

**CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICE PUBLIC
OFFICE DE TOURISME DE LA VALLEE DE LA SARTHE**

SPL de développement touristique de la Vallée de la Sarthe

Entre :

La Communauté de communes de Sablé, représentée par son Président M. Marc JOULAUD, dûment habilité à l'effet des présentes en vertu d'une délibération n° 290-2018 du conseil communautaire du 20 décembre 2018,

Ci-après désignée la « **Communauté de communes** »

D'une part,

Et :

La Société Publique Locale de développement touristique de la Vallée de la Sarthe, Société publique Locale en SA, représentée par M. Jean-François ZALESNY, son Président Directeur Général,

Ci-après désignée la « **SPL** »

D'autre part,

Il est arrêté et convenu ce qui suit :

PRÉAMBULE

Dans le cadre de la loi NOTRe n°2015-991 du 7 août 2015, les Communautés de communes de Sablé-sur-Sarthe, de Loué-Brûlon-Noyen et du Val de Sarthe composant le territoire de la Vallée de la Sarthe exercent une compétence obligatoire en matière de « *promotion du tourisme dont la création d'Offices de Tourisme* » (cf. ses articles 64 et 66), depuis le 1^{er} janvier 2017.

Une Société Publique Locale (SPL) de développement touristique de la Vallée de la Sarthe a été créée par les trois Communautés de communes précitées.

La SPL a pour objet :

- La gestion pour le compte des actionnaires d'un Office de Tourisme, intégrant notamment l'accueil et l'information ainsi que la promotion touristique du territoire ;
- La réalisation pour le compte d'un ou plusieurs actionnaires de toutes les actions en faveur du développement touristique du territoire ;
- La prise en exploitation, pour le compte d'un ou plusieurs actionnaires, par voie de concession, d'affermage, de délégation de service, de gérance, de marché ou sous toute autre forme, de services, activités ou équipements notamment touristiques, culturels et de loisirs.

En vue de mettre en œuvre cet objet social, la SPL pourra notamment :

- Définir et animer la stratégie touristique territoriale ;
- Assurer une ingénierie de développement local (accompagnement et évaluation de stratégies de développement local et territorial) ;
- Accompagner la qualification de l'offre (labellisation...) ;
- Réaliser des études (observation touristique, études de clientèles...) ;
- Former et accompagner les acteurs socio-professionnels intervenant dans le tourisme ;
- Concevoir, commercialiser des produits touristiques destinés aux groupes et/ou individuels ;
- Vendre et gérer des produits dans des boutiques au sein d'Offices de Tourisme ;
- Assurer la billetterie pour des manifestations ou des équipements du territoire des actionnaires de la SPL ;
- Organiser et commercialiser des visites guidées sur le territoire des actionnaires de la SPL ;
- Animer la collecte de la taxe de séjour (information et sensibilisation des hébergeurs) à l'exception des opérations de recouvrement ;
- Organiser, gérer et/ou soutenir des animations ou événements en lien avec le tourisme sur le territoire des actionnaires ;
- Exploiter, gérer les équipements touristiques, culturels et de loisirs.

Ainsi, depuis le 1^{er} février 2018, la Communauté de communes de Sablé a confié à la SPL :

- la mission d'accueil et d'information ainsi que la promotion touristique du territoire,
- la réalisation d'actions en faveur du développement touristique du territoire.

En effet, selon le Code du tourisme, les missions d'un Office de Tourisme relèvent de quatre catégories :

- les missions de plein droit ou obligatoires, compétence transférée à la Communauté de communes de Sablé : promotion du tourisme, l'accueil et information des touristes, et ce, en coordination avec divers partenaires, publics privés du développement touristique local (Code du tourisme, art. L 133-3, al. 1 et 2) ; ces missions correspondent à celles accomplies jusqu'au 31 décembre 2017 par les différents Offices de Tourisme intercommunaux ;
- diverses missions facultatives, concernant les programmes locaux de développement touristique, l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des

études, des animations, l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles, qui peuvent lui être confiées par l'EPCI compétente ;

- des prestations de commercialisation de services touristiques (ventes de voyages et de séjours avec prestations annexes telles que visites de musées ou monuments touristiques) ;
- des prestations de conseil, ou consultatives sur des projets d'équipements collectifs touristiques.

Conformément à son objet social, la SPL est amenée à assurer, d'une part, les missions correspondant strictement aux compétences transférées à chacune des Communautés de communes actionnaires, et d'autre part des missions spécifiques confiées par les Communautés de communes actionnaires.

