

CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS
ENTRE
LA VILLE DE METZ
ET
L'OFFICE DE TOURISME DE METZ-CATHEDRALE

Exercice 2013

Entre :

1) La Ville de Metz, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Dominique GROS, ou son représentant, dûment habilité aux fins des présentes par délibération en date du 28 mars 2013, ci-après désignée par les termes "la Ville",

D'une part,

Et

2) l'Association dénommée Office de Tourisme de Metz-Cathédrale, représentée par sa Présidente, Madame ROEDERER THEIS, agissant pour le compte de l'Association, ci après désignée par les termes "l'Office de Tourisme", dûment habilitée à l'effet des présentes,

D'autre part,

PREAMBULE

La Ville de Metz et l'Office de Tourisme de Metz-Cathédrale reconnaissent œuvrer ensemble pour exercer les missions générales d'accueil, d'information des clientèles touristiques et locales, de promotion touristique de la « Destination Metz », la coordination et l'animation des réseaux touristiques, l'observation et la veille touristique et ce, en cohérence avec le Comité Départemental (Moselle Tourisme) et le Comité Régional du Tourisme (CRT Lorraine).

L'Office de Tourisme exerce de même des missions complémentaires prévues à l'article 2 de ses statuts tels que modifié lors de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 11 juillet 2011 :

- ✓ L'aide aux groupements de commerçants, hôtels, compagnies de transports et généralement toutes les industries qui vivent du tourisme ;
- ✓ L'aide aux initiatives privées, aux associations, comités d'expositions, de cérémonies, réceptions, etc... conformes et nécessaires à la réalisation de leur objet dans le cadre d'un soutien logistique ;
- ✓ La gestion d'équipements collectifs du tourisme.

Par délibération du 27 octobre 1995 le Conseil Municipal de la Ville de Metz a autorisé l'Office de Tourisme à commercialiser dans le pays messin des activités d'organisation et de ventes de voyages et de séjours et proposer les services pouvant être fournis dans ce cadre ou liés à l'accueil touristique.

Conformément aux statuts modifiés en Assemblée Générale Extraordinaire en date du 11 juillet 2011 l'Office de Tourisme de Metz Cathédrale comprend dans son Conseil d'Administration 11 représentants de la Ville de Metz ainsi que 13 représentants des activités, professions ou organismes intéressés au tourisme dans la commune et 1 membre qualifié (ce dernier ayant voix consultative).

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} – OBJET

La présente convention a pour but de permettre de définir l'objet, le montant et les conditions d'utilisation des subventions allouées par le Ville de Metz à l'Office de Tourisme de Metz-Cathédrale pour remplir ses missions et maintenir son classement en catégorie 4 étoiles.

La présente convention sert également de cadre aux engagements réciproques des parties pour la réalisation au cours de l'année 2013 du programme défini et développé par l'Office de Tourisme pour assurer la mise en œuvre des missions d'intérêt général rappelées en préambule.

Il est précisé que cette demande s'inscrit également dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma de Développement Touristique Local (SDTL) adopté par le Conseil Municipal lors de sa séance du 5 juillet 2012 et dont l'exécution est en cours.

L'Office de Tourisme a présenté le 10 août 2012 son "document-programme" (joint en annexe) comprenant une note de présentation du budget prévisionnel de fonctionnement 2013 avec un focus sur les charges majeures du programme de l'exercice concerné et des actions envisagées selon les catégories définies à l'article 3 pour mettre en œuvre cette programmation, ainsi qu'un budget prévisionnel précisant le montant de chaque action.

Les projections budgétaires 2013 ont été étayées sur les axes principaux suivants :

- Renforcement des équipes pour accompagner le développement touristique,
- Mise en conformité des équipements avec les exigences du nouveau classement des OT en catégorie I,
- L'accompagnement en matière de promotion et de « mise en tourisme » de la Destination Metz qui se développe
- Le développement des applications numériques en phase avec les nouveaux locaux d'accueil des clientèles,
- Un renforcement des recettes propres liées à la vente de la boutique et des produits résultant des réservations de séjours et prestations de visites commentées.

