

SYSTEME D'INFORMATION TOURISTIQUE LORRAIN

CONVENTION DE PARTENARIAT

Février 2021 – 31 janvier 2024

Entre :

L'Agence Régionale du Tourisme Grand Est
Château de Kiener, 24 rue de Verdun – 68000 Colmar
Représentée par **Marie-Reine FISCHER**, Présidente
D'une part, ci-après dénommée ART GE

Et,

Meuse Attractivité
Représentée par **Pascal RIBOLZI**, Président

Moselle Attractivité
Représentée par **Patrick WEITEN**, Président

Le Conseil départemental de Meurthe et Moselle
Représenté par **Valérie BEAUSERT-LEICK**, Présidente

Le Conseil départemental des Vosges
Représenté par **François VANNSON**, Président

Ci-après dénommés Départements

Et,

Les Offices de Tourisme / Organismes de tourisme :

Meurthe et Moselle

Office de Tourisme du Pays de Longwy ;
Représenté par Christian MANFREDI, Président

Office de Tourisme du Longuyonnais ;
Représenté par Gilbert LEROY, Président

Maison du Tourisme du Pays Lunévillois
Représentée par Philippe DANIEL, Président

Destination Nancy ;
Représenté par François WERNER, Président

Office de Tourisme du Bassin de Pont à Mousson ;
Représenté par Henry LEMOINE, Président

Maison du tourisme en pays Terres de Lorraine
Représentée par Christine THERMINOT, Présidente

Communauté de communes du Bassin de Pompey ;
Représenté par Laurent TROGRIC, Président

Maison intercommunale du Loisir et du Tourisme Orne Lorraine
Représentée par Carine BOMBADIER, Présidente

Meuse

Office de Tourisme intercommunal du Pays d'Argonne ;
Représenté par Sébastien JADOUL, Président

Office de Tourisme Cœur de Lorraine ;
Représenté par Laurent PALIN, Président

Office de Tourisme des Portes de Verdun ;
Représenté par Evelyne FAUQUENOT, Présidente

Office de Tourisme Sud Meuse ;
Représenté par Daniel FRANCOIS, Président

Office de Tourisme Transfrontalier du Pays de Montmédy ;
Représenté par Jean CHEVALIER, Président

Office de Tourisme du Pays de Stenay – Val Dunois ;
Représenté par Jean Lambert, Président

Office de Tourisme du Val de Meuse - Voie Sacrée ;
Représenté par Christine HABART, Présidente

Office de Tourisme Grand Verdun ;
Représenté par Jean-François THOMAS, Président

Office de Tourisme Communautaire Commercy – Void – Vaucouleurs
Représenté par Francis LECLERC, Président

Moselle

Amneville Tourisme

Représenté par Hervé MELCHIOR, Directeur Général Délégué

Office de Tourisme intercommunal du Pays de Bitche

Représenté par Serge WEIL, Président

Office de Tourisme du Pays du Saulnois

Représenté par Annette JOST, Présidente

Office de Tourisme communautaire du Pays de Phalsbourg

Représenté par Christian UNTEREINER, Président

Office de Tourisme du Pays de Forbach

Représenté par Francis SOTGIU, Président

Office de Tourisme de la communauté de communes de Freyming-Merlebach

Représenté par René BLAISE, Président

Agence Inspire Metz

Représentée par Cédric GOUTH, Président

Office de Tourisme communautaire - communauté de communes de Cattenom et Environs

Représenté par Michel PAQUET, Président

Office de Tourisme de Saint-Avold

Représenté par Martine LUDMANN, Présidente

Office de Tourisme Sarrebourg-Moselle-Sud
Représenté par Jean-Michel SCHIBY, Président

Sarreguemines Tourisme
Représenté par Jean-Claude UNDREINER, Président

Office de tourisme du Bouzonvillois Pays de Sierck
Représenté par Frédérique WEHR, Président

Pays Thionvillois Tourisme
Représenté par Jackie HELFGOTT, Président

Vosges

Office de Tourisme de Bussang ;
Représenté par Alain VINEL, Président

Office de Tourisme de La Bresse ;
Représenté par Nicolas REMY, Président

Office de Tourisme de Bruyères Vallons des Vosges ;
Représenté par Emmanuel PARISSÉ, Président

Office de Tourisme d'Épinal ;
Représenté par Elisabeth DEL GENINI, Présidente

Office de Tourisme Intercommunal des Hautes Vosges ;
Représenté par Stessy SPEISSMANN, Président

Office de Tourisme du Pays de Mirecourt ;
Représenté par Femida NICOSIA et Chantal ROSE, Coprésidentes

Office de Tourisme de l'Ouest des Vosges ;
Représenté par Philippe EMERAUX, Président

Office de Tourisme communautaire Remiremont – Plombières les Bains ;
Représenté par Ludovic DAVAL, Président

Office de Tourisme intercommunal de Saint-Dié-des-Vosges ;
Représenté par Patrick LALEVEE, Président

Office de Tourisme intercommunal des Ballons des Hautes Vosges ;
Représenté par Danièle SCHMERBER, Présidente

SPL Destination Vittel-Contrexéville ;
Représentée par André HAUTCHAMP, Président

Les parties étant ensemble désignées par « les Membres du SITLOR » ou « les Membres »

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET

Les Membres du Système d'Information Touristique Lorrain, fédérés autour d'un outil commun, décident, par la signature de la présente convention, **de poursuivre leur partenariat SITLOR**, afin d'exploiter et de promouvoir l'offre touristique de la Lorraine et de ses territoires contribuant ainsi au développement de l'économie touristique de la région.

La convention initiale signée le 24 décembre 2009 est arrivée à son terme le 08/02/2021, les parties se dispensent d'en rappeler les termes pour bien la connaître.

Les Membres ont défini communément les **objectifs** ci-dessous comme prioritaires dans la mise en œuvre et l'exploitation du Système d'Information Touristique Lorrain :

- Recueillir de manière **exhaustive** l'offre touristique régionale qualifiée ;
- Rendre accessible l'offre touristique au plus grand nombre (grand public et professionnel) ;
- Permettre la diffusion de l'information sur de multiples canaux ;
- Proposer des services sur les « briques métiers » suivantes :
 - Gestion de l'accueil
 - Gestion de l'Information
 - Gestion de la relation client
- Poursuivre et consolider le travail de mise en réseau des acteurs du tourisme ;
- Concourir à la professionnalisation des acteurs du tourisme en leur mettant à disposition des outils efficaces, en phase avec leurs besoins ;
- Accompagner les partenaires, diffuseurs et professionnels du tourisme dans le cadre d'une stratégie de communication et de valorisation de la Lorraine et de ses destinations touristiques.

Les Membres du Système d'Information Touristique Lorrain définissent ci-après leurs rôles et contributions à ce projet.

Ils approuvent l'établissement **de règles partenariales basées sur la confiance, la mise en commun de savoir-faire et la mutualisation des moyens et usages**. Ils partagent de fait une stratégie commune visant à améliorer l'économie touristique des destinations de Lorraine et de ses territoires.

A cet effet, l'ART GE et les quatre Départements lorrains sont dotés d'un système d'informations touristiques informatisé appelé ci-après Système d'Information Touristique Lorrain (SITLOR).

