

CONVENTION DE PARTENARIAT 2019/2020

MUTUALISATION DE LA COMMERCIALISATION GROUPES



Il est établi une convention de partenariat entre les soussignés :

D'une part :

L'AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'EURE

3 BIS RUE DE VERDUN

27000 EVREUX

Tél : 02 32 62 84 49 – Fax : 02 90 92 71 18

Email : groupes@eure-tourisme.fr

SIRET n° 319 150 900 00045

Représentée par son Président Monsieur Thierry PLOUVIER

Et d'autre part le prestataire :

OFFICE DE TOURISME

Tel :

Email :

SIRET n°

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°
(*Dossier de demande d'immatriculation déposé auprès d'Atout France*)

Assurance RCP N°

Garantie Financière :

Représenté par son Président

Il est convenu ce qui suit :

Préambule : L'Agence de Développement Touristique de l'Eure (ADT) et les Offices de Tourisme (OT) de l'Eure immatriculés partenaires décident de coopérer afin de mener ensemble des activités qui s'inscrivent dans une volonté de fédération de ressources et de moyens nécessaires au bon développement du tourisme dans l'Eure en Normandie. Ce partenariat est consécutif au repositionnement de l'action de l'ADT de l'Eure dont l'un des éléments est l'arrêt de sa commercialisation au 31/12/2017 au profit de la promotion et de l'animation d'un « club des réceptifs » constitué par les OT immatriculés du département et dont les objectifs sont précisés ci-après.

ARTICLE I – OBJECTIF COMMUN

Dans le cadre du développement touristique de la destination Eure en Normandie, l'ADT d'une part et l'OT partenaire immatriculé d'autre part se fixent comme objectif de conjuguer leurs efforts pour assurer une meilleure promotion, mener un travail en étroite collaboration et offrir une réponse mieux adaptée aux besoins et aux attentes de la clientèle.

La présente convention définit le fonctionnement du « club des réceptifs eurois » et les conditions de collaboration entre ce club et les adhérents membres actifs de celui-ci dans le cadre de la promotion de l'offre groupes dans le département.

ARTICLE II – ROLE ET FONCTIONNEMENT DU CLUB

✓ Composition du « club des réceptifs eurois »

Le club est composé par des membres actifs : ils sont les partenaires privilégiés pour la promotion du tourisme de groupes dans le département et sont au nombre de 5 depuis le 1^{er} juin 2018.

Les membres actifs sont les suivants :

- L'Office de Tourisme Seine Eure basé à Louviers
- L'Office de Tourisme Normandie Sud Eure basé à Verneuil-sur-Avre
- Le Comptoir des Loisirs et de Commerce basé à Evreux
- L'Office de Tourisme Nouvelle Normandie basé à Vernon
- L'Office de Tourisme Lieuvin Pays-d'Auge basé à Cormeilles

Pour la préparation de la saison 2021, d'autres OT eurois pourront rejoindre « le Club des réceptifs » au cours de l'année 2020 afin de construire une offre et promouvoir leurs territoires de compétences, notamment via la nouvelle brochure commune 2021. Ces OT devront détenir une immatriculation et justifier d'une assurance RCP ainsi qu'une garantie financière.

✓ Rôle du « club des réceptifs eurois »

Le « club des réceptifs eurois » a pour mission principale l'élaboration du plan d'actions commun dont l'objectif est de promouvoir l'ensemble de l'offre groupes du département. Il est aussi un apporteur d'affaires pour ses partenaires. Ce club est composé de membres actifs, partenaires privilégiés pour la promotion et la commercialisation du tourisme groupes dans le département.

Les membres du « club des réceptifs eurois » doivent détenir une immatriculation et justifier d'une assurance RCP ainsi qu'une garantie financière.

Le « club des réceptifs eurois » proposera pour l'année civile différents salons professionnels dédiés au tourisme de groupes. La communication sur les stands se fera sous la bannière « L'Eure en Normandie », les contacts obtenus lors de ces salons seront mis en commun dans un fichier géré par le ADT de l'Eure pour le club et les demandes seront redistribuées à chaque adhérent selon les besoins du client.

ARTICLE III – PROMOTION ET COMMERCIALISATION

a- Engagement de l'ADT de l'Eure

Dans le cadre de sa mission de coordination du développement touristique local et de la promotion de la destination l'Eure en Normandie, l'ADT s'engage à :

- Assurer la promotion du département de l'Eure pour l'accueil de groupes via la réalisation d'une brochure annuelle, d'une brochure hors saison, de mailings et de tout autre moyen jugé nécessaire.
- Prendre en charge la réalisation, l'impression et la diffusion de la brochure. Le tirage de la brochure 2020 est basé sur 7000 exemplaires pour une diffusion à environ 5000 prospects et clients, France et Bénélux. Le reliquat sera distribué aux OT partenaires et distribué lors de salons.

