OFFICES DE TOURISME DE GIRONDE
ACCOMPAGNEMENT QUALITÉ TOURISME 2023

Gironde Tourisme propose un accompagnement personnalisé et collectif aux démarches qualité.

QUELLES DÉMARCHES QUALITÉ ?

Le classement de votre office de tourisme

Labellisation Générosité de l'Accueil
Label Départemental

La marque QUALITÉ TOURISME™
Marque nationale

QUEL ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ?

Nathalie Clauzel vous accompagne sur site et à distance : par téléphone, visioconférence, mail.

Les journées d'accompagnement ou audit sur site sont à organiser en contactant Nathalie par mail ou téléphone :
n.clauzel@gironde-tourisme.com - **06 24 47 73 40.**

Nathalie accompagne les offices de tourisme dans leurs démarches qualité depuis 2017. Afin d'enrichir et partager ses connaissances elle participe :

- ➡ à la Commission Qualité des Offices de Tourisme pilotée par ADN Tourisme (cette commission qualité regroupe des représentants de la fédération nationale, des Relais territoriaux et des représentants d'OT)
- ➡ au séminaire national des relais territoriaux
- ➡ aux journées et congrès nationaux des offices de tourisme
- ➡ au séminaire des directeurs des offices de tourisme de Nouvelle Aquitaine
- ➡ à des réunions organisées par la MONA avec ses homologues de Nouvelle Aquitaine
- ➡ présence, en observation, lors de certains audits menés par les auditeurs agréés

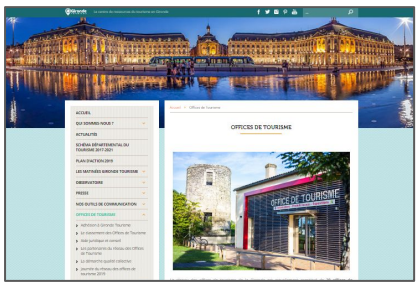
Par l'intermédiaire de la **MONA**, Nathalie propose ses services aux offices de tourisme des départements de Nouvelle Aquitaine ne disposant pas d'un animateur qualité.

Nathalie a suivi une formation de formateurs et intégré le réseau expairs de la **MONA**.

Nathalie est également **pilote** de la mise en place d'**une démarche qualité/RSE à Gironde Tourisme**.

QUELS OUTILS MIS À DISPOSITION ?

Le Centre de Ressources de Gironde Tourisme



Le site Internet ADN TOURISME

Le portail d'évaluation QUALITÉ TOURISME™ mis à disposition par la DGE

QUALITÉ TOURISME

LE CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

➡ Mise à disposition du référentiel, du guide d'interprétation, de la trame du dossier à compléter pour une présentation homogène des offices de tourisme de Gironde et une étude facilitée pour la Préfecture.

➡ Diagnostic, conseils et réponses à vos questions

➡ Relecture du dossier et conseils d'améliorations

➡ Dépôt du dossier par Gironde Tourisme à la Préfecture

➡ Echanges avec la Préfecture lors de l'étude du dossier pour apporter certains éclairages et mise en relation avec l'office de tourisme si nécessaire.

QUELLES CONDITIONS TARIFAIRES ?

=> Compris dans la cotisation à Gironde Tourisme (voir dernière page).

LA LABELLISATION GÉNÉROSITÉ DE L'ACCUEIL

- Diagnostic lors d'une journée sur site
- Accompagnement à l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan d'action qualité
- Suivi par des contacts réguliers sur site ou à distance
- Tests mystères à distance et Audit sur site
- Remise officielle du label si souhaité par l'office de tourisme

QUELLES CONDITIONS TARIFAIRES ?

FORFAIT DÉCOUVERTE QUALITÉ TOURISME : 300 € / 2 ans à régler en une seule fois ou 150 € / an.

Un contrat sera signé entre Gironde Tourisme et l'OT accompagné, sur la base du modèle proposé par ADN Tourisme, personnalisé avec les spécificités de l'accompagnement proposé par Gironde Tourisme.

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™

- Diagnostic lors d'une journée sur site et de contacts à distance
- Présentation de l'outil d'auto-évaluation et de suivi de marque
- Accompagnement à l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan d'action qualité
- Suivi par des contacts réguliers sur site et à distance
- Tests mystères à distance et Audits blancs
- Organisation de l'audit mystère par un cabinet agréé
- Remise officielle de la marque si souhaité par l'office de tourisme
- Suivi de marque pendant la période de validité (5 ans) sur site et/ou à distance

QUELLES CONDITIONS TARIFAIRES ?