Le SITLOR est composé de 3 ensembles complémentaires :

- Un outil de gestion répartie des offres touristiques (SIT-GESTION)
- Un outil de Gestion de la Relation Clients (SIT-GRC)
- Une boîte à outils (« webservices ») permettant de diffuser les informations touristiques sur internet (SIT-WEB)

ARTICLE 2 - DEFINITIONS et PROFILS DES UTILISATEURS

- **Administrateur** : L'administrateur a en charge, à l'intérieur de son périmètre d'intervention, la gestion de la plateforme, des comptes, paramétrages informatiques, le dépannage auprès des usagers, la supervision du dispositif sur un plan technique et organisationnel. Dans SITLOR, ils sont au nombre de cinq. Un administrateur régional et un pour chacun des 4 départements.
- **Charte de Saisie** : ensemble de règles communes au Réseau définissant les modalités de saisie des données, leurs formats et qualification dans le logiciel. La charte de saisie est disponible et accessible en téléchargement sur www.sitlorpro.com. (Annexe 1).
- **CGU** : Conditions générales d'Utilisation de SITLOR applicables aux Fournisseurs d'informations de SITLOR. Il s'agit d'un acte juridique liant le Fournisseur de données aux Membres SITLOR. Il définit les modalités d'utilisation du SITLOR. Il précise notamment les conditions dans lesquelles s'effectue la gestion des données à caractère personnel.
- **Club Utilisateur** : il est composé des techniciens des Offices de Tourisme membres SITLOR d'un même département. Il est réuni à l'initiative de chaque département pour débattre du fonctionnement quotidien de SITLOR, de nouvelles consignes ou de l'évolution de la plateforme. Il désigne en son sein le représentant qui siège au COTEC.
- **COFIL** : Comité de Pilotage.
Il est composé des structures suivantes :
 - L'ART GE, Meuse Attractivité, Meurthe-et-Moselle Tourisme, Moselle Attractivité et du Département des Vosges,
 - d'un représentant des Offices de Tourisme par département.
 - Le Service Tourisme de la Direction des Sports et du Tourisme du Conseil régional participe au COFIL en qualité d'observateur.La durée de leur mandat est établie pour la durée de la présente convention.
- **Copropriétaires** : Les copropriétaires sont des structures publiques lorraines de type CRT, CDT et Département. Ils assurent la mise en œuvre du dispositif, en assument le financement principal et le portage au niveau de leur territoire selon les modalités propres à leur organisation. Ils sont de fait Membres du SITLOR.
- **COTEC** : Comité Technique.
Il est composé des Techniciens des organismes désignés au sein du COFIL et de représentants d'autres membres invités selon la thématique travaillée.
- **Diffuseur** : Les diffuseurs sont les structures qui sont autorisées par le COFIL à diffuser les informations issues du SITLOR via les webservices mis à disposition, en respectant les termes d'une convention de diffusion signée avec le Gestionnaire.

- **Données** : Cela désigne toutes les informations constitutives de la base de données, protégées ou non par différents droits de propriété intellectuelle ou de la personnalité, quelles qu'en soient la nature (texte, photo, vidéo, sons ...).
- **Données protégées** : désigne parmi les Données, celles protégées par un droit de propriété intellectuelle (droit sui generis et/ou droit d'auteur) et / ou un droit de la personnalité.
- **Fournisseur** : entreprise prestataire externe au Réseau en charge d'assurer la gestion technique (hébergement, maintenance, développements informatiques, évolutions logicielles) du Système d'Information Touristique Lorrain.
- **Gestion de l'information** : la gestion de l'information signifie la collecte, la saisie et la mise à jour des informations touristiques selon la Nomenclature régionale.
- **Gestionnaire** : désigne le Copropriétaire désigné en tant que « Gestionnaire », au sens de la présente convention, d'un commun accord par tous les autres Copropriétaires SITLOR.
- **GRC** : Gestion de la Relation Client – logiciel permettant de structurer, gérer et animer un fichier de contacts (prospects, clients...). Ce logiciel appelé AVIZI est accessible à tous les Membres.
- **Marque blanche** : Webservice intégré à SITLOR permettant la diffusion de Données sur internet via un assistant et des modèles de pages pré-paramétrées.
- **Membre actif** : Les Membres actifs du réseau sont des structures publiques ou privées lorraines, de type Offices de Tourisme (OT) qui mettent en œuvre le SITLOR, la GRC et les webservices. Ils contribuent directement ou indirectement à la saisie de l'offre touristique et à sa mise à jour annuelle. Ils sont consultants ou producteurs. Les Offices de Tourisme interviennent financièrement par le biais d'une cotisation annuelle.
- **Nomenclature commune/régionale** : Classification informatique permettant d'organiser et ordonner l'offre touristique saisie dans SITLOR. L'offre touristique est organisée sous 5 grands thèmes : A Voir/A Faire – Hébergement – Restauration – Forfait - Vie pratique - eux-mêmes subdivisés en sous thèmes. La Nomenclature est disponible et accessible en téléchargement sur www.sitlorpro.com (annexe 2)
- **Partenaire** : Les partenaires du réseau sont des structures publiques ou privées lorraines qui peuvent consulter les informations de la base de données commune via le SITLOR.
- **Prestataire** : Les prestataires sont les structures touristiques privées ou publiques. Ils peuvent contribuer au SITLOR par des saisies en ligne et/ou bénéficier de données selon les termes de la convention de diffusion ou charte « Marques blanches ».
- **SITLOR (ou Réseau)** : Système d'Information Touristique Lorrain. Système de base de données de gestion d'informations touristiques, informatique, centralisée, gérée et alimentée par différents acteurs publics ayant une vocation de promotion touristique de la destination Lorraine.
 Cette dénomination sera systématiquement utilisée dans les communications, publications et relations avec les tiers, établies à l'échelon collectif.
 Lorsque le Gestionnaire interviendra en tant que représentant des Membres SITLOR, par délégation du Comité de Pilotage, il interviendra sous la signature :
 « Pour la Base de Données SITLOR, le [dénomination du Gestionnaire] ».

- **Webservices** : boîte à outils permettant une mise à disposition de l'offre touristique pour sa diffusion en masse. Ce module est accessible à tous les Membres et, sous certaines conditions, aux Diffuseurs (selon une convention spécifique de diffusion des informations).

ARTICLE 3 - POSTULANTS

La participation de toute structure au SITLOR est soumise à l'observation stricte des règles communes d'organisation énoncées dans la présente convention.

Toute adhésion est, d'une part, volontaire et, d'autre part, motivée par le souhait de participer à la promotion touristique des destinations de la Lorraine et de ses territoires.

Les structures qui peuvent intégrer le partenariat SITLOR sont des organismes publics ou privés ayant une vocation de promotion touristique, exception faite des Prestataires à qui l'accès au SITLOR est autorisé en contrepartie et dans le cadre de la mise à jour à distance et en temps réel des Données les concernant.

L'entrée d'une nouvelle structure est étudiée en fonction de son objet et de son statut. Elle est qualifiée et identifiée au sein du SITLOR soit en tant que :

- Membre actif
- Partenaire
- Diffuseur
- Prestataire

Toute demande est adressée au COPIL. La réponse est transmise par écrit après décision du COPIL dans un délai de 10 jours. Au besoin, le COPIL peut demander à auditionner l'organisme postulant. Les décisions de refus sont motivées.

Concernant les Offices de Tourisme, le postulant doit être classé selon les normes de classement en vigueur ou démontrer qu'il engage une démarche visant l'obtention du classement réglementaire dans un délai de 2 ans.

Les demandes d'adhésion d'Offices de Tourisme sont examinées en concertation avec son département.

Après accord du COPIL, et acceptation des termes de la présente convention, le postulant accède au SITLOR via :

- un login
- un mot de passe
- des droits d'accès créés par le département où il est implanté ou l'ART GE le cas échéant.

Le postulant a accès, selon son statut au sein du Réseau, à tout ou partie des modules, sur tout ou partie des Données et sur un territoire donné.

L'OT, producteur d'informations, dispose de la possibilité d'ouvrir des droits d'accès au SITLOR à des Prestataires dont il a la charge.

ARTICLE 4 - REGLES COMMUNES

4.1 SECURITE

4.1.1 Sécurité de la plateforme – Codes d'accès

L'accès et la sécurité de la plateforme, ainsi que sa maintenance est assurée par le Fournisseur. Le contrat signé entre le Gestionnaire et le Fournisseur définit les mesures organisationnelles et

techniques de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des données figurant dans SITLOR et à prévenir leur perte, leur altération et / ou leur destruction.

Le Fournisseur doit s'engager à un niveau de sécurité compatible avec les standards techniques de sa profession et leurs évolutions.

Tout membre du Réseau, et quel que soit son statut, s'engage à ne pas donner accès à la plateforme sans accord du COPIL. Il est convenu de prendre toutes les mesures nécessaires garantissant la sécurité des codes d'accès (mots de passe et logins) et notamment la non-communication à des entités ou tiers non habilités à utiliser SITLOR et d'observer la plus grande confidentialité.

A cet effet, tous les mots de passe sont changés chaque début d'année, et ce, autant de fois que nécessaire. Charge aux Départements d'en organiser les modalités en coordination avec les OT. Il en est de même pour les organismes / sociétés en possession de mots de passe.

Toute perte ou divulgation des codes d'accès doit être immédiatement portée à la connaissance du Gestionnaire.

Chaque membre du réseau assume la pleine responsabilité de tout manquement aux obligations qui précèdent et supportera seul les conséquences des opérations faites sous ses codes d'accès.

