



**WEB-SEMINAIRE QUALITE TOURISME
AUVERGNE-RHONE-ALPES
Le 30 novembre 2020**

ADN
Tourisme



- Les actualités de la Marque Qualité Tourisme
 - Pour l'ensemble des filières
 - Pour la filière des Offices de Tourisme

- Les critères de réassurance sanitaire

- Le calendrier des audits et visites mystères

- Le suivi intermédiaire dans la démarche de progrès des Offices de Tourisme sur 5 ans

- Les différents sites et le portail de la DGE



❑ 2019 : 2 nouveaux référentiels

- Caveau Points de vente
- VTC : exploitants de voitures de transport avec chauffeur

❑ Bilan des labellisations 2020 sur l'ensemble des filières :

- **420 labellisations depuis le 1^{er} janvier 2020**, à comparer avec les 800 en 2019 sur la même période

❑ 3 GT en cours avec la DGE sur l'ensemble des filières :

- Ecoute client
- Actualisation et simplification des critères de réassurance sanitaire
- Développement durable

❑ 2021 : Développement ou redéveloppement de référentiels


- **Référentiel Gite – hébergement insolite** : En 2021, développement d'une nouvelle filière pour les gites avec accueil et services permettant de couvrir les logements insolites.
- **Simplification grilles hôtellerie et restauration** : En janvier 2021, lancement d'un GT sur la simplification et l'actualisation des grilles Hôtellerie et restauration.

Colloque du 16 octobre 2020 de la DGE « Destination France : Accueil et satisfaction des clientèles touristiques »


- Etude accesmetrie sur les retombées économiques pour les professionnels du Tourisme (hôteliers et restaurateurs) de la mise aux normes « accessibilité » des établissements de 5ème catégorie
- Etude TCI Research « Accueil et satisfaction des clientèles touristiques en France » (démarche jugée difficile pour les OT au niveau du processus d'obtention et des efforts engagés, et parallèlement taux de satisfaction élevé des OT vis-à-vis de la démarche)
- Trophées du Tourisme accessible

<https://www.entreprises.gouv.fr/fr/evenements/tourisme/destination-france-accueil-et-satisfaction-des-clienteles-touristiques>

Actualités Qualité Tourisme™ : pour la filière des Offices de Tourisme



- 
- ❑ **2020 : Un réel engagement des Offices de Tourisme (au 23/11/2020)**
 - 473 OT ou BIT marqués (95 en AURA, dans le trio de tête des régions comptant le plus d'OT « marqués »)
 - 77 audits complets réalisés ou planifiés au national d'ici à fin 2020 (vs. 136 en 2019)
 - 53 visites mystères réalisées ou planifiées au plan national d'ici à fin 2020
 - 27 offices de tourisme en « adhésion » (1^{ère} obtention ou renouvellement tardif) (dont 5 en Auvergne-Rhône-Alpes)

 - ❑ **Un bilan positif des 1^{ères} visites mystère**

 - ❑ **Les points forts de la visite mystère selon les Offices de Tourisme**
- 



Marque Qualité Tourisme™: Critères complémentaires de « Réassurance sanitaire »

- 
- ❑ Applicables à partir de juillet 2020 à l'initiative de la DGE
 - ❑ **Complémentaires des protocoles ou guides de bonnes pratiques propres à chaque filière touristique** >> *Pour les adhérents d'ADN Tourisme, « RÉOUVERTURE ET REPRISE D'ACTIVITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU (DANS LE CONTEXTE DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19) »*
 - ❑ Critères :
 - centrés sur **l'expérience et le parcours client**
 - **sans impact sur la note finale**
 - audités dans le cadre des visites mystères et audit complet
 - Temporaires
 - ❑ Critères en cours de simplification et d'actualisation d'ici fin 2020
- 



Marque Qualité Tourisme™ :

Critères complémentaires de « Réassurance sanitaire »



Accueil Client

- *Information amont*
- *Information sur site*
- *Distanciation physique*
- *Gestes barrière client*
- *Gestion des flux*
- *Respect des consignes*
- *Adaptation de l'offre Réaménagement & restrictions d'activité*

Hygiène et désinfection

- *Règles d'hygiène*
- *Règles d'hygiène - Sanitaires collectifs*

Organisation interne

- *Engagement de la direction*
- *Communication des règles au personnel*
- *Gestion des cas suspects et avérés*





Marque Qualité Tourisme™ :

Critères complémentaires de « Réassurance sanitaire »

- 
- ❑ **Possibilité de s'auto-évaluer pour les Offices de Tourisme :**
 - Avec l'auto-évaluateur anonyme de la DGE :
<https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/auto-evaluateur-reassurance-sanitaire>
 - en réalisant une auto-évaluation sur le portail Qualité Tourisme (chapitre dédié à cocher avant de débuter l'évaluation)
 - en s'appuyant sur un support excell mis à disposition par ADN Tourisme

 - ❑ **Critères sanitaires bien appliqués dans l'ensemble (protocoles complets, équipes briefées) >>Vigilance : veiller à la mise en place des actions correctives en lien avec ces critères à l'issue de l'audit (bien que ces critères n'impactent pas le taux de conformité)**



Calendrier « de transition » des audits complets et visites mystère adapté dans le contexte de crise sanitaire

<u>Date du dernier audit OTF</u>	Date AUDIT COMPLET	Date VISITE MYSTERE	Date prochains audits (N+5)
2016	2019	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : au plus tard 2024
2017	2020 Possibilité de report en 2021 (date à date par rapport à l'échéance de labellisation en 2020)	Au plus tard 31/12/2022	VM : au plus tard 2027 COMPLET : au plus tard 2025 2026
2018	Audit prévu en 2021 mais décalé jusqu'en 2023, avec une VM faite avant le 31/12/2020	Au plus tard 31/12/2020 31/12/2021	VM : au plus tard 2025 2026 COMPLET : entre 2026 et 2028
2019 Jusqu'au 30/09 ancienne grille et à partir du 01/10 nouvelle grille	Audit prévu en 2022 mais décalé jusqu'en 2024, avec une VM faite avant le 21/12/2021	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : entre 2027 et 2029

