



République Française  
Département de la Moselle

Envoyé en préfecture le 14/06/2023

Reçu en préfecture le 14/06/2023

Publié le

ID : 057-245700695-20230531-B20230530\_11\_SI-DE

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS DU BUREAU COMMUNAUTAIRE

L'an Deux Mille Vingt-trois, le trente mai à dix-sept heures trente minutes, dûment convoqués le vingt-deux mai sont réunis en séance ordinaire, en la salle du Conseil de la Maison Communautaire à Cattenom, les membres constituant le Bureau communautaire de la COMMUNAUTE DE COMMUNES DE CATTENOM ET ENVIRONS, sous la présidence de Monsieur Michel PAQUET, Président de la Communauté de Communes.

Conformément à la délibération n° 14 du Conseil communautaire du 9 juillet 2020 portant délégation de pouvoirs au Bureau communautaire, prise en application de l'article L. 5211-10 du Code Général des Collectivités Territoriales,

### Etaient présents :

M. Michel PAQUET,  
Mme Rachel ZIROVNIK, M. Maurice LORENTZ, Mme Marie-Marthe DUTTA GUPTA (*arrivée au point 9*), MM. Benoit STEINMETZ, Guy KREMER, Denis BAUR, David ROBINET

Absent avec procuration : ./.

Absents excusés : Roland BALCERZAK, Bernard ZENNER, Michel HERGAT

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Nombre de membres en exercice : | 11 |
| Nombre de membres présents :    | 8  |
| Nombre de votants :             | 8  |

Étaient également présents : Olivier HAUDOT, DGS, Thomas HERBER, DST, Antoinette SALERNO, Chef du service institutionnel, Manon TURPIN, service communication,

Était absente excusée : Katia PEPPOLONI, Chargée de mission



### **11. Objet : Convention de partenariat et de commercialisation hors-zone réciproque entre les 13 offices de tourisme mosellans, en présence de l'Union Départementale des Offices de tourisme de la Moselle**

Vu les statuts de la CCCE notamment la compétence « promotion du tourisme dont la création d'offices de tourisme »,

L'Union départementale des offices de tourisme de la Moselle et 13 offices du tourisme entendent développer leurs liens et mettre en place une coopération et une coordination de leurs offres touristiques sur leurs territoires d'intervention réciproques, afin de permettre la promotion de l'ensemble du territoire mosellan.

Des échanges et la commercialisation par chaque office de produits touristiques sur le territoire d'autres offices a pour objectif et aura pour conséquence de faciliter l'accueil et l'amélioration des conditions de séjour des touristes dans chaque zone d'intervention. Chaque office de tourisme bénéficiera de la possibilité de commercialiser des prestations

sur le territoire d'autres offices de tourisme, ce qui permettra des avantages et bénéfices mutuels et réciproques.

Les offices de tourisme se notifieront entre eux chaque fois que sera envisagée la commercialisation d'une nouvelle prestation sur le territoire de l'autre, et chacune devra donner son accord à l'autre pour la mise en place effective d'un nouveau produit. L'office de tourisme qui reçoit la demande d'un client commande à un des partenaires qui se chargera des réservations qui ont lieu sur son territoire.

Les offices de tourisme signataires s'engagent à ne réaliser aucun profit personnel sur les prestations commercialisées pour le compte d'autres offices de tourisme signataires, sur son territoire, lors de l'organisation des réservations. Cela implique que chaque office de tourisme recevant les clients sur son territoire refacturera les prestations réservées auprès de l'office de tourisme d'envoi sans appliquer de commission, marge, ni bénéfice économique quelconque à l'exception des frais de dossier, facturés lors de la réservation, par l'office de tourisme de réception.

Les comités régionaux seront également avertis de la conclusion de la présente convention et du développement de nouveaux produits touristiques réciproques. Chaque partie s'engage à toujours envisager la commercialisation de produits sur le territoire de l'autre office de tourisme sous l'angle du bénéfice qu'en retirera son propre territoire.