Les cinq Administrateurs du réseau sont tenus à observer la confidentialité des mots de passe et login délivrés aux Membres, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux articles 32 à 35 du Règlement général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 dit « RGPD ». C'est pourquoi, une charte de confidentialité est signée par les parties (annexe 5) autorisant les Administrateurs à intervenir, via les codes d'accès des Membres, en cas de besoin (dépannages à distance par ex.).

4.1.2 Sécurité des Données

Les membres produisant des Données s'engagent à respecter la méthodologie de la Charte de saisie (annexe 1) afin de garantir une exploitation homogène des Données saisies dans le logiciel.

Ils s'engagent à ne pas supprimer des Données (Commentaires – traductions - photos...) saisies par un tiers autorisé à enrichir ou compléter le contenu des fiches.

Ils s'engagent à ne pas transmettre des Données à des tiers, hors réseau, et dont l'objet irait à l'encontre des termes de la convention de diffusion des données.

Le Fournisseur assure la sauvegarde régulière et redondante des Données.

4.2 METHODOLOGIE COMMUNE

Les objectifs d'exhaustivité de l'offre (territoriale et par type) et de qualité de l'information sont prioritaires et stratégiques.

Aussi, pour une information touristique de qualité, accessible à tous et transmissible en région et hors région, ce système repose sur l'adoption et le respect d'une Charte de saisie commune (annexe 1), l'adoption d'une Nomenclature commune (annexe 2) et le respect du Calendrier de mise à jour (annexe 3) des informations étant entendu que les Membres ont la possibilité de créer une arborescence locale (Le COPIL dégage toute responsabilité quant à la sauvegarde ou reprise éventuelle de Données locales en cas de sortie du dispositif).

Les documents de référence (logos, définitions des offres touristiques etc.) et tutoriels validés par le COTEC et acceptés par les Membres sont disponibles et téléchargeables sur le site www.sitlorpro.com.

La Nomenclature régionale a un caractère stable sous réserve de l'adoption de modifications ou évolutions par le COTEC.

Afin d'atteindre ces objectifs d'exhaustivité et de qualité, il sera procédé à une évaluation annuelle des saisies des Données.

Dans l'hypothèse où ces règles ne sont pas observées, le COPIL se réserve le droit d'adresser au Membre en défaut une mise en demeure avec demande de correction.

4.3 ENGAGEMENT HUMAIN

Les Membres s'engagent à mobiliser les ressources et moyens techniques, humains et matériels nécessaires au bon fonctionnement du SITLOR, dans le respect des objectifs définis à l'article 1, en vue de permettre une avancée homogène sur l'ensemble de la destination Lorraine et un respect des délais définis : temps en personnel, informations, qualification des Données, saisie des informations, tests des fonctionnalités, participation aux chantiers, etc.

- Les Départements et l'ART GE mettent en place une **personne ressource** appelée Administrateur départemental et Administrateur régional, disposant des compétences nécessaires.

Ils s'engagent dans une collaboration active des parties en se tenant mutuellement informés de la vie du réseau outre leur participation au COPIL.

- Les OT s'engagent à mettre à disposition des ressources humaines en déterminant un référent SITLOR.

En cas de départ ou changement d'administrateur ou de référent, le Membre concerné s'oblige à le remplacer par une personne de compétence et de disponibilité au moins identique.

4.4 Participation aux chantiers communs

Tous les Membres se doivent de participer aux différents travaux (mise à jour annuelle de l'offre touristique, vérification des URL cassées, contrôles Qualité etc.) pour lesquels ils sont sollicités et ont donné leur accord et sont en charge d'exécuter leurs tâches dans les délais impartis.

De façon permanente, chaque Membre s'engage à défendre et favoriser l'image et les intérêts du Réseau, notamment :

- En participant à la promotion des données SITLOR,
- En mentionnant visuellement, via les logotypes mis à disposition, son appartenance au Réseau quand l'occasion s'en présente,
- En alertant le comité de pilotage via le Gestionnaire en cas de constatation d'évènements contraires aux intérêts du Réseau tels que listés aux présentes,
- En informant le comité de pilotage via le Gestionnaire des opportunités de diffusion ou de promotion identifiées pour SITLOR.

4.5 Participation à l'alimentation des Données et CGU

Les Membres devront le cas échéant fournir les Données et informations nécessaires à l'alimentation du Réseau dans le respect des objectifs et selon les standards de qualité définis dans la présente convention. Le Membre qui saisit est responsable de la Donnée qu'il saisit. Les Membres sont responsables de la conformité des Données qu'ils collectent. Ils devront s'assurer de la mise à jour des Données communiquées.

Conformément aux dispositions des articles 14 et 15 de la présente Convention, les Membres s'engagent à obtenir toutes les autorisations nécessaires à la transmission et à la diffusion gratuite des Données Protégées par les autres Membres, et notamment à faire signer par les émetteurs/auteurs de ces Données des autorisations d'utilisation voire, le cas échéant, des contrats de cession de droits d'auteur et / ou de droits à l'image si nécessaires, sur tous supports et dans le monde entier, pour toute la durée de la présente Convention.

Les Membres s'engagent à obtenir les Conditions Générales d'Utilisation SITLOR (CGU) signées définissant les modalités d'utilisation du SITLOR.

Ces CGU représentent un contrat entre le fournisseur d'informations et le Membre SITLOR en charge de la saisie de ces mêmes informations.

En acceptant les termes du contrat, le fournisseur d'informations bénéficie, gratuitement, d'une visibilité de son activité sur de multiples supports de communication et est en lien avec l'ensemble des autres partenaires du Réseau.

En outre, les CGU SITLOR précisent notamment les conditions dans lesquelles s'effectue la gestion des données à caractère personnel. 1 consentement y est librement proposé.

Seul le COPIL SITLOR est habilité à faire évoluer les termes des CGU.

4.7 FINANCEMENT COMMUN

L'engagement sur le financement comprend les 4 postes suivants :

- L'hébergement ;
- La maintenance ;
- L'assistance ;
- Le développement de projets mutualisés : achat ou développement de fonctionnalités nouvelles ou complémentaires – de prestations de conseils – animation – traduction – développement d'interfaces spécifiques, travaux de veille, etc....

- Les Copropriétaires sont le garant du fonctionnement du SITLOR incluant notamment l'hébergement, la maintenance et l'assistance de l'ensemble du dispositif. Le montant financier lié à ces postes est acté annuellement dans le cadre d'un budget prévisionnel. Les 4 Départements participent à la prise en charge de ces coûts par le biais d'une contribution financière couvrant 50% du budget prévisionnel. L'ART GE prend en charge l'autre moitié de ce budget.

- Les OT interviennent financièrement par le biais d'une cotisation annuelle dont le montant est déterminé en fin d'année par le COPIL pour l'exercice budgétaire de l'année suivante.

La cotisation des OT leur ouvre les droits suivants :

- Accès à SITLOR et à toutes ses fonctionnalités ;
- L'assistance en lien avec l'administrateur départemental ou régional selon les termes définis en annexe 4 ;

- de bénéficier de développements de projets mutualisés décidés par le COPIL.

La cotisation est établie en fonction de la catégorie des OT. La cotisation est révisable chaque année et déterminée en fonction d'un budget prévisionnel de dépenses. Il n'y a pas de remboursement ou complément de cotisation a posteriori des montants des cotisations versées en fonction des dépenses réellement engagées.

Les contributions annuelles des partenaires ne sont pas proratisées en cas d'entrée ou sortie en cours d'année.

Les cotisations des OT sont encaissées par le Gestionnaire.

ARTICLE 5 – DUREE de la Convention

La présente convention de partenariat est établie et conclue pour une durée de **trois années** et se reconduit tacitement pour des périodes successives de 12 mois sauf dénonciation par l'un ou l'autre des Copropriétaires 3 mois au moins avant le terme de la période en cours par lettre recommandée avec avis de réception.

Les signataires s'engagent à se rencontrer 6 mois au moins avant le terme de la période en cours pour évoquer les modifications à apporter à la Convention. Les modifications apportées à la Convention donneront lieu à l'établissement d'un avenant ou d'une nouvelle convention.

Au cas d'inexécution de ses obligations par l'un des membres, et notamment des articles 4 et à 8 à 11 les autres membres représentés par le COPIL auront la faculté :

- De suspendre son accès à la plateforme SITLOR ;
- De résilier de plein droit et sans recours aux juridictions la présente convention après notification par lettre recommandée d'une mise en demeure enjoignant le membre de s'exécuter restée infructueuse pendant une durée de 30 jours.

