COMMENTRY
MONTMARAULT
NÉRIS-LES-BAINS
TOURISME

Politique partenariale : valorisons ensemble notre destination !

L'Office de Tourisme Intercommunal a un statut d'EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial) et assure la promotion touristique des 33 communes de la Communauté de Communes de Commentry-Montmarault-Néris.
La structure est composée de deux bureaux touristiques : l'Office de Tourisme de Néris et la Boutique des Produits d'Allier à Montmarault, avec 7 salariés permanents (6,6 ETP). L'équipe est renforcée par des saisonniers en saison thermale et estivale.
Les missions principales de notre office de tourisme sont :

- Accueil et information des visiteurs
- Promotion et communication pour valoriser la destination
- Commercialisation : boutique, billetterie
- Développement touristique
- Accompagnement des professionnels du territoire

Une démarche qualité sous-tend l'ensemble de ces missions : l'Office de Tourisme détient d'ailleurs la marque Qualité Tourisme TM depuis 2011 et est classé en catégorie 1.

Objectifs du partenariat entre les prestataires touristiques et l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme souhaite affirmer de plus en plus son attachement à la satisfaction des touristes et curistes, en séjour ou locaux. Définir une politique plus construite, renforçant l'affirmation de ce choix en découle.

Le partenariat poursuit des objectifs externes et internes :

- Externes :
  - o Créer du réseau en travaillant avec des prestataires touristiques aux activités variées, soulignant l'attractivité de la destination ;
  - o Favoriser la promotion de prestataires engagés dans un même état d'esprit de qualité et de valorisation de la destination ;
  - o Proposer des prestations de qualité aux touristes ;
  - o Engager chaque partie dans une collaboration active pour soutenir les actions en faveur d'un tourisme de qualité et durable.
- Internes :
  - o Associer l'Office de Tourisme à l'attractivité du territoire en tant qu'animateur de réseau ;
  - o Générer des recettes extérieures à la subvention de fonctionnement, au reversement de la taxe de séjour et aux recettes de la boutique.

Qui peut être partenaire ?
Le partenariat est ouvert aux professionnels de notre destination ou géographiquement proche ; à condition que l'offre du prestataire soit enregistrée et que l'offre de tourisme de référence donne son accord.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de ne pas accepter un partenaire si celui-ci ne correspond pas aux normes qualité que nous nous sommes fixées, notamment si des réclamations ou remarques récurrentes existent déjà à l'encontre de ce prestataire.

A noter qu'une gratuité est appliquée aux aires d'accueil et de services communales de Commentry-Montmarault-Néris Communauté du fait de notre rayonnement intercommunal et des relations avec chaque mairie du territoire.

1 – Côté Office de Tourisme

Socle commun
Tout au long de l'année, et pour tous les prestataires touristiques, notre équipe s'engage à :
- Mettre à jour les informations des activités professionnelles sur Apidae (plateforme touristique utilisée par les Offices de Tourisme) ;
- Mise à disposition de brochures tout au long de l'année
- Transmettre mensuellement l'agenda intercommunal et une newsletter (si adresse mail communiquée) ;
- Echanger mensuellement, d'avril à octobre, avec les professionnels lors d'Express'OT ;
- Proposer un temps d'échange en fin d'année : bilan de l'année écoulée et projets respectifs.
- Conseiller et orienter les professionnels dans leur projet et leurs démarches de progrès (classement ou labellisation d'hébergement, ouverture boutique, connaissances législatives, etc.) ;
- Fournir un kit d'informations pratiques dans l'espace pro de notre site internet

Offre de partenariat
Par ailleurs, une offre de partenariat est proposée aux professionnels de la destination, permettant d'étoffer ces engagements notamment en proposant les services suivants :
- Une parution dans la brochure adaptée à l'activité du professionnel
- Une page détaillée sur notre site internet dans la rubrique adaptée
- Un dépôt de vos brochures dans notre espace Partenaires à Néris-les-Bains et Montmarault
- Une communication privilégiée lors de nos actes d'accueil et ponctuellement sur nos réseaux sociaux
- Une gratuité sur les visites thématiques proposées
- Des ateliers thématiques pouvant correspondre aux besoins du professionnel, gratuits ou à tarifs préférentiels
- Un widget des animations de la commune ou du territoire à intégrer sur le site internet du prestataire
- Un accès à une vingtaine de photos issues de notre photothèque que le prestataire peut utiliser pour sa communication et la promotion de la destination

Les services proposés peuvent évoluer d'une année sur l'autre.

Encart publicitaire
De plus, la souscription de l'offre de partenariat donne la possibilité de réserver un emplacement publicitaire dans l'une des deux brochures : hébergement ou terroir et savoir-faire.
En cas d'achat d'encart publicitaire par un hébergeur, nous demandons que le logeur ait au moins 50% de ses hébergements classés/labellisés.

Nous assurons des réponses personnalisées à la clientèle et faisons une promotion prioritaire de nos partenaires, tout en restant dans la cohérence de la demande du client.

Nous assurons également un accompagnement à un réseau de professionnels.