Considérant la politique touristique de la Communauté de Communes de Cattenom et Environs, en vue de faciliter la promotion et la commercialisation de prestations touristiques,

Considérant cet exposé,

**Il est demandé au Bureau communautaire :**

- d'autoriser la signature de la convention de partenariat et de commercialisation hors-zone réciproque entre les 13 offices de tourisme mosellans,
- d'autoriser le Président ou son représentant à effectuer toutes les démarches et à signer tous les documents nécessaires à l'exécution de la présente décision.

**Le Bureau communautaire accepte à l'unanimité ces propositions.**

Vote : Pour : 8  
Abstention : 0  
Contre : 0

Fait à Cattenom, le 31 mai 2023

Le Président,

Michel PAQUET

**CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE COMMERCIALISATION HORS-ZONE  
RECIPROQUE**

COMMUNAUTE DE COMMUNES DE  
CATTENOM ET ENVIRONS  
ARRIVE LE

16 MARS 2023

N°

2191

**Entre les Offices de Tourisme ci-après :**

Agence Inspire Metz – Office de Tourisme  
Destination Amnéville  
Pays Thionillois Tourisme  
~~Office de Tourisme du Bouzonvillois – Pays de Sierck~~  
Office de Tourisme ~~communautaire de Rodemack~~ CATTENOM ET ENVIRONS  
Office de Tourisme du pays du Saulnois  
Office de Tourisme Sarrebourg Moselle Sud  
Pays de Phalsbourg Tourisme  
Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche  
Office de Tourisme Sarreguemines Confluences  
Pays de Forbach Tourisme  
Office de Tourisme de Saint-Avold Cœur de Moselle  
Office de Tourisme Communauté de Communes de Freyming-Merlebach

**En présence de :**

L'Union départementale des offices de tourisme de la Moselle, 2-4 rue du Pont Moreau, 57000 Metz,

**Article premier : commercialisation réciproque**

Les offices de tourisme :

Agence Inspire Metz – Office de Tourisme - 2 Place d'Armes CS 80367 57007 METZ Cedex 1

Destination Amnéville - 2 rue de l'Europe - 57380 AMNEVILLE-LES-THERMES

Pays Thionillois Tourisme - 31 Place Anne Grommerch 57100 THIONVILLE

Office de Tourisme du Bouzonvillois- Pays de Sierck- 3 Place Jean de Morbach 57480 SIERCK-LES-BAINS

Office de Tourisme communautaire de Rodemack- Cattenom Place des Baillis 57570 RODEMACK

Office de Tourisme du pays du Saulnois- 14 ter Place de la Saline - BP 54 57170 CHATEAU-SALINS

Office de Tourisme Sarrebourg Moselle Sud- 1, rue du Musée - Place des Cordeliers 57400 SARREBOURG

Pays de Phalsbourg Tourisme-10 Place de l'Eglise 57370 PHALSBOURG

Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche- 2 Avenue du Général de Gaulle 57230 BITCHE

Office de Tourisme Sarreguemines Confluences- 8 rue Poincaré 57203 SARREGUEMINES

Pays de Forbach Tourisme- Château Barrabino - Avenue Saint-Rémy 57600 FORBACH

Office de tourisme de Saint-Avold Cœur de Moselle- 28 Rue des Américains - BP 60041 5700 SAINT-AVOLD

Office de tourisme Communauté de Communes de Freyming-Merlebach - 19 rue de Metz 57470 HOMBURG-HAUT

en présence de l'Union départementale des offices de tourisme de la Moselle, entendent par la présente convention développer leurs liens et mettre en place une coopération et une coordination de leurs offres touristiques sur leurs territoires d'intervention réciproques, afin de permettre la promotion de l'ensemble du territoire mosellan.

Des échanges et la commercialisation par chaque office de produits touristiques sur le territoire de l'autre office a pour objectif et aura pour conséquence de faciliter l'accueil et l'amélioration des conditions de séjour des touristes dans chaque zone d'intervention.

Chaque office de tourisme bénéficiera de la possibilité de commercialiser des prestations sur le territoire de l'autre office de tourisme, ce qui permettra ces avantages et bénéfices mutuels et réciproques.

