



# Charte de l'adhérent de l'Office de Tourisme du Dévoluy

Ce document joint à chaque cotisation mentionne les engagements réciproques de l'adhérent et de l'Office de Tourisme.

Toute adhésion à l'Office de Tourisme du Dévoluy implique l'acceptation de celle-ci.  
En cas de non-respect de cette charte, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du Dévoluy peut décider de la radiation de l'adhérent.

## 1 / Les engagements de l'Office de Tourisme

Selon le pack d'adhésion choisi par le partenaire :

### A/ Promotion - Communication

- Contribuer à la promotion de votre établissement via les supports printés et digitaux de l'Office de Tourisme (brochure, guide, carte touristique, plan des stations, site web et borne tactile)
- Informer la clientèle au desk, par téléphone, email, tchat ou via les réseaux sociaux de l'offre touristique
- Participer à la commercialisation du partenaire
- Diffusion et distribution dans les points informations de la documentation papier
- Mettre à disposition du partenaire la charte graphique de la destination, la photothèque et la vidéothèque
- Représenter la destination et ses partenaires lors de diverses opérations de promotion (BtoB, BtoC et presse)

### B/ Accompagnement et commercialisation

- Conseil numérique : aide à la création de site web, visibilité, e-réputation
- Commercialisation via la centrale de réservation (pour les hébergeurs)
- Accès à la place de marché et à Addock
- Affichage et transmission des disponibilités aux visiteurs en présentiel ou sur le web
- Service de billetterie

### C/ Participation à la vie de l'association

- Invitation et participation aux différents événements proposés par l'Office de Tourisme
- Réception des bulletins du soir et différentes actualités de l'Office de Tourisme via les newsletters
- Invitation à l'Assemblée Générale et participation diverse à la vie de l'association

*Retrouvez sur l'espace pro sur [ledevoluy.com](http://ledevoluy.com) le guide du partenaire dans lequel figure toutes les missions et détails de l'organisation de l'Office de Tourisme.*

## 2 / Les engagements de l'adhérent

### A/ Envers la clientèle

- Etre ambassadeur de la destination
  - Adopter un discours bénéfique à l'image et à la notoriété de la destination :
    - via les réseaux sociaux
    - en présence des clients
  - Contribuer à la notoriété de la destination en utilisant le logo de la destination sur tous les supports de communication
  - Participer autant que possible aux actions proposées par l'Office de Tourisme (radios, salons BtoB ou BtoC, presse, etc.)
- Accueil et qualité
  - Rejoindre la labélisation Famille Plus
  - Respecter les horaires et engagements affichés
  - Respecter la législation en vigueur
  - Traiter les réclamations dans un temps honorable

### B/ Envers l'Office de Tourisme

- Accepter la diffusion de ses coordonnées à son représentant au CA de l'OT
- Payer sa cotisation
- Communication à l'Office de Tourisme de la documentation, des tarifs et diverses informations aussi régulièrement que possible et renseigner les horaires via Apidaé
- Participer aux enquêtes de satisfaction
- Transmettre à l'OT des retours positifs ou négatifs du terrain
- Faire des retours clientèles à l'OT
- Accueillir si possible le personnel de l'OT pour une visite d'établissement ou test d'une activité // Adopter un comportement courtois avec le personnel de l'OT
- Faciliter l'organisation des shootings photos et vidéos
- Adopter envers les équipes de l'OT une attitude cordiale et bienveillante

### C/ Envers la destination

- Participer au développement touristique du territoire en collectant la taxe de séjour (pour les professionnels concernés)
- Exercer son activité dans Le Dévoluy à minima 8 semaines pendant la saison d'hiver et 6 semaines pendant la saison estivale

## 3 / Clauses de radiation

En cas de non-respect de cette charte, le Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme du Dévoluy peut décider de la radiation de l'adhérent, dans les situations suivantes :

- Non-respect de la charte
- Non-respect de la législation en vigueur
- Non-paiement de l'adhésion