

# Charte de l'Office de Tourisme de Belle-Île-en-Mer et de ses partenaires

## Préambule

L'Office de Tourisme est un acteur essentiel de la promotion touristique de Belle-Île-en-Mer : il assure l'accueil et l'information des visiteurs, il apporte son concours, dans l'intérêt général, aux opérations permettant de faciliter ou d'améliorer leurs conditions de séjour.

Afin d'enrichir la collaboration mutuelle, l'Office de Tourisme souhaite formaliser les relations avec ses partenaires, à travers une charte, un «code de bonne conduite».

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 administrateurs ont, relativement aux partenaires dont ils sont les mandataires, la responsabilité des orientations stratégiques et de l'exécution des décisions prises.

Animé par un intérêt commun, le rôle des administrateurs et des salariés est complémentaire 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 administrateurs et l'assemblée générale.

## Article 2 : Missions et responsabilités des partenaires

Tous les membres adhérents de l'Office de Tourisme se doivent un respect mutuel. Ils participent à son fonctionnement dans le cadre des assemblées générales, des élections des membres du Conseil d'administration 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 de l'accueil au guichet ou au téléphone et renseigner et documenter utilement chaque demandeur (visiteur ou partenaire).
- 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 établit 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 des guides 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 une démarche promouvant la qualité et le progrès.

## 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 partenaires hébergeurs (hôtels et campings) s'engagent à signaler quotidiennement, même hors saison, leurs disponibilités afin que l'Office puisse tenir à jour la liste des hébergements libres.
- Les partenaires hébergeurs (loueurs et chambres d'hôtes) s'engagent à mettre à jour leurs disponibilités régulièrement en utilisant l'outil informatique mis à leur disposition par l'Office.
- Les loueurs en meublés s'engagent à fournir un arrêté de classement ou un certificat de label dans l'année qui suit leur adhésion.
- Les loueurs en meublés ou en chambre d'hôtes s'engagent à procéder à une déclaration 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).

- 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 d'adhésion, les partenaires assujettis à la collecte de cette taxe devront joindre à leur règlement d'adhésion une copie de la quittance délivrée par la CCBI.
- 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.

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 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 Morbihan tourisme 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 Présidence ou la Direction seront les seules interlocutrices des partenaires, le personnel ne faisant qu'appliquer les instructions de la hiérarchie.

#### Le partenaire :

Nom : .....

Prénom : .....

Date : .....

Signature du partenaire précédée de la mention «Lu et approuvé» :

**Le Président,**  
au nom du Conseil d'Administration  
de l'Office de Tourisme

Jacques Pouliquen