ARTICLE 6 - SORTIE DU DISPOSITIF

La sortie du dispositif ne peut s'effectuer qu'après le respect d'un préavis de 12 mois, sauf cas de force majeure ayant trait à l'obtention du budget alloué par la collectivité territoriale, et un courrier envoyé au COPIL (ART GE) par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de départ d'un membre actif, les Données produites par ce membre restent la copropriété des autres Membres du réseau.

ARTICLE 7 - FORMATION

La formation aux différents modules de la plateforme est obligatoire pour les Offices de Tourisme qui s'engagent à former au moins le référent SITLOR en charge de la saisie des Données et de l'administration locale du SITLOR.

La formation peut se tenir à distance (e-formation) ou en présentiel.

Elle peut être à l'initiative de l'Office de Tourisme qui en gère seul les modalités et les coûts ou sur proposition de l'ART GE à des fins de mutualisation.

Dans cette dernière hypothèse, l'organisation technique des formations est confiée à l'ART GE. La prise en charge financière des formations est à la seule charge des Offices de Tourisme participants (frais de repas et de déplacement et honoraires du formateur).

Les conventions de formation sont conclues directement auprès de l'organisme formateur retenu.

Les besoins en formation peuvent être définis annuellement en lien avec les membres du COPIL.

ARTICLE 8 - RÔLES ET OBLIGATIONS DE L'ART GE

D'une manière générale, L'ART GE coordonne le SITLOR et suit les actions des partenaires du projet dans un souci de cohérence et de mutualisation.

L'ART GE a mandat des autres Membres pour assumer la **relation commerciale générale avec le(s) Fournisseur(s) et suivre les aspects techniques et logistiques en lien avec ce même fournisseur**. Il est désigné le « Gestionnaire » du dispositif. L'ART GE tient informé le COPIL de la teneur de ces échanges. Tout projet de contrat et toute prestation commandée à un Fournisseur doit recevoir l'approbation du COPIL.

Il a en charge le **suivi constant des moyens communs** qui sont de 2 ordres :

- ◆ Les moyens techniques :
 - Plateforme d'hébergement (dimensionnement, disponibilité, performances) ;
 - Sauvegardes et sécurisation des Données ;
 - Correspondant technique auprès des Diffuseurs hors région pour les assister dans le déploiement des webservice ;
 - Correspondant du Fournisseur pour la maintenance du système ;
 - Assistance auprès de l'administrateur départemental sur demande ;
 - Mise à disposition d'un site web dédié à la communauté SITLOR www.sitlorpro.com, propriété de l'ART GE qui en est l'éditeur.

- ◆ Les moyens fonctionnels et de gouvernance :
 - Suivi du budget global SITLOR;
 - Signataire en son nom du contrat du fournisseur, de la convention de groupement d'achats, de toutes les conventions de partenariat et de diffusion,
 - Dépositaire de la Charte de saisie (annexe 1), de la Nomenclature régionale, du Calendrier de mise à jour des données (annexe 3) et autres pièces communes ;
 - Pilote et animateur du COPIL et des COTEC;
 - Force de propositions pour la mise en œuvre d'évolutions du système ;
 - Titulaire des droits d'accès d'administrateur général du logiciel ;
 - Relationnel avec les autres utilisateurs du logiciel en France ;
 - Suivi de dossiers de subventions éventuels
 - L'hébergement, l'administration et l'animation du site web dédié à la communauté SITLOR www.sitlorpro.com

ARTICLE 9 - RÔLES ET OBLIGATIONS DES DEPARTEMENTS

Le Département est responsable de **l'organisation, de l'animation et de la répartition des compétences entre les structures institutionnelles** de son département afin que l'offre touristique du département concoure notamment aux objectifs d'exhaustivité et de qualité.

Il est donc chargé de garantir et de coordonner la gestion de l'information disponible sur le SITLOR en liaison avec les sites de son département et selon un fonctionnement qui lui est propre.

A cet effet, **il dispose des fonctions complètes d'administration lui permettant de gérer, selon sa propre stratégie d'animation du réseau, et en toute autonomie, les droits d'accès au SITLOR sur son département.**

En tant qu'Administrateur départemental, le Département a en charge les tâches suivantes :

- ◆ Paramétrer les comptes des membres actifs ;
- ◆ Paramétrer les zones de saisies ;
- ◆ De répartir la Nomenclature commune pour chacun des membres actifs ;
- ◆ D'alerter un membre actif sur la qualité de la saisie ;
- ◆ De veiller à la qualité des Données saisie en modifiant une fiche produite par un partenaire en cas de problème de saisie, avec son accord ou en l'absence de réactions après alertes.
- ◆ Paramétrer les membres non producteurs ;
- ◆ Partager ou non les contacts du logiciel de GRC avec ses Membres ;
- ◆ Ouvrir les droits d'accès aux Partenaires, Diffuseurs et Professionnels situés en région après accord du COPIL à des fins d'harmonisation et de dimensionnement technique du serveur et selon les modalités de la convention de diffusion ;
- ◆ Etablissement de contrôles qualité pour information en COTEC ;
- ◆ Administration des changements des mots de passe et login chaque début d'année
- ◆ L'administrateur départemental apporte une première assistance technique aux utilisateurs de son département.

Le Département s'engage à prendre en charge la gestion de l'offre touristique pour les territoires non couverts à la date de signature de ladite convention.

Le Département organise des réunions départementales (au moins 2 par an) avec les membres de son département ; Réunions auxquelles l'ART GE est conviée.

Le Département est l'interlocuteur auprès de l'ART GE des questions/desiderata des Offices de Tourisme.

Le Département met à disposition une personne ressources afin d'assurer les missions énoncées ci-dessus.

ARTICLE 10 – ROLES ET OBLIGATIONS DU MEMBRE ACTIF

Le Membre actif a la responsabilité de la production et de la gestion de l'offre touristique selon le secteur géographique imparti et la Nomenclature arrêtés en accord avec le Département.

Le membre actif s'engage à contrôler la fiabilité et véracité des informations transmises par le prestataire touristique.

Il peut se voir accorder, par le Département, des droits d'accès d'administrateur local afin de confier à un professionnel de son secteur l'accès au SITLOR dans le but de mettre à jour les Données le concernant.

Le membre actif doit se conformer à la méthodologie commune de saisie des offres, selon la Charte de saisie (annexe 1) et selon le Calendrier de mise à jour envoyé par le Département (annexe 3).

Il est informé par le Département, via des alertes verbales ou informatiques, d'un défaut ou d'une erreur de saisie. Le Département peut être amené à modifier ses Données, après son accord. En l'absence de réactions, dans un délai raisonnable, le Département est habilité à modifier les Données du Membre actif défaillant.

Le Membre actif dispose de toutes les fonctionnalités de la plateforme : SIT – GRC et webservice.

ARTICLE 11 – ROLES ET OBLIGATIONS DES AUTRES MEMBRES

Il s'agit des membres non producteurs, des partenaires, diffuseurs et prestataires définis à l'article 2.

L'accès à la plateforme régionale et les droits éventuels de gestion, de consultation ou de diffusion des données sont créés par le Département si l'organisme est situé dans l'un des 4 départements lorrains et par l'ART GE s'il est hors ce périmètre.

D'une manière générale, ces autres membres s'engagent à respecter les termes de la présente convention que ce soit sur un plan technique, organisationnel ou juridique y compris au regard du Règlement général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 dit « RGPD » pour ce qui relève de la confidentialité des codes d'accès et login.

ARTICLE 12 – COMITE DE PILOTAGE

Le rôle du Comité de Pilotage (COFIL) consiste à valider les décisions relatives au bon fonctionnement du Réseau et à en définir ses orientations, ses évolutions, son budget.

Le COFIL a pour fonction d'assurer le pilotage du dispositif et de sa surveillance, sous la direction de l'ART GE.

Les courriers officiels ou autres documents officiels destinés au COFIL sont à adresser à l'adresse postale de l'ART GE – site de Pont à Mousson.

Le COFIL est composé des Directeurs, ou leur représentant ayant mandat, des structures suivantes :

- L'ART GE, Meuse Attractivité, Meurthe et Moselle Tourisme, Moselle Attractivité et du Département des Vosges,
- Un représentant des Offices de Tourisme par département Lorrain.

