

CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE
L'EPIC " OFFICE DU TOURISME D'AURILLAC AGGLOMERATION "
ET AURILLAC AGGLOMERATION

ENTRE,

Aurillac Agglomération sise 3 place des Carmes à Aurillac, dûment représentée par son Président, Monsieur Pierre MATHONIER, habilité par délibération n° DEL_2025_ du Conseil Communautaire du 17 décembre 2025 ;
Ci-après dénommée Aurillac Agglo,

D'une part,

ET

L'Établissement Public Industriel et Commercial « Office de Tourisme d'Aurillac Agglomération » sis 7 rue des Carmes 15000 Aurillac, représenté par Madame Magali MAUREL, habilitée par délibération du Comité de Direction du
Ci-après dénommé l'Office de Tourisme,

D'autre part,

Préambule

Vu les articles L.133-1 et suivants du Code du Tourisme ;

Vu la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours ;

Vu la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 relative au développement et à la modernisation des services touristiques ;

Vu l'arrêté du 12 novembre 2010, modifié par l'arrêté du 10 juin 2011, fixant les critères de classement des offices de tourisme ;

Vu la délibération n° 2009/195 en date du 5 novembre 2009 du Conseil Communautaire de la CABA, portant délégation du Conseil au Bureau et au Président ;

Vu la délibération n° 2014/78 en date du 12 décembre 2014 du Conseil Communautaire de la CABA, transférant la gestion et la collecte du produit de la taxe de séjour à l'Office de Tourisme de la CABA ;

Les parties exposent et conviennent de ce qui suit quant à la définition de l'activité de l'Office de Tourisme, des moyens matériels et financiers mis à disposition par Aurillac Agglo, du respect des obligations comptables lui incombant et des possibilités de contrôle, de la durée et des modes de réalisation de la présente convention ainsi que de l'information sur la vie statutaire de l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme est depuis le 1^{er} mai 2010 un Établissement Public Industriel et Commercial, créé par la délibération du Conseil Communautaire de la CABA du 5 novembre 2009.

L'Office de Tourisme est dirigé par un Comité de Direction composé de 9 représentants du Conseil Communautaire d'Aurillac Agglo et de 6 représentants socioprofessionnels en lien avec le développement du tourisme de l'agglomération.

L'Office de Tourisme s'est vu déléguer par le Conseil Communautaire d'Aurillac Agglo les missions suivantes :

- accueil et information des touristes,
- promotion touristique de l'agglomération d'Aurillac en coordination avec les Comités Départemental et Régional du Tourisme et autres Offices de Tourisme limitrophes,
- coordination des interventions des divers partenaires impliqués dans le développement touristique local,
- participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique locale du tourisme et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de 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 fêtes et manifestations culturelles (Concours des Goudots Gourmands),
- commercialisation des prestations et produits touristiques,
- gestion et collecte du produit de la taxe de séjour.

De plus, l'Office de Tourisme doit être consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques.

Il est arrêté et convenu ce qui suit :

CHAPITRE I : OBLIGATIONS DE L'OFFICE DE TOURISME

Les missions que l'Office de Tourisme se doit d'exécuter en application de la présente convention sont à minima les suivantes :

Article 1 : Accueil

- Accueil physique sur le site permanent d'Aurillac,
- Service permanent de réponses aux demandes du public quelque soit la forme de la requête (au guichet, par téléphone, par voie électronique ou courriers),
- Recherche, à la demande du client, des disponibilités immédiates dans tout type d'hébergement,
- Service de messages.

L'ensemble de ces critères permet à l'Office de Tourisme de s'inscrire dans une démarche de qualité, ce dernier s'oblige à tout mettre en œuvre pour répondre à cette exigence.

Article 2 : Information

- Édition et/ou distribution de documents bilingues voir trilingues d'appui à la promotion de la destination en vue d'une commercialisation d'offres touristiques locales,

- Vente de guides, cartes touristiques et produits souvenirs identitaires au territoire.
- Information et renseignement sur l'offre locale par les moyens de communication adaptés aux besoins de la clientèle (internet, réseaux sociaux, application...)
- Pour toutes demandes d'information sur les autres régions de France, mise en relation avec l'Office de Tourisme du secteur concerné.

Article 3 : Animation

- Organisation d'actions d'animation de loisirs (visites guidées, expositions...),
- Mise en place de partenariats sur les événementiels majeurs conduits sur le territoire d'Aurillac Agglo,
- Conception de produits d'animation destinés aux participants et accompagnants de salons, de congrès et de grandes manifestations associatives ou professionnelles se déroulant sur le territoire communautaire.

