

RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION DU LABEL

Générosité de l'accueil

mis à jour le 22 septembre 2020

Le label *Générosité de l'accueil* se fonde sur les critères du **Référentiel QUALITÉ TOURISME™ - Visite mystère** de la filière Offices de Tourisme.

En outre, l'établissement souhaitant obtenir le label *Générosité de l'accueil* devra :

- Réaliser une **analyse de la satisfaction client**
- Rédiger les **7 procédures suivantes** :

- Accueil et/ou information au comptoir
- Accueil et information au téléphone
- Gestion du hall d'accueil (et/ou ouverture et fermeture de la structure)
- Gestion des demandes par courrier et e-mail
- Gestion de l'information / conception des éditions (guide touristique)
- Gestion de l'information événementielle
- Gestion des stocks

Le label *Générosité de l'accueil* est accessible aux Offices de tourisme, aux syndicats d'initiative et aux relais d'information touristique (contrairement à la marque QUALITE TOURISME™, réservée aux offices de tourisme classés).

Lorsqu'il demandera le label pour la première fois, un office de tourisme et ses bureaux d'information touristique pourront obtenir le label *Générosité de l'accueil* même si l'office de tourisme n'est pas classé.

Lors du renouvellement, l'Office de Tourisme devra être classé (catégorie 1 ou 2).

Dans le cas où l'Office de Tourisme possède plusieurs bureaux d'information touristique (BIT), le label sera attribué à chaque BIT, qui devra respecter et valider les mêmes critères, et non à l'ensemble de la structure.

Le label *Générosité de l'accueil* est décerné pour une durée de **trois ans**. L'Office de Tourisme, le syndicat d'initiative ou le relais d'information touristique disposera d'un délai de 6 mois après la date anniversaire d'obtention du label pour effectuer un audit de renouvellement. Dans le cas contraire, le label *Générosité de l'accueil* lui sera retiré.

Les structures ayant obtenu la marque QUALITE TOURISME™, se verront automatiquement attribuer le label *Générosité de l'accueil* pendant la durée de validité de la marque. La perte de la marque QUALITE TOURISME™ entraîne la perte du label. Celui-ci pourra être à nouveau obtenu suite à un audit concluant réalisé par les animateurs qualité de Gironde Tourisme.

Gironde Tourisme

Le nombre d'équivalent temps plein salariés dans la structure n'est pas limitatif pour s'engager dans la demande de labellisation. Cependant, les structures ne salariant qu'une seule personne devront de préférence être fermée au public lors des journées d'accompagnement sur site et d'audit.

Le label *Générosité de l'accueil* s'obtient après un audit effectué par un animateur qualité de Gironde Tourisme, comprenant des tests mystère à distance et un audit sur site.

Le référentiel *Générosité de l'accueil* comprend 99 critères. Conformément au fonctionnement de la marque QUALITE TOURISME™, ces critères sont pondérés selon 3 coefficients (1-3-9).

Afin d'obtenir le label *Générosité de l'accueil*, les structures devront respecter les **2 critères complémentaires** inscrit dans ce règlement et obtenir un **résultat supérieur à 85%** sur le portail d'évaluation Qualité Tourisme, permettant de noter le respect des critères du référentiel.

Un rapport d'audit faisant apparaître les points forts et les pistes d'amélioration sera transmis à l'établissement dans les 7 jours qui suivent l'audit.

En cas de résultat inférieur à 85% ou de critères complémentaires non respectés, l'établissement disposera d'un délai de 1 à 3 mois pour présenter la preuve que des critères supplémentaires sont respectés, le résultat sera mis à jour et le rapport d'audit actualisé.

En cas de litige, la structure auditée pourra saisir le Bureau de Gironde Tourisme qui déterminera ou non si la structure peut obtenir le label *Générosité de l'accueil*.

Lors de l'obtention ou du renouvellement du label *Générosité de l'accueil*, un diplôme sera remis à la structure candidate. Celui-ci devra être visible pour la clientèle dans l'espace d'accueil et sur le site internet.

Version 2020 – applicable au 1^{er} octobre 2020