Article 2 – OBJECTIFS

Les missions exercées par l'Office de Tourisme de Metz-Cathédrale auront pour objectif, de façon générale, d'améliorer de manière permanente l'accueil, l'information des clientèles touristiques et des résidents, ainsi que la promotion touristique de la « Destination Metz », afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique et au développement culturel et patrimonial.

Plus particulièrement son action s'inscrit désormais dans les axes de développement prévus par le Schéma de Développement Touristique Local de la Ville de Metz qui constitue un référentiel d'actions pour promouvoir et valoriser la « Destination Metz » et permettre d'évaluer régulièrement l'impact du Tourisme sur le développement économique de Metz.

Conformément aux exigences de classement en catégorie I :

- ✓ L'Office de Tourisme met en place un dispositif offrant la possibilité de consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui et les partenaires du dispositif de mise à jour des disponibilités sur sa zone géographique d'intervention en dehors des horaires et périodes d'ouverture ;
- ✓ L'OT affiche dans ses locaux (de manière bien visible) et sur son site Internet (en page d'accueil) ses services et ses engagements clients ;
- ✓ L'OT réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable et met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux publics ou privés en matière de protection de l'environnement.

Conformément à l'arrêté du 12 novembre 2010 fixant les critères de classement des Offices de Tourisme, et aux articles L. 133-1 à L. 133-10-1 et L. 134-5 du code du tourisme, l'Office de Tourisme de Metz s'engage à demander son classement en catégorie I dans les meilleurs délais et en tout état de cause, avant le 31.12.13.

Le classement en catégorie I conditionne l'obtention de la demande de classement de Metz en station de tourisme.

Article 3 – MISSIONS GENERALES

Pour bénéficier des subventions de la Ville, l'Office de Tourisme se doit de présenter des actions conformes aux missions décrites et précisées ci-dessous par catégories :

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.

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

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

- ✓ Organiser en réseau 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 I du nouveau classement des Offices de Tourisme (ventes diverses, boutique, billetterie, change, outils numériques, animation numérique du territoire, animation des prestataires et opérateurs de tourisme, accès 24/24 aux disponibilités d'hébergement...),

- ✓ Gérer et développer un site d'accueil internet en 8 langues (français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol, italien, mandarin, japonais) et envisager de le mettre également en portugais.
- ✓ Evaluer le nombre (par catégories) et mesurer la satisfaction des clientèles en regard des services offerts.

2. Information

L'Office de Tourisme a la charge de :

- ✓ Harmoniser les pratiques d'accueil sur le territoire de destination,
- ✓ 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 des hébergements,
- ✓ Rendre accessibles les disponibilités du parc d'hébergement local.

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 Metz »,
- ✓ La promotion du tourisme local en liaison avec le Comité Départemental, le Comité Régional du Tourisme, 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 la Ville mensuellement (fréquentation OT et Hôtellerie) et annuellement (impact économie locale / emploi) selon des matrices élaborées conjointement par l'Office et la Ville.

4. Coordination

L'Office de Tourisme doit :

- ✓ Assurer la promotion conjointe des diverses richesses culturelles, touristiques, événementielles... de la « Destination Metz »,
- ✓ Fédérer les prestataires et les impliquer dans la valorisation de la destination touristique de Metz,
- ✓ Mobiliser et animer le réseau de prestataires dans la mise en œuvre d'un plan qualité et/ou de chartes qualité sur le territoire de la destination Metz (Tables de Rabelais / Plan Qualité Tourisme de la « Destination Metz »),
- ✓ Faciliter le développement des projets transversaux et transfrontaliers, notamment dans le contexte du Sillon Lorrain, Quatropole et du réseau Tonicité ayant un intérêt touristique pour l'ensemble des entités concernées.

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 de Metz (dont le City Pass dématérialisé),
- ✓ Travailler à la mise en valeur du patrimoine local,
- ✓ Animer les réseaux de prestataires autour d'opérations de valorisation de la gastronomie locale, d'actions d'amélioration des services aux clientèles (Plan Qualité Tourisme de la « Destination Metz »), de stimulation de la lisibilité de l'offre touristique locale (hôtelière, gastronomique, commerçante, culturelle, ludique...) à travers l'animation numérique (visibilité sur le web / les réseaux sociaux...) des acteurs/opérateurs du territoire.