FORFAIT PRÉPARATION MARQUE QUALITÉ TOURISME : jusqu'à l'obtention de la marque Qualité Tourisme => 400 € / 2 ans à régler en une seule fois ou 200 € / an.

FORFAIT SUIVI MARQUE QUALITÉ TOURISME (pour les OT marqués QUALITÉ TOURISME™ après 2017) : => 500 € / 5 ans (validité de la marque) à régler en une seule fois ou 100 € / an.

Un contrat sera signé entre Gironde Tourisme et l'OT accompagné, sur la base du modèle proposé par ADN Tourisme, personnalisé avec les spécificités de l'accompagnement proposé par Gironde Tourisme.
Contrat préparation - Contrat suivi

QUEL ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF ?

➡ Organisation d'une journée qualité Gironde réunissant les responsables qualités et directeurs, directrices ou responsables d'office de tourisme afin d'échanger sur les démarches qualité, ou sur des points particuliers du référentiel Qualité Tourisme (accompagnement des sociopro, groupe qualité de destination, animation de la démarche qualité au sein de l'office de tourisme…)

➡ En partenariat avec la MONA, participation à l'organisation du Club Qualité de Nouvelle Aquitaine

➡ Possibilité d'observation lors des audits blancs : un(e) responsable qualité assiste à l'audit blanc d'un autre office de tourisme (sous réserve d'acceptation par l'OT observé). L'objectif est de favoriser les échanges d'expériences et apporter un autre regard.

➡ "Café qualité": rendez vous informels réguliers par visioconférence pour échanger entre référents qualité.

➡ Formations via le réseau Expairs de la MONA

LES ENGAGEMENTS DE GIRONDE TOURISME ENVERS ADN TOURISME

Dans le cadre du suivi des offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™, Gironde Tourisme a signé une convention avec ADN TOURISME dont voici quelques extraits :

➡ Gironde Tourisme s'engage à :

- Assurer une animation de démarche qualité collective dont les missions sont décrites dans le document « Modalités de suivi intermédiaire »,
- Signer un contrat relatif au suivi de la marque QUALITÉ TOURISME™ avec les offices de tourisme concernés,
- Contrôler que chaque office de tourisme ayant obtenu la Marque Qualité Tourisme™ respecte les engagements de l'office de tourisme accompagné tels que définis dans le document « Modalités de suivi intermédiaire ».

➡ Si une convention de suivi est signée sur un territoire entre ADN Tourisme et le relais territorial, tous les offices de tourisme marqués « accompagnés » devront être suivis par ce relais.
Si un différend existe entre ce relais territorial et un office de tourisme, le relais territorial devra à minima recueillir les pièces demandées dans le document « Modalités de suivi intermédiaire ».

LE SOUTIEN DU DÉPARTEMENT DE LA GIRONDE

Depuis 2002, le Département de la Gironde a toujours soutenu la démarche qualité collective des offices de tourisme.

Cet accompagnement se poursuit dans le cadre des règlements d'intervention votés chaque début d'année.

Les offices de tourisme peuvent recevoir une aide pour l'audit externe d'obtention ou de renouvellement de la marque QUALITÉ TOURISME™ à hauteur de 60% du coût de l'audit dans la limite de 3000€ HT.

Se renseigner auprès de Nathalie CLAUZEL.

En Gironde, **16 offices de tourisme** affichent la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**, soit **57%** du réseau.

Office de tourisme d'Andernos les Bains	Office de tourisme Entre deux Mers Tourisme
Office de tourisme d'Arcachon	Office de tourisme de Gujan Mestras
Office de tourisme d'Arès	Office de tourisme de La Teste de Buch
Office de tourisme du Bazadais	Office de tourisme de Lège Cap Ferret
Office de tourisme de Blaye	Office de tourisme Médoc Atlantique
Office de tourisme de Bordeaux Métropole	Office de tourisme Sud Bordeaux Tourisme
Office de tourisme Bourg Cubzaguais Tourisme	Office de tourisme de Saint Ciers sur Gironde
Office de tourisme de Coeur du Bassin d'Arcachon	Office de tourisme du Grand Saint Emilionnais

LA COTISATION À GIRONDE TOURISME

Vous trouverez ci-dessous le rappel des montants de la cotisation à Gironde Tourisme.
Le détail des services rendus est disponible dans le Centre de ressources.

Part fixe	Catégorie I	535,00 €	Exemple: un OT catégorie II ayant 3 ETP paiera une cotisation de: 428 + (3x54) = 590€
	Catégorie II	428,00 €	
	Catégorie III - Non Classé - Point Info	110,00 €	
Part variable	+ Par ETP au 31.12 de l'année précédente	54,00 €	

Pour rappel, le montant des cotisations est inchangé depuis 2015.