

**Contrat d'accompagnement au Label Destination d'Excellence
pour la filière des Offices de Tourisme**

Entre d'une part :

Nom de la structure : Innovation & Développement Tourisme

Ci-après dénommé « Relais Territorial »

représentée par : **Monsieur François de VIRY**

Fonction : Président

Adresse du siège social :

20 avenue du Parmelan

74 000 Ville Annecy

et d'autre part :

L'Office de Tourisme de : Saint-Gervais Mont-blanc

Ci-après dénommé «Office de Tourisme»,

représenté par : **Monsieur Jean-Marc PEILLEX**

Fonction : Président

Adresse du siège social :

43 rue du Mont-blanc

74170 Saint-Gervais les Bains

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 – Objet du contrat :

Le présent contrat organise les modalités d'accompagnement au label Destination d'Excellence entre l'Office de Tourisme accompagné et le Relais Territorial, en conformité avec la convention nationale de partenariat sectoriel entre ADN Tourisme et Atout France.

Article 2 – Engagements du Relais Territorial, CDT, ADT ou CRT :

Dans le cadre de son accompagnement, le Relais territorial s'engage à :

Sensibilisation au Label :

- Sensibiliser les Offices de Tourisme de sa zone géographique et de compétence, à l'existence du label Destination d'excellence. *Il peut s'appuyer sur la sensibilisation nationale réalisée par ADN Tourisme (Ex : Site ADN grand public, espace adhérent ADN'CO)*

Accompagnement en amont :

- L'accompagnement en amont des candidats à la labellisation correspond au minimum à une sensibilisation au label et aux enjeux de la démarche de labellisation (*Il peut s'appuyer sur l'espace adhérent ADN'CO en cours d'actualisation*).
 - Présenter la démarche Destination d'excellence et articulation avec la propre démarche qualité du Partenaire ;
 - Présenter les outils d'Atout France (documents contractuels, référentiels, outils de l'applicatif etc...)
- Le Relais Territorial peut également proposer des accompagnements optionnels : analyse du résultat de l'auto-évaluation, pré-audit individuel, ateliers collectifs, audits blancs etc...

Suivi qualité intermédiaire des Offices de Tourisme

- Informer les Offices de Tourisme de son territoire sur son offre d'accompagnement et de suivi
- Assurer une animation de démarche qualité collective et/ou individuelle (en faisant appel le cas échéant sur un cabinet externe, ou un adhérent du réseau ADN Tourisme) : A titre d'exemple, les modalités de suivi et actions de professionnalisation proposées **peuvent être :**
 - Audit externe intermédiaire ou par échantillonnage
 - Audit interne ou audits à blanc complets ou allégés
 - Ateliers collectifs (fréquence à définir)
 - Auto-évaluations guidées
 - Entretien sur demande de progrès
 - Formations
 - Etc...

Suivi de l'écoute client

Le recueil et l'analyse de la satisfaction client est réalisé par l'Office de Tourisme conformément aux dispositions du référentiel.

Dans le cadre du label Destination d'Excellence, le Relais Territorial et/ou ADN Tourisme s'assure(nt) du traitement par l'Office des réclamations identifiées dans le cadre des avis en ligne issues de la plateforme de gestion des labels du tourisme (*si l'office utilise ce dispositif d'écoute client via le QR code à disposition*).

Suivi du dossier de labellisation via la plateforme de gestion des labels du tourisme

- Candidature : le Relais Territorial inscrit l'Office souhaitant intégrer la démarche sur l'application dédié, et vérifie la validation des Conditions Générales d'Utilisation du label
- Organisation des audits : **En concertation et en accord avec les Offices de tourisme**, le Relais Territorial peut organiser une consultation des cabinets habilités par Atout France afin de faciliter la planification et l'organisation des audits. En toutes circonstances, l'office de Tourisme demeure libre de sélectionner le cabinet d'évaluation de son choix (sauf si le Relais Territorial finance l'évaluation).
- Inscription des rapports : Le Relais Territorial inscrit le rapport terminé à l'un des registres d'instruction listés sur la plateforme du label (il choisit le point de départ du délai de deux (2) mois imparti à Atout France pour se prononcer sur la demande de labellisation).

Article 3 – Engagements de l'Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme s'engage à :

- La réalisation de son évaluation en client mystère tous les 5 ans
- Le traitement des réclamations identifiées dans le cadre des avis en ligne issues de la plateforme de gestion des labels du tourisme (*si l'office utilise ce dispositif d'écoute client via le QR code à disposition*).
- Sa participation aux actions de professionnalisation (3 à 4 sur 5 ans : participation à des journées/actions d'information / d'animation Qualité Tourisme départementales, régionales ou nationales, ou toute action de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue)
- La réalisation à minima d'une autoévaluation et d'un plan d'actions sur le cycle de 5 ans en amont de l'évaluation en client mystère.

L'Office de Tourisme « accompagné » transmet au Relais Territorial les documents témoignant du respect de ces différents engagements au fur et à mesure de leur réalisation.

- Et fournit les documents complémentaires suivants :
 - Rapport d'audit en visite mystère
 - Registre de traitement des réclamations (une fois par an)
 - Toute preuve des actions de professionnalisation (attestation de présence...)
 - Rapport d'autoévaluation et plan d'actions

Article 4 – Durée du contrat :

Le présent contrat est signé pour une durée de 5 ans à partir de sa signature. Il se renouvelle par accord des parties.

Toute modification du processus d'accompagnement par Atout France durant ce délai de 5 ans sera communiquée aux adhérents de la fédération nationale.

Article 5 – Dispositions financières :

Le présent contrat d'accompagnement au Label Destination d'Excellence est conclu à titre gracieux dans le cadre de l'animation de la démarche Qualité Tourisme / Destination d'Excellence par la fédération départementale des Offices de tourisme (i&d Tourisme), avec le soutien du Conseil Départemental de la Haute-Savoie.

Article 7 – Résiliation

L'accompagnement des offices de tourisme labellisés par un partenaire est obligatoire jusqu'au 31.12.2025. A terme, c'est une simple recommandation. I&d Tourisme restera à la disposition des Offices de tourisme qui le souhaitent.

Article 9 – Election de domicile

Chaque partie fait élection de domicile en son siège social respectif.

<p>POUR LE RELAIS TERRITORIAL</p>	<p>POUR L'OFFICE DE TOURISME <i>BON POUR ACCORD</i></p> <p>(Nom, qualité, signature, date et cachet) <i>Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager l'office de tourisme désigné. Un double lui sera envoyé dès la signature de la seconde partie.</i></p>
-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------