Un Office de Tourisme ne peut pas se faire représenter par un autre Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme siégeant au COFIL est désigné par les membres du « Club Utilisateurs » de son département.

Le Service Tourisme de la Direction des Sports et du Tourisme du Conseil Régional participe au COFIL en qualité d'observateur. Son avis, lorsqu'il est sollicité, est purement consultatif.

Le COPIL se réunit autant que nécessaire. En tout état de cause, il se réunit autant de fois que nécessaire avec un engagement d'au moins 2 fois par an ou sur proposition d'un des membres. Les convocations avec l'ordre du jour sont envoyées par l'ART GE, qui établit les compte-rendu de réunion et, le cas échéant, le texte des délibérations prises.

Il fixe, chaque année, le montant de la cotisation annuelle des OT et le budget global SITLOR.

Mandaté par le COPIL, l'ART GE a la charge d'organiser des réunions thématiques auxquelles des Offices de Tourisme ou prestataires touristiques pourront être éventuellement conviés.

Les évolutions ou modifications souhaitées, tant logicielles que fonctionnelles, sont présentées et arbitrées par le COPIL

Toutes les demandes de diffusion de l'information sont examinées en COPIL exceptées les demandes de flux RSS portant sur les fêtes et manifestations pour des sites de prestataires Lorrains ou via Marques blanches (signature d'une charte de diffusion uniquement).

Le COPIL prend toutes décisions utiles pour garantir la pérennité du réseau et veiller à la qualité des informations qui s'y trouvent.

Les décisions sont prises à la majorité des Membres présents.

En cas d'égalité, les voix des Copropriétaires priment.

Si les décisions impactent l'équilibre budgétaire du projet, le vote est effectué uniquement par les cinq Copropriétaires, à la majorité.

ARTICLE 13 – COMITE TECHNIQUE

Sa mission principale consiste à mettre en avant des axes de travail et de progression servant l'intérêt de tous, et propices à la mutualisation dans le cadre des objectifs définis dans l'article 1.

Le Comité Technique (COTEC) est composé des Techniciens des organismes cités au sein du COPIL à savoir :

- L'ART GE, Meuse Attractivité, Meurthe-et-Moselle Tourisme, Moselle Attractivité et le Département des Vosges,
- Un représentant des Offices de Tourisme par département Lorrain.

Il a pour mission de suivre le fonctionnement du SITLOR, de proposer et évaluer les évolutions techniques, fonctionnelles ou technologiques au COPIL pour adoption, comme par exemple : création de types (items), modifications de la Nomenclature commune, production d'outils techniques (Charte de saisie, Calendrier de mise à jour des données etc.).

Il rend des comptes devant le COPIL, au moins 2 fois l'an, des actions lancées et résultats obtenus.

Il s'assure de l'exhaustivité de l'offre et concourt également à sa qualité. Aussi, il est chargé d'informer le COPIL de la survenue d'incidents graves pouvant mettre en péril le SITLOR.

Il est réuni à l'initiative de l'ART GE qui adresse les convocations avec l'ordre du jour et établit les compte-rendu de réunion.

ARTICLE 14 – PROPRIETE DU SITLOR

14.1. ACQUISITION DES DONNES PROTEGEES

14.1.1 Droits d'auteur

Dans le cas où les Données insérées par les Membres seraient couvertes par des droits d'auteur : Chaque Membre concède aux autres, à titre gratuit et non exclusif, une licence d'exploitation sur ses Données protégées par droit d'auteur, c'est à dire les droits de reproduction, de représentation, d'utilisations secondaires et dérivées des Données tels que ci-après définis :

A. Le droit de reproduction comporte :

- Le droit d'enregistrer ou de faire enregistrer les Données sur tous supports mécaniques, optiques, magnétiques, électroniques connus ou inconnus à ce jour, et par tous procédés, analogiques ou numériques connus ou inconnus à ce jour, dans toutes les définitions et en tous formats,
- Le droit d'établir et/ou de faire établir en tel nombre qu'il plaira aux Membres ou à leurs ayants droit, un ou plusieurs originaux, des doubles et/ou copies des Données en tous formats, sur tous supports mécaniques, optiques, magnétiques, électroniques connus ou inconnus à ce jour, et par tous procédés, analogiques ou numériques connus ou inconnus à ce jour, dans toutes les définitions et en tous formats à partir des enregistrements ci-dessus,
- Le droit de mettre ou de faire mettre en circulation les Données, doubles et/ou copies, pour la promotion, la vente, le prêt pour l'usage public et l'usage privé du public, et en général pour toute communication au public par les modes d'exploitation prévus aux paragraphes suivants,
- Le droit de numériser les Données, de mettre en mémoire sur tout support, de moduler, compresser et décompresser ou d'utiliser tous autres procédés techniques de même nature à l'égard des Données numérisées, pour les besoins de leur stockage, transfert et/ou exploitation,
- Sous réserve du respect des droits moraux, le droit de modifier les Données en vue de leur traitement dans des bases de données, ces modifications ne pouvant en aucun cas altérer la qualité et le fond des informations transmises mais visant simplement à assurer la cohérence du contenu de la Base de données et des supports de communication.

Ces modifications peuvent consister notamment en la modification de formats d'image, de textes, ou de présentations.

B. Le droit de représentation comporte :

- Le droit de diffuser les Données sur tout support papier ou numérique dans des publicités, sites internet, affiches, journaux, magazines, livres, documentation interne (cette liste étant indicative et non limitative),

- Le droit de diffuser les Données par tous procédés connus ou non connus à ce jour.
- C. Le droit d'utilisation secondaire des Données comporte :**
- Le droit d'autoriser la reproduction, la représentation, la publication et l'édition de tout extrait ou fragment des Données, en vue d'une exploitation par tous procédés et sur tous supports y compris pour les besoins de la promotion ou la publicité,
 - Le droit d'incorporer les Données en tout ou partie dans une ou plusieurs bases de données, et notamment dans le SITLOR.

D'une manière générale, chacun des Membres bénéficie pour les besoins de la présente convention et du partenariat SITLOR, d'une licence sur tous les droits patrimoniaux d'auteur attachés aux Données tels que ces droits sont protégés par la législation française, européenne et en général internationale, actuelle ou future et notamment le droit de conclure tous contrats utiles à l'exploitation des Données.

14.1.2. Domaine des licences

– Territoire

Les licences conférées par les Membres les uns aux autres, des droits énumérés à l'article 14.1.1 ne sont pas limitées dans l'espace et les droits concédés sur les différents éléments susceptibles de figurer dans les Données, sont valables pour le monde entier.

– Durée

De même, les licences de droits attachés aux Données protégées par un droit de propriété intellectuelle tel que défini à l'article 14.1.1 sont concédées par chacun des Membres titulaire desdits droits pour une durée égale à la durée d'existence desdits droits ou de protection des Données par la loi.

– Finalité

L'ensemble des droits concédés sur les Données protégées est limité au domaine de la promotion du tourisme spécialement sur les réseaux de communication ouverts de type internet, ou sur tout outil ou média promotionnel de son choix et notamment au moyen de la plateforme nommée SITLOR.

14.1.3. Droits à l'image

Dans le cas où les Données insérées par les Membres intègreraient des éléments protégés par le droit à l'image, chaque Membre, cessionnaire desdits droits, concède aux autres Membres à titre gratuit et non exclusif, les droits de reproduire, adapter, modifier, tronquer et diffuser la (les) photographie(s)/images protégées, ce, par tout moyen et notamment numérique et sur tout support en vue de présenter et de promouvoir le tourisme, sous réserve (i) d'avoir obtenu ces droits de la personne concernée et (ii) le cas échéant, du respect des droits moraux de l'auteur de l'image.

Ces droits sont concédés pour le monde entier, à titre non exclusif et pour une durée d'au moins cinq années.

Les Données intégrant des images ou photographies protégées pourront être associées à des textes, images dessins en référence avec le tourisme par les Membres ou leurs sous-licenciés.

L'identité, titres et qualités du titulaire original des droits à l'image seront cités en caractères apparents dans le support intégrant l'image / la photographie protégée et qui est édité ou réalisé sous le contrôle des Administrateurs ou de leurs Membres actifs.

L'ensemble des droits concédés sur les Données protégées par un droit à l'image est limité au domaine de la promotion du tourisme spécialement sur les réseaux de communication ouverts de type internet, ou sur tout outil ou média promotionnel de son choix et notamment au moyen de la plateforme nommée SITLOR.

