

NANTES METROPOLE

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA
GESTION DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE**



RAPPORT DE PRESENTATION

**CARACTERISTIQUES DU SERVICE
DELEGUE**



CHAPITRE I : OBJET DE LA DELEGATION

ARTICLE 1 : OBJET

Le contrat de délégation de service public, confié à la Société Publique Locale *Le Voyage à Nantes* et portant sur la gestion et la mise en œuvre de la politique touristique de Nantes Métropole, arrive à échéance le 31 décembre 2014. Il importe dès à présent de préparer son renouvellement.

Ce nouveau contrat devra prendre en compte l'évolution du contexte du tourisme dans l'agglomération nantaise, dont le périmètre correspond aux 24 communes de l'agglomération.

Il sera conclu selon la base des articles L 1411-12 et L.1411-19 du Code Général des Collectivités Territoriales, qui permettent de conclure des conventions de délégation de service public sans mise en concurrence avec une SPL à la double condition que l'autorité délégante exerce sur la SPL un contrôle comparable à celui qu'elle exerce sur ses propres services, et que l'activité déléguée figure dans ses statuts..

Le présent document décrit les caractéristiques qualitatives et quantitatives des prestations qui seront déléguées.

ARTICLE 2 : MOTIVATION DU CHOIX D'UN MODE DE GESTION DELEGUEE

Nantes Métropole n'a pas vocation à gérer directement un service de développement, de commercialisation, de promotion et d'information touristique.

Ce domaine d'activité nécessite des compétences et des personnels spécifiques dont elle ne dispose pas ; c'est pourquoi il paraît opportun d'en confier la gestion à un partenaire extérieur spécialisé.

Jusqu'en 2010, ce rôle était confié à l'Office du Tourisme de Nantes Métropole, qui a intégré en 2011 la SPL *Le Voyage à Nantes*, aux côtés de la SEM « Nantes Culture et Patrimoine » et le Centre Régional de Développement Culturel (CRDC – Lieu Unique), pour sa branche d'activité « Estuaire ». La réorganisation de la filière du tourisme d'agrément, via le regroupement opérationnel des trois principaux acteurs parapublics locaux, émane de la volonté politique de Nantes Métropole de franchir une nouvelle étape pour s'imposer dans le concert des villes françaises et européennes.

Depuis 2011, grâce à l'action du *Voyage à Nantes*, la promotion de la destination Nantes Métropole a gagné en visibilité et en efficacité, ce qui a permis d'accroître le nombre de visiteurs français et étrangers et de renforcer ainsi le développement économique local par le tourisme.

En effet, la fréquentation touristique est en hausse depuis 2010 (486 000 visiteurs extérieurs d'agrément à l'été 2011 / 650 000 à l'été 2013), à l'image des nuitées estivales et annuelles (+31,8% de nuitées estivales entre 2011 et 2013 / +24,7% de nuitées annuelles entre 2011 et 2013). Par conséquent, les retombées économiques directes pour le territoire sont également exponentielles (52,3 M€ à l'été 2013, soit +12,8 M€ par rapport à l'été 2011).

Aussi, Nantes Métropole souhaite conforter la dynamique impulsée par l'action du *Voyage à Nantes* en renouvelant un contrat de délégation de service public avec la SPL.

ARTICLE 3 : LOCAUX

Le délégataire exercera ses missions sur les sites suivants :

- Un site d'accueil situé rue des Etats
- Un site d'accueil situé sur le parc des Chantiers (Station Prouvé)
- Un site d'accueil situé à Vertou (Chaussée des Moines)
- Un site situé rue de Crucy (siège social et call center)

Pour toute nouvelle implantation, fermeture ou réorganisation de locaux, le Délégataire sera tenu d'obtenir l'autorisation expresse et préalable de Nantes Métropole.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DU SERVICE CONFIE

Les missions se décomposent de la façon suivante :

