

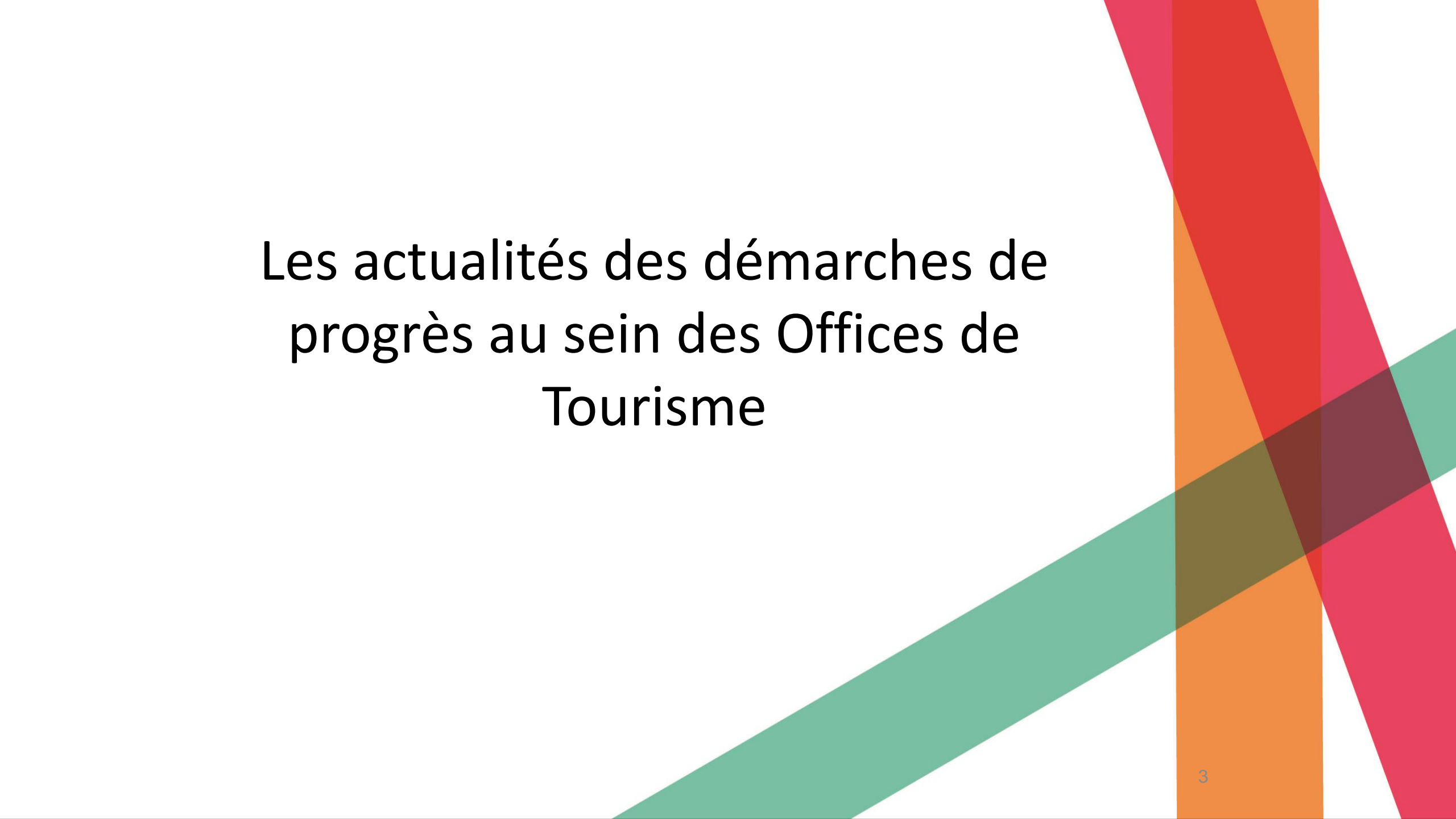
RENCONTRE QUALITE
OFFICES DE TOURISME DE NORMANDIE
Le 25 mars 2020





