



Charte du Partenaire 2023

entre
l'Office de Tourisme & les
acteurs économiques et touristiques

Préambule

L'Office de Tourisme est un acteur essentiel du tourisme à Belle-Île-en-Mer. Il assure toute l'année :

- l'accueil et l'information au service des visiteurs, habitants, professionnels et institutionnels
- la promotion touristique du territoire sur les quatre saisons
- la coordination des divers partenaires visant au développement harmonieux du touristique local

Afin d'enrichir la collaboration mutuelle, l'Office de Tourisme souhaite formaliser les relations avec ses partenaires, à travers une charte visant à optimiser la coopération mutuelle.

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

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

Les membres du Comité de Direction de l'Office ont, relativement aux partenaires dont ils sont les représentants, la responsabilité des orientations stratégiques et de l'exécution des décisions prises.

Animés par un intérêt commun, les rôles des membres du comité de direction et des salariés sont complémentaires dans leurs activités. La direction et les salariés assurent le développement, la gestion et le fonctionnement technique de l'Office de Tourisme. Ils mettent en œuvre les orientations politiques et les décisions prises par les membres du Comité de Direction.

Article 2 : Missions et responsabilités des partenaires

Tous les partenaires de l'Office de Tourisme se doivent un respect mutuel. Ils participent à son fonctionnement dans le cadre des commissions de travail auxquelles ils peuvent se porter candidats.

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

- La mission essentielle est d'assurer la promotion de Belle-Île et d'en développer l'activité touristique, de dynamiser la fréquentation au bénéfice de tous ses partenaires. Il informe, en outre, ses partenaires sur les principaux chiffres clés et actions réalisées.
- Il doit assurer une qualité optimale par tous ses moyens de contacts et renseigner et documenter utilement chaque demandeur (visiteur ou partenaire) dans le but de le conquérir, satisfaire et fidéliser.
- Il oriente les visiteurs en fonction de leurs attentes, adapte les réponses aux besoins et apporte des conseils « éclairés ».
- Il doit garantir une information complète, actualisée et accessible à tout public.
- Il réalise les catalogues d'offres d'hébergement, de prestations de services et les diffuse sous forme de documents trilingues et sur internet.
- Il diffuse également tous les documents des prestataires de service par l'intermédiaire du magazine, de la carte touristique et des présentoirs de l'Office.
- Il garantit la consultation des disponibilités pour tous les modes d'hébergement classés et référencés par lui en dehors des horaires et périodes d'ouverture (Arrêté du 12 novembre 2010).
- Il est engagé dans la **Marque Qualité Tourisme** et met tout en œuvre pour viser une amélioration constante de l'accueil par ses services et sur l'ensemble du territoire.

Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !

OFFICE DE TOURISME, catégorie I – Quai Bonnelle – CS 61102 – 56360 LE PALAIS

SIRET 878 114 107 00013 – Atout France IM 056200003

☎ : 00 33 (0)2 97 31 81 93 – info@belle-ile.com - www.belle-ile.com

Article 4 : Droits et devoirs des partenaires

- Les partenaires 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 à l'ensemble des partenaires.
- Les hébergeurs s'engagent à mettre à jour leurs disponibilités, sur les outils mis à disposition par l'Office de Tourisme, même hors saison, afin que l'Office puisse informer sur les hébergements disponibles.
- Les loueurs en meublés ou en chambre d'hôtes s'engagent à déclarer leur activité auprès de la mairie de la commune où est situé le meublé (L. 324-1-1 et D. 324-1-1 du code du tourisme) et en fournir la copie dès l'inscription à l'Office de Tourisme.
- Les loueurs en meublés s'engagent à fournir un arrêté de classement ou un certificat de label dès leur inscription à l'Office de Tourisme.
- Les partenaires professionnels s'engagent à s'acquitter de leurs cotisations sociales et fiscales.
- Les partenaires hébergeurs s'engagent à collecter et à reverser la taxe de séjour, au profit de l'Office de Tourisme, par le biais de la CCBI. Lors des renouvellements de partenariat, les partenaires assujettis à la collecte de cette taxe devront joindre à leur dossier une copie de la quittance délivrée par la CCBI.
- Les partenaires s'engagent à garantir la meilleure qualité de service visant la conquête, la satisfaction et la fidélisation de ses visiteurs. Les Partenaires adhèrent à notre politique qualité (traitement et suivi des avis / réclamations), acceptent la publication d'avis en ligne sur notre site internet et répondent de manière courtoise à toute réclamation - qu'elle soit justifiée ou non - et dans les meilleurs délais.
- Les partenaires s'engagent à participer à notre enquête de satisfaction annuelle.
- Les partenaires s'engagent à retourner leur inscription à l'Office de Tourisme en renvoyant le Bon de commande et leur règlement dans les délais indiqués. En cas de retard, seule l'insertion sur le site internet « belle-ile.com » de l'Office de Tourisme pourra être envisagée en fonction des possibilités.

Article 5 : Règlement Général de Protection des Données (RGPD)

Conformément au règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil de l'Union Européenne du 27 avril 2016, relativement à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, en vigueur depuis le 25 mai dernier, nous avons mis à jour notre politique de confidentialité.

Dans le cadre de l'exercice de nos missions, à l'occasion de vos échanges avec l'Office de Tourisme de Belle-Île-en-Mer, vous nous avez transmis des informations considérées comme des données à caractère personnel. La réglementation précitée nous impose de vous fournir une information concise, transparente, compréhensible et accessible sur la destination et l'utilisation de ces informations (articles 12, 13 et 14 du RGPD).

L'Office de Tourisme de Belle-Île-en-Mer s'est toujours hautement engagé à garantir la loyauté de la collecte de vos données personnelles, ainsi que leur sécurité et leur confidentialité. En complément de cet engagement, nous vous garantissons également que :

- tous les supports d'archivage de vos données personnelles sont hébergés uniquement dans les locaux de l'Office de Tourisme,
- vos informations personnelles sont destinées à l'usage de l'Office de Tourisme et de l'Agence de Développement Touristique du Morbihan à des fins de valorisation de votre offre sur les supports de communication (sites internet et brochures), pour réaliser leurs missions et pour vous informer de leurs actualités.

Conformément aux dispositions de la CNIL, elles ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de trois ans. Nous solliciterons votre accord pour le renouvellement de cette période.

Également, vous disposez d'un droit à la modification ou la suppression des données vous concernant. Pour l'exercer, il vous suffit de joindre à tout moment notre délégué à la protection des données (réf. CNIL DPO-22035) par mail (ad-direction@belle-ile.com) en indiquant « Je souhaite que vous supprimiez mes informations personnelles »*. * Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

En cas de litige avec l'Office, la Direction ou Présidence sont vos interlocuteurs.

Ensemble, tous acteurs d'un tourisme Durable, Maîtrisé et Solidaire !

Le partenaire :

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

Pierre-Paul Aubertin

Président du Comité de Direction de l'Office de Tourisme

Belle-île, la Bien Nommée, l'île qui vous change durablement !