Article 4 : Promotion

- Appui aux voyagistes organisant la venue de touristes,
- Action de prospection et de démarchage de clientèles, ou de voyagistes,
- Action sur le terrain favorisant la qualité de l'accueil sur le territoire,
- Accueil de journalistes, de professionnels du secteur du tourisme dans le cadre d'éductours, de voyages de presse, de voyages découverte,
- Action de promotion autour des sites et équipements touristiques de l'agglo (campings, Puech, Gorges, Carlat, agenda été, randonnées ...)
- Suivi et actualisation des outils de communications choisis par l'Office de Tourisme.

Article 5 : Commercialisation

- Montage et vente de journées et séjours pour clientèles individuelles ou groupes,
- Accompagnement par des guides diplômés, guides interprètes régionaux,
- Vente de produits et objets touristiques à caractère promotionnel,
- Réservations et appui à la commercialisation notamment pour les hébergements et les produits touristiques proposés par Aurillac Agglo, ou par ses partenaires (selon conventionnement particulier),
- Mise en relation, accompagnement et suivi clients auprès des professionnels du secteur du tourisme.

Article 6 : Fixation des périodes et horaires d'ouverture au public

Les locaux sont ouverts au moins 270 jours de l'année dont tous les jours en période de vacances scolaires estivales

Les périodes d'ouverture sont déterminées par le Comité de Direction de l'Office de Tourisme, en application de la réglementation relative au classement des offices de tourisme, l'Office de Tourisme étant classé en catégorie 2.

Article 7 : Prestations de l'Office de Tourisme liées à l'accueil, à l'information, à l'animation et à la promotion

L'Office de Tourisme se doit d'avoir en nombre suffisant des personnels qualifiés pour l'accueil, l'information, la promotion et la coordination de ses prestataires touristiques autour du numérique et recrutés selon les critères et les règles de la convention collective n° 3175 des organismes de tourisme.

Article 8 : Évaluation qualitative et quantitative

L'Office de Tourisme, doté d'un outil régional de GRC (Gestion de la Relation Client) et d'une base de données touristiques régionale (APIDAE), saisit l'information touristique avec un objectif qualitatif et contribue à l'étude de l'économie touristique du territoire.

L'Office de Tourisme peut transmettre toutes données ou informations touristiques utiles à l'observation touristique en coordination avec les observatoires départementaux ou régionaux et de par son adhésion au dispositif « Flux Vision Orange ».

La tenue d'un tableau de bord permet une analyse complète de l'activité de l'Office de Tourisme notamment en matière de fréquentation.

L'Office de Tourisme assure un suivi de la qualité sur l'ensemble de ses services au sein de sa structure et auprès de ses prestataires.

CHAPITRE II : OBLIGATIONS D'AURILLAC AGGLOMERATION

Article 9 : Locaux permanents/matériel et réseaux informatiques

Aurillac Agglo met à disposition de l'Office, par convention, les locaux situés 7 rue des Carmes, 15000 AURILLAC d'environ 131 m² (dont 24m² de dépendance en sous-sol), ainsi que les équipements mobiliers définis dans cette dernière.

Ils sont situés à proximité immédiate des flux ou des espaces urbains fréquentés par la clientèle touristique et disposent d'un panneau extérieur de signalisation de son classement.

Aurillac Agglo met à disposition de l'office du tourisme le matériel informatique (ordinateurs, périphériques, copieurs...), le réseau et le matériel téléphoniques, nécessaire à son fonctionnement.

Aurillac Agglo met également à disposition de l'Office de Tourisme un local de stockage de la documentation.

L'ensemble des frais d'exploitation est à la charge de l'Office de Tourisme.

Article 10 : Moyens financiers

Article 10.1 : Subvention annuelle de fonctionnement

En contrepartie de l'accomplissement des missions fixées au Chapitre I, une subvention est allouée annuellement par Aurillac Agglo à l'Office de Tourisme. Ce dernier doit présenter préalablement un budget prévisionnel pour l'année à venir, destiné à couvrir le coût de ses missions de service public accomplies en matière d'accueil, d'information, d'animation et de promotion.

Pour les années 2026 à 2031, couvertes par la présente convention, le montant de la subvention annuelle allouée à l'Office de Tourisme EPIC est fixé à hauteur de 180 000 €.

Ces sommes seront versées chaque année, sous réserve de l'inscription de la subvention et de son vote par le Conseil Communautaire au budget principal d'Aurillac Agglo. Des avenants peuvent venir faire évoluer le niveau de cette subvention, afin de tenir compte de l'évolution des missions de l'EPIC ainsi que de ses charges et ressources associées.

Article 10.2 : Crédits complémentaires :

En complément de ces crédits, l'Office de Tourisme conserve l'intégralité du produit de la taxe de séjour collectée pour le compte d'Aurillac Agglo, conformément à l'article L.133-7 du Code du Tourisme. Il collecte et reverse la Taxe Additionnelle Départementale au Conseil départemental en application de la délibération n° 19CD05-24 du 27 septembre 2019.

