

Office de Tourisme du Nogentais et de la Vallée de la Seine

Siège administratif :

9 place des Martyrs pour la Libération
10100 Romilly-sur-Seine
Tél. : 03 25 25 20 71 - Fax : 03 25 39 88 03
Courriel : CTNVS@wanadoo.fr

Siège social :

53 rue des Fossés
10400 Nogent-sur-Seine
Tél./ Fax : 03 25 39 42 07
Courriel : otnogentaisvalleedeseine@wanadoo.fr

Ouvert du lundi après-midi au samedi soir de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30
et le dimanche de 10h à 12h de juin à septembre.



www.tourisme-nogentais.fr



Office de
Tourisme du
Nogentais et de la
Vallée de la
Seine



www.tourisme-nogentais.fr

Charte de Partenariat entre
L'Office de Tourisme du Nogentais
et de la Vallée de la Seine
et ses adhérents

Adhésion à l'Office de Tourisme

- ◆ Devenez partenaire privilégié de l'Office de Tourisme du Nogentais de la Vallée de la Seine, pour développer et promouvoir activement notre destination,
 - ◆ Donnez-vous les moyens d'accroître votre notoriété,
 - ◆ Participez à la valorisation de l'offre touristique,
 - ◆ Soyez ambassadeur de Qualité à nos côtés.

La Mission de l'Office de Tourisme du Nogentais et de la Vallée de la Seine :

Notre Office de Tourisme a pour mission d'accueillir les visiteurs, de les informer et d'animer la destination du Nogentais et de la Vallée de la Seine. Nous entendons continuer à multiplier nos actions et renforcer notre engagement aux côtés de nos partenaires en proposant le même service de qualité.

Nous vous rappelons que l'Office de Tourisme du Nogentais et de la Vallée de la Seine est engagé dans la **Démarche Qualité** des Offices de Tourisme depuis 2004, une attention toute particulière sera donc accordée à notre partenariat.

L'un de nos engagements Qualité :

Renforcer nos liens avec nos adhérents en développant nos services !

VOS AVANTAGES ADHERENT

Nous agissons en faveur de votre **PROMOTION...**

- ◆ Nous vous rendons visite, au minimum une fois tous les deux ans, afin de faire ou refaire connaissance avec votre établissement.
- ◆ Nous traitons vos informations et garantissons votre présence sur nos différents supports de communication :
 - ⇒ Editions papier : plaquette touristique (*15 000 exemplaires tous les 2 ans*) - Guide pratique / hébergements EDF - Calendriers des manifestations (*600 tous les 2 mois*).
 - ⇒ Publications numériques : site internet, liens vers votre adresse email et / ou vers votre site internet.
- ◆ Nous orientons les clients en priorité vers votre établissement, en fonction de leurs attentes.
- ◆ Nous diffusons aux clientèles :
 - ⇒ votre documentation,
 - ⇒ vos événements,
 - ⇒ vos disponibilités.
- ◆ Dans le cadre de notre partenariat avec la centrale nucléaire de Nogent-sur-Seine, nous assurons **gratuitement** un service de réservation de vos chambres.

Nous vous **CONSEILLONS...**

- ◆ Nous vous aidons à développer votre activité ou votre projet en vous transmettant les informations utiles : recensement et qualification de l'offre, évolution des demandes, fréquentation, Démarche Qualité, ...
- ◆ Nous vous convions à 3 ou 4 réunions techniques au cours de l'année (*journée des acteurs du tourisme locaux*).

Nous vous **RECONNAISSONS...**

- ◆ Nous vous offrons de traduire votre documentation sans surcoût (dans la limite de quelques pages).
- ◆ Nous vous proposons de participer à des actions de l'OT (*présentation de vos produits dans nos vitrines à l'Office de Tourisme*).
- ◆ Nous effectuons, en priorité, nos achats chez nos adhérents (*vernissages...*).