14.2 PROPRIETE DE LA BASE DE DONNEES

Chaque Membre ayant le statut de coproducteur SITLOR, il accorde aux autres Membres l'ensemble des droits dont il est titulaire des Données SITLOR.

Par conséquent, le Membre qui a alimenté SITLOR s'interdit de revendiquer vis-à-vis des autres Membres ses droits de propriété intellectuelle sur les Données qu'il a insérées ou une quelconque contrepartie de nature financière, et s'engage à garantir la jouissance paisible de ces Données aux autres Membres.

En vertu de la présente convention, chaque Membre :

- Déclare reconnaître le statut de coproducteurs des autres Membres,
- Déclare reconnaître la copropriété indivise de tous les Membres sur les Données ; la plateforme appartenant quant à elle aux seuls Copropriétaires,
- S'engage à garantir la jouissance paisible de la Base de Données aux autres Membres,
- S'engage à ne pas entraver l'utilisation de celle-ci en revendiquant leurs droits indivis de producteur de Base de données les unes à l'encontre des autres.

A compter de la date effective de résiliation de la convention par un Membre, celui-ci s'engage à renoncer à se prévaloir de ses droits de copropriété indivis sur les Données SITLOR, de toute manière et par tout moyen, de nature à entraver la continuation normale de l'exploitation de la Base de données SITLOR par les autres Membres.

Le Membre déclare à ce titre faire son affaire personnelle de l'acquisition des droits auprès des salariés ou prestataires qui auraient la qualité de créateur au sens du droit de la propriété intellectuelle, et à garantir les autres Membres de toute revendication à ce titre.

A la fin de la convention, quel qu'en soit le motif et le moment, les Copropriétaires s'obligent à se rencontrer dans les meilleurs délais sur l'initiative du plus diligent afin de définir les conditions dans

lesquelles ils conviennent de poursuivre l'utilisation de la plateforme et/ou des Données nonobstant la cessation de leur partenariat.

Les modalités de gestion et d'exploitation de la plateforme et/ou des Données seront définies dans un règlement de copropriété qui sera établi au plus tard dans les 6 mois suivant la fin de la convention.

14.3 POLITIQUE DE DONNEE OUVERTE

En intégrant le Réseau, les Membres s'engagent à participer activement à une politique de « donnée ouverte » et ce conformément à la Loi Pour une République Numérique Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016.

A cet égard, SITLOR est partenaire de la plateforme nationale de l'information touristique en Open data, DATAtourisme, dispositif porté par la Direction Générale des Entreprises (DGE).

De ce fait, les signataires de la présente convention reconnaissent que :

- Les données issues de SITLOR sont implémentées sur la plateforme nationale afin de remplir les obligations légales en matière d'Open Data des organismes touristiques d'une part, et, d'autre part, de concourir ainsi à des projets innovants ;
- Les données sont mises à dispositions de ré-utilisateurs à partir du portail data.gouv.fr et téléchargeables sous licence ouverte ;
- Les Membres du réseau sont informés et reconnaissent expressément que certaines Données qu'ils mettent en commun dans la cadre de SITLOR peuvent être soumises à un régime particulier des données ouvertes sous licence libre ;
 - o A cette fin, chaque membre s'engage à :
 - Accepter définitivement le principe de la diffusion des « Données DATAtourisme » sous un régime de type « donnée ouverte » ;
 - A ne pas s'y opposer par quelque moyen que ce soit ;
 - Obtenir l'ensemble des droits nécessaires pour que les « Données DATAtourisme » qu'il met en commun puissent être diffusées en tant que données ouvertes.
- les copropriétaires déclinent toute responsabilité du fait d'un éventuel dysfonctionnement ou interruption de service de la plateforme nationale.

ARTICLE 15 : GARANTIES

Chaque Membre est responsable de la qualité des Données qu'il insère dans SITLOR ainsi que de la sécurisation juridique de celles-ci et assume les conséquences éventuelles de leur non- conformité aux règles de saisie.

Par conséquent, chaque Membre garantit expressément les autres Membres de la jouissance paisible, pleine et entière des Données qu'il partage et des droits qu'il concède contre tout trouble de son fait personnel ou du fait des tiers, revendication, éviction ou réclamation quelconques.

Chaque Membre garantit les autres contre toutes actions judiciaires relatives à ses Données, émanant de tout tiers invoquant la violation d'un droit quelconque, et notamment contre toute action en contrefaçon et/ou en concurrence déloyale et/ou parasitaire et/ou pour atteinte aux droits

de la personnalité et supportera tous les frais et dommages-intérêts y afférent (y compris frais d'avocat ou de procédure).

En cas de recours engagé par un tiers au titre de la violation de ses droits par l'utilisation des Données, le Membre qui a apporté cette Donnée s'engage à intervenir pour la défense du Membre poursuivi et des autres Membres, si besoin en justice, et à leur garantir la prise en charge de toute condamnation, frais (notamment d'avocats), dommages et intérêts auxquels ils pourraient être condamnés au titre de l'utilisation induite de cette Donnée.

ARTICLE 16 - DONNEES PERSONNELLES

S'agissant des Données relatives à des personnes physiques, les Membres s'engagent à se conformer à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des Données à caractère personnel et s'assurent que les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre à leur initiative dans le cadre de la constitution de SITLOR sont réalisés dans les conditions définies par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique modifiée et du Règlement général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 dit « RGPD ».

Les Membres s'engagent notamment à :

- Utiliser les données personnelles strictement nécessaires et utiles aux finalités déterminées par le service ;
- Prendre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel et, notamment, au moment de leur collecte, durant leur transmission et leur conservation, empêcher que les données soient déformées, endommagées, perdues, détournées, corrompues, divulguées, transmises ou communiquées à des personnes non autorisées, conformément aux exigences de la réglementation applicable.
- Informer les personnes dont elle recueille les données des modalités du traitement, et de leurs droits au titre de la réglementation en vigueur ;
- Ne pas divulguer les données personnelles à d'autres personnes non autorisées, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, quelles qu'elles soient ;
- Mettre en place tout système de sécurisation des données qui serait requis en raison d'une législation spécifique imposant de recourir à des modalités déterminées de conservation des données ;
- Ne conserver les données recueillies que pour une durée limitée nécessaire à la poursuite des finalités déterminées
- En cas de violation, de perte ou de divulgation non autorisée des données personnelles collectées, se conformer à ses obligations au sens de la réglementation.

Dans le cadre de l'exécution de la convention de partenariat, les parties sont amenées à déterminer conjointement les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles. Dans ce cas, les parties seront les responsables conjoints du traitement, au sens de l'article 26 du RGPD conformément au modèle ci annexé (annexe 7 [Clauses de co-traitance]).

ARTICLE 17 – DISPOSITIONS LEGALES

La structure touristique qui adhère au SITLOR prend l'engagement de respecter les termes de la présente convention et d'en observer strictement les règles.

L'ART GE se réserve le droit de modifier les dispositions de la présente convention sur proposition et après accord du COPIL.

En cas de non-respect de cette convention par un membre ce dernier sera exclu du SITLOR sans pour autant rendre caduque la présente convention liant les Départements et l'ART GE conformément aux dispositions de l'article 6.

ARTICLE 18 – INTEGRALITE DE LA CONVENTION

La Convention de partenariat SITLOR est formée du présent contrat ainsi que des annexes listées ci-après à l'exclusion de tout autre document :

Annexe 1 : Charte de saisie

Annexe 2 : Nomenclature Commune

Annexe 3 : Calendrier de mise à jour

Annexe 4 : Assistance technique

Annexe 5 : charte de confidentialité

Annexe 6 : Conditions Générales d'Utilisation SITLOR à l'attention des Fournisseurs d'informations

Annexe 7 : Clauses de co-traitance

Les Membres déclarent avoir pris connaissance des annexes et documents de référence (article 4.2) disponibles et téléchargeables sur le site www.sitlorpro.com, et les avoir acceptés.

ARTICLE 19 - LITIGES

En cas de litige, et après une tentative de recherche de solution amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux compétents de NANCY, nonobstant pluralité de défenseurs en appel ou en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

Convention établie en un exemplaire original conservé par le Gestionnaire et disponible sur www.sitlorpro.com.

