



**WEBINAIRE SPECIAL RENTREE  
QUALITE TOURISME / OFFICES DE TOURISME  
D'OCCITANIE  
Le 20 octobre 2020**

**ADN**  
Tourisme




## 1<sup>ère</sup> partie





### □ Christophe Marchais, Directeur général adjoint ADN Tourisme

- Le coin de « l'Actu » et « Actu Qualité » des Offices de Tourisme,
- Focus sur la prorogation des classements en Office de Tourisme

### □ Céline GEY, Chargée de mission Qualité et classement

- Les critères de réassurance sanitaire,
  - Le calendrier des audits et visites mystères et la possibilité de report des visites mystères d'adhésion sur 2021,
  - Le suivi intermédiaire dans la démarche de progrès des Offices de Tourisme sur 5 ans
  - Les différents sites et le portail de la DGE : les outils pour se préparer à l'audit complet et l'audit visiteur mystère
- 

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

- 
- ❑ 2020 : Un réel engagement des Offices de Tourisme
    - 420 OT marqués (15% en Occitanie, dans le trio de tête des régions comptant le plus d'OT « marqués »)
    - 68 audits complets réalisés ou planifiés au national d'ici à fin 2020 (vs. 136 en 2019)
    - 45 nouvelles visites mystères au plan national d'ici à fin 2020
    - 25 offices de tourisme en « adhésion » (dont 5 en Occitanie)
  
  - ❑ Un bilan positif des 1<sup>ères</sup> visites mystère
  
  - ❑ Les points forts de la visite mystère selon les Offices de Tourisme
- 

## Focus sur la prorogation du classement des Offices de Tourisme

- ❑ Une nécessaire harmonisation des prorogations de classements dans la filière tourisme, dont bénéficient les Offices de Tourisme.
- ❑ En application du décret n° 2020-1070 du 18 août 2020, relatif à la prorogation de certains classements, **les classements des Offices de Tourisme qui devaient cesser leurs effets entre le 12 mars 2020 et le 30 avril 2021 sont donc prorogés jusqu'au 1<sup>er</sup> mai 2021.**
- ❑ En pratique, les Offices de Tourisme concernés qui le souhaitent ont donc la possibilité de déposer leur dossier de renouvellement de classement jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2021
- ❑ La constitution et l'examen des dossiers portent sur **les conditions d'organisation et de fonctionnement « normales » antérieures à la crise sanitaire**



## 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





## 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)
<b>2016</b>	2019	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : au plus tard 2024
<b>2017</b>	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 <del>2025</del> 2026
<b>2018</b>	Audit prévu en 2021 mais décalé jusqu'en 2023, avec une VM faite avant le 31/12/2020	Au plus tard <del>31/12/2020</del> 31/12/2021	VM : au plus tard <del>2025</del> 2026 COMPLET : entre 2026 et 2028
<b>2019</b> 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 ..)
- 



- Entrée en application de ces nouvelles modalités au 1<sup>er</sup> 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™?