- ❑ 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

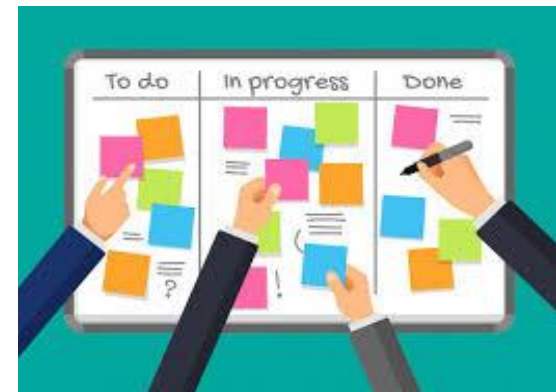


Les visites mystère, saison 1

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)*

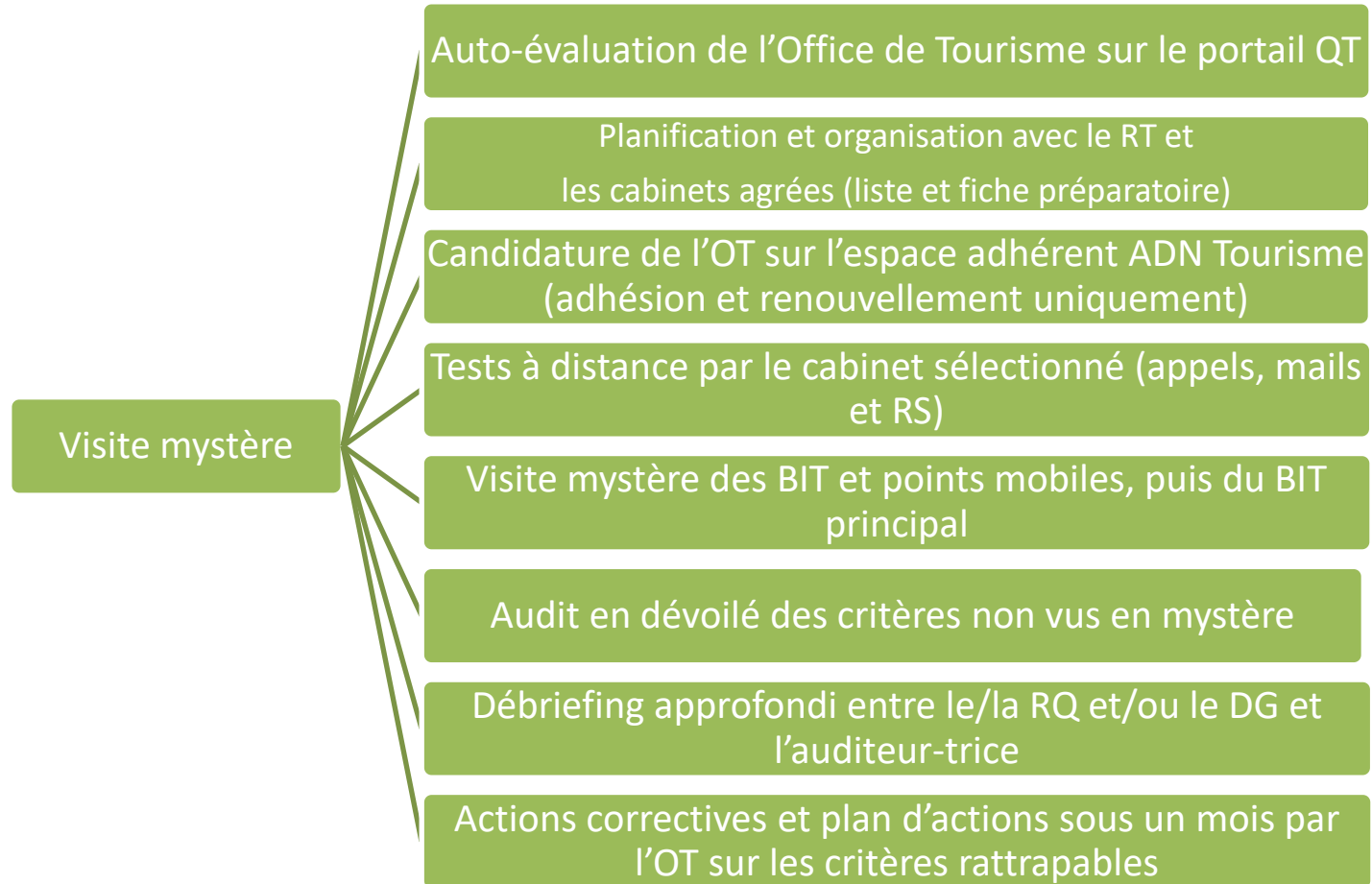
❑ Audits de renouvellement :

- 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 œuvre 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).**

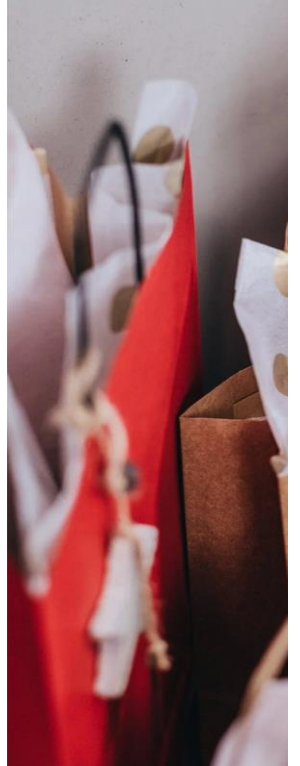
Des règles d'échantillonnage des Bureaux d'Information Touristique (à partir de 4 BIT en plus de la structure principale)

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