Ainsi, une convention de prestations de service doit être conclue entre la Communauté de communes de Sablé et la SPL, afin de fixer, d'un commun accord, les objectifs et les moyens consacrés aux missions confiées relevant de la compétence communautaire, et les modalités qui s'y attachent, dans le respect du règlement intérieur de la SPL.

CECI EXPOSE, IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT.

Article 1 Formation et objet du Contrat

1.1 Eu égard à la qualité de la Société Publique Locale de développement touristique du territoire de la Vallée de la Sarthe (SPL), le présent contrat n'est pas soumis aux règles de publicité et de mise en concurrence applicables aux concessions de services, en application de l'article 16 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016.

De fait, par son Règlement Intérieur d'une part, par les Communautés de communes actionnaires d'autre part, ont été instituées des règles particulières de gouvernance de la SPL, aux fins de mettre en œuvre par les collectivités territoriales et leur groupement actionnaire, un « *contrôle analogue à celui que les élus exercent sur les services de ces collectivités* », au sens de l'article 16 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concessions.

Le « **contrôle analogue** » exercé sur la SPL consiste en la possibilité d'influence déterminante tant sur les objectifs stratégiques que sur les décisions importantes de la SPL par les collectivités territoriales et leur groupement actionnaires, en matière :

- d'orientations stratégiques de la SPL ;
- de gouvernance et de vie sociale ;
- d'activités opérationnelles.

1.2 Le présent Contrat a pour objet :

- de préciser les objectifs assignés à la SPL, en définissant ses missions et activités confiées ;
- de déterminer les obligations de la SPL, ainsi que ses ressources ;

- de fixer les modalités de contrôle de la Communauté de communes.

Article 2 Missions confiées à la SPL

La SPL exerce les missions suivantes.

2.1 - Accueil et Information des publics

La SPL s'engage à :

- assurer des périodes d'ouverture des bureaux de l'Office de Tourisme en adéquation avec l'activité touristique et événementielle du territoire des trois Communautés de communes actionnaires ;
- concevoir et mettre en œuvre les moyens nécessaires à une diffusion de l'information « hors les murs », c'est-à-dire en dehors des bureaux et en des lieux où il sera possible de toucher une clientèle touristique ;
- assurer la collecte des informations relatives à l'offre d'hébergements et de loisirs, culturelle et d'événementiels (via la base de données e-sprit) et à la restituer sur ses différents supports (papier et site internet);
- mettre en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et conduire les études de satisfaction des clients sur ses services ;
- mettre en œuvre régulièrement, pour le personnel d'accueil, des formations adaptées (langues, numérique, connaissance de la destination et du territoire) ;

La communauté de communes de Sablé confie à la SPL la mission de déménagement et de réagencement des bureaux d'accueil et de back office de l'Office de tourisme de Sablé. Convaincu qu'un bâtiment situé à proximité du port de plaisance et de la rue piétonne commerçante apportera plus de visibilité au service « Accueil et Information touristique », la Communauté de communes de Sablé a demandé à la SPL de déménager ses locaux avant le début de la saison touristique 2019.

2.2 - Promotion de la destination « Vallée de la Sarthe » en France et à l'étranger

La SPL s'engage à :

- développer une dynamique partenariale de promotion cohérente pertinente et mutualisée sur le territoire (actions communes avec les Offices de Tourisme situés à proximité, agences départementale et régionale du tourisme) ;
- participer aux événements incontournables de promotion (workshops, salons, démarchages, réunions, relations presse), afin de positionner la destination auprès des prescripteurs.

2.3 - Fédération et accompagnement des prestataires touristiques

La SPL s'engage à mener une action en direction des acteurs touristiques afin de les positionner comme ambassadeurs et prescripteurs de la destination :

- mettre en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, en initiant, au minimum, 1 réunion par an avec ceux-ci ;
- mettre en place un service dédié aux relations avec les prestataires touristiques (« guichet unique ») afin de répondre à leurs besoins et questions (taxe de séjour, fiscal et juridique...) ;
- établir et diffuser des newsletters à l'attention de ces partenaires publics et privés.

En partenariat avec les partenaires identifiés à l'échelon départemental et régional, la SPL s'engage à :

- accompagner les nouveaux prestataires ou porteurs de projet dans la définition de leur projet et la mise en œuvre de leurs formalités déclaratives ;
- former et sensibiliser ces partenaires aux nouvelles tendances de consommation touristique et aux pratiques sur Internet (e-tourisme, m-tourisme...) ;
- engager la destination et les acteurs touristiques dans une démarche de commercialisation pertinente privilégiant les outils numériques (gestion des disponibilités, solutions de paiement en ligne...).

