

Convention d'objectifs 2025-2027
entre la Communauté d'agglomération du Pays de Fontainebleau
et Pays de Fontainebleau Tourisme

Entre les soussignés

La **Communauté d'agglomération du Pays de Fontainebleau**, Établissement Public de Coopération Intercommunale, 80 route de Valvins à Samoies-sur-Seine (Seine-et-Marne), représentée par son Président, Pascal Gouhoury, dûment habilité par délibération du conseil communautaire du 12 décembre 2024 d'une part,

Et

Pays de Fontainebleau Tourisme, office de tourisme intercommunal géré en Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, 4 bis place de la République à Fontainebleau (Seine-et-Marne), représenté par son Président, Laurent Roussel, d'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

CONTEXTE DE LA CONVENTION

L'office de tourisme intercommunal est un Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) dont les statuts ont été approuvés par délibération du conseil communautaire de la communauté de communes Fontainebleau Avon le 12 novembre 2009. Avec la création de la Communauté d'Agglomération du Pays de Fontainebleau le 1^{er} janvier 2017, l'office de tourisme intercommunal a déployé ses missions à l'échelle des 26 communes de la nouvelle communauté. Il a pris la dénomination de Pays de Fontainebleau Tourisme à compter du 27 mars 2017.

Par convention du 22 juin 2010, conclue en exécution d'une délibération du 15 avril 2010 du conseil communautaire de la Communauté de communes Fontainebleau-Avon, l'ensemble des missions déléguées à EPIC Fontainebleau Tourisme ont été précisées : missions obligatoires d'un office de tourisme (accueil, information, promotion et coordination des professionnels du tourisme) ; missions de développement et de commercialisation de services et produits touristiques. Cette convention a été signée pour une durée de quatre ans. Elle a été renouvelée une fois par tacite reconduction pour une période quatre ans. Par délibération du conseil communautaire en date du 20 décembre 2018, une convention a ensuite été mise en place à compter du 1^{er} janvier 2019 pour une durée de 3 ans. Arrivée à son terme, une nouvelle convention a été mise en place à compter du 1^{er} janvier 2022 pour une durée de 3 ans, par délibération du conseil communautaire en date du 31 mars 2022.

La précédente convention parvenant à son terme, il s'agit par cette nouvelle convention :

Accusé de réception en préfecture 077-200072346-20241212-2024-184-DE Date de réception préfecture : 20/12/2024
--

- D'actualiser les objectifs et les missions confiés à Pays de Fontainebleau Tourisme par la communauté de d'agglomération ;
- De préciser les principes organisationnels et financiers régissant les relations entre la communauté d'agglomération et Pays de Fontainebleau Tourisme.

Pays de Fontainebleau Tourisme s'engage sous sa responsabilité à proposer puis à mettre en œuvre un programme d'actions, en cohérence avec les orientations de la politique touristique de la communauté d'agglomération définie en son sein. En retour, la Communauté d'agglomération s'engage à contribuer financièrement à son fonctionnement.

ARTICLE 1 – AXES STRATEGIQUES

Les missions exercées par Pays de Fontainebleau Tourisme ont pour objectifs de valoriser l'économie touristique et d'accroître les retombées économiques directes et indirectes du tourisme tout au long de l'année et sur l'ensemble du territoire.

Ces objectifs s'inscrivent autour de trois axes :

- L'animation de la démarche marketing de la destination « Pays de Fontainebleau » y compris marketing opérationnel ;
- Le développement, la structuration, et éventuellement la commercialisation de l'offre touristique du territoire autour de ces filières et thématiques prioritaires : « tourisme sportif et affaires », « loisirs de pleine nature et itinérance », « art de vivre et gastronomie », « patrimoine et culture », « destination événementielle » ;
- Le soutien et la mise en réseau des acteurs du tourisme du territoire (hébergements, prestataires, sites...).

Par ailleurs, conformément à l'arrêté du 16 avril 2019 fixant les critères de classement des offices de tourisme, Pays de Fontainebleau Tourisme devra mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour conserver son classement en Catégorie I.

