

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE  
DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES LYONS ANDELLE**

L'an deux mille vingt-trois, le vingt-et-un septembre à 18h30 à Charleval, le conseil communautaire, légalement convoqué, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Luc ROMET, en séance publique.

Nombre de délégués	<u>Etaient présents :</u>	
En exercice : 48	Amfreville les Champs	M. Cordier,
	Bacqueville	M. Collette,
	Beauficel-en-Lyons	M. Pillet,
	Bosquentin	Mme Fouquet,
Présents : 37	Bourg Beaudouin	M. Halot,
Votants : 43	Charleval	Mme Héquet, MM. Emo, Calais,
	Douville/Andelle	M. Cramer,
	Fleury-la-Forêt	M. Godebout,
	Fleury sur Andelle	M. Vieillard.R,
	Flipou	M. Cousin,
	Houville-en-Vexin	M. Lebreton,
Date de convocation :	Le Tronquay	Mme Marteau,
Le : 15 septembre 2023	Les Hogues	Mme Bachelet,
	Letteguives	
	Lilly	Mme Lancien,
	Lisors	M. Herbin,
	Lorleau	Mme Grouchy,
	Lyons-la-Forêt	M. Baldari,
	Ménesqueville	Mme Féret,
	Perriers/Andelle	Mme Dupart, MM. Duval, Mutel,
	Perruel	M. Quéné,
	Pont Saint Pierre	Mme Lavigne, M. Hébert,
	Radepont	M. Minier,
	Renneville	M. Vieillard G.,
	Romilly/Andelle	MM. Chivot, Romet, Dulondel,
	Rosay-sur-Lieure	
	Touffreville	Mme Malhaire,
	Val d'Orger	M. Blavette,
	Vandrimare	MM. Bézirard, Dechoz,
	Vascoeuil	M. Moëns.

Étaient excusés : M. Bonneau, M. Defrance, Mme Cissé, M. Gavelle, M. Ziélnski.

Pouvoirs : M. Béharel à M. Halot, Mme Biville à M. Romet, Mme Dalissier à M. Calais, Mme Grégoire à Mme Fouquet, Mme Jullien à M. Chivot, Mme Le Tourneur à M. Dulondel, M. Vieux à M. Collette.

**Tourisme : convention de partenariat pour le « club des réceptifs » avec l'Agence Eurêka : autorisation de signature**

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu l'avis favorable de la commission tourisme et culture en date du 7 septembre 2023 ;

L'agence d'attractivité Eurêka, anciennement « Eure tourisme », exerçait auparavant la commercialisation des produits groupe à l'échelle du département. Choissant de repositionner son accompagnement, désormais, elle coordonne un « club des réceptifs », avec les huit Offices de tourisme ayant choisi d'exercer cette compétence.

Ce partenariat permet à l'Office de tourisme Lyons Andelle de bénéficier d'un soutien technique dans la démarche de commercialisation et la promotion des prestations du territoire, notamment via l'édition de brochures regroupant les offres du Département, la participation à des salons, la rédaction d'articles pour la presse spécialisée, l'organisation d'éductours, le partage du fichier prospects, etc.

Afin de maintenir cet accompagnement et cette collaboration pour la période 2023/2024, il est proposé de renouveler ce partenariat du « club des réceptifs eurois » dont les modalités sont définies par convention.

Parmi les engagements de l'Office de tourisme, il faut noter :

- Le consentement à une remise de 5% à toute association, club, au comité d'entreprises qui serait adressé via le club des réceptifs ;
- L'adhésion au Club des réceptifs.

**Le conseil, après avoir entendu et délibéré à l'unanimité,**

- autorise le Président à signer la convention de partenariat 2023/2024 avec l'Agence Eurêka pour la mutualisation de la commercialisation groupes, telle qu'annexée à la présente délibération ;
- autorise le Président à signer tout document nécessaire à la réalisation de ce projet.

Le registre dûment signé les jours, mois et an susdits.

Pour copie conforme.

Le Président,  
  
Jean-Euc. ROMET

*Voies et délais de recours : la présente délibération peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication, d'un recours contentieux auprès du Tribunal administratif de Rouen ou d'un recours gracieux auprès de la Communauté de communes Lyons Andelle.  
La Communauté de communes dispose d'un délai de deux mois pour répondre à un recours gracieux. Le silence gardé pendant deux mois vaut décision implicite de rejet. La décision ainsi prise qu'elle soit expresse ou implicite pourra elle-même être déférée au Tribunal administratif de Rouen dans un délai de deux mois.*

# CONVENTION DE PARTENARIAT 2023/2024

## CLUB DES RECEPTIFS EUROIS



Il est établi une convention de partenariat entre les soussignés :