Nous vous faisons partager notre **CONNAISSANCE DES CLIENTELES...**

- ◆ Une dotation annuelle de la documentation éditée par l'OT vous est destinée ; son attribution est en fonction de vos activités et de votre fréquentation ; nous nous engageons à compléter la dotation en cours d'année dans des proportions raisonnables sans frais supplémentaire.
- ◆ Pendant la saison touristique, nous vous adressons chaque semaine, par email, un récapitulatif des manifestations locales qu'il vous sera possible d'afficher dans votre structure.
- ◆ Nous vous aidons à développer votre connaissance de la destination et de l'offre afin d'anticiper les attentes des clientèles (*formations, éductours, ...*).

Nous vous transmettons **LE BILAN DE SAISON** de notre **DESTINATION...**

- ◆ Dans le cadre de l'animation de notre Démarche Qualité, nous proposons des questionnaires de satisfaction à nos visiteurs et nous engageons, le cas échéant, à vous faire part des appréciations vous concernant. Nous nous engageons également à vous transmettre le plus rapidement possible tout courrier de réclamation.
- ◆ Nous gérons un observatoire local (*baromètre de satisfaction, ...*).
- ◆ Nous partageons régulièrement, avec vous, les informations recueillies et traitées.

Nous vous associons à l'**ANIMATION** de notre **DESTINATION...**

- ◆ Nous vous proposons des partenariats thématiques (*présentation d'expositions diverses d'associations locales de patrimoine*).

Nous vous proposons des **FORMATIONS** professionnalisantes...

- ◆ Dans le cadre de notre partenariat avec la FROSTI (Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Champagne-Ardenne), nous vous donnons accès gratuitement, dans la majorité des cas, aux formations de professionnalisation proposés par le programme « Compétences Tourisme ».

VOS ACTIONS ADHERENT

En faveur de votre **PROMOTION...**

- ◆ Vous accueillez et renseignez notre personnel qui vient approfondir la connaissance de votre établissement, au minimum une fois tous les 2 ans.
- ◆ Vous nous transmettez les modifications, nouveautés, événements, disponibilités, tarifs, travaux, fermetures liées à votre établissement afin d'actualiser la base de données de l'Office de Tourisme. Si possible, vous transmettez également à l'OT des photographies libres de droit afin d'illustrer ses différents supports de promotion.
- ◆ Vous consultez régulièrement le site internet de l'OT, notamment la rubrique événements.
- ◆ Vous vous engagez à maintenir toute l'année votre tarif pour les prestations incluses dans des forfaits groupes promus par l'OT (*2 ans pour les prestataires EDF*).

Vous nous **CONSEILLEZ...**

- ◆ Vous apportez votre propre expertise quant aux actions et supports de promotion de l'OT.

Vous nous **RECONNAISSEZ...**

- ◆ Vous vous engagez à participer aux actions de l'Office.
- ◆ Vous vous acquittez de votre cotisation annuelle dans les meilleurs délais.

Vous nous faites partager la **CONNAISSANCE de vos CLIENTELES...**

- ◆ Vous nous transmettez les « retours clientèle » quant à l'évolution des attentes et comportements en matière d'accueil et d'information.
- ◆ Vous vous faites l'ambassadeur de notre destination auprès de vos clientèles.

Vous nous transmettez votre **BILAN DE SAISON...**

- ◆ Vous répondez à nos questionnaires d'enquêtes saisonnières (*niveau de satisfaction – taux de fréquentation de votre structure*).
- ◆ Dans le cadre de la Démarche Qualité, et afin que nous puissions apporter ensemble une réponse pertinente aux touristes mécontents, vous vous engagez à répondre en moins de 10 jours aux éventuels courriers de réclamation que nous vous transmettons, et à nous en adresser une copie.

Le prestataire adhérent

(cachet de l'entreprise + nom du signataire)

Le Président de l'Office de Tourisme du

Nogentais et de la Vallée de la Seine

Date :

Signature :
(précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Signature :
(précédée de la mention « Lu et approuvé »)

Lu et approuvé