La taxe de séjour est collectée sur 3 périodes quadrimestres avec les recouvrements suivants :

- le 31 mai pour les taxes perçues du 1^{er} janvier au 30 avril ;
- le 30 septembre, pour les taxes perçues du 1^{er} mai au 31 août ;
- le 31 janvier de l'année suivante, pour les taxes perçues du 1^{er} septembre au 31 décembre.

Sur décision du Conseil Communautaire, des crédits spécifiques pourront être également prévus pour toute autre tâche ponctuelle, confiée à l'Office de Tourisme et feront l'objet d'un avenant à cette convention définissant les montants, la nature, en fonction de la durée et du service demandé.

Article 10.3 : Paiements :

Le paiement de la subvention interviendra par quart en février, mai, septembre, novembre sous réserve du respect par ce dernier de ses engagements conventionnels.

Article 10.4 : Reversement des excédents d'exploitation

Dans le cadre de la gestion de sites touristiques pour le compte d'Aurillac Agglo, si les charges supportées et justifiées par l'Office de Tourisme sont inférieures aux recettes, l'Office de Tourisme s'engage à reverser le solde à Aurillac Agglo.

Aurillac Agglo et l'Office du Tourisme produiront les bilans d'exploitation des sites confiés en gestion et effectueront les régularisations financières nécessaires, conformément aux accords et conventions de gestion propres à chaque site.

L'EPIC office du tourisme et Aurillac Agglo prendront les actes administratifs nécessaires à la justification du versement des sommes constatées aux bilans d'exploitations

CHAPITRE III : DISPOSITIONS COMMUNES RELATIVES A L'EXECUTION DE LA CONVENTION

Article 11 : Modalités de contrôle

Article 11.1 : Modalités d'évaluation et de réalisation de ses objectifs :

Le budget et le compte financier approuvés par le Comité de Direction de l'Office de Tourisme sont présentés à la Aurillac Agglo pour approbation.

Le rapport annuel d'activités sera également soumis à Aurillac Agglo.

Aurillac Agglo se réserve le droit de mandater toute personne et à tout moment pour effectuer sur place et sur pièce tout contrôle qu'elle jugerait nécessaire.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme produit à la demande de cette personne, l'ensemble des justificatifs juridiques et comptables en lien avec ses obligations.

Article 11.2 : Contrôle de l'emploi de la subvention

L'Office de Tourisme tiendra à la disposition d'Aurillac Agglo les éléments suivants destinés à faciliter le contrôle de l'emploi des subventions accordées :

- le budget de l'année en cours (ce dernier est voté au plus tard le 15 avril de l'année N) ;
- le compte administratif de l'année N-1 (voté au plus tard le 15 avril de l'année N).

Article 12 : Respect des obligations statutaires

L'Office de Tourisme s'engage à fonctionner en conformité avec ses statuts votés par le Conseil Communautaire d'Aurillac Agglo.

L'Office de Tourisme s'engage à informer Aurillac Agglo de toutes modifications pouvant intervenir en matière statutaire.

Il s'engage en outre à informer ses membres sur la vie de l'EPIC et sur son fonctionnement par, au minimum, six convocations par année du Comité de Direction faisant état des activités de l'Office de Tourisme.

Article 13 : Durée - Modification

La présente convention prend effet à compter de l'exercice 2026 et se termine le 31 décembre 2029. Elle pourra être reconduite par décision expresse et pour des périodes équivalentes.

Toute modification devra faire l'objet d'un avenant par les organes délibérants des deux parties contractantes.

Article 14 : Résiliation

La présente convention pourra être résiliée à chacune de ses dates d'anniversaire par chacune des deux parties moyennant un préavis de 2 mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Président d'Aurillac Agglo peut, en cas de non-respect de la convention, et notamment s'il est prouvé que l'Office de Tourisme ne remplit pas sa mission avec toute la compétence et la diligence voulues, procéder à la résiliation anticipée de la présente convention après envoi, au titulaire d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme fournira un rapport sur les travaux effectués et les résultats obtenus.

En cas de non-exécution ou de réalisation partielle des engagements souscrits par l'Office de Tourisme, Aurillac Agglo sera fondée à suspendre immédiatement tout versement et à réclamer à l'Office le recouvrement des sommes dont l'usage ne pourrait être justifié au regard des objectifs de la présente convention.

En cas de non-respect des engagements financiers souscrits par Aurillac Agglo, l'Office de Tourisme est fondé à en demander l'exécution dans les conditions définies dans le Code Général des Collectivités Territoriales et le Code des Juridictions Financières et à bénéficier des droits ouverts aux créanciers des collectivités locales.

Article 15 : Litige

Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties quant à l'interprétation et l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent, préalablement à tout contentieux, à trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, la partie la plus diligente saisira le Tribunal compétent.

A Aurillac, le

En deux exemplaires originaux.

Pour Aurillac Agglomération,

Pour l'Office du Tourisme d'Aurillac Agglo,

Le Président,

La Présidente,

Pierre MATHONIER

Magali MAUREL