamment touristiques (indicateurs : nombre de visiteurs, durée, provenance, taux d'occupation, durée de séjour, besoins identifiés, modes de consommation, etc. ...).

Elle pourra également être dénoncée avant son terme, tant par la commune que par l'office de tourisme, par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de trois mois à compter de la date d'envoi de la lettre de résiliation.

Albi, le ... /.../

La présidente de l'office de tourisme

Jacqueline Matha

Le maire d'Albi

Stéphanie Guiraud-Chaumeil