Articulation des audits complets et visites mystère



❑ Audits d'adhésion :

- Le principe : une visite mystère dans les 6 mois précédant l'audit complet
- Recommandation : Privilégier la réalisation de la visite mystère au moins 2 mois avant l'audit complet
- *Sur 2020, possibilité de réaliser l'audit complet avant la visite mystère (Visite Mystère dans les 6 mois suivants l'audit complet)*

❑ Audits de renouvellement :

- Le principe : un audit complet et une visite mystère sur un cycle de 5 ans
- Recommandation :
 - Réaliser l'audit complet à N+5 par rapport au mois de réalisation du précédent audit complet
 - Définir sur les 5 ans la période la plus adaptée pour réaliser la visite mystère (avant audit de renouvellement, ou après)

❑ **Vigilance sur l'articulation des visites mystère et des audits complets pour la réalisation et la finalisation des rapports (délai de 2 mois minimum entre les 2 audits)**





Objectifs de ces nouvelles modalités de suivi

- Assurer un accompagnement qualité des OT sur la période des 5 ans de labellisation
- Répondre aux exigences de la MQT concernant les modalités de suivi intermédiaire
- Définir un « tronc commun » d'engagements applicables et réalisables pour l'ensemble des structures qui accompagnent les OT (Relais Territorial ou ADN Tourisme sur les zones blanches)
- Proposer selon la structure qui accompagne et selon l'expérience, le temps, les ressources de chacun, des engagements à la carte (ex : Etude documentaire, Soutien personnalisé selon besoins, d'audits ou tests mystère croisés ..)



Nouvelles modalités de suivi intermédiaire Qualité Tourisme sur 5 ans



- ❑ Entrée en application de ces nouvelles modalités au 1^{er} janvier 2021
- ❑ D'ici à fin décembre 2020, renouvellement ou signature:
 - Conventions entre les Relais Territoriaux et ADN Tourisme à signer
 - Conventions entre les Relais Territoriaux et les Offices de Tourisme
- ❑ Modalités prochainement intégrées au « Guide de l'audit, des visites mystère et du suivi intermédiaire »





Les engagements de l'Office de Tourisme « accompagné » par le Partenaire national ADN Tourisme, ou un Relais Territorial du réseau

A/Un audit complet et une (ou des) visite(s) mystère tous les 5 ans

B/Tronc commun sur le cycle de labellisation dans le cadre du suivi intermédiaire :

- 1/ Le **Référent Qualité** de l'Office de Tourisme suit **un minimum de 4 actions de professionnalisation liées à l'animation de la Qualité réparties sur la période des 5 ans**

La professionnalisation peut être validée :

- par la participation à des journées/actions d'information / d'animation Qualité Tourisme départementales, régionales ou nationales (ex : webinaires, club qualité, rencontres réseaux)
- Ou par toute action de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue



Les engagements de l'Office de Tourisme « accompagné » par le Partenaire national ADN Tourisme, ou un Relais Territorial du réseau

- 2/ Une auto-évaluation est réalisée par l'Office de Tourisme avec production d'un plan d'actions sur l'ensemble des BIT à minima une fois sur les 5 ans avant l'audit à blanc ou journée d'accompagnement et de conseil.
- 3/ Une journée de préparation à l'audit, sous la forme un audit blanc / d'une journée d'accompagnement et de conseil est réalisée en N4 ou N5 (par un Relais Territorial ou par un prestataire extérieur, au choix de l'Office de Tourisme).

L'OT « accompagné » transmet à la structure qui l'accompagne des documents témoignant du respect de ces différents engagements au fur et à mesure de leur réalisation.

C/Selon la stratégie définie, et les ressources et moyens dont il dispose, le Relais Territorial peut également proposer des actions de suivi personnalisées.

Marque Qualité Tourisme™ : complémentarité des sites

❑ **Le portail MQT** : <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/>

Outil de gestion : Chaque OT dispose d'un nom d'utilisateur lui permettant d'accéder à son dossier

❑ **Le site de la MQT** <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

Espace pro : Les référentiels par filière, le guide méthodologique de l'audit et des filières, le guide de calcul, des tutoriels


❑ **L'espace adhérent OTF du site ADN Tourisme** : <https://www.adn-tourisme.fr/espace-adherents/>

La rubrique « démarche de progrès/MQT » : modalités d'audit, listes des auditeurs et cabinets, tutoriels (ex : auto-évaluation)

Dossier de candidature en ligne pour les OT (en cours de révision)



Les principales fonctionnalités du Portail Qualité Tourisme™

- 
- ❑ **Les principales fonctionnalités : auto-évaluation et pré-audit, rapports, avis de la commission, outil de mesure de la satisfaction client**
 - Comment se connecter sur le Portail Qualité Tourisme™?
 - Comment accepter les CGU?
 - Comment réaliser une auto-évaluation?
 - Comment prendre connaissance d'un rapport d'audit?
 - Comment connaître les résultats des commissions?
 - Un OT peut-il utiliser le portail Qualité Tourisme™ pour évaluer la satisfaction client ?
 - Comment sont traités les avis insatisfaisants reçus sur le portail Qualité Tourisme™?





Céline GEY
Chargée des classements et Marque Qualité Tourisme
Té : 01 44 11 10 33
@ : celine.gey@adn-tourisme.fr