2 – Côté prestataire partenaire

Un partenaire s'engage quant à lui à :
- Transmettre des informations exactes concernant ses prestations (modifications possibles en cours d'année) ;
- Fournir des photos de grande qualité et actuelles, au format paysage de préférence ;
- Afficher son engagement partenarial avec l'Office de Tourisme notamment en mettant en évidence le visuel « Partenaire » de l'année en cours ;
- Orienter les clients / touristes vers l'Office de Tourisme ;
- Être acteur et ambassadeur de la destination Commentry/Montmarault/Néris-les-Bains Tourisme
- Répondre aux questionnaires transmis par l'Office de Tourisme ;
- Accepter d'être contacté, selon les opportunités, pour participer à des salons ou des accueils presse ;
- Se conformer aux engagements du Groupe de Travail Qualité de la Destination (« charte partenaires »)
- Être en conformité avec la législation en vigueur (sécurité, hygiène, urbanisme, etc.) et à pouvoir le prouver auprès des organismes référents le cas échéant.
- Apporter des réponses aux réclamations transmises par l'Office de Tourisme ;
- Régler le partenariat dans les délais impartis ;
- Mettre un lien vers le site de l'Office de Tourisme sur son site Internet ;

Et en plus pour les hébergeurs :
Parce que le classement en étoiles ou la labellisation des hébergements est une garantie officielle de qualité, de service et de confort pour les clients et que notre Office de Tourisme est lui-même engagé dans une démarche qualité, il nous semble important de promouvoir avant tout les prestations de qualité aux touristes du territoire.

Il est nécessaire pour chaque hébergeur de :

- Avoir un ou des hébergement(s) classé(s) / labellisé(s) / en cours de classement pour pouvoir intégrer notre guide hébergement ;
- Fournir les justificatifs de classement/labellisation, déclaration en mairie pour les meublés et chambres d'hôtes et numéro SIRET ;
- Fournir la preuve de la démarche de classement ou de labellisation le cas échéant ; un hébergeur qui possède des hébergements classés/labellisés et non classés/labellisés ne pourra faire la promotion que de ses logements classés dans les éditions et supports de l'Office de Tourisme.
- Communiquer ses disponibilités à l'accueil de l'Office de Tourisme, notamment pour la station thermale de Néris-les-Bains, afin d'informer les futurs curistes et touristes en recherche d'hébergement ;
- Être à jour de ses déclarations et/ou reversements de la taxe de séjour ; a contrario l'hébergeur se verra refuser le partenariat avec l'Office de Tourisme.

Boutiques de l'Office de Tourisme

Tout prestataire de la communauté de communes Commentry-Montmarault-Néris ayant acquitté un ticket d'entrée pour vendre ses produits dans les boutiques de notre Office de Tourisme bénéficiera des avantages du partenariat.

Les conventions boutique envoyées en décembre comprendront la convention habituelle et le questionnaire de mise à jour concernant l'activité du professionnel.

3 – En pratique – mode d'emploi

Pour le partenariat N+1, 2 étapes distinctes :

- La mise à jour annuelle des questionnaires activité
    - o Hébergeurs : août - septembre N
    - o Prestataires autres qu'hébergeurs : janvier N+1

Merci de nous informer de toute modification dans votre activité : changement d'horaires, fermeture temporaire ou définitive, etc.

- La proposition de l'offre de partenariat
    - o Hébergeurs : octobre - novembre N
    - o Prestataires autres qu'hébergeurs : janvier – février N+1

Des bons de commande sont édités et transmis lors des demandes de partenariat. Les tarifs y sont indiqués en fonction des domaines exercés.

Un prestataire peut devenir partenaire en cours d'année : l'Office de Tourisme n'appliquera pas de remise sur le tarif et ne pourra garantir l'ensemble des services, notamment éditoriaux.

4 – Clauses suspensives

Au cours de l'année ou au renouvellement du partenariat, après échange avec le prestataire, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'interrompre les engagements entre la structure et le prestataire en cas de non-respect ou de non-cohérence des conditions établies au préalable :

- Mise en cause de l'hygiène ou de la sécurité constatée par les services habilités ;
- Réclamations et remarques récurrentes auprès des services de l'Office de Tourisme, constatation d'avis négatifs récurrents en ligne sur les plateformes de réservation (Booking, Airbnb, Google etc.) et sans engagement d'actions d'amélioration constatées ou efficaces après échanges avec l'Office de Tourisme ;
- Pour les hébergeurs, démarche de classement non aboutie depuis plus d'un an ;
- Refus de visite dans le cadre d'un traitement à l'amiable ;
- Non-paiement du partenariat dans les délais impartis ;
- Non déclaration et/ou non-paiement de la taxe de séjour dans les délais impartis ;
- Non-respect de la charte d'engagement qualité signée par le prestataire.

Vous voulez nous présenter votre activité ou votre établissement ?
Contactez-nous ! Nous nous déplacerons avec plaisir pour vous rencontrer.

Vous voulez des renseignements sur les démarches de classement et/ou de la labellisation ?
Nous restons à votre disposition afin de vous exposer les avantages de qualifier votre hébergement et afin de faciliter vos démarches.

Offices de Tourisme de France