

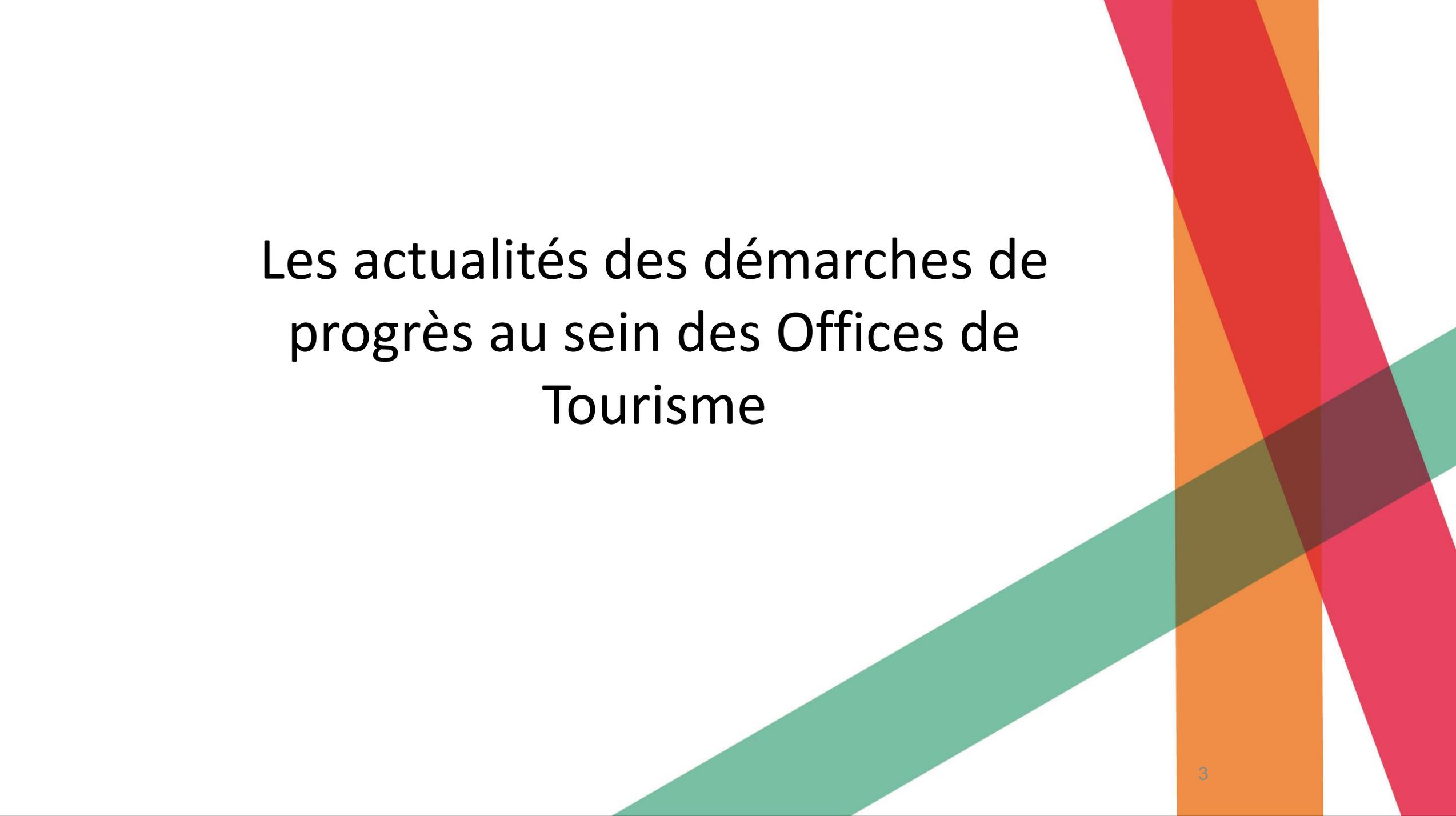
RENCONTRE QUALITE
OFFICES DE TOURISME DE NORMANDIE
Le 25 mars 2020





