

CHARTE D'ENGAGEMENT

« CLUB PARTENAIRES DESTINATION CŒUR DE FLANDRE »

PRÉAMBULE

Adhérer à l'Office de Tourisme Destination Cœur de Flandre, c'est rejoindre un réseau d'acteurs et socio-professionnels ambassadeurs de la Flandre. Cette charte définit les valeurs communes et les engagements réciproques pour valoriser notre identité, notre patrimoine et notre terroir, nos paysages, les offres touristiques de la Destination et notre sens de l'accueil et de la convivialité.



1. L'ESPRIT FLANDRE : UN ACCUEIL AUTHENTIQUE

• Qualité de l'accueil :

Réserver un accueil personnalisé, souriant et professionnel à chaque visiteur. Travailler ensemble dans un objectif commun de satisfaction de la clientèle. La réputation de la Destination est l'affaire de tous !

• Ambassadeur du territoire :

Connaître les points d'intérêt majeurs du Cœur de Flandre pour conseiller les touristes au-delà de sa propre prestation.

Promouvoir et valoriser les activités de la destination, être relais d'information, faire connaître les suggestions

de visites proposées par les autres partenaires de la destination et celles de l'Office de Tourisme, pour une dynamique collective et le développement touristique de notre territoire.

Consulter et mettre à disposition des visiteurs dans votre établissement les outils mis gratuitement à votre disposition par l'Office de Tourisme (magazine annuel, guide et carte touristiques, site web, réseaux sociaux...).

• Langues étrangères :

Faciliter la communication avec la clientèle internationale (notamment belge et britannique). Un mot, un bonjour, une formule de politesse suffisent parfois à nouer un contact privilégié !

2. EXCELLENCE ET PROFESSIONNALISME

Le partenaire garantit une prestation de qualité, en phase avec le positionnement touristique de la destination et les promesses de son offre.

• Fiabilité des informations :

Communiquer des horaires d'ouverture et des tarifs à jour à l'Office de Tourisme.

• Hygiène et sécurité :

Respecter scrupuleusement les normes en vigueur dans son secteur d'activité.

• Réactivité :

Répondre aux demandes de renseignements ou de réservations dans les meilleurs délais.

3. ENGAGEMENT DURABLE ET LOCAL

Parce que la Flandre est une terre de nature et de traditions, nous préservons ce qui nous entoure.

• Circuit court :

Privilégier les produits locaux et les collaborations avec d'autres artisans et producteurs du territoire. Le réseau des producteurs et des produits labellisés « Je suis de Flandre » est une aide majeure !

• Réseau :

Privilégier les partenariats en réseau avec les autres prestataires du territoire.

• Éco-responsabilité :

Adopter des gestes simples pour limiter l'impact environnemental (gestion des déchets, économies d'énergie, ...).

• Valorisation du patrimoine :

Contribuer à la préservation de l'identité flamande (architecture, culture, langue, paysages).

4. DYNAMIQUE DE RÉSEAU

Le succès de la destination repose sur la force de notre collectif.

- **Solidarité** : Recommander prioritairement les autres membres du réseau Destination Cœur de Flandre.

• **Participation** : S'impliquer, dans la mesure du possible, dans les rencontres professionnelles et les éductours organisés par l'Office.

• **Visibilité** : Afficher l'appartenance au réseau (vitrophanie « Partenaires Destination Cœur de Flandre », lien vers le site de l'Office de Tourisme sur son propre site web, utilisation de kit communication envoyé par l'OT, identification sur les réseaux sociaux, ...).

5. LES PARTENAIRES LABELLISÉS, ACCOMPAGNÉS, COMMERCIALISÉS PAR DESTINATION CŒUR DE FLANDRE

Cette rubrique s'adresse aux partenaires qui ont choisi d'aller plus loin avec l'Office de Tourisme, en intégrant nos démarches de labellisation (Accueil Vélo, Café Rando, Estaminets Flamands, Je suis de Flandre), d'accompagnement ou de commercialisation, pour garantir une expérience client irréprochable.

- **Engagement** : S'engager à respecter les critères des labels obtenus, les règles de la commercialisation (Convention de commercialisation) et/ou les engagements lors des accompagnements (Convention d'accompagnement).
- **Participation** : Participer à au moins une rencontre partenaires, un éductour ou un atelier de professionnalisation proposé par l'Office de Tourisme.

• **Solidarité** : Être partenaire adhérent de l'Office de Tourisme, chaque année pour les labellisés, au minimum pour 3 ans suite à un accompagnement.

• **Parité tarifaire** : Garantir à l'Office de Tourisme des tarifs identiques à ceux pratiqués en direct ou sur d'autres plateformes.

• **Partage de données** : Communiquer ses chiffres de fréquentation et l'origine de sa clientèle pour enrichir l'observatoire local.

• **Ambassadeur** : Valoriser et communiquer sur son label d'appartenance.

6. LES PARTENAIRES HORS-TERRITOIRE

- **Loyauté** : Les acteurs touristiques localisés sur un territoire voisin du Cœur de Flandre, pourront devenir partenaires qu'à partir du moment où ils sont déjà partenaires de leur Office de Tourisme de référence.

Signature du Partenaire :

« En adhérant, je m'engage à respecter les principes de cette charte et à porter haut les couleurs du Cœur de Flandre. »

Date et signature :