- Aider à uniformiser les conditions générales et particulières de vente présentes sur les contrats de réservation, selon le nouveau code du tourisme.
- Transmettre les fichiers sources de la brochure aux OT.
- Participer à des salons qui seront définis en partenariat avec les OT partenaires au fil de l'année 2019/2020 dans le cadre d'une enveloppe budgétaire annuelle définie par l'ADT et des priorités stratégiques départementales.
- Rédiger des articles pour la presse spécialisée.
- Organiser des éductours pour les clients et prospects (financement par l'ADT et les OT partenaires selon les moyens dédiés à cette action).
- Améliorer l'offre existante et promouvoir la destination, les thématiques et les événements.
- Animer le réseau des professionnels que constitue le « club des réceptifs eurois » et fédérer les acteurs du tourisme autour d'un objectif commun : développer l'activité touristique du département.
- Développer de façon concertée un plan marketing annuel en soutien de l'offre commerciale.
- Organiser au moins 2 réunions annuelles afin de collaborer ensemble à la mise en œuvre de la stratégie de développement touristique menée par le Conseil Départemental (conception des forfaits, éductours, négociations tarifaires...) + 1 réunion annuelle dans chacune des structures membres du club des réceptifs.
- Utiliser son fichier client et celui du Club Groupes TOURISME & TERRITOIRES pour la prospection et le marketing direct. Le fichier TOURISME & TERRITOIRES ne pourra pas être transmis directement aux OT car l'ADT n'en n'est pas propriétaire mais les OT en bénéficieront indirectement.
- Intervenir dans la sélection de nouveaux membres actifs du club qui devront en amont faire une demande d'adhésion au club et se faire connaître de l'Office de Tourisme du territoire dont ils dépendent (exemple : autres OT, hôtels, salle de séminaire ou de spectacle...).
- Former le personnel des OT, en cas de besoin, et autres partenaires sur l'offre touristique globale du département et leur proposer, si besoin, des éductours sur le territoire.
- Conseiller, en lien avec l'OT, les prestataires désireux de créer de nouveaux produits et services.
- Fournir à l'OT qui le souhaite un exemplaire type de chaque document nécessaire à la réservation (formulaire d'option, confirmation, annulation, contrat, bons d'échange, facture, questionnaire de satisfaction, conditions générales et particulières de vente).
- Faire le lien entre le client et les prestataires d'un territoire non couvert par un OT immatriculé pour que ces derniers puissent toujours bénéficier d'un soutien dans le développement de leurs activités.
- Transférer des appels d'offres vers les OT immatriculés ou directement vers les prestataires d'un territoire non couvert par un OT immatriculé pour qu'ils puissent y répondre selon leur volonté.
- Présenter un bilan annuel.

Les OT immatriculés partenaires peuvent faire appel à un autre OT immatriculé pour l'achat d'un prestataire hors de leur périmètre de compétence dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Avec les Tour-Opérateurs, autocaristes, agences de voyages, l'ADT de l'Eure pourra effectuer seul ou en synergie et en coordination avec les OT partenaires, un démarchage vers ces professionnels du tourisme. Les OT s'engagent à commercialiser aux professionnels revendeurs des offres packagées pour groupes à des tarifs privilégiés « professionnels du tourisme » ou sous forme de commission (à partir de 7%).

b- Engagement de l'OT partenaire

L'OT partenaire est partie prenante de l'action de l'ADT. Il s'engage à participer aux séances de travail organisées par l'ADT de l'Eure afin de contribuer et collaborer aux projets et actions en cours concernant la commercialisation des séjours et circuits groupes dans l'Eure en Normandie.

Dans le cadre de sa mission de développement touristique local et de la promotion de la destination l'Eure en Normandie, l'OT partenaire s'engage à :

- Jouer le jeu du partenariat et de la mutualisation en faisant la promotion de l'ensemble du territoire eurois (renseigner le client par téléphone ou sur des salons et/ou l'orienter vers l'organisme compétent si la demande ne peut être satisfaite sur son territoire de compétence). La brochure ne peut être découpée et doit être diffusée dans son intégralité.
- Faire un premier retour au client dans un délai raisonnable après la réception de la demande.
- Répondre à toutes demandes d'un client souhaitant se renseigner et/ou acheter un séjour proposé dans la brochure unique éditée par l'ADT de l'Eure.
- Offrir une qualité de service optimale en fournissant l'ensemble des équipements nécessaires au bon déroulement de toutes manifestations professionnelles.
- Travailler avec des établissements qui remplissent les critères légaux et réglementaires liés à son activité (classement, sécurité, hygiène...).
- Assurer un service « sur-mesure » et offrir une résolution rapide et efficace des problèmes imprévus.
- Veiller à la qualité des prestations fournies par d'éventuels sous-traitants (traiteur, animations...).
- Faire parvenir au client un suivi qualité dont la base est identique à tous les membres actifs du « club des réceptifs eurois ».
- Faire parvenir le programme fidélité édités par le club des destinations groupes (TOURISME & TERRITOIRES) suivant la charte du réseau.
- Communiquer à l'ADT Eure les coordonnées complètes des clients groupes (hors scolaires) ayant reçu un devis ou ayant confirmé une réservation afin d'alimenter le fichier commun du « club des réceptifs eurois » et celui du « Club Groupes Tourisme et Territoires » selon la charte du réseau.
- Participer aux réunions du club des réceptifs eurois.
- Fournir un reporting trimestriel sur la fréquentation groupes selon la charte du réseau « Tourisme et Territoires » (formulaire type à remplir via le drive mis en place pour le club des réceptifs).
- Fournir le chiffre d'affaires engendré par les activités de commercialisation faisant l'objet de la présente convention.