Le A,

MAISON DU TOURISME DU PAYS DU LUNEVILLOIS

Philippe DANIEL

Président

Signature,

SYSTEME D'INFORMATION TOURISTIQUE LORRAIN

CONVENTION DE PARTENARIAT

Février 2021 – 31 janvier 2024

ANNEXES

Annexe n° 1 : Charte de saisie

Disponible et téléchargeable en ligne

<http://www.sitlorpro.com/publications/mode-operatoire-de-saisie-des-donnees>

Annexe n° 2 : Nomenclature commune

Disponible et téléchargeable en ligne

<http://www.sitlorpro.com/publications/nomenclature-commune>

Annexe n° 3 : Calendrier de mise à jour

Disponible et téléchargeable en ligne

<http://www.sitlorpro.com/boite-a-outils/fondamentaux/>

Annexe n° 4 : Assistance technique (voir dossier)

Annexe n° 5 : Charte de confidentialité (voir dossier) – **A retourner à l'ART GE, complétée par le référent SITLOR de l'entité.**

Annexe n° 6 : Conditions Générales d'Utilisation SITLOR à l'attention des Fournisseurs d'informations (voir dossier)

Annexe n° 7 : Clauses de co-traitance (voir dossier)

Adresse du retour de l'annexe n° 5 :

Agence régionale du Tourisme Grand Est

Abbaye des Prémontrés

Christelle KIEFFERT

BP 97

54704 – PONT A MOUSSON Cedex

Assistance technique SITLOR

Modalités d'assistance

Les administrateurs, départementaux et régionaux, portent assistance aux Offices de Tourisme du Réseau, dans la limite de leurs connaissances informatiques, lorsque ces derniers :

- Rencontrent des difficultés dans la manipulation logicielle de SITLOR
- Demandent des modifications de paramétrages informatiques liés à leur structure (création de nouveaux accès à la plateforme, modifications de zones géographiques, droits d'accès sur des offres partagées...)
- Sollicitent des conseils d'accompagnement dans le cadre de projets liés à SITLOR.

L'assistance technique est disponible selon les modalités suivantes :

- Par mail ou téléphone : contact@sitlorpro.com
 - Administrateur départemental de la Meuse : 03 29 45 78 40
 - Administrateur départemental de la Meurthe-et-Moselle : 03 83 94 54 54
 - Administrateur départemental de la Moselle : 03 87 37 57 55
 - Administrateur départemental des Vosges : 03 29 82 83 14
 - Administrateur régional : 03 83 80 01 80
- Aux jours et horaires suivants : jours ouvrés – horaires de bureau

Les dysfonctionnements de la base de données SITLOR font l'objet d'une assistance technique par le Fournisseur selon les modalités définies dans le contrat de prestation signé avec ce dernier.

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE – SITLOR

Je soussigné(e) Monsieur/Madame,
exerçant les fonctions de au sein de la structure/ collectivité
....., étant à ce titre amené(e) à accéder à des données à
caractère personnel, déclare reconnaître la confidentialité desdites données.

Je m'engage par conséquent, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux articles 32 à 35 du Règlement général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 dit « RGPD », à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de mes attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles j'ai accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

Je m'engage en particulier à :

- ne pas utiliser les données auxquelles je peux accéder à des fins autres que celles prévues par mes attributions ;
- ne divulguer ces données qu'aux personnes dûment autorisées, en raison de leurs fonctions, à en recevoir communication, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales ;
- ne faire aucune copie de ces données sauf à ce que cela soit nécessaire à l'exécution de mes fonctions ;
- prendre toutes les mesures conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de mes attributions afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données ;
- prendre toutes précautions conformes à l'usage et à l'état de l'art pour préserver la sécurité physique et logique de ces données ;
- m'assurer, dans la limite de mes attributions, que seuls les moyens de communication sécurisés seront utilisés pour transférer ces données ;
- en cas de cessation de mes fonctions, restituer intégralement les données, fichiers informatiques et tout support d'information relatifs à ces données.

Cet engagement de confidentialité, en vigueur pendant toute la durée de mes fonctions, demeurera effectif, sans limitation de durée après la cessation de mes fonctions, quelle qu'en soit la cause, dès lors que cet engagement concerne l'utilisation et la communication de données à caractère personnel.

J'ai été informé(e) que toute violation du présent engagement m'expose à des sanctions disciplinaires et pénales, conformément à la réglementation en vigueur, notamment au regard des articles 226-16 et 226-24 du Code pénal.

Fait à, le, en deux exemplaires

Signature

Conditions Générales d'Utilisation Applicables aux Fournisseurs d'Informations de SITLOR

Les Conditions Générales d'Utilisation de SITLOR (CGU) s'appliquent à toute personne physique ou morale œuvrant en lien avec l'économie touristique et qui apporte des informations dans SITLOR. Ces personnes sont ci-après dénommées Fournisseurs d'Informations.

SITLOR, Système d'information touristique – Lorraine, est une base de données informatique gérée et alimentée par différents acteurs publics ayant une vocation de promotion touristique des destinations de la Lorraine et auquel collaborent les Offices de Tourisme lorrains.

Ce dispositif est la copropriété de l'ART GE, des départements de Meurthe-et-Moselle, des Vosges, de Moselle Attractivité et de Meuse Attractivité.

Les données relatives à l'offre touristique collectées (A Voir / A Faire – Hébergement – Restauration – Vie Pratique - Forfait) sont collectées par les Offices de Tourisme lorrains, à défaut les 4 départements, directement et, à minima 1 fois par an, auprès des Fournisseurs d'informations pour assurer la promotion de leurs prestations ou équipements sur de multiples supports.

En acceptant les termes du contrat, le Fournisseur d'informations bénéficie, gratuitement, d'une visibilité de son activité sur de multiples supports de communication et est en lien avec l'ensemble des autres membres du Réseau.

Dans ce cadre,

Les informations sont toutes librement et volontairement renseignées par le Fournisseur d'informations. A ce titre, il est seul et entier responsable de leur qualité, complétude et mise à jour le cas échéant.

Le Fournisseur garantit détenir tous les droits sur les données transmises (contenu, visuels, données personnelles, textes...) et notamment :

- les droits de propriété intellectuelle et les droits de la personnalité (droit à l'image par exemple) ;

Où

- Une licence d'utilisation de ces droits dans des termes satisfaisant à la politique d'importation de données protégées sur la plateforme SITLOR.

Le Fournisseur d'informations dispose à tout moment d'un droit de modifications des informations transmises en contactant directement l'Office de Tourisme de son secteur, le département ou encore SITLOR via l'email contact@sitlorpro.com

Par défaut, toutes les données collectées sur SITLOR sont ouvertes à l'attention du grand public sauf mention contraire et expresse du Fournisseur d'Informations qui peut s'opposer à la réutilisation de ses Données si les données apportées dans SITLOR sont protégées (droit de tiers sur les données transmises).

Vos droits

Conformément à la réglementation et à la législation applicable en matière de protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité sur les données à caractère personnel vous concernant, ainsi que d'un droit à la limitation et à l'opposition du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse suivante : dpo@art-grandest.fr

En cas de difficultés liées à la gestion de vos données ou de l'exercice de vos droits, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Durée de conservation des données

Vos données sont conservées sans activités sans activités conservées au maximum 3 ans. Une fois cette durée passée, vos données seront supprimées ou archivées. Pour ce qui est du traitement relatif à l'envoi de Newsletters, vos données seront conservées jusqu'à votre désinscription à la lettre d'information.

Destinataire des données

Les Membres SITLOR*

Catégories de données concernées

Prénom, nom, civilité, adresse, courrier électronique et numéro de téléphone.

Finalités et bases légales des traitements

Les données personnelles collectées sont uniquement les données nécessaires à la réalisation des finalités des traitements mis en œuvre à savoir :

- Le référencement de l'offre touristique de la Lorraine à des fins de diffusion sur tous supports de communication, y compris en Open Data, dans un but de promotion touristique des destinations et territoires Lorrains. ([Art 6.1.b] nécessaire à l'exécution d'un contrat])
- L'utilisation des informations par les membres SITLOR à des fins d'enquêtes ou de statistiques ([Art 6.1f] nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par les co-responsables de traitement et correspondant à la mise à disposition interne d'informations relatives au suivi de l'offre touristique)
- L'envoi de newsletters touristiques professionnelles dans le cadre des missions confiées par la Région, les Départements ou leurs groupements. [Art 6.1a] sur la base de votre consentement]

Les Membres SITLOR (l'ART Grand Est – Meuse Attractivité – Moselle Attractivité – Meurthe et Moselle Tourisme – Conseil Départemental des Vosges – Offices de Tourisme Lorrains) agissent en qualité de responsables des traitements.