2.4 – Définir et mettre en œuvre une stratégie de développement touristique à l'échelle de la destination

La SPL, en partenariat avec les agences départementale et régionale, s'engage à :

- élaborer un diagnostic touristique du territoire ;
- mettre en place une concertation des acteurs locaux afin d'enrichir ce diagnostic et réaliser un état des lieux du contexte touristique local ;
- identifier des axes stratégiques et marqueurs identitaires forts susceptibles de positionner la destination Vallée de la Sarthe afin de toucher de nouvelles clientèles sur des marchés cibles ;
- décliner cette stratégie en programme d'actions pluriannuel ;
- évaluer la pertinence d'adhésion aux organismes de développement dans le secteur du tourisme et de ses métiers, afin de développer la notion de réseau (Atout France, réseau Offices de Tourisme de France...) ;

- observer l'évolution des flux touristiques, en produisant, chaque année, un bilan de la fréquentation touristique sur l'ensemble du territoire, tenant compte de la répartition de la demande française et étrangère (accueil, sites internet, réseaux sociaux...).

2.5 - Augmentation de la part d'auto-financement générant des recettes

La SPL s'engage à :

- développer la vente de produits par le biais de boutiques dans les lieux d'information fixes et « hors les murs » (excepté au bureau d'accueil de Malicorne sur Sarthe dont la boutique et la billetterie sont assurées par la Communauté de communes Val de Sarthe) ;
- analyser et optimiser les coûts de fonctionnement (renégociation de contrats prestataires, veille...) ;
- développer des recettes via des services et prestations vendues aux partenaires et prestataires (insertions publicitaires, formations...) ;
- organiser des animations et prestations guidées, notamment en période estivale, destinées à valoriser le potentiel touristique et patrimonial de la destination.

Il est convenu que la SPL puisse à partir de 2020 et avant la fin du présent contrat, étudier l'opportunité et la faisabilité d'une prise en gestion d'équipements et services culturels et/ou touristiques, conformément à la description de son objet social. L'impact sur le fonctionnement et la fiscalité de la SPL devra être particulièrement analysé.

La Communauté de communes de Sablé, à l'instar des autres EPCI actionnaires, disposera ainsi de tous les éléments d'aide à la décision pour un potentiel transfert de nouvelles missions à la SPL qui pourra le cas échéant, faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

Article 3 Indicateurs d'évaluation

3.1 L'évaluation des actions menées par la SPL fera l'objet d'une revue annuelle organisée dans la première quinzaine d'octobre, notamment en vue d'orienter ou de créer de nouveaux services, prestations ou actions en cohérence avec l'évolution de la demande touristique.

3.2 Il est précisé que certains indicateurs sont sujets à des aléas, qui peuvent les affecter et qui sont pris en compte dans l'analyse, tels que : la météo, le calendrier des jours fériés et des vacances scolaires, la conjoncture économique, le calendrier des événements...

Les indicateurs retenus pour la mise en place d'une évaluation, sont :

- le nombre de contacts enregistrés en accueil physique, téléphonique ou numérique dans les différents lieux et points d'accueil ;
- le nombre de personnes accueillies dans le cadre d'animations et visites organisées par l'Office de Tourisme ;
- le nombre d'opérations et d'actions consacrées à la promotion de la destination, tant en France qu'à l'étranger ;

- le chiffre d'affaires et la marge commerciale réalisée sur la vente de produits en boutiques ;
- le nombre d'encarts publicitaires et de prestations souscrites auprès de la SPL ;
- le nombre et la nature des réclamations reçues et les actions correctives mises en place ;
- de manière indirecte, l'évolution du montant collecté pour la taxe de séjour.

Article 4 Moyens financiers

4.1 En contrepartie des charges du service, la SPL perçoit l'intégralité des recettes auprès des clients de l'Office de Tourisme, ainsi que toutes recettes annexes.

4.2 La Communauté de communes verse à la SPL une subvention forfaitaire d'équilibre annuelle, afin de couvrir les charges liées aux obligations de service public des missions confiées, jugées non rentables.

La subvention forfaitaire d'exploitation nette de taxes est fixée à la somme minimum de 236 789 € (deux cent trente-six milles sept cent quatre-vingt-neuf euros) pour l'année 2019.

Une subvention exceptionnelle de 6000 € (six mille euros) sera versée afin de compenser les frais qu'aura à assumer la SPL à l'occasion du déménagement et réagencement du bureau d'Accueil Touristique de Sablé sur Sarthe.

Chaque année le montant de la participation annuelles sera ré-évaluée et donnera lieu à un avenant au présent contrat.

4.3 La subvention forfaitaire d'exploitation nette de taxes est versée à raison de 210 000 € en février, le solde en novembre.