Les offices de tourisme se notifieront entre eux chaque fois que sera envisagée la commercialisation d'une nouvelle prestation sur le territoire de l'autre, et chacune devra donner son accord à l'autre pour la mise en place effective d'un nouveau produit.

L'Office de Tourisme qui reçoit la demande d'un client commande à l'OT partenaire qui se chargera des réservations qui ont lieu sur son territoire.

Les Offices de tourisme signataires s'engagent à ne réaliser aucun profit personnel sur les prestations commercialisées pour le compte d'autres Offices de tourisme signataires, sur son territoire, lors de l'organisation des réservations. Cela implique que l'Office de tourisme recevant les clients sur son territoire refacturera les prestations réservées auprès de l'Office de tourisme d'envoi sans appliquer de commission, marge, ni bénéfice économique quelconque à l'exception des frais de dossier, facturés lors de la réservation, par l'Office de tourisme de réception.

Aucun acompte ne sera versé par l'Office de tourisme demandant à un autre Office de tourisme de réserver une prestation sur son territoire : c'est l'Office de tourisme procédant à la réservation auprès du client qui le versera au prestataire directement, après paiement du client.

Les comités régionaux seront également avertis de la conclusion de la présente convention et du développement de nouveaux produits touristiques réciproques.

Les parties s'engagent à toujours envisager la commercialisation de produits sur le territoire de l'autre office de tourisme sous l'angle du bénéfice qu'en retirera son propre territoire.

#### **Article deux : harmonisation**

Afin d'assurer une plus grande lisibilité pour leurs clients et afin de faciliter la promotion et la commercialisation réciproques de prestations touristiques, et d'unifier les pratiques commerciales sur le territoire, les parties signataires ont souhaité appliquer à leurs clients les mêmes conditions de vente concernant l'annulation :

- envoi d'un contrat (avec les mentions légales)
- acompte de 30 % demandé
- frais de dossier de l'OT qui reçoit et traite la demande
- solde à régler avant le début du séjour (entre 30 jours et veille début du séjour, selon date d'arrivée)
- si hébergement : solde demandé et à régler 10 jours avant le début du séjour

#### **Article trois : annulations**

Les parties signataires s'engagent à appliquer aux clients réservant toute prestation auprès d'eux, devant s'exécuter au moins en partie sur le territoire de l'un des signataires, le barème d'annulation ci-dessous.

Pour toute annulation du fait du client, la somme remboursée à ce dernier, par l'OT qui reçoit et traite la demande, à l'exception des frais de dossier (si ceux-ci ont été perçus lors de la réservation) sera la suivante :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation;
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 25 % du prix du séjour;
- annulation entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix du séjour;
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix du séjour;
- annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : facturation de la totalité de la facture pro forma. En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Pour toute annulation du fait de l'Office de Tourisme : Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par tous moyens. Le client, sans préjuger des

recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera intégralement remboursé des sommes versées, à l'exception des cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le client recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'aurait supporté le client si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par l'OT.

#### **Article quatre : données personnelles**

Chaque Office de tourisme signataire, traitant des données personnelles, doit apporter tout le soin et toute la sécurité aux données collectées.

L'Office de tourisme concluant la réservation avec le client doit l'informer du possible transfert de ses données personnelles collectées aux autres Offices de tourisme concernés par la prestation, sur ses conditions générales de vente ou au contrat de réservation.

Chaque Office de tourisme traitant les données personnelles doit en assurer la sécurité et n'en faire que l'usage ayant pour finalité le traitement de la demande, la réalisation de la réservation et du paiement, l'exécution du contrat, le traitement des réclamations, la gestion de la facturation et de la comptabilité et l'animation et la prospection commerciale.

#### **Article cinq : résiliation**

Chaque signataire pourra se défaire sans pénalité ni indemnité de la présente convention, en notifiant sa résiliation du contrat à chaque signataire par lettre recommandée avec avis de réception, au moins un mois avant la date d'effet souhaitée de la résiliation.

A compter de cette date, l'Office de tourisme cessera d'être tenu par la présente convention pour toute nouvelle réservation accomplie auprès de lui.