D'une part :

**EURÊKA, AGENCE D'ATTRACTIVITÉ DE L'EURE**

3 BIS RUE DE VERDUN

27000 EVREUX

Tél : 02 32 62 84 49

Email : groupes@eureka-attractivite.fr

SIRET n° 319 150 900 00045

Représentée par son Président Monsieur Thomas ELEXHAUSER

Ci-après désignée : Eurêka

Et d'autre part le prestataire :

**OFFICE DE TOURISME LYONS ANDELLE**

25 bis, place Benserade

27480 Lyons-la-Forêt

Tel : 02 32 49 31 65

Email : info@lyons-andelle-tourisme.com

SIRET n° 200 070 142 00126

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM027190004

Assurance RCP N°19057/P

Garantie Financière : APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS

Représenté par son président : M. Jean-Luc ROMET

Ci-après désigné : OT partenaire

Il est convenu ce qui suit :

Préambule : Eurêka et les Offices de Tourisme 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, Eurêka 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 8 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Les membres actifs sont les suivants :

- L'Office de Tourisme Seine Eure, basé à Louviers
- L'Office de Tourisme Lyons Andelle, basé à Lyons-la-Forêt
- L'Office de Tourisme Vexin Normand, basé à Gisors
- L'Office de Tourisme Nouvelle Normandie, basé à Vernon
- Le Comptoir des Loisirs et de Commerce, basé à Evreux
- L'Office de Tourisme Normandie Sud Eure, basé à Verneuil-sur-Avre
- L'Office de Tourisme Bernay Terres de Normandie, basé à Brionne
- L'Office de Tourisme Lieuvin Pays-d'Auge, basé à Cormeilles

D'autres OT pourront rejoindre « le club des réceptifs » au cours de l'année 2023/2024 afin de construire une offre et promouvoir leurs territoires de compétences. 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 » sélectionnera, pour l'année civile, différents salons professionnels dédiés au tourisme de groupes. La communication sur les stands se fera alors sous la bannière « L'Eure en Normandie », les contacts obtenus lors de ces salons seront mis en commun dans un fichier géré par l'ADT de l'Eure pour le club et les demandes seront redistribuées à chaque adhérent selon les besoins des clients.

## ARTICLE III – PROMOTION ET COMMERCIALISATION

### a) Engagement d'Eurêka

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

- Assurer la promotion du département de l'Eure pour l'accueil de groupes via la réalisation d'1 édition de brochure commune annuelle, et de tout autre moyen jugé nécessaire. Eurêka pourra effectuer

seule ou en coordination avec les OT partenaires ou faire appel à un prestataire extérieur, un démarchage vers les professionnels du tourisme et les associations, clubs ou CCAS.

- Prendre en charge la réalisation, l'impression et la diffusion des brochures. Le tirage de la brochure 2023 est basé sur 4 500 exemplaires pour une diffusion à environ 3 500 prospects et clients, France et Bénélux. Le reliquat sera distribué lors de salons, workshops ou tout autre action de promotion. Chaque OT membre en recevra 50 exemplaires (*réajustement à minima en fonction des besoins de l'OT*).
- 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.
- Organiser au moins 2 réunions annuelles afin de travailler à la mise en œuvre de la stratégie de développement touristique menée par le Conseil Départemental (conception des forfaits, éductours, négociations tarifaires...) + 1 entretien individuel annuel dans chacune des structures membres du club des réceptifs.
- Informer la presse spécialisée (articles, communiqués de presse...)
- Organiser des éductours partagés, entre les membres actifs du « club des réceptifs » pour les clients et prospects (financement par Eurêka et les OT partenaires selon les moyens dédiés à cette action).
- Améliorer l'offre existante et promouvoir la destination, les thématiques et les événements.
- Développer de façon concertée un plan marketing annuel en soutien de l'offre commerciale.
- Utiliser son fichier client et celui du Club Groupes ADN TOURISME pour la prospection et le marketing direct. Le fichier ADN TOURISME ne pourra pas être transmis directement aux OT car Eurêka n'en n'est pas propriétaire mais les OT en bénéficieront indirectement.
- Participer à des salons qui seront définis en partenariat avec les OT partenaires au fil de l'année 2023/2024 dans le cadre d'une enveloppe budgétaire annuelle définie par Eurêka et des priorités stratégiques départementales.
- 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.
- Aider les membres actifs dans l'application du code du tourisme.
- Mettre à disposition des OT membres 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...). Un accès à un Google drive est fourni à chaque membre actif du « club des réceptifs ».
- Conseiller, en lien avec l'OT, les prestataires désireux de créer de nouveaux produits et services.
- 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.
- 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.
- Présenter un bilan annuel.
- A verser la cotisation annuelle dû à ADN Tourisme dans le cadre du club destination groupe (hors montant forfaitaire par OT).