6. Observation et veille touristique

L'Office de Tourisme recevra 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 de la « Destination Metz ».

L'Association OT de Metz contribuera au développement d'un observatoire local du développement touristique afin de mesurer l'impact économique du tourisme et de définir les indicateurs de performance de la « Destination Metz » afin de suivre les investissements publics réalisés en matière touristique et de loisirs. L'Office créera, en lien étroit avec Metz Métropole Développement, et la Ville de Metz des tableaux de bord méthodologiques destinés à rendre compte et afficher les performances du tourisme. L'Office de Tourisme restituera mensuellement un certain nombre de données en matière de fréquentation de son site et de ses services, et de consommation de ses prestations (produits de séjours, visites...) et des ventes de sa boutique.

7. Participation à la mise en œuvre du Schéma de Développement Touristique Local

L'engouement pour la « Destination Metz » depuis l'ouverture du Centre Pompidou-Metz, doit être mis à profit dans le cadre d'une réflexion globale sur le tourisme comme secteur porteur en termes d'activité économique mais également dans une perspective de collaboration entre les acteurs du tourisme afin de renforcer la « Destination Metz ».

L'Office de Tourisme de Metz est ainsi appelé à s'inscrire dans une logique de développement qui doit permettre de créer des synergies avec les différents acteurs du tourisme qui ont tous pris conscience du potentiel de développement économique de ce secteur.

De plus, c'est aussi à sa dimension et à son succès touristique qu'une destination urbaine se révèle être attractive, le tourisme confirmant l'intérêt intrinsèque de la qualité d'un territoire comme lieu de vie, et donc comme bassin d'emploi avec une économie dynamique et dans laquelle le développement durable constitue un enjeu crucial de progrès et de réussite lorsqu'il est intégré à toutes les composantes d'une destination.

C'est dans ce cadre que l'Office de Tourisme a aidé et assisté la Ville de Metz dans l'élaboration de son Schéma de Développement Touristique Local. Il sera de même associé à sa mise en œuvre et contribuera à son exécution dans ses champs d'intervention.

Article 4 – FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME

1. L'Office de Tourisme se doit d'ouvrir son bureau tous les jours le matin et l'après-midi sans exception, y compris entre 12 heures et 14 heures en saison touristique.
2. L'Office de Tourisme dispose d'une équipe de direction et de collaborateurs qualifiés pour assurer les missions d'accueil, d'information, de promotion, d'animation et d'observation, en rapport avec la Convention Collective Nationale des Organismes de Tourisme n°3175.
3. L'Office de Tourisme fait partie du réseau national Fédération des Offices de Tourisme de France. L'appartenance à celui-ci doit être signalée par un affichage. 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 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.

Article 5 – LOCAUX – GESTION – LOGISTIQUE

5.1 - Locaux mis à disposition

La Ville de Metz met à disposition de l'Office de Tourisme de Metz Cathédrale des locaux sis place d'Armes à Metz.

Cette mise à disposition fait l'objet par ailleurs d'un contrat administratif d'une durée de 12 années signé entre la Ville de Metz et l'OT ayant pris effet le 1^{er} novembre 2002.

Il est précisé que la Ville de Metz a passé une convention d'occupation précaire et révocable du domaine public communal avec le Conseil Général de la Moselle pour permettre l'intégration d'un espace d'information touristique sur la Moselle dans le hall d'accueil de l'Office de Tourisme rénové et réaménagé, sis place d'Armes.

Dans le cadre de travaux qui ont permis de donner à l'accueil de l'Office de Tourisme une contemporanéité affichée, un espace boutique a été repensé et doit permettre à l'Office de disposer d'un outil de vente plus performant afin d'accroître les recettes propres liées à cette activité tout en servant de vitrine du savoir-faire et de la créativité locale.