Le signataire qui déciderait de résilier son engagement sera toujours tenu envers les clients des prestations définitivement validées et payées par eux auprès de lui, y compris partiellement, sans limitation de durée.

A défaut de récupération par l'une ou plusieurs des parties du courrier recommandé de résiliation, la partie souhaitant résilier le présent contrat devra agir par voie de signification par huissier de justice.

En cas de litige, les juridictions de droit commun seront saisies, à défaut d'accord amiable.

Fait à ...

Le...

Signatures des 13 OT

Pour l'Office de Tourisme,



Cédric GOUTH

Le Président (ou le Directeur)

## ANNEXES

### ANNEXE 1

#### Procédure de traitement de la demande de réservation

Les Offices de tourisme signataires s'engagent à appliquer le même processus de réservation.

Sollicité par un client, l'Office de tourisme recevant une demande de réservation s'exécutant au moins en partie sur le territoire de compétence d'un autre Office de tourisme signataire, accuse bonne réception de la demande au client, sous 48 heures (sauf dimanche).

L'Office de tourisme sollicité par le client vérifie auprès des prestataires la disponibilité des prestations demandées aux dates demandées et informe l'Office de tourisme concerné des demandes à effectuer auprès des prestataires implantés sur son territoire.

Les Offices de tourisme posent les options nécessaires auprès des prestataires et confirment au client, une fois toutes les options posées et validées, la disponibilité de ses demandes par l'envoi d'un devis ( *d'un contrat ou d'un bon de commande, selon la formulation retenue par l'Office de tourisme partenaire*) présentant la proposition chiffrée et détaillée et des conditions générales de vente.

Le client valide le devis (*valide le contrat*) et l'adresse à l'Office du tourisme avec laquelle il est en contact.

L'Office de tourisme confirme aux prestataires concernés de son territoire la validation définitive du client et informe l'Office de tourisme partenaire de la signature du contrat définitif, à charge pour lui de confirmer les réservations définitivement à ses prestataires.

Réponse au client de la bonne réception de sa demande sous 48h

Prestataires contactés = options posées

Confirmation au client une fois que tous les prestataires ont répondu et confirmé la possibilité de réservation de la prestation

L'OT envoie ensuite un devis bon de commande/ proposition chiffrée / offre

Validation par le client

Confirmation aux prestataires par l'OT

L'Office de tourisme se charge des réservations qui ont lieu sur son territoire.

Envoyé en préfecture le 14/06/2023

Reçu en préfecture le 14/06/2023

Publié le **Office de Tourisme Sarrebourg Moselle Sud**

Pour l'Office ID : 057-245700695-20230531-B20230530\_11\_SI-DE

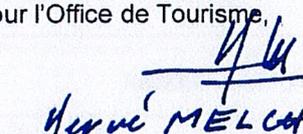
**Inspire Metz Office de Tourisme**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**Cédric GOUTH**  
Le Président (ou le Directeur)

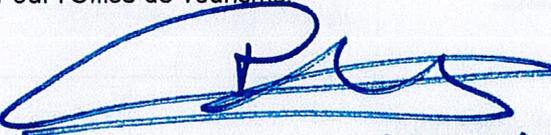
**Destination Amnéville**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**Hervé MELCHIOR**  
Le Président (ou le Directeur)

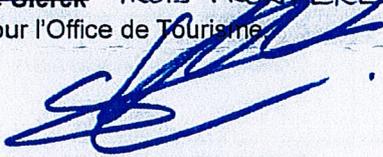
**Pays Thionillois Tourisme**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**WANT PATRICK**  
Le Président (ou le Directeur)

**Office de Tourisme du Bouzonvillois - Pays de Sierck**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**TROIS FRONTIÈRES TOURISME**  
Le Président (ou le Directeur)

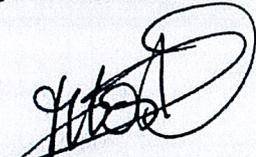
**Office de Tourisme communautaire de Rodemack-Cattenom**

Pour l'Office de Tourisme,

Le Président (ou le Directeur)