- ❑ Les actualités des démarches de progrès au sein des Offices de Tourisme
- ❑ Les visites mystères au sein des Offices de Tourisme :
 - Le calendrier de transition, et la planification des visites mystère et audits complets
 - Les principales étapes de la visite mystère
 - Les BIT et activités concernés
- ❑ Les sites, outils et ressources du réseau à votre disposition





Les actualités des démarches de progrès au sein des Offices de Tourisme

Actualités sur la Marque Qualité Tourisme



- ❑ **Développement ou redéveloppement de référentiels**
 - **2 nouveaux référentiels en 2019 : Caveau Points de vente et VTC** (exploitants de voitures de transport avec chauffeur)
 - **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.

- ❑ **GT en cours avec la Direction Générale des Entreprises sur l'ensemble des filières : Développement durable**



Actualités Qualité pour la filière des Offices de Tourisme



❑ 2020 : Quelques chiffres clé traduisant un réel engagement des Offices de Tourisme dans la MQT

- Au 31/12/2020, 443 Offices titulaires de la marque (hors BIT secondaires)
- 75 audits complets réalisés en 2020 avec une moyenne de 92% de taux de conformité (vs. 136 en 2019)
- 55 visites mystères réalisées en 2020 avec une moyenne de 91,80% de taux de conformité
- 29 offices de tourisme en « adhésion » (1^{ère} obtention ou renouvellement tardif)

❑ 2021 :

- Démarches liées au développement durable au sein du réseau ADN Tourisme
- De nouvelles pistes de travail pour accompagner les OT adhérents et les Relais Territoriaux grâce à la Commission Qualité de la Fédération ADN Tourisme



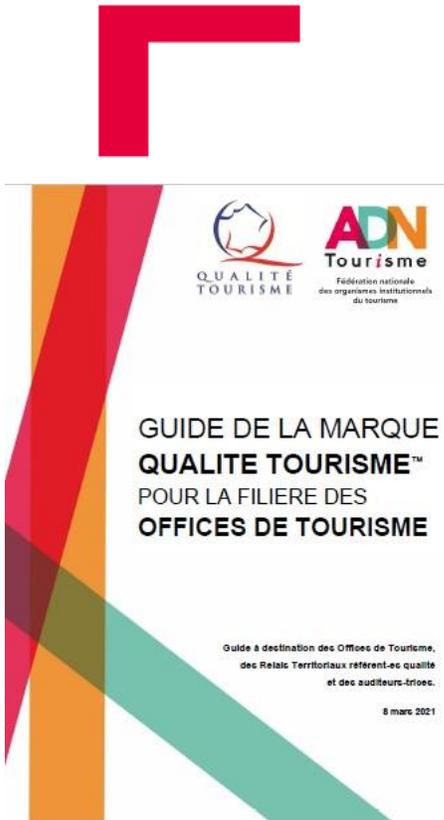
Marque Qualité Tourisme™ : Les nouveaux outils à votre disposition

☐ Un nouveau référentiel des Offices de Tourisme applicable à compter de Mars 2021

- Des compléments aux « infobulles » sous les critères pour faciliter leur compréhension, mise en œuvre et évaluation
- Une simplification des critères de réassurance sanitaire

☐ Le Guide de la MQT pour la filière des Offices de Tourisme (Visite mystère, audit complet et suivi intermédiaire) et ses annexes

- **Annexe n°1** : Fiche d'information à destination des cabinets visite mystère lors de leur sélection.
- **Annexe n°2** : Tableau de réalisation des tests à distance en visite mystère et en audit complet.
- **Annexe n°3** : Tableau de suivi des écarts/plan d'actions lors des audits complets

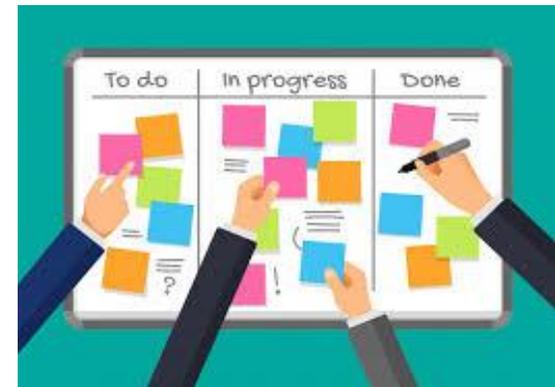


Les visites mystère, saison 1

Pourquoi une visite mystère au sein des Offices de Tourisme ?



