

Montpellier, le 18 Juillet 2023

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Créer du lien, des valeurs partagées, susciter des émotions durables et offrir des expériences inoubliables ! »

## NOS MISSIONS

Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès :

- assure l'accueil et l'information des touristes et des visiteurs
- facilite l'organisation du séjour et commercialise des offres touristiques sèches ou packagées via sa centrale de réservation (City Card, hébergements, activités de loisirs, culturelles...)
- organise des visites guidées et animations à destination des publics individuels et groupes dans le but de valoriser et de faire connaître la richesse historique, culturelle et patrimoniale
- conduit des actions de promotion, de communication et de mise en marché visant à renforcer l'attractivité du territoire en matière de tourisme de loisirs et d'affaires
- soutient les dossiers de candidatures pour l'accueil d'événements MICE (séminaires, congrès, événements d'entreprises...), et est l'interlocuteur privilégié des organisateurs en facilitant le repérage et la mise en relation avec les acteurs clés de la destination
- fédère et anime le réseau des socio-professionnels adhérents, observe l'activité touristique, structure et qualifie l'offre

## NOTRE AMBITION

Devenir une destination européenne incontournable et reconnue

## NOS VALEURS

Les organisations qui réussissent sont celles qui ne renient pas leurs valeurs fondamentales, quelles que soient les difficultés rencontrées. Ces valeurs définissent qui nous sommes, elles guident nos choix, elles inspirent et mobilisent, **elles donnent du sens à nos actions du quotidien.**

Engagée depuis plus de 20 ans dans une démarche de progrès et d'amélioration continue, Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès s'est aujourd'hui donné pour objectif de poursuivre son développement dans la durabilité, en veillant particulièrement à l'impact positif de son activité, et en misant sur des valeurs partagées par l'ensemble de ses parties prenantes :

- **ECOUTE ET SATISFACTION CLIENTS** : Parce que nous aimons prendre plaisir à trouver des solutions pour nos clients, et que nous mettons un point d'honneur à apporter un accompagnement personnalisé et sur mesure ! Nos clients sont uniques, ils ont des envies différentes, des besoins parfois non exprimés mais que nous devons chaque jour nous efforcer de connaître, afin de créer de la valeur ajoutée et répondre parfaitement à leurs attentes
- **EXCELLENCE** : Les contraintes exprimées par le client sont autant d'informations et d'exigences qui doivent nous pousser à toujours aller plus loin, à ne jamais rester sur nos acquis, à nous améliorer en permanence, et à être exemplaire. Parce que devenir une destination reconnue, dotée de structures récompensées pour la qualité, l'innovation et la modernité de leurs offres et services, est ce qui doit toutes et tous nous challenger sur le long terme
- **PARTAGE ET INCLUSION** : Parce que le partage et le vivre ensemble c'est l'ADN même de notre destination ! Notre territoire est porteur de valeurs et de richesses. Berceau historique de la médecine, ayant formé depuis le moyen-âge des dizaines de milliers d'étudiants venant de tous

horizons, de toutes cultures et de toutes religions, Montpellier Méditerranée a toujours été une terre d'accueil qui a su développer le partage, la transmission, la connaissance et l'acceptation de l'autre dans toutes ses différences. Aujourd'hui plus que jamais il est de notre devoir de perpétuer ces valeurs humaines et sensibles essentielles, notamment à travers un tourisme inclusif et ouvert au plus grand nombre.

- **IMPLICATION / PASSION** : Parce que nous sommes une équipe de passionné.es, que nous aimons nos métiers et que nous le faisons savoir !  
Nous mobiliser et nous dépasser, être agile et réactif.ve, trouver des solutions à toute situation, être force de proposition que ce soit face au client ou dans les commissions et groupes de travail auxquels nous participons ; autant d'actions qui doivent démontrer notre engagement.  
Cette passion partagée doit participer à l'intégration de tout nouvel entrant, au renforcement de la cohésion et de l'esprit d'équipe, et à l'atteinte des objectifs collectifs
- **BIEN ÊTRE AU TRAVAIL** : Aujourd'hui plus que jamais, le contexte sanitaire et climatique, les difficultés sociales et économiques, doivent nous pousser à être plus vigilant et à l'écoute du bien-être physique et moral de nos collaborateurs et collaboratrices. Gagner leur confiance, mettre en place les moyens techniques et humains permettant de travailler en harmonie, dans les meilleures conditions d'autonomie et de responsabilité ; mais aussi mieux communiquer sur ce qui nous motive, est un défi majeur pour notre structure.

## PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE APPLIQUÉS

Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès souhaite se développer en favorisant des parcours d'épanouissement personnel et professionnel tout en maîtrisant ses impacts sur l'environnement et la société, et en encourageant aux changements de pratiques.

C'est pourquoi nous conduisons nos projets avec un management respectueux des principes de développement durable, notamment :

- **L'INTÉGRITÉ**, en veillant à ce que nos actes soient en cohérence avec nos valeurs, en respectant les exigences liées à nos démarches volontaires de progrès et de développement durables, en agissant dans l'intérêt collectif, c'est-à-dire sans prendre part aux conflits politiques ou d'intérêt éventuels pouvant aller à l'encontre de nos engagements.
- **LE DEVOIR DE VIGILANCE**, en prévenant les risques sociaux, environnementaux et de gouvernance liés à nos activités, en ayant un regard sur le fonctionnement de nos prestataires et fournisseurs, en respectant les réglementations légales et les clauses contractuelles qui nous lient, en veillant à informer, sensibiliser et faire monter en compétence nos parties prenantes sur des sujets permettant de renforcer nos valeurs et notre démarche RSE
- **LE DEVOIR D'INCLUSION**, en faisant en sorte d'accueillir tous les publics, en prévenant toute forme de discrimination, en dialoguant avec nos parties prenantes et en intégrant leurs besoins et attentes au développement de notre démarche RSE
- **LA TRANSPARENCE**, en veillant à transmettre des informations fiables et vérifiées que ce soit à nos clients et à nos partenaires, en communiquant sur la preuve de nos engagements et de nos performances, en interne comme en externe, toujours dans le but de faire évoluer favorablement notre démarche.

Déclaration faite pour Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès.

Marie-Dominique BELLAMY-CLAUZEL  
Directrice