Les données à caractère personnel recueillies, via ce formulaire papier ou virtuel, sont traitées dans le respect du règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016 (dit RGPD) et de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Données à caractère personnel

En acceptant ces CGU,

J'accepte l'intégration de mes données dans SITLOR afin d'y référencer mon activité à des fins de diffusion et promotion touristiques sur tous supports de communication et à l'utilisation des données à des fins statistiques. Cette acceptation est nécessaire à l'exécution même du présent contrat et aux fins des intérêts légitimes poursuivis par les Membres SITLOR*.

OUI/NON

J'accepte l'utilisation de mes données à caractère personnel par les Membres SITLOR* pour l'envoi de communications professionnelles dans le cadre des missions confiées par la Région, les Départements, les Offices de Tourisme ou leurs groupements.

OUI/NON

Prénom et nom du Fournisseur d'informations

.....

Adresse complète

.....

.....

Tél

Email

A,, le,

Signature

*Les Membres SITLOR sont : l'ART Grand Est – Meuse Attractivité – Moselle Attractivité – Meurthe et Moselle Tourisme – Conseil Départemental des Vosges – Offices de Tourisme Lorrains**; ces mêmes membres sont co-responsables des traitements énoncés conformément à la réglementation française et européenne en vigueur

**Liste des Offices de Tourisme membres SITLOR <http://www.sitlorpro.com/organisation/membres-sitlor/>

Clauses de co-traitance SITLOR

PRÉAMBULE

Dans le cadre de la promotion de l'offre touristique de la Lorraine et de ses territoires à travers l'utilisation d'un outil commun, le Système d'Information Touristique Lorrain (ci-après SITLOR), les parties sont amenées à déterminer conjointement les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles régi par le RGPD (règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016) et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée).

À travers cet outil commun, les membres assurent le référencement de l'offre touristique de la Lorraine à des fins de diffusion, sur tous supports de communication, y compris en Open Data, dans un but de promotion touristique des destinations et territoires Lorrains ;

Les parties seront les responsables conjoints du traitement de données personnelles, au sens de l'article 26 du RGPD. Cette convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles elles effectueront ce traitement et l'échange d'informations.

Article 1 : Définitions

« **Données personnelles** » désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres ;

« **Personne concernée** » désigne une personne physique dont les données personnelles sont traitées ;

« **Responsables conjoints du traitement** » correspond à deux responsables de traitement ou plus qui déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement. Les co-responsables de traitement doivent définir de manière transparente leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des dispositions légales en matière de protection des données via un accord dont les grandes lignes seront mises à la disposition de la personne concernée par le traitement.

« **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur des données personnelles quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que la limitation, l'effacement ou la destruction ;

« **Violation de données personnelles** » désigne une violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la corruption, le détournement de finalité, la compromission de la confidentialité ou la divulgation non autorisée de données personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données

Article 2 : Conformité du traitement au RGPD

Pour le traitement de données personnelles visé par cet accord, les parties s'engagent à se conformer strictement au RGPD, qui s'appliquera en toute circonstance, nonobstant toute éventuelle stipulation contraire. Seules les informations strictement nécessaires et utiles aux finalités définies dans la convention peuvent être collectées et échangées.

L'engagement de conformité doit être une préoccupation constante de la part des responsables conjoints du traitement.

Article 3 : Caractéristiques du traitement de données personnelles

▪ Article 3-1 : finalité du traitement

La finalité de ce traitement est de contribuer au développement de l'économie touristique de la région à travers l'exploitation et la promotion de l'offre touristique.

▪ Article 3-2 : Moyens du traitement

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique au moyen d'un réseau qui correspond au Système d'Information Touristique Lorrain. Système de base de données de gestion d'informations touristiques, informatique, centralisée, gérée et alimentée par différents acteurs publics.

▪ Article 3-3 : catégorie de données à caractère personnel traitées

Les données à caractère personnel concernées sont :

Prénom, nom, civilité, adresse, courrier électronique et numéro de téléphone.

▪ Article 3-4 : durée du traitement

La durée est celle de la convention de partenariat.

Les informations collectées et traitées ne peuvent être conservées que le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées, conformément à la réglementation en vigueur.

À l'expiration de ces périodes, les données sont détruites de manière sécurisée ou archivées dans des conditions définies en conformité avec les dispositions réglementaires.

Article 4 : Rôle respectif et obligations respectives des responsables du traitement

Obligations en vertu du RGPD	Responsable du traitement
Détermination du type de données à caractère personnel	Conjointe
Détermination de la finalité et des moyens du traitement des données	Conjointe
Art. 26, paragraphe 1 du RGPD - Détermination de la responsabilité et des obligations respectives concernant cet accord	Conjointe
Art. 26, paragraphe 1 du RGPD - Désignation d'un point de contact pour les personnes concernées	dpo@art-grandest.fr
Art. 26, paragraphe 2 du RGPD - Mise à disposition des grandes lignes de l'accord	L'ART GE sur demande écrite
Art. 13 du RGPD - Informations à fournir lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée	Conjointe
Art. 14 du RGPD - Informations à fournir lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée	Conjointe
Art. 15 du RGPD - Traitement des demandes d'accès de la personne concernée	Conjointe
Art. 16 du RGPD - Traitement des demandes de rectification de la personne concernée	Conjointe
Art. 17 ou art. 18 du RGPD, art. 19 du RGPD - Traitement des demandes d'effacement ou des demandes de limitation du traitement et notification d'une obligation d'effacement	Conjointe
Art. 20 du RGPD - Traitement des demandes de transmission de données (portabilité des données)	Conjointe
Art. 21 du RGPD - Traitement des oppositions	Conjointe
Art. 24, paragraphe 1 en association avec les art. 32, 35 et art. 36, paragraphe 3 du RGPD - Détermination de mesures techniques et organisationnelles après évaluation des risques et évaluation de l'impact sur la protection des données si nécessaire ; consultation auprès de l'autorité de contrôle / transmission des informations nécessaires	ART GE

Art. 24, paragraphe 1 du RGPD - Documentation de la sélection des mesures techniques et organisationnelles	ART GE
Art. 24, paragraphe 1 du RGPD - Réexamen et actualisation des mesures techniques et organisationnelles	ART GE
Art. 28 du RGPD - Implication et contrôle de sous-traitants ou d'autres sous-traitants recrutés par un sous-traitant	Conjointe
Art. 30 du RGPD - Tenue d'un registre des activités de traitement	Conjointe
Art. 33, 34 du RGPD - Procédures en cas de violations de données à communiquer	Conjointe
Art. 37 du RGPD - Désignation d'un délégué à la protection des données	ART GE

Article 5 : relations vis-à-vis des personnes concernées

Information des personnes concernées – Les personnes concernées par les opérations de traitement recevront les informations requises, au moment de la collecte de données, lorsque des données à caractère personnel sont collectées auprès de la personne concernée, ou dans les délais requis lorsque les données à caractère personnel n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, conformément aux articles 12 à 14 du RGPD. Les parties conviennent que ces informations seront fournies selon les modalités suivantes :

Des mentions d'informations sont incluses au sein des conditions générales d'utilisation de SITLOR et sont préalablement délivrées à la collecte d'informations auprès des personnes concernées.

Point de contact pour exercice des droits – Les personnes concernées dont les données personnelles sont traitées peuvent exercer les droits que le RGPD leur confère et pour garantir une efficacité dans la gestion de l'exercice des droits, les parties désignent comme point de contact l'adresse suivante : dpo@art-grandest.fr

Mise à disposition des personnes concernées – Les grandes lignes de cet accord seront mises à disposition des personnes concernées dans les conditions suivantes :

Sur demande écrite à l'adresse suivante : Agence régionale du Tourisme Grand Est – Antenne de Pont à Mousson – Abbaye des Prémontrés – BP 97 – 54704 PONT A MOUSSON CEDEX.

Article 6 : Les mesures de sécurité

Chaque membre doit prendre toutes les précautions utiles au regard des risques présentés par le traitement pour préserver la sécurité des données à caractère personnel. Il doit, notamment, au moment de leur collecte, durant leur transmission et leur conservation, empêcher que les données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