- ❑ Une opportunité de mesurer l'Expérience client
- ❑ Une complémentarité avec l'audit complet plus orienté sur la stratégie et l'organisation de l'Office de Tourisme
- ❑ Une même dynamique d'amélioration pour les 2 audits
- ❑ Une opportunité d'adapter les besoins en formation de l'équipe et d'adapter les modalités et la procédure d'accueil





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



<u>Date du dernier audit</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	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 31/12/2021	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 31/12/2021	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : entre 2027 et 2029



L'articulation des audits complets et visites mystère



❑ Audits d'adhésion :

- Le principe : une visite mystère dans les 6 mois précédant l'audit complet
- Mise en oeuvre : Privilégier la réalisation de la visite mystère au moins 2 mois avant l'audit complet
- *Sur 2020 et 2021, possibilité de réaliser l'audit complet avant la visite mystère (Visite Mystère dans les 6 mois suivants l'audit complet)*

❑ Audits de renouvellement :

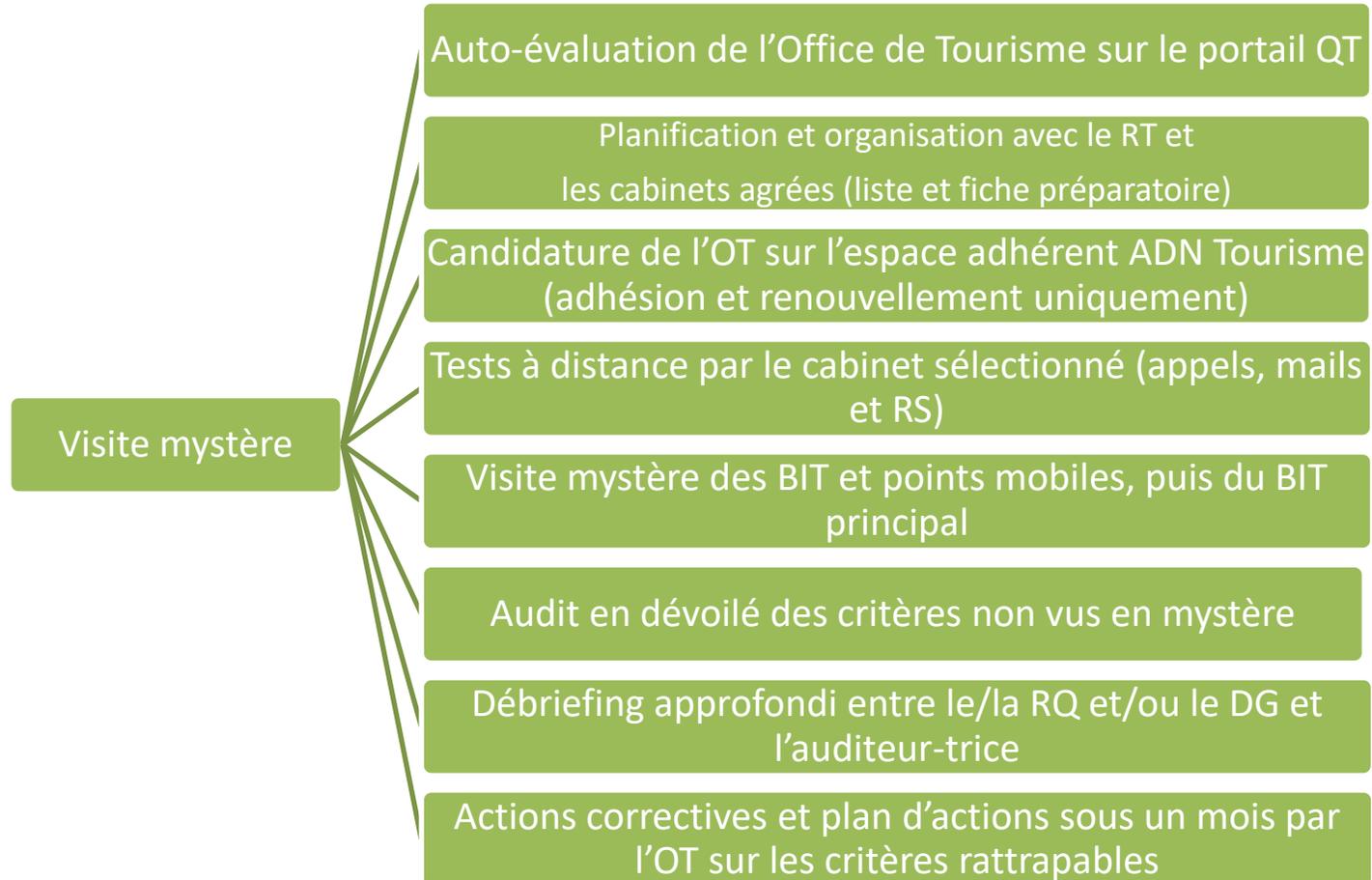
- Le principe : un audit complet et une visite mystère sur un cycle de 5 ans
- Mise en oeuvre :
 - Réaliser l'audit complet à N+5 par rapport au mois de réalisation du précédent audit complet
 - Définir sur les 5 ans la période la plus adaptée pour réaliser la visite mystère (avant audit de renouvellement,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

