



# Charte des droits et devoirs de l'Office de Tourisme de Belle-Île-en-Mer et de ses adhérents

*« Ensemble, agissons en faveur de l'accueil,  
l'information et la promotion touristique de l'île, avec courtoisie et dans le respect de chacun ».*

## Préambule

L'Office de Tourisme joue un rôle important dans la promotion touristique de Belle-Île-en-Mer : assurer l'accueil et l'information des touristes, apporter son concours, dans l'intérêt général, aux opérations permettant de faciliter ou d'améliorer les conditions de séjour des visiteurs.

L'Office de Tourisme souhaite formaliser les relations avec ses adhérents à travers une charte, sorte de « code de bonne conduite », afin d'enrichir la collaboration mutuelle.

Cette charte des droits et devoirs, a pour but d'informer sur les missions et les responsabilités de chaque partie. Elle repose également sur l'adhésion à des codes de conduite, une déontologie, des modes de fonctionnement optimisant les relations et la coopération quotidiennes.

## Article 1 : Missions et responsabilités de l'Office de Tourisme

**La direction et les salariés** assurent le développement, la gestion et le fonctionnement technique de l'Office de Tourisme. Ils appliquent les orientations politiques et décisions prises par les administrateurs et l'Assemblée Générale.

**Les administrateurs** ont, relativement aux adhérents dont ils sont les mandataires, la responsabilité des orientations politiques et de l'exécution des décisions prises.

Mus par un intérêt commun, les rôles des administrateurs et des salariés sont complémentaires : ils mutualisent la réalisation de leurs activités.

## Article 2 : Missions et responsabilités des adhérents

Tous **les membres adhérents** de l'Office de Tourisme se doivent un respect mutuel. Ils manifestent leur intérêt pour son fonctionnement en participant aux Assemblées Générales, aux élections des membres du Conseil d'Administration et en se portant éventuellement candidats aux dites élections.

Ainsi, ils font vivre l'association et contribuent à déterminer des actions positives issues de la volonté commune.

### Article 3 : Droits et devoirs de l'Office de Tourisme

- Sa mission essentielle est d'assurer la promotion de Belle-Île afin d'en développer l'activité touristique, au bénéfice de tous ses adhérents.
- Il doit assurer une qualité optimale de l'accueil, que ce soit au guichet ou au téléphone et renseigner et documenter utilement chaque demandeur (visiteur ou adhérent).
- Il établit les catalogues d'offres d'hébergement, de prestations de services et les diffuse sous forme de documents et sur internet.
- Il diffuse également tous les documents concernant les prestataires de service, par l'intermédiaire des guides et des présentoirs de l'Office.
- Ayant choisi l'organisme « Clévacances » comme référentiel des hébergements, il propose une visite-conseil à titre gracieux et accompagne le représentant de la Commission départementale Clévacances pendant le cycle de visites de vérification de l'application des critères de labellisation. L'attribution des clés se décide dans la commission départementale où l'Office n'est pas présent. L'Office ou son représentant(e) ne peut être en aucun cas tenu responsable de ces décisions. Il en est de même pour les adhérents ayant préféré un classement préfectoral.
- L'Office s'interdit de privilégier un quelconque loueur, commerçant ou artiste et fera toujours montre d'objectivité et de neutralité dans ses échanges avec les demandeurs.

### Article 4 : Droits et devoirs des adhérents

- Ils s'engagent à répondre dans les délais prescrits aux demandes de renseignements émanant de l'Office, tout retard étant préjudiciable à l'établissement des documents d'informations à destination des clients et en conséquence, à l'ensemble des adhérents.
- Les adhérents hébergeurs s'engagent à signaler, même hors saison, leurs disponibilités afin que l'Office puisse tenir à jour la liste des hébergements libres.
- Les adhérents hébergeurs s'engagent à collecter et à reverser la taxe de séjour, afin que l'Office de Tourisme puisse continuer à en bénéficier par le biais de la CCBI. Lors des renouvellements d'adhésion, les adhérents assujettis à la collecte de cette taxe devront joindre à leur règlement d'adhésion **une copie de la quittance** délivrée par la CCBI.
- Conformément à l'article 1.3 du règlement intérieur et à l'article 5 de nos statuts, le non paiement de la cotisation annuelle ou de prestations commandées à l'Office, ou le non versement de l'intégralité de la taxe de séjour perçue entraîneront une radiation de l'Office de Tourisme.
- En cas de retour hors délais du bon-à-tirer et du chèque de règlement, l'Office ne pourra prendre en considération l'insertion de publicité dans les différents guides édités. Seule l'insertion sur le site internet « belle-ile.com » de l'Office de Tourisme pourra être envisagée selon les possibilités.
- En cas de litige avec l'Office, la Présidence ou la Direction seront les seules interlocutrices des adhérents, le personnel ne faisant qu'appliquer les instructions de la hiérarchie. S'il peut enregistrer les doléances des adhérents, pour autant il ne peut être considéré comme responsable.

#### L'adhérent :

Nom : .....

Prénom : .....

Date : .....

Signature de l'adhérent précédée  
de la mention « Lu et approuvé » :

#### Le Président,

au nom du Conseil d'Administration de l'Office

Michel DEROUEN

