

Entre

La Communauté d'agglomération Lisieux Normandie ayant le numéro de SIRET 20006953200055 dont le siège social est situé  
au 11 Place François Mitterrand 14100 LISIEUX dénommé « OT » représentée Monsieur François AUBEY, Président.

Et

Une personne morale ou physique sus nommée "Le Partenaire"

.....

## **PREAMBULE**

L'Office de Tourisme Lisieux Normandie est un équipement de la CALN géré sous la forme d'une régie, rattaché à l'Agglomération Lisieux Normandie. L'OT assure la promotion de l'ensemble de la destination en développant l'activité touristique, en dynamisant la fréquentation au bénéfice de tous ses partenaires.

L'OT a pour missions principales : la promotion, l'accueil et l'information touristiques, selon le Code du Tourisme (article L.133-3). L'OT a aussi pour missions de développer l'attractivité du territoire, d'élaborer des services touristiques, de coordonner des acteurs locaux du tourisme (institutionnels, professionnels publics et privés, population locale).

L'OT participe également à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie touristique.

Dans un environnement touristique de plus en plus concurrentiel et en constante évolution, les professionnels du secteur doivent s'adapter aux nouvelles attentes des visiteurs, aux enjeux du numérique et aux exigences de qualité. L'Office de Tourisme, en tant que structure référente, souhaite donc renforcer son rôle d'accompagnateur et de facilitateur pour les acteurs locaux.

Ainsi, ce contrat de partenariat s'inscrit dans une démarche de professionnalisation des actions de l'OT, notamment dans le volet d'accompagnement des partenaires touristiques.

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités du contrat de partenariat.

## **I - ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME**

L'OT, acteur essentiel de la promotion de la destination touristique souhaite formaliser les relations avec ses partenaires à travers un contrat et ainsi s'engager mutuellement à partager une vision commune de qualité de services.

- **Article 1 : Missions et engagements de l'OT**

L'OT accompagne les socio-professionnels et les acteurs locaux du tourisme dans leur développement économique, commercial et promotionnel par le biais de services personnalisés, de programmes, d'ateliers-rencontres et de visites-découvertes du territoire.

Par le biais du service réseau socio-professionnels, il accompagne le partenaire en s'appuyant sur l'ensemble des forces vives de l'OT.

L'OT est force de propositions pour mettre en place des ateliers thématiques afin d'accroître les connaissances du partenaire. Celui-ci est ponctuellement invité à des événements afin de lui faire découvrir la richesse de l'offre touristique de la destination et d'échanger avec d'autres professionnels.

- **Article 2 : Communication par l'OT**

La communication de la destination s'intègre dans la stratégie globale du développement touristique porté par la Communauté d'Agglomération de Lisieux Normandie. L'OT accompagne ses partenaires dans leur communication en termes de visibilité, d'images, des choix de photos afin de customiser et valoriser leurs offres.

L'OT offre aux partenaires une augmentation de leur visibilité par la présence de leurs offres sur le site internet version française, Anglaise.

L'OT met à disposition différents outils comme des plans, de la documentation touristique, afin que le partenaire puisse fournir un accueil de qualité.

L'OT peut intégrer sur son agenda en ligne un évènement ou manifestation d'un partenaire s'il le juge adapté.

- **Article 3 : Qualité engagée par l'OT**

A travers sa démarche Qualité, l'OT assure une qualité optimale de l'accueil sous toutes ses formes. Il renseigne et documente la clientèle en ciblant leurs besoins.

Il garantit la promotion de ses partenaires. Il ne peut cependant être tenu responsable du taux de remplissage de l'activité.

L'OT est détenteur de la marque nationale « Qualité Tourisme ». C'est la seule marque d'Etat attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

L'OT s'est engagé et a souscrit aux valeurs de la marque qui sont :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Un accueil chaleureux              | <input type="checkbox"/> Des informations claires et précises |
| <input type="checkbox"/> Un personnel attentif              | <input type="checkbox"/> Une propreté et un confort assurés   |
| <input type="checkbox"/> La maîtrise des langues étrangères | <input type="checkbox"/> La découverte d'une destination      |
| <input type="checkbox"/> Des prestations personnalisées     | <input type="checkbox"/> La prise en compte des avis clients  |

L'OT est classé en première catégorie et a obtenu un score de 95% lors de son audit en 2020. Celui-ci est renouvelable tous les 5 ans. La participation active des professionnels du tourisme du territoire contribue à l'obtention et au maintien de ce label, renforçant ainsi l'attractivité de notre destination et son développement touristique.

## **II – ENGAGEMENTS DU PARTENARIAT**

Le partenariat est ouvert à l'ensemble des prestataires proposant une offre touristique sur le territoire de la Communauté d'Agglomération de Lisieux Normandie

- **Article 4 : Réglementation**

Le Partenaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur au niveau législatif, financier, en matière de sécurité et dans le respect des normes d'hygiène.

Ainsi, les hébergeurs (meublés et chambres d'hôtes) devront fournir la copie de leur déclaration en mairie (L.324-1-1 et D.324 1-1-1 du code du tourisme) pour tout partenariat.

Les professionnels des activités de loisirs et autres prestataires s'engagent à fournir sur demande selon leurs statuts, leur KBIS ou justificatif équivalent (statuts de l'association) ainsi qu'une attestation d'assurance professionnelle. Tous les autres prestataires s'engagent à être en possession de leur déclaration d'activité à jour. L'OT se réserve le droit de demander copie de ces éléments si besoin à son partenaire.

Le Partenaire s'engage à fournir une copie de toute pièce justificative relative à un classement ou label délivré par un organisme habilité à le faire.