## **b) Engagement de l'OT partenaire**

L'OT partenaire est partie prenante de l'action d'Eurêka. Il s'engage à participer aux séances de travail organisées par Eurêka 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 de 48h maximum après la réception de la demande.
- Répondre à toute demande d'un client souhaitant se renseigner et/ou acheter un séjour proposé dans la brochure commune éditée par Eurêka.
- Etablir des conventions avec d'autres OT immatriculés, afin de faciliter la venue des clients et de vendre des prestations hors de leur périmètre de compétence, dans le respect du code du tourisme.
- Offrir des tarifs privilégiés à tous les professionnels du tourisme à hauteur d'une remise de 7%.
- Dans le cas où Eurêka fait appel à un prestataire extérieur pour le démarchage, l'OT s'engage à proposer une remise de 5% pour toute association, club, CE, etc, afin d'assurer le suivi des ventes.
- 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 (traiteurs, animations...).
- Faire parvenir au client un suivi qualité dont la base est identique à tous les membres actifs du « club des réceptifs eurois ».
- Communiquer à Eurêka, via le Google drive, 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 ADN TOURISME » selon la charte du réseau.
- Participer aux réunions et échanges du « club des réceptifs eurois ».
- Fournir un reporting trimestriel sur la fréquentation groupes selon la charte du réseau « ADN TOURISME » (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.
- Participer seul ou avec un autre OT partenaire à au moins 1 salon / an.
- A reverser la somme demandée par ADN Tourisme pour l'adhésion au club Destination Groupes pour chaque Office de Tourisme présent dans le Club des réceptifs (à titre d'information, cette somme était de 200 €/OT en 2023, elle pourra évoluer en 2024).

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 conclus dans ses conventions.

Les OT partenaires ayant déjà une expérience dans la commercialisation pourront effectuer des sessions de démarchage seuls auprès des tours opérateurs, autocaristes et agences de voyage en concertation avec l'agence d'attractivité pour éviter les doubles rendez-vous. Les OT partenaires débutant dans la commercialisation pourront effectuer du démarchage en partenariat avec Eurêka en rendez-vous commun.



### **c) Litiges**

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

En cas de litige avec un client, l'OT partenaire trouvera dans la mesure du possible un accord à l'amiable et relayera l'information aussitôt à Eurêka.

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 partenaire 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, hospitalisations...) ne sont pas concernées par une indemnisation.

## **ARTICLE IV – PRODUCTION**

Chaque OT partenaire est responsable de la production de son territoire. Pour alimenter la brochure générale, chaque OT partenaire devra mettre en place des circuits à la journée, un séjour, une offre spéciale « grands groupes ». Eurêka émet un avis quant aux offres proposées. L'OT partenaire se doit de respecter la matrice de saisie fournie par Eurêka et de faire une relecture attentive avant envoi à Eurêka. Eurêka ne pourra réécrire les textes de chaque OT partenaire. 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 partenaire 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 partenaire est l'unique interlocuteur vis-à-vis de ces prestataires sur son territoire de compétence.

Un OT partenaire immatriculé peut conventionner à titre exceptionnel en direct avec un prestataire hors de son territoire de compétence 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 Eurêka 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 partenaire compétent.

## **ARTICLE V – FACTURE ET REGLEMENT**

Les OT partenaires ont la 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 partenaires ont également la 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 leur activité de commercialisation, les OT partenaires mettent en œuvre et exploitent des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

Les OT membres du club des réceptifs 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

Eurêka 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) ou dans le cas d'une réorganisation du club des réceptifs eurois.

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

## ARTICLE VIII – DUREE

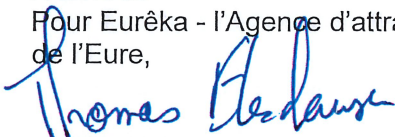
La présente convention est valable du 1<sup>er</sup> juin 2023 au 31 mai 2024 et fera l'objet d'une réactualisation annuelle en fonction du plan d'actions. Les membres actifs s'engagent pour une année. Si l'une des parties décide de suspendre sa collaboration pour l'année suivante, elle devra le faire savoir à Eurêka par écrit au plus tard le 15 mai 2024.

Etabli en deux exemplaires,

Le 16 mai 2023

A Evreux

Pour Eurêka - l'Agence d'attractivité  
de l'Eure,



Le Président,

Thomas ELEXHAUSER

Le .....

A .....

Pour l'Office de Tourisme,

(signature et qualité, précédées de la mention  
« Lu et approuvé »)