ARTICLE 2 – MISSIONS D'ACCUEIL ET D'INFORMATION

Pays de Fontainebleau Tourisme assurera les missions d'accueil et d'information suivantes :

- Alimenter et gérer la base de données de l'offre touristique locale ; veiller à sa mise à jour permanente ; base de données exploitée par ailleurs par la Région, le Département mais aussi par la Communauté d'agglomération pour l'édition de supports (en particulier un agenda des manifestations du territoire) ;
- Accueillir les visiteurs, et faciliter leur séjour et l'accès à l'offre touristique locale ;
- Assurer un service permanent de réponses aux courriers, appels téléphoniques, mails et boîte de dialogue en ligne ;
- Répondre aux attentes personnalisées du visiteur par une information adaptée à la demande ;
- Maintenir en permanence une information actualisée sur les disponibilités dans les hébergements touristiques ;

Accusé de réception en préfecture
077-200072346-20241212-2024-184-DE
Date de réception préfecture : 20/12/2024

- Évaluer le nombre et mesurer la satisfaction des clientèles touristiques au regard des services offerts ;
- Diffuser l'information sur l'ensemble de ses terminaux d'information touristique (site internet, terminaux dans les bureaux d'accueil, bornes numériques) ;
- Engager la structure dans une démarche RSE (en cohérence avec la démarche qualité) ;
- Vendre des produits touristiques se rattachant à la destination touristique.

Indicateurs de résultats :

- Suivi du nombre d'actes d'accueils réalisés sur l'ensemble de ses points d'accueil, y compris ceux évènementiels ;
- Identification des origines des visiteurs ainsi que des informations demandées ;
- Évaluation de l'accueil par les usagers et partenaires ;
- Statistiques des consultations des bornes d'information touristique sur le territoire ;
- Bilan et statistiques des productions dans la base de données de l'offre touristique ;
- Evolution du Chiffre d'Affaires Boutique.

ARTICLE 3 – MISSION DE COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE

Pays de Fontainebleau Tourisme doit promouvoir l'offre touristique de toutes les communes de la Communauté d'agglomération et renforcer l'attractivité du territoire auprès des marchés français et étrangers en développant la destination.

Pour ce faire, en concertation avec les institutionnels et professionnels du territoire, Pays de Fontainebleau Tourisme élabore une stratégie de positionnement et de communication qui s'appuie sur les axes touristiques précisés dans l'article 1. A l'occasion de l'élaboration de la feuille de route annuelle, les cibles seront priorisées.

Pays de Fontainebleau Tourisme est chargé de traiter, structurer et mettre à jour les informations relatives à l'offre touristique locale sur tous les types de supports d'information pertinents.

Pays de Fontainebleau Tourisme conçoit, réalise, édite des supports de communication numériques et imprimés relatifs à l'offre touristique du territoire (guides touristiques, plans, brochures, newsletter...). Il en organise la diffusion auprès de l'ensemble des partenaires. Il assure également une communication touristique auprès de la presse généraliste et spécialisée.

En lien avec les partenaires institutionnels (Atout France, Comité Régional du Tourisme, Seine et Marne Attractivité), Pays de Fontainebleau Tourisme met en œuvre des actions de promotion à l'attention des prescripteurs nationaux et internationaux.

Pays de Fontainebleau Tourisme valorise la destination et ses acteurs, et incite à la consommation touristique en lien avec les principaux médias digitaux, télé et presse écrite, nationaux et internationaux.

Indicateurs de résultats :

- Stratégie de communication et plan d'action prescripteurs ; nombre de prescripteurs touchés ;

Accusé de réception en préfecture
077-200072346-20241212-2024-184-DE
Date de réception préfecture : 20/12/2024

- Nombre de visiteurs sur le site internet et d'abonnés aux blogs, newsletters, réseaux sociaux etc... ;
- Bilan des retours media portant sur la destination ;
- Nombre d'opérations menées en cohérence avec le plan d'actions (salons, Eductour, workshop...);

ARTICLE 4 – MISSION D'ANIMATION DES ACTEURS ET CONTRIBUTEURS DU TERRITOIRE

Pays de Fontainebleau Tourisme est chargé de fédérer les professionnels du tourisme locaux :

- Il leur relaie l'offre et l'agenda touristiques du territoire ;
- Il facilite la mise en réseau des acteurs touristiques du territoire par des événements dédiés ;
- Il établit avec eux des partenariats et les implique dans la valorisation de la destination touristique du Pays de Fontainebleau : partenariats de communication ; contribution à la définition des marchés prioritaires ; conception d'offres touristiques (itinéraires, séjours...) ;
- Il mobilise son expertise en matière marketing et d'observatoire touristique dans le cadre de l'accompagnement réalisé par la Communauté d'agglomération auprès des professionnels touristiques en phase de création ou développement ;
- Il contribue à la formation des professionnels du tourisme en intervenant auprès des organismes de formation du territoire ;
- Il assure le suivi de la collecte de la taxe de séjour ;
- Il est partie prenante, en termes d'initiative ou de support, dans les projets d'équipements collectifs touristiques.