Dans cette perspective, en cohérence avec son nouvel écrin (OT du futur), et en conformité avec les orientations du SDTL (signature contemporaine / signature Metz) l'OT s'efforcera de mettre en avant dans les espaces de présentation directement accessibles aux clientèles, une gamme de produits modernes et contemporains, à tonalité régionale (les autres produits pourront être valorisés sur les écrans de présentation virtuelle).

5.2 – Personnel mis à disposition

Afin de décliner et mettre en œuvre, de façon transitoire, les principales priorités du Schéma de Développement Touristique Local (SDTL) de la Ville de Metz dans une

période charnière pour le développement du potentiel touristique de la Ville et de son Agglomération, Mme Sabine BROUSSE, Directrice Générale de l'Office de Tourisme, est mise à disposition de la Ville de Metz à compter du 4 février 2013 pour la durée de sa mission sans que celle-ci ne puisse excéder 3 ans.

Mme BROUSSE participera également aux réflexions sur les conséquences et perspectives liées à la mise en œuvre des dispositions prévues par la future loi de décentralisation.

Cette mise à disposition interviendra conformément aux dispositions des articles 61-2 et suivants de la loi du 26 janvier 1984 et du décret n°2008-580 du 18 juin 2008.

Un avenant à la convention prévoira les modalités de mise en œuvre de cette mise à disposition.

La Ville de Metz fixe les conditions de travail de Madame BROUSSE, en particulier l'organisation et les horaires de travail et prendra en charge les frais de mission.

5.3 - Gestion des locaux

En sa qualité de propriétaire, les travaux de grosses réparations sont à la charge de la Ville de Metz.

Ils comprennent toutes les interventions qui n'entrent dans le cadre, ni de l'entretien et des réparations courantes visées ci-dessus, ni des travaux de renouvellement, ni des opérations spécifiques d'amélioration ou modernisation des installations qui pourraient être décidés ultérieurement. Ils correspondent à la définition donnée par l'article 606 du Code Civil.

Ils sont destinés :

- ✓ soit, à garantir le bon fonctionnement du service,
- ✓ soit, à assurer la préservation et/ou la valorisation du patrimoine de la Ville que constituent les installations mises à disposition.

Ils englobent également les épreuves décennales ainsi que les réparations des sinistres et dégâts causés par des tiers.

L'Office de Tourisme a, pour couvrir les responsabilités et dommages subis par les biens immeubles mis à disposition et visés ci-dessus, l'obligation de souscrire des polices d'assurance présentant les caractéristiques suivantes :

a. Assurance de responsabilité civile : cette assurance a pour objet de couvrir l'OT des conséquences pécuniaires de la responsabilité civile vis-à-vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels qui trouvent leur origine dans l'exécution de ses obligations ;

b. Assurance de dommages aux biens : cette assurance est souscrite par l'OT pour son propre compte et ses propres biens. Cette assurance couvrira notamment les risques incendie, dégât des eaux, explosions, foudre, fumées, tempêtes, chute d'appareils de navigation aérienne, grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme et actes de vandalisme.

L'Office de Tourisme présente à la Collectivité chaque année dans les 15 premiers jours de janvier de l'année concernée par le versement de la subvention les diverses

attestations d'assurance lors de l'entrée dans les lieux et ensuite, annuellement, selon l'échéance du contrat.

5.4 - Logistique

La Ville de Metz 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.

Article 6 – CREDITS DE FONCTIONNEMENT

6.1 - La participation de la Ville de Metz

Subvention de fonctionnement

La Ville de Metz attribue une subvention de fonctionnement de 1 315 000 € à l'Office de Tourisme de Metz-Cathédrale pour l'année 2013 en vue de contribuer à la réalisation des objectifs et missions tels que définis dans les articles 3 et 5.2 de la présente convention.

Subvention d'investissement

La Ville de Metz attribue une subvention d'investissements pour 2013 de 36 000 € destinés à financer 3 actions :

- développement des supports interactifs (carte interactive avec géolocalisation et dispositif de visibilité de la disponibilité du parc d'hébergement),
- développement du site internet du support de référence du Plan Qualité Tourisme Local,
- installation d'une borne d'accès sécurisé à internet.