- La participation à la définition et à la mise en œuvre d'une politique de développement touristique du territoire
- La sélection, la conception, la mise en cohérence de l'offre touristique, l'accompagnement de son évolution, la proposition et la participation à la production d'offres concourant au développement touristique de la destination
- La promotion et la communication de l'offre de la destination
- La conception et la commercialisation de produits et prestations de services touristiques
- La fédération et l'animation de tous les acteurs locaux qui concourent à la réussite de la mise en tourisme
- L'accueil, l'information et le conseil aux visiteurs

Ces missions devront être déployées par la SPL *Le Voyage à Nantes*, acteur unique et légitime créé par Nantes Métropole en janvier 2011, au regard du positionnement et des objectifs poursuivis par Nantes Métropole en matière de développement touristique :

- Renforcer Nantes comme destination touristique de niveau européen, en se positionnant et s'affirmant auprès de tous les publics comme une ville enviée d'art et de culture, et plus largement de créativité et d'audace.
- Augmenter la fréquentation de la métropole par les clientèles touristiques françaises et européennes
- Faire de Nantes une destination de courts séjours, en particulier pendant l'été, les périodes de vacances scolaires et les week-ends
- Conforter Nantes comme porte d'entrée du Grand Ouest et la positionner comme une étape incontournable sur le marché des séjours itinérants (Bretagne, Loire à Vélo, Gastronomie et vins...) Favoriser la découverte de la métropole par la mise en valeur des principaux atouts de son territoire
- Favoriser la découverte de la métropole par la mise en valeur des principaux atouts de son territoire

CHAPITRE II : CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 5 : PRISE D'EFFET – DUREE

La convention de délégation de service public prendra effet à la date de sa notification, au 1er janvier 2015.

Compte tenu des caractéristiques de la mission, le contrat sera d'une durée prévisionnelle de 6 ans soit une échéance le 31 décembre 2020.

Cette durée, en adéquation avec le mandat politique, semble être nécessaire et suffisante pour permettre une action efficace du délégataire dans la durée.

ARTICLE 6 : TYPE DE CONTRAT

Le contrat de délégation de service public vise à privilégier :

- une forte responsabilisation du délégataire lui conférant une réelle autonomie de gestion à ses risques et périls dans les domaines relevant de sa responsabilité, propre à favoriser le développement de la fréquentation touristique, une amélioration continue de la qualité de service et une maîtrise de l'ensemble des dépenses d'exploitation,
- une répartition claire des rôles et responsabilités entre le délégataire et Nantes Métropole,
- un contrôle de la communauté urbaine de Nantes permettant d'apprécier la bonne exécution et la qualité du service public délégué (contrôle analogue).

CHAPITRE III : CONDITIONS FINANCIERES

ARTICLE 7 : REMUNERATION ET TARIFS

Le délégataire sera autorisé à percevoir les produits associés à la commercialisation de ses prestations de service.

L'assemblée délibérante de Nantes Métropole fixera chaque année, sur proposition du délégataire, les tarifs des principales prestations du Voyage à Nantes, notamment à destination du grand public.

Pour certaines activités annexes, notamment vis à vis des professionnels, les tarifs seront fixés par le délégataire et portés à la connaissance de Nantes Métropole.

ARTICLE 8 : PARTICIPATION

Le service public sera géré aux risques et périls du délégataire.

Toutefois, afin de tenir compte des sujétions spécifiques inhérentes à la nature des missions confiées au délégataire, et notamment aux missions d'accueil et conseil ainsi qu'aux missions de promotion, Nantes Métropole pourra apporter une contribution financière au délégataire. Les modalités de calcul et de versement de cette contribution devront être établies durant les phases de consultation et de négociation.

Son montant pourra être révisé dans le cas de modification significative du périmètre de la délégation ou des obligations de service public mises à la charge du délégataire. Les actions du délégataire pourront en effet évoluer en cours de contrat pour s'adapter à l'évolution des besoins.