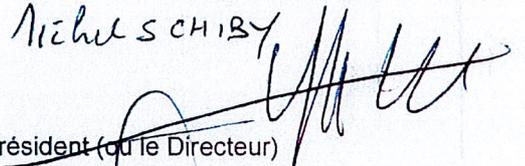
**Office de Tourisme du pays du Saulnois**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**Annette JOST**  
Le Président (ou le Directeur)

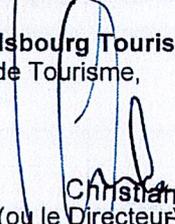
**Office de Tourisme Sarrebourg Moselle Sud**

Pour l'Office ID : 057-245700695-20230531-B20230530\_11\_SI-DE

  
**Nicolas SCHIBY**  
Le Président (ou le Directeur)

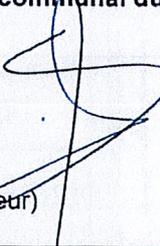
**Pays de Phalsbourg Tourisme**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**CHRISTIAN UNTEREINER**  
Le Président (ou le Directeur) **Président**

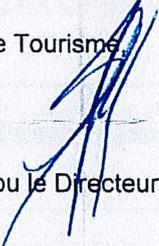
**Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche**

Pour l'Office de Tourisme,

  
Le Président (ou le Directeur)

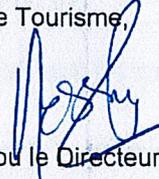
**Office de Tourisme Sarreguemines Confluences**

Pour l'Office de Tourisme,

  
Le Président (ou le Directeur)

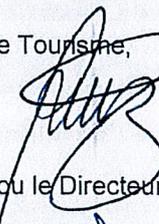
**Pays de Forbach Tourisme**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**Anne NESSNER**  
Le Président (ou le Directeur)

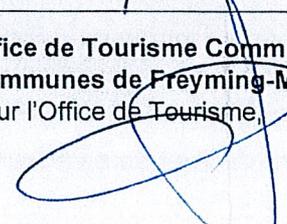
**Office de Tourisme de Saint-Avoid Cœur de Moselle**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**RUIZ Christine**  
Le Président (ou le Directeur)

**Office de Tourisme Communauté de Communes de Freyming-Merlebach**

Pour l'Office de Tourisme,

  
**Daniel Jacques**  
Le Président (ou le Directeur) **Président**

## ANNEXE 2

## Liste des chargés de réceptif

| OFFICE DE TOURISME  | NOM                   |
|---|-----------------------|
| Office de Tourisme de Portes de France - Thionville   | Eloïse CONTI          |
| <del>Office de tourisme du Bouzonvilleois - Pays de Sierck</del><br>TROIS FRONTIERES TOURISME | Béatrice LONG         |
| Office de Tourisme Communautaire de Rodemack-Cattenom<br>DE CATTENOM ET ENVIRONS              |                       |
| Destination Amnéville   | P. Bichler            |
| Agence Inspire Metz - Office de Tourisme  | Carol Faigel-Ottavino |
| Office de Tourisme du Pays de Forbach   |                       |
| Office de Tourisme Communautaire de Freyming-Merlebach  | ACETO Marjorie        |
| Office de Tourisme Cœur de Moselle - Saint-Avold  |                       |
| Office de Tourisme Intercommunal du Pays de Bitche  | Serge WEIL            |
| Office de Tourisme de Sarreguemines-Confluences   | Carole KILBOURCH      |
| Office de Tourisme du Pays de Phalsbourg  | Fabrice BURGATT       |
| Office de Tourisme de Sarrebourg Moselle Sud  | Audrey KUGLER         |

Envoyé en préfecture le 14/06/2023

Reçu en préfecture le 14/06/2023

Publié le

ID : 057-245700695-20230531-B20230530\_11\_SI-DE

**Office de Tourisme du Pays du Saulnois**

Laurence  
VANTILLARD

Envoyé en préfecture le 14/06/2023

Reçu en préfecture le 14/06/2023

Publié le

ID : 057-245700695-20230531-B20230530\_11\_SI-DE