❑ **Vigilance sur l'articulation des visites mystère et des audits complets pour la réalisation et la finalisation des rapports et la mise en oeuvre d'un plan d'actions (délai de 3 mois minimum entre les 2 audits)**





Les principales étapes de la visite mystère





Les bureaux à auditer en visites mystère

- ❑ Le bureau d'Accueil principal et les Bureaux d'accueil secondaires :
 - Le Bureau d'Information Touristique « principal » est le lieu d'accueil recevant du public défini selon la fréquentation la plus importante de l'office, et où sont mis en œuvre les engagements de service à auditer. Il peut être distinct du siège social administratif de l'office qui n'a pas à être audité.



- Les Bureaux d'Information Touristique « secondaires » : Sous réserve des règles d'échantillonnage, l'ensemble des BIT de l'office doivent être audités indépendamment de leur saisonnalité sans minimum de jours d'ouverture, et de leur effectif. Les BIT «hors les murs » et BIT mobiles sont concernés.
- **Ne sont toutefois pas audités :**
 - Les triporteurs
 - Les accueils «hors les murs » réservés à une certaine clientèle et dont l'accès est interdit aux personnes extérieures dont les auditeurs (ex : PRL ou résidence de tourisme)
 - Les Points « d'accueil numérique » ou « documentation » **ne proposant que la simple mise à disposition d'informations (brochures et/ou tablette numérique) sans aucun conseil en séjour par du personnel de l'OT ou d'une autre structure (à contrario, si accueil physique, le PIT est audité).**

Des règles d'échantillonnage des Bureaux d'Information Touristique (à partir de 4 BIT en plus de la structure principale)

La boutique à auditer en visite mystère



La boutique est auditée en visite mystère **sur le BIT principal et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant**

- Dès lors que l'OT propose à **la vente des objets et articles à vocation touristique pour promouvoir la destination.**
- Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose **qu'un nombre restreint de références tous articles confondus** (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales).
- Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel OTF n'est plus à considérer pour justifier l'exclusion de la boutique lors de de l'audit.



Marque Qualité Tourisme™ : La complémentarité des différents sites



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

Outil de gestion : Chaque OT dispose d'un nom d'utilisateur (= n°) lui permettant d'accéder à son dossier (auto-évaluation, consultation et téléchargement des rapports et notifications de décisions, avis clients concernant l'OT, QR code d'ES)

❑ **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, le logo QT sous différent formats

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

Etude TCI Research « Accueil et satisfaction des clientèles touristiques en France » et Trophées du Tourisme accessible

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



Marque Qualité Tourisme™ : La complémentarité des différents sites



- ❑ 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)

❑ Le Groupe Facebook « Qualité en office de tourisme »





Merci pour votre attention!!!!

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