6.2 - Modalités de versement

La subvention sera mandatée à l'Association selon les procédures comptables en vigueur et fera l'objet de 3 versements selon l'échéancier prévisionnel suivant :

- versement d'un premier acompte de 650 000 € à la signature de la convention,
- versement d'un deuxième acompte de 400 000 € en juillet 2013 sur production des documents prévus à l'article 7.1 ci-dessous,
- versement du solde en septembre 2013 sur production des documents prévus à l'article 7.2 ci-dessous.

Le versement de ces acomptes sera effectué selon les disponibilités financières de la Ville de Metz et sur la base d'une demande écrite de l'Association.

Article 7 – COMPTES-RENDUS ET CONTROLE DE L'ACTIVITE

7.1 – Remise des comptes-rendus d'activités

L'Office de Tourisme transmettra à la Ville de Metz, au plus tard le **30 juin 2013**, un compte rendu financier attestant de la conformité des dépenses effectuées à l'objet de la subvention 2012.

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

- ✓ Du rapport d'activité ;

- ✓ Des comptes annuels, du bilan financier et du compte de résultat de l'exercice 2012 certifiés conformes et approuvés par l'Assemblée Générale annuelle, avec ses annexes ;
- ✓ Du rapport des commissaires aux comptes.

La Ville de Metz 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 la Ville de Metz sont sauvegardés.

L'Office de Tourisme devra également communiquer à la Ville tous les procès-verbaux des assemblées générales ainsi que du Conseil d'Administration.

L'Office de Tourisme s'engage formellement à informer la commune de toute modification de statuts même si les représentants ont participé au vote modificateur.

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

Un remboursement total ou partiel de ces subventions pourra également être demandé par la Ville de Metz lorsque l'association aura, volontairement ou non, cessé en cours d'exercice tout ou partie des actions visées par la présente convention.

7.2 – Demande de participation budgétaire pour l'exercice suivant

Afin de permettre à la Ville de préparer son propre budget pour l'exercice suivant, et sans que cela soit une reconnaissance d'un droit quelconque à subvention, l'Association adressera à la Ville de Metz, avant le 31 août 2013 :

- ✓ un programme des actions envisagées pour l'année 2014,
- ✓ le budget prévisionnel s'y rapportant.

Article 8 - DUREE

A l'exclusion des dispositions de l'article 5.2 portant sur la mise à disposition de personnel de l'OT, la présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2013 et pourra être prolongée exceptionnellement pour les actions non encore exécutées jusqu'à l'entrée en vigueur de la convention consacrée à l'année 2014, sauf dénonciation adressée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de deux mois.

Article 9 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

L'Office de Tourisme devra participer à la valorisation de l'image de la Ville de Metz, notamment en faisant figurer le logotype de la Ville sur ses documents, rapports, invitations, tracts d'informations et son papier à entête.

L'Office de Tourisme devra également signaler, dans le cadre de manifestations publiques, l'intervention de la Ville de Metz, oralement, et visuellement (sur les panneaux, programmes et calicots).

De plus, le logotype précité sera affiché sur le site internet de l'Office de Tourisme, sur toutes les pages de ce même site, en incluant un lien afin de permettre l'accès direct au site de la Ville de Metz.

Article 10 – CAUSES DE RESILIATION

Si pour une cause quelconque résultant du fait de l'Office de Tourisme la présente convention n'est pas appliquée, la Ville de Metz 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.

Article 11 – LITIGES

En cas de contestation sur l'interprétation ou l'application de la présente convention, les parties s'engagent, préalablement à tout recours gracieux, à tenter de régler leur différend par voie de conciliation.

Si dans le délai d'un mois, à compter de la réception par l'une des deux parties des motifs de la contestation aucun accord n'est trouvé, les parties ont la faculté de saisir le tribunal territorialement compétent de l'objet de leur litige.

Fait à Metz, le

(en 3 exemplaires originaux)

La Présidente
De l'Office de Tourisme de Metz Cathédrale

Le Maire
de la Ville de Metz