L'OT est l'interlocuteur unique du client pour le suivi du dossier. Il prend en charge l'interface clients-prestataires selon les modes opératoires concluent dans ses conventions.

c- Litiges

En cas de litige avec un prestataire, l'OT se réfère à la convention qui le lie avec ledit prestataire et en informe aussitôt l'ADT pour information.

En cas de litige avec un client, l'OT trouvera dans la mesure du possible un accord à l'amiable et en informera aussitôt l'ADT pour information.

Si le litige est imputable à l'une des parties, celle-ci se réfère aux conditions générales et particulières de vente et s'engage à prendre en charge les conséquences financières occasionnées par ce litige : dédommagement du client, proposition d'une prestation de même nature, remboursement...

Tout litige ne pouvant trouver d'accord amiable sera porté devant le Tribunal compétent.

d- Annulations

Les annulations de la part du client seront traitées par l'OT compétent et seront soumises à indemnisation de la part du client selon les conditions générales et particulières de vente au dos du contrat client.

Les annulations de la part d'un prestataire devront être justifiées et seront soumises à indemnisation, selon les conditions générales et particulières de vente ou conditions inscrites dans les conventions commerciales, s'il s'agit d'un surbooking, manquement à une réservation ou défaut d'accueil. Les annulations pour cas de force majeure (intempéries, incendies, hospitalisation...) ne sont pas concernées par une indemnisation.

ARTICLE IV – PRODUCTION

Chaque OT est responsable de la production de son territoire. Pour alimenter la brochure générale, chaque OT devra mettre en place des circuits à la journée, un séjour, une offre spéciale « grands groupes ». Le nombre de circuits sera discuté chaque année en fonction du nombre d'adhérents au club des réceptifs et de la place en brochure. En parallèle, chaque OT peut se réserver le droit de compléter son offre via des fiches produits ou autre brochure distribuées par mail ou courrier directement à son fichier client, via son site Internet ou tout autre moyen de diffusion, en plus de la brochure commune.

Les produits promus dans la brochure doivent être qualitatifs et respecter les conditions d'accueil de groupes (parking, toilettes, sécurité, fléchage...).

L'OT est l'unique interlocuteur vis-à-vis de ces prestataires sur son territoire de compétence.

Un OT immatriculé peut conventionner à titre exceptionnel en direct avec un prestataire hors de son territoire de compétence et seulement si ce prestataire n'est pas représenté par un autre OT immatriculé pour des logiques touristiques (journées thématiques, partenariat dans des actions de communication ou promotion...).

Les séjours couvrant l'ensemble du territoire seront produits en collaboration entre l'ADT et les OT immatriculés concernés. Ils seront commercialisés par l'OT qui réservera l'hébergement, en passant par un ou plusieurs OT partenaires si l'offre est sur leur territoire de compétence. Les séjours se déroulant sur un territoire unique couvert par un OT immatriculé seront commercialisés par l'OT compétent.

ARTICLE V – FACTURE ET REGLEMENT

Les OT sont en charge de la facturation clients. La facture de solde devra être envoyée au client dans un délai raisonnable après la date de réalisation du circuit, avec l'enquête de satisfaction.

Les OT sont également en charge de la facturation et du règlement des fournisseurs conventionnés sur leur territoire. Le règlement sera effectué par virement bancaire, chèque ou mandat administratif dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la facture.

ARTICLE VI – DONNEES PERSONNELLES

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données ou RGPD, ainsi que la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Dans le cadre de son activité de commercialisation, les OT mettent en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Les OT membres s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel.

ARTICLE VII – RESILIATION DE LA CONVENTION

L'ADT se réserve le droit de suspendre la collaboration d'un Office de Tourisme partenaire, en cas d'inexécution ou de non-respect des engagements de la Convention (décrit dans l'Article III b).

La convention de partenariat de mutualisation de la commercialisation groupes sera alors automatiquement résiliée.

ARTICLE VIII – DUREE

La présente convention est valable du 1^{er} juin 2019 au 31 mai 2020 et fera l'objet d'une réactualisation annuelle en fonction du plan d'actions. Si l'une des parties décide de suspendre sa collaboration au cours de l'année, elle devra le faire savoir à l'ADT par écrit au plus tard le 30 avril.

Etabli en deux exemplaires,

Le 12 Avril 2019
A Evreux
Pour l'Agence de Développement touristique
De l'Eure,

Le
A
Pour l'Office de Tourisme,
(signature et qualité, précédées de la mention « Lu et
approuvé »)

Le Président,
Thierry Plouvier

.....
.....