- **Article 5 : Qualité demandée au partenaire**

Le Partenaire s'engage à accueillir et mettre tout en œuvre pour offrir une prestation optimale à chaque étape du parcours client.

Prescripteur de la destination, il participe qualitativement à l'accueil des touristes sur le territoire. Il lui est demandé de souscrire aux mêmes valeurs demandées à l'OT dans l'article 3.

- **Article 6 : Communication par le partenaire**

Le Partenaire s'engage à fournir un descriptif complet de son activité auprès du service communication de l'OT avant le 15 février et au format souhaité.

Pour le site web de l'OT, le Partenaire s'engage à transmettre un descriptif commercial de son activité d'une dizaine de lignes, un slogan en une phrase et un minimum de 2 photos jpeg en format paysage.

Il est de la responsabilité du Partenaire à communiquer sans délai à l'OT toute modification concernant son activité afin de garantir aux visiteurs un niveau de qualité d'informations optimal (changement d'horaires, tarifs, jours de fermetures, etc.)

L'OT intégrera les modifications sur la page dédiée du site web dans un délai de 7 jours ouvrés maximum.

Les informations communiquées par le Partenaire lors de la signature du contrat engagent sa responsabilité. En aucun cas, l'OT ne sera tenu pour responsable des erreurs, omissions ou fausses déclarations.

Le partenaire s'engage à insérer sur son site internet, s'il en a un, un lien de renvoi vers le site internet de la Communauté d'agglomération Lisieux Normandie ([www.lisieux-normandie.fr](http://www.lisieux-normandie.fr)) et d'afficher sur ses supports de communication "partenaire de l'office du tourisme Lisieux Normandie".

- **Article 7 : Droits à l'image**

Le Partenaire autorise l'OT à utiliser les photos de son établissement qu'il lui a transmises pour toute communication de promotion touristique.

Ces photos devront être qualitatives et respecter le code législatif du droit à l'image et des droits d'auteur. Le Partenaire s'engage ainsi à transmettre des photos libres de droit en indiquant éventuellement le crédit photo.

L'OT est expressément autorisé par le présent contrat à utiliser lesdites photographies aux fins de reproduction et de représentation sur tous documents de communication et de promotion papier et numérique (communiqué de presse, dossier de presse, affiche, flyers, site web, édition papier) et sur tout support à venir non connu en date de signature du contrat.

L'OT ne saurait être tenu responsable de toute reproduction ou représentation des photographies dont le cédant n'aurait pas obtenu l'autorisation écrite de la ou les personnes concernées ou ceux des propriétaires d'œuvres photographiées. La responsabilité du cédant sera seule engagée. Ce dernier le reconnaît et s'interdit expressément, en cas de litige, d'engager la responsabilité de l'OT.

- **Article 8 : Participation à l'enquête annuelle**

Les adhérents s'engagent à répondre au questionnaire annuel mis en place par l'Office de Tourisme. Cette enquête a pour objectif de recueillir des données essentielles à l'évaluation et à l'analyse de la saison touristique. Les informations collectées permettent à l'OT d'établir un bilan précis, d'identifier les évolutions et d'adapter ses actions pour améliorer l'attractivité et la performance touristique du territoire.

### **III – MODALITES FINANCIERES**

Toute souscription devient ferme et définitive dès lors que le prestataire retourne le contrat de partenariat dûment rempli et signé.

Celui-ci devient alors PARTENAIRE de l'OT.

Les tarifs des cotisations sont votés tous les ans par le Conseil communautaire de la Communauté d'agglomération Lisieux Normandie. Pour information, les tarifs de l'année en cours sont détaillés dans le tableau annexé aux présentes. La souscription en cours d'année donne lieu au paiement de l'intégralité de la cotisation.

La première facturation interviendra à compter du 1er janvier de chaque année.

Le paiement de la cotisation se fera à réception du titre de recette émis par le Trésor public.

#### **IV – DUREE & RÉSILIATION**

L'OT se réserve le droit de refuser une demande de partenariat ne correspondant pas aux valeurs, critères et/ou intérêts touristiques de la destination.

L'OT peut mettre un terme au partenariat ou le suspendre à tout moment en cas de non-respect du contrat ou de tout manquement aux exigences de qualité ou de non-respect de la réglementation en vigueur.

Les deux parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s'informer mutuellement de toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer.

La présente convention est conclue pour une durée initiale de 12 mois à compter de la date de signature de la présente convention. À l'issue de cette période, il sera reconduit tacitement pour des périodes successives de 12 mois, sauf résiliation par l'une des parties moyennant un préavis de 30 jours avant la date d'échéance.

Les deux parties se réservent la possibilité de résilier de manière anticipée et unilatérale le présent contrat à tout moment sans motif et ce par courrier envoyé avec accusé de réception en respectant un délai de 1 mois.

En tout état de cause, si la convention venait à prendre fin avant son terme, et ce pour tout motif, aucune indemnité ni aucun remboursement ne sera accordé au Partenaire. Toute année entamée est entièrement due.

En cas de litige portant sur l'application des stipulations de la présente convention, les parties s'engagent à se rapprocher afin de tenter de rechercher une solution amiable.

Dans l'hypothèse où elles n'y parviendraient pas, tout litige ou contestation auquel le présent contrat pourrait donner lieu tant sur sa validité que sur son interprétation, son exécution ou sa réalisation, sera porté devant le tribunal administratif de Caen.

A Lisieux, le .....

Le Partenaire  
NOM, Prénom :  
Signature du Partenaire  
Précédée de la mention : "lu et approuvé" »

Pour le président, par délégation,  
Mme Danièle JAMET, Vice présidente