



## ENGAGEMENTS/REGLES DU JEU

### **I/ Préambule :**

#### ➤ **Constat :**

L'évolution des comportements d'achat des clientèles, leur niveau d'exigence, la concurrence de plus en plus accrue, obligent les professionnels du tourisme à se structurer et à mieux s'organiser. La **QUALITE** apparaît comme un élément incontournable pour rendre son territoire et sa structure plus attractifs, plus compétitifs.

#### ➤ **Objectifs :**

Créer une charte qualité pour les prestataires touristiques du Pays Val de Garonne Gascogne et ce afin d'assurer des services et des prestations de qualité aux touristes en séjour sur notre territoire.

Fédérer les prestataires en développant un état d'esprit de partenariat, d'échange et d'entraide entre tous les membres. Faire en sorte que chaque prestataire devienne un Ambassadeur du territoire.

#### ➤ **Enjeux :**

La notion de qualité va de pair avec une certaine prise de conscience : pour satisfaire le client, il faut bien l'accueillir et lui proposer des prestations de qualité. L'enjeu principal d'une telle démarche est donc de satisfaire l'accueilli mais aussi l'accueillant. La qualité totale c'est l'assurance d'une satisfaction partagée entre le touriste et le prestataire, ce qui contribuera à garantir des prestations de qualité.

### **II/ Le réseau et sa philosophie :**

#### ➤ **L'organisation :**

L'Office de Tourisme du Val de Garonne et l'Office de Tourisme de Casteljaloux sont les deux structures du territoire de référence. Ensemble, ils ont convenu de mettre en place un Plan Local de Formation Inter Filière à l'échelle du territoire.

Marion Oudenot-Piton, Chargée de développement à l'Office de Tourisme du Val de Garonne, est mandatée pour assurer le suivi et la mise en œuvre de la démarche.

Il a été créé un comité de pilotage « Qualité » dont les membres sont des prestataires représentant chacun une filière. Ces membres sont :

- Mme Theveux, propriétaire de gîte
- Mr Geoffre, propriétaire de gîte
- Mr Laval, artisan
- Mr Buthieau, hôtelier
- Mr Tarascon, viticulteur
- Mr Dodet, restaurateur
- Mr Litoussi, restaurateur
- Mr Richon, raconteur de pays

Un groupe « qualité » d'une vingtaine de personnes s'est constitué. Le travail mené en groupe a permis de définir les bases de cette démarche qualité.

### ➤ **Les valeurs :**

Les valeurs fondamentales sont :

- Respecter les engagements d'un accueil de qualité optimale en vue de satisfaire les clientèles touristiques
- Ecouter, échanger et partager des idées, des projets
- Etre dans une logique de partenariat, plutôt que dans une logique de concurrence
- Etre solidaire et se renvoyer les clientèles
- Connaître son territoire et savoir en parler.
- Un engagement sans faille et une application rigoureuse de la part des prestataires

### ➤ **Les engagements :**

Chaque membre du réseau s'engage à :

- Respecter les critères qualité définis dans la grille
- Afficher les engagements dans sa structure
- Mettre à disposition des fiches de satisfaction
- Accepter d'être contrôlé ponctuellement
- Participer aux réunions du réseau et aux journées de formation organisées dans le cadre de la démarche qualité

## **III/ Evaluation de la qualité :**

### ➤ **Grille d'évaluation :**

L'évaluation porte sur des critères obligatoires et objectifs. Le groupe qualité a retenu les points essentiels que nous avons formalisé sous la forme d'une grille générale synthétique.

La grille peut être évolutive. Toutes modifications de la grille, devront être soumises au comité de pilotage pour validation.

La grille est un outil de mesure de la qualité qui propose une évaluation selon une échelle. Dans le cadre de l'évaluation, cette échelle permet à tous de s'inscrire dans la démarche. Nous sommes dans le cadre d'un audit de progrès et non de sanction.

Pour chaque balise de contrôle, on évalue l'état de réalisation :

- 1 = engagement non satisfait mais recommandé
- 2 = engagement en cours
- 3 = engagement satisfait

### ➤ **Mode d'évaluation :**

L'évaluation sera organisée par le réseau lui-même et ce de la façon suivante :

- Prestataire concerné + membre du comité de pilotage ayant le même métier + Marion ou Cécile

A l'issue de l'audit, le prestataire recevra un compte rendu lui expliquant les balises validées et celles qu'il lui reste à satisfaire. Des mesures correctives pourront lui être communiquées.

### ➤ **Principe d'évaluation :**

- Respecter les personnes, les structures et les moyens dont ils disposent

- Etre objectif dans l'évaluation et proposer des mesures correctives voire un accompagnement dans la résolution du problème
- Le prestataire audité doit accepter les observations ou recommandations qui lui seront faites

#### **IV/ Les conditions d'éligibilité :**

##### **➤ Les conditions à remplir :**

L'engagement est volontaire mais est contractuel.

##### **Pour ceux qui sont à l'origine de la démarche :**

- Se situer dans le périmètre d'intervention du Pays du Val de Garonne Gascogne
- Adhérer à son Office de Tourisme de référence, soit celui du Val de Garonne, soit celui de Casteljaloux, et être à jour dans ces cotisations.
- Etre évalué selon le référentiel qualité
- Répondre à 80% des critères qualité de la grille et accepter les règles du jeu

##### **Pour ceux qui souhaitent entrer dans la démarche :**

- Se situer dans le périmètre d'intervention du Pays Val de Garonne Gascogne.
- Adhérer à son Office de Tourisme de référence, soit celui du Val de Garonne, soit celui de Casteljaloux, et être à jour dans ces cotisations.
- Etre parrainé par un prestataire du groupe
- Présenter sa candidature lors d'un comité de pilotage.
- Etre évalué selon le référentiel qualité
- Répondre à 80% des critères qualité de la grille et accepter les règles du jeu

##### **➤ La durée de l'engagement :**

La durée de l'engagement est de deux ans reconductibles. A la date anniversaire de la seconde année, le prestataire est de nouveau contrôlé et se verra attribuer ou retirer le label par le Comité de Pilotage.

#### **V/ Les contrôles de la qualité :**

Il s'agit de mesurer, de manière permanente, le respect des engagements.

##### **➤ Contrôles internes :**

- Evaluation permanente de la part du prestataire (autocontrôle)
- Mesure de la qualité par le client : fiche de satisfaction que le prestataire s'engage à communiquer à l'ensemble du réseau
- En cas de plainte, contrôle exercé par le comité de pilotage

##### **➤ Contrôles externes :**

Des contrôles pourront être effectués, à tout moment, et ce afin de vérifier que le prestataire labellisé réponde bien aux critères du référentiel qualité.

##### **➤ Sanctions en cas de non respect :**

En cas de dysfonctionnement ou de non respect des engagements, le label qualité pourra lui être retiré.