Indicateurs de résultats :

- Nombre de professionnels participant aux opérations en partenariat (segment séminaires, jeux concours, événement promotionnels...);
- Montant annuel de taxe de séjour collecté ;
- Bilan qualitatif des partenariats ;
- Nombre de réunions partenaires et hôtelières ;
- Établissement d'un calendrier annuel des grandes manifestations à retombée touristique, en lien avec les acteurs du territoire (Grand Parquet, Château...).

ARTICLE 5 – MISSION DE COMMERCIALISATION

Pays de Fontainebleau Tourisme élabore et commercialise des formules de séjours (avec ou sans nuitée, avec ou sans restauration, avec ou sans activités) destinées à une clientèle groupe et individuel. Ces séjours s'appuient en priorité sur les axes et cibles stratégiques décrites à l'article 2 selon les priorités fixées dans les feuilles de route annuelles.

Pour exercer cette mission Pays de Fontainebleau Tourisme devra être immatriculé au registre des opérateurs de séjours auprès d'Atout France et donc respecter les obligations attachées à cette réglementation européenne (garantie financières, responsabilité civile, compétence professionnelle).

Indicateurs de résultats :

- Etat des ventes réalisées : chiffre d'affaires, produits vendus, nombre de personnes au total et en moyenne par prestation commercialisée, taux de confirmation ;
- Rapport sur la satisfaction clients.

ARTICLE 6 – MISSION D'OBSERVATION TOURISTIQUE

Pays de Fontainebleau Tourisme assure une observation quantitative du nombre de visiteurs annuels dans les principaux sites ainsi que du nombre de nuitées touristiques dans les hébergements marchands.

En partenariat avec Seine et Marne Attractivité et Choose Paris Region, il fournit des informations sur l'origine des visiteurs du territoire.

Il fournit un panorama annuel des données clefs de l'écosystème touristique du territoire (hébergement marchand, sites, prestataires) à destination des professionnels et des partenaires : caractérisation de l'attractivité touristique ; sites et offres touristiques ; hébergements ; fréquentation ; consommation, motivations et satisfaction des clientèles touristiques.

Indicateurs de résultats :

- Tableau de bord tenu à jour en permanence de l'offre d'hébergement ;
- Bilan annuel de la fréquentation dans l'hébergement marchand ;
- Livrable annuel à destination des partenaires et professionnels du tourisme (déjà implantés et investisseurs) présentant un panorama des données clefs de l'écosystème touristique du territoire.

ARTICLE 7 – SOUTIEN AUX GRANDS EVENEMENTS

Dans le cadre de sa politique d'attractivité, la Communauté d'agglomération missionne Pays de Fontainebleau Tourisme pour accorder un soutien en matière financière et de communication aux grands événements à rayonnement régional et national identifiés par la communauté d'agglomération dans un cadre défini annuellement lors de l'attribution des subventions. A ce titre, Pays de Fontainebleau Tourisme prépare les conventions et se charge du suivi de leur exécution.

ARTICLE 8 – FONCTIONNEMENT DES RELATIONS ENTRE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMERATION ET PAYS DE FONTAINEBLEAU TOURISME

8.1. Accueils touristiques

Pour la réalisation des missions d'accueil physique de Pays de Fontainebleau Tourisme, les deux locaux suivants lui sont affectés :

Accusé de réception en préfecture
077-200072346-20241212-2024-184-DE
Date de réception préfecture : 20/12/2024

- Salle située au 4bis Place de la République à Fontainebleau (mise à disposition par la commune de Fontainebleau) ;
- Bâtiment situé Place Marc Jacquet à Barbizon (mis à disposition par la commune de Barbizon).

