

## *Charte de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig et de ses partenaires*

### **Préambule**

L'Office de Tourisme est un acteur essentiel de la promotion de la Région de Molsheim-Mutzig. Il assure l'accueil et l'information des visiteurs. Il œuvre à la mise en place d'actions permettant de faciliter les conditions de séjour des visiteurs.

L'Office de Tourisme souhaite formaliser les relations avec ses partenaires à travers une charte, un "code de bonne conduite".

Cette charte des engagements a pour but d'informer sur les missions et les responsabilités de chaque partie. Elle repose également sur l'adhésion aux engagements en vue d'optimiser les relations et la coopération quotidienne.

### **Engagements de l'Office de Tourisme:**

- Accueillir, informer et conseiller les visiteurs sur l'offre générale existante sur la Région de Molsheim-Mutzig
- Garantir une information complète et actualisée
- Encourager la consommation touristique, proposer des produits touristiques adaptés aux besoins et envies des clientèles, commercialiser des offres et activités
- Coordonner l'offre et fédérer les acteurs du tourisme intercommunal par la mise en œuvre de partenariats
- Promouvoir la destination et nos partenaires via diverses opérations : salons, insertions médias...
- Associer les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication
- Animer et dynamiser le territoire, valoriser la destination par l'image sur internet et les réseaux sociaux et par la publication de brochures thématiques
- Fournir un support permettant d'afficher le lien vers le site de l'Office de Tourisme

### **Engagements du partenaire :**

#### *Les engagements généraux : (commun à tous sans distinction de catégorie socioprofessionnelle)*

- Privilégier l'accueil et la satisfaction du client
- Proposer des prestations de qualité
- Respecter les réglementations en vigueur (ex: sécurité, salubrité, contrats...)
- Garantir la véracité des informations transmises à l'Office de Tourisme et aux visiteurs
- Fournir à l'Office de Tourisme en temps réel les modifications/nouveautés liées à votre activité ou à votre structure afin de diffuser au mieux l'information la plus juste et précise aux visiteurs

- Respecter les tarifs communiqués à l'Office de Tourisme
- Répondre dans les délais aux demandes d'informations et enquêtes de l'Office de Tourisme
- Répondre à l'Office de Tourisme s'il vous transmet des doléances des clients pour leur apporter une réponse pertinente
- Être dans une démarche de GRC (gestion relation client) en répondant aux avis postés par les clients sur les sites dédiés et les réseaux sociaux (ex: Tripadvisor, Facebook...) qu'ils soient positifs ou négatifs
- Fournir des photos/visuels aux formats et qualité imposés par l'Office de Tourisme pour illustrer les divers supports de communication (site internet, dépliants...)
- Relayer les informations touristiques de l'Office de Tourisme dans votre établissement
- Insérer sur votre site un lien de renvoi vers le site de l'Office de Tourisme afin d'optimiser le référencement des sites respectifs
- Connaitre notre territoire
- Véhiculer une image positive de la destination auprès de votre clientèle
- Promouvoir en priorité les prestataires de la Communauté de Communes
- Participer aux ateliers et rencontres organisés par l'Office de Tourisme
- Apposer l'affiche mise à disposition par l'Office de Tourisme du lien de téléchargement du site internet et de son QR code
- Être le sourire et l'ambassadeur de notre territoire
- Les dates d'ouverture et amplitudes d'horaires sont étudiés au regard de l'offre locale et de la saison touristique, notamment juillet et août
- L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser un partenaire si ce dernier ne correspond pas aux critères éthiques et/ou intérêt touristiques de notre destination
- En cas de non-respect de la globalité des engagements (généraux et spécifiques selon catégorie socioprofessionnelle), l'Office de Tourisme se réserve le droit de mettre un terme au partenariat sans préavis

### **Les engagements spécifiques selon la catégorie professionnelle**

#### *Hébergements (tous les types):*

- Être un établissement classé
- Respecter la réglementation en vigueur qui s'applique à la catégorie de votre établissement
- Collecter la taxe de séjour, la déclarer, la reverser dans les délais impartis
- Offrir des services complémentaires, ex : accès wifi gratuit, kit de réparation vélo, suivi de bagages pour les randonneurs ...
- Informer l'Office de Tourisme dès que l'établissement est complet notamment en période d'affluence (vacances scolaires, Noël...)
- Prévoir une petite attention ou geste d'accueil à l'égard de la clientèle

#### *Restaurants*

- Si votre restaurant met à disposition une carte, celle -ci est :
  - . traduite en allemand et en anglais
  - . d'une présentation soignée
  - . comprend au minimum 1 plat végétarien
- Votre restaurant propose des vins d'au moins un vigneron de la Région de Molsheim-Mutzig
- Votre restaurant privilégie les circuits courts (producteurs locaux)
- Le personnel de salle est sensibilisé sur la connaissance de la carte plats/menus/vins et la pratique de langue étrangère

### *Restauration rapide, à emporter, cafés, bars, brasseries*

- Servir de la nourriture conformément à votre type de catégorie et qualité
- Respecter la chaîne du froid et assurer une hygiène irréprochable (cuisine et salle)
- Respect des règles de sécurité pour l'accueil du public
- Les extérieurs privatifs de l'établissement sont propres, tout comme la terrasse et son mobilier. Ils sont bien éclairés
- Les extérieurs sont dotés de poubelles et de cendriers régulièrement vidés
- L'établissement est dans une démarche de développement durable : gestion et tri des déchets, limitation des suremballages non recyclables ...
- Accepter de participer aux événementiels de notre territoire en cas de sollicitation

### *Vignerons, Producteurs et Artisans*

- Une démarche de qualification et/ou de labellisation (ex: Synvira, Bienvenue à la ferme...) est encouragée
- Proposer une offre de type Visite + Dégustation ou au minimum une découverte des produits. L'objectif est de faire vivre une expérience authentique aux visiteurs, de promouvoir vos savoir-faire
- Participer aux actions et opérations promotionnelles de l'Office de Tourisme (ex: acceptation de bons shopping Région Molsheim-Mutzig ...)
- La transmission orale d'informations en langue étrangère (allemand et/ou anglais) est appréciée. Quant aux supports écrits, ils sont traduits et présentés dans les 3 langues (F+D+GB)
- L'établissement est facile à trouver. Une enseigne est présente et on identifie clairement l'entrée de celui-ci

### *Sites*

- La pratique des langues allemande et anglaise est impérative
- L'affichage des informations et la documentation est trilingue
- Posséder un site internet dédié, soigné, attractif et ergonomique trilingue
- Assurer l'entretien des affichages et la lisibilité des informations (horaires, tarifs, moyens de paiement...)
- La signalétique d'accès au lieu est visible. Celui-ci est facile à trouver

### *Événementiels*

- Les organisateurs sont dans une démarche de développement durable : gestion et tri des déchets, limitation des suremballages et de supports non recyclables, privilégier les écocups, mises à disposition de cendriers ...
- Faire appel au foodtrucks, traiteurs et/ou associations de la Région de Molsheim-Mutzig pour la partie petite restauration/buvette
- Les événements doivent intéresser les touristes et visiteurs, être d'un intérêt régional (ex : concert, fête du village, expositions mais pas dons du sang, lotos, conférences...)
- Communiquer les informations à l'Office de Tourisme au plus tard 1 mois avant la tenue de la manifestation: dates, horaires, tarifs et/ou gratuité, descriptif et coordonnées complètes, photos de haute qualité au format paysage libres de droits...