

MONTPELLIER



**Engagements
du partenaire
responsable**

**Adhérents et partenaires de
Montpellier Méditerranée
Tourisme & Congrès**

CHARTE DU PARTENAIRE RESPONSABLE

Engagements des adhérents et partenaires de Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès

Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès est engagé dans une démarche durable qui consiste à intégrer de manière concrète des préoccupations environnementales, sociales et économiques dans la gestion de ses achats et la conduite de ses activités.

Cet engagement passe notamment par un dialogue renforcé avec l'ensemble des partenaires et adhérents, et par la valorisation des actions et des offres les plus exemplaires et vertueuses en matière de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et de tourisme responsable.

L'objectif de la présente charte vise à accélérer la mise en œuvre de nos engagements en impliquant l'ensemble de nos partenaires dès leur adhésion à l'Office de Tourisme.

En adhérant à l'office de tourisme ou en devenant partenaire de Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès, la structure s'engage à :

- Privilégier une chaîne de production locale, régionale, française (européenne le cas échéant) pour ses achats
- S'intéresser à la politique environnementale et sociale mise en place chez ses fournisseurs
- Faire appel à l'économie circulaire (écoconception, réutilisation...)
- Valoriser la provenance locale des produits éventuellement vendus ou proposés au sein de son établissement ou activité
- Informer ses clients sur les modes de transports en communs et/ou alternatifs existants sur le territoire (mobilités douces)
- Optimiser les livraisons et les déplacements de ses collaborateurs
- Développer la sobriété énergétique
- Mettre en place des actions pour réduire les consommations d'eau
- Limiter les suremballages, réduire et trier les déchets inévitables
- Minimiser les pollutions et l'usage de produits toxiques (environnementaux, santé)
- Favoriser l'inclusion et la non-discrimination au sein des équipes
- Sensibiliser ses collaborateurs aux pratiques durables
- Garantir la qualité de l'accueil et des prestations délivrés
- Assurer le suivi de la satisfaction client dans une optique d'amélioration continue
- Respecter les exigences éthiques, légales et réglementaires de sa filière (accessibilité handicap, santé, sécurité, hygiène, environnement, droit du travail, déclaration de la taxe de séjour...)
- Communiquer responsable (limiter les éditions, adopter des pratiques numériques durables, informer ses clients sur les écogestes et pratiques responsables...)

Adhérer à notre association et être partenaire de Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès, c'est aussi :

- Accepter notre politique qualité (traitement et suivi des avis / réclamations, publication d'avis en ligne sur la centrale de réservation, réponse courtoise à toute réclamation qu'elle soit justifiée ou non et dans les meilleurs délais...)
- Mettre en place des actions correctives au besoin et contribuer à l'amélioration de l'accueil / des services
- Etre force de proposition, mettre à disposition vos études ou bilans, faire connaître vos attentes et jouer un rôle actif via les commissions et/ou groupes de travail mis en place, participer de manière volontaire à nos ateliers, actions de promotion ou de communication, à nos enquêtes de satisfaction ou autres dialogues parties prenantes
- Mettre à jour vos informations sur votre extranet V.I.T. **(Important ! des rubriques vous permettent désormais d'informer sur le niveau d'accessibilité handicap de votre structure, de nouveaux critères sont à renseigner pour évaluer votre niveau d'engagement durable. Nous vous demandons de prendre le temps nécessaire pour y**

répondre de façon suffisamment détaillée afin de respecter les engagements communs qui nous lient)

- Nous informer préalablement de toute modification de votre activité pouvant entraîner une information erronée pour les visiteurs : évènement, fermeture exceptionnelle ou définitive, changement horaires, changement de propriétaire, etc.
- Accueillir tout personnel de l'Office de Tourisme de Montpellier souhaitant visiter l'établissement / connaître l'activité,
- Respecter les contrats Centrale de réservation et City Card (si concerné), et appliquer les Conditions Générales de Vente définies
- Signer le contrat pour l'utilisation des photos, et nous certifier que nous pouvons les utiliser
- Fournir des justificatifs à jour selon votre activité (Kbis, déclarations en mairie, attestations de labellisations, classements ou certifications, assurance professionnelle, certificat HACPP...)

En tant qu'Office de Tourisme, nous nous engageons à :

- Vous accompagner dans la valorisation et la communication de vos activités et offres, en mettant à votre disposition un extranet 100% à votre service,
- Vous aider à progresser dans vos démarches durables et qualité par le biais de [la boîte à outils « Qualité et développement durable »](#) disponible dans l'espace pro de notre site internet
- Vous donner une double, voire triple visibilité via la [rubrique grand public « Tourisme responsable »](#) de notre site internet, à condition de communiquer clairement sur vos actions vertueuses en matière d'accessibilité et de durabilité (extranet V.I.T)
- Demander des visites de contrôle auprès des instances habilitées en cas de manquements graves constatés par vous-même ou par nos visiteurs et pouvant entacher l'image de notre destination.

IMPORTANT

L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser une adhésion :

- si cette dernière ne correspond pas aux critères durables ou éthiques de la présente charte
- si votre activité ne répond pas aux intérêts touristiques de la destination

L'Office de Tourisme pourra refuser votre adhésion en cas de manquement relatif :

- à la présente charte, dont la pleine acceptation est la condition préalable à votre adhésion
- aux justificatifs demandés pour l'adhésion.

L'Office de Tourisme peut mettre un terme ou suspendre l'adhésion en cas :

- de réclamations graves et remarques récurrentes (en termes d'hygiène, sécurité, accueil, services annoncés défectueux/ non conformes/absents) et sans action d'amélioration constatée ou efficace
- de non-respect récurrent d'une des clauses du formulaire d'adhésion ou du contrat de la Centrale de Réservation et City Card (si concerné).
- de délais de règlement abusifs (règlement de l'adhésion acceptable au plus tard dans les 3 mois après signature du formulaire d'adhésion)

En adhérant à la présente charte, le partenaire prend acte des conditions ci-dessus, et accepte pleinement de contribuer à l'ensemble des engagements définis.