Pour l'ensemble de ces locaux, il est convenu que les charges d'entretien et de fonctionnement sont portées à la charge de Pays de Fontainebleau Tourisme.

8.2. Dispositions financières

- **Le reversement de la taxe de séjour**

Dans le cadre de l'institution d'une taxe de séjour au réel par la Communauté d'agglomération par délibération du 29 juin 2017, celle-ci est reversée à Pays de Fontainebleau Tourisme en application des dispositions du code du tourisme, déduction faite de la taxe additionnelle départementale et d'éventuelles taxes complémentaires rendues obligatoires.

- **La participation financière de la Communauté d'agglomération**

Au vu des missions d'intérêt général confiées à Pays de Fontainebleau Tourisme, la Communauté d'agglomération s'engage à apporter une participation financière annuelle à son fonctionnement y compris pour financer la participation aux Grands Evènements.

Il appartient à Pays de Fontainebleau Tourisme d'accroître ses ressources financières propres de manière à assurer les moyens de son développement.

La contribution financière sera versée à Pays de Fontainebleau Tourisme par tranches trimestrielles.

Il est rappelé que le montant de la subvention est fixé chaque année par le conseil communautaire. Le budget de Pays de Fontainebleau Tourisme est, conformément à la réglementation afférente aux EPIC, adopté par délibération du comité de direction avant le 15 avril de l'exercice auquel il s'applique (ou avant le 30 avril de l'année du renouvellement des organes délibérants). Le budget sera voté après le vote en Conseil Communautaire. Toutefois Pays de Fontainebleau Tourisme adresse ses orientations budgétaires et son besoin en financement au plus tard le 31 décembre de l'année précédente avant le débat d'orientation budgétaire de la Communauté d'agglomération.

8.3. Relations organisationnelles entre Pays de Fontainebleau Tourisme et la Communauté d'agglomération

- **Engagements de Pays de Fontainebleau Tourisme**

Conformément aux dispositions du code du tourisme, Pays de Fontainebleau Tourisme est tenu de soumettre pour approbation par la Communauté d'agglomération ses comptes et son budget. Par ailleurs, Pays de Fontainebleau Tourisme s'engage également à produire et présenter chaque année un rapport d'activités et un rapport financier de l'année écoulée ainsi que le plan d'actions mettant en œuvre la politique touristique communautaire pour l'année à venir. Ces documents retracent l'emploi des fonds alloués pour l'exécution des obligations prévues dans la présente convention.

- **Collaboration entre services**

Pour la mise en œuvre de ses missions, Pays de Fontainebleau Tourisme travaillera en collaboration avec les services concernés de la Communauté d'agglomération.

La Communauté d'agglomération s'engage à fournir à l'office de tourisme toutes les informations et les appuis nécessaires à la bonne réalisation de ses missions.

ARTICLE 9 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il est rappelé que la présente convention fera l'objet chaque année d'un examen approfondi des indicateurs de résultats, sur la base du rapport d'activité et des comptes. Des avenants complémentaires pourront être passés afin d'adapter l'activité et les moyens de Pays de Fontainebleau Tourisme.

ARTICLE 10 – ASSURANCES

Pays de Fontainebleau Tourisme doit s'assurer auprès d'une compagnie d'assurance contre l'incendie, les risques professionnels de son activité, et notamment ceux résultant de son activité d'opérateur de séjours en vertu du code du tourisme, ses biens mobiliers et généralement tout autre recours lié à l'utilisation des locaux cités à l'article 8.1.

ARTICLE 11 – EFFET ET DURÉE ET DENONCIATION

La présente convention prend effet à compter du 1^{er} janvier 2025 et pour une durée de 3 ans. Elle pourra faire l'objet au maximum d'une reconduction tacite.

En cas de force majeure ou de non-respect, par l'une ou l'autre des parties, des engagements réciproques inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des deux parties au moins deux mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 12 – MODIFICATION DE LA CONVENTION

La présente convention est modifiable par la signature d'avenants convenus entre les deux parties, notamment en application des dispositions de l'article 9 pour adapter l'activité et les moyens de Pays de Fontainebleau Tourisme.

Le _____, à _____

Pour la Communauté d'agglomération
du Pays de Fontainebleau
Le Président

Pour Pays de Fontainebleau Tourisme
Le Président