Article 5 Durée du contrat

Le présent contrat est signé pour une période allant du 1er janvier 2019 jusqu'au 31 décembre 2021 et pourra être renouvelé par reconduction expresse et accord des Parties. A cette fin, les Parties se concerteront en septembre 2021.

Article 6 Responsabilités - Assurances

6.1 La SPL est entièrement responsable de l'exécution de ses missions, tant à l'égard de la Communauté de communes que des tiers.

6.2 La SPL souscrit, auprès de compagnies d'assurances notoirement solvables, les contrats d'assurances couvrant ses responsabilités, et notamment l'assurance responsabilité civile et l'assurance « dommages aux tiers ».

Article 7 Marchés publics

La SPL respecte les règles de passation des marchés publics qui lui sont applicables, en tant qu'acheteur public au regard des textes en vigueur.

Article 8 Régime fiscal

La SPL est soumise aux impôts et taxes applicables aux activités qu'elle gère.

Article 9 Rapport annuel d'activité

Sans préjudice de la revue annuelle des indicateurs d'évaluation, la SPL s'engage à fournir à la Communauté de communes au plus tard le **1^{er} juin de l'année N+1**, un rapport d'activité de l'année N, comportant, pour les prestations à rendre :

- un compte-rendu technique,
- un compte financier.

Il est convenu que la SPL présentera chaque année, à la Communauté de communes un pré-rapport au plus tard le **1^{er} novembre**, comportant les éléments prévus au rapport annuel mais non définitifs, qui sera discuté entre les Parties en vue de l'établissement du projet de plan d'actions de l'année suivante.

9.1 - Compte-rendu technique

Le compte-rendu technique comprend au moins les indications suivantes :

- nombre et qualification des personnels affectés à la mission,
- notes de couverture des assurances souscrites (garanties, exclusions, franchises, montants couverts...),
- bilan d'activité pour chacune des missions décrites au regard du plan d'action approuvé par l'assemblée des actionnaires,
- analyse de la qualité du service à partir des indicateurs d'évaluation susvisés.

9.2 - Compte-rendu financier

La SPL établit le compte-rendu financier, en retraçant, en recettes et en dépenses, toutes les opérations ayant concouru à l'accomplissement des missions confiées. Il servira de support à l'établissement du compte d'exploitation prévisionnel de l'année suivante.

Article 10 Contrôle de la Communauté de communes

10.1 La Communauté de communes peut demander à la SPL tout document complémentaire ou justificatif sur l'exécution du présent contrat. Elle peut exercer tout contrôle sur pièces et sur place, et désigner à cet effet toute personne qualifiée.

La Communauté de communes dispose d'un droit de regard sur les activités de la SPL. Elle peut s'opposer à celles qui seraient de nature à compromettre l'ordre public, les bonnes mœurs, ou la bonne renommée de la destination touristique.

10.2 - Contrôle analogue

La SPL de développement touristique de la Vallée de la Sarthe intervient dans le cadre de prestations intégrées, régies *in house* sans mise en concurrence étant considéré que la Communauté de communes exerce sur elle, un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services.

A ce titre, ce contrôle renforcé sur les établissements publics de coopération intercommunale actionnaires sera précisé dans le règlement intérieur de la société et dans chaque contrat.

Le contrôle de la Communauté de communes sur la SPL se matérialise par :

- la participation aux instances de la société ;
- un rapport d'activité réalisé et présenté en conseil de communauté ;
- la constitution d'un groupe de travail composé des trois représentants de la Communauté de communes au conseil d'administration de la SPL et du personnel des services concernés de la Communauté de communes. Ce groupe de travail se réunit deux fois par an.

Article 11 Fin de la convention

11.1 - Déchéance

Avant l'expiration du délai contractuel, la Communauté de communes peut mettre fin à la présente convention en cas de fautes d'une particulière gravité. Le prononcé de la déchéance est précédé d'une mise en demeure notifiée à la SPL.

11.2 - Résiliation pour motif d'intérêt général à l'initiative de la Communauté de communes

La présente convention peut être résiliée à tout moment pour un motif d'intérêt général par la Communauté de communes. Cette résiliation ouvre droit à une indemnité pour la SPL.

11.3 - Litiges

En cas de litige relatif à l'exécution des présentes, les parties emploieront à le solutionner de manière amiable.

A défaut d'accord, le tribunal administratif de Nantes sera saisi.

Fait à Sablé sur Sarthe

En deux exemplaires originaux, le 16 janvier 2019

Pour la Communauté de communes de Sablé

Son Président
Marc JOULAUD



Pour la SPL

Son Président Directeur Général
Jean-François ZALESNY

