

Convention de partenariat pour assurer le suivi des offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™

Entre :



Le Comité Départemental du Tourisme des Landes,
ci-après dénommé CDT40

Association loi 1901, dont l'objet est d'assurer la promotion touristique et de fournir des informations sur l'offre touristique du Département, dont le siège social est fixé à Mont-de-Marsan - 4 avenue Aristide Briand, ici représenté par Monsieur Hervé BOUYRIE, son Président, dûment habilité à l'effet des présentes.

Et :



L'Office de Tourisme Chalosse Tursan,

ci-après dénommé OT Chalosse Tursan

Régie à autonomie financière gérant un S.P.A (Service Public Administratif) dont l'objet est d'assurer l'accueil des touristes et la promotion de la destination du Pays Chalosse Tursan.

Organisme de tourisme, dont le siège social est basé à St Sever - Place du Tour du Sol, ici représenté par Monsieur Pascal BEAUMONT, son Président, dûment habilité à l'effet des présentes.

Définition et missions des cocontractants :

Article 1 : Préambule – contexte institutionnel

Le Comité Départemental du Tourisme, créé à l'initiative du Conseil départemental, prépare et met en œuvre la politique touristique du département (Code du tourisme Article L132.2).

Art. L132.4 (code du tourisme). - Le Comité départemental du tourisme contribue notamment à assurer, l'élaboration, la promotion et la commercialisation de produits touristiques, en collaboration avec les professionnels, les organismes et toute structure locale intéressés à l'échelon départemental et intercommunal.

Le Conseil Départemental des Landes fait de la qualification de l'offre un axe prioritaire.

Le CDT40 est reconnu **Partenaire Territorial de la marque Qualité Tourisme™** par la Direction Générale des Entreprises (DGE) via un conventionnement, depuis novembre 2015. La DGE lui délègue ainsi le droit d'attribuer la marque Qualité Tourisme™ aux établissements qu'il accompagne sous réserve du respect d'une procédure définie, notamment pour le recrutement et la formation des cabinets d'audit externes.

Concernant les offices de tourisme, le CDT40 est **Relais Territorial** d'Offices de Tourisme de France (OTF), le porteur de la démarche au niveau national pour les offices de tourisme. OTF a délégué, via un conventionnement, le suivi des offices de tourisme marqués, selon une procédure définie.



COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DES LANDES

4 avenue Aristide Briand - 40000 MONT-DE-MARSAN

Tél : 05 58 06 79 75 - e-mail : qualite@cdt40.com -

www.tourismelandes.com

Organisme agréé pour effectuer les visites de classement des meublés de tourisme



Article 2 : Engagements du CDT40 vis-à-vis de l'OT Chalosse Tursan

Le CDT40 s'engage à :

- Contrôler que l'OT Chalosse Tursan réalise une autoévaluation annuelle.
 - Contrôler que l'OT Chalosse Tursan mette en place des actions correctives suite aux écarts relevés lors de l'audit externe (à travers un audit de suivi, un audit croisé ou de manière documentaire).
 - Contrôler que l'OT Chalosse Tursan envoie chaque année son plan d'action qualité (avec actions correctives), la synthèse de ses outils d'écoute client (questionnaire de satisfaction, réclamations, mécontentements, remarques et suggestions, avis en ligne...), les CR des Groupe Qualité de Destination, les enregistrements des formations réalisées et tout autre outil permettant de vérifier le bon fonctionnement du dispositif qualité ; selon les modalités définies annuellement.
 - Accompagner, former, animer, auditer les équipes et/ou en collectif.
- Chaque année, en fonction des besoins des offices de tourisme, du plan d'actions du CDT40 et des priorités, seront proposés :
- o un programme d'accompagnement prévisionnel : formations, ateliers, rencontres...
 - o des outils : veille, news, vidéos, tests mystères, fiches techniques, espace pro...

Le CDT40 s'engage à respecter la confidentialité des informations propres aux structures qu'il accompagne et à s'adapter aux différents niveaux d'avancement et au contexte.

Article 3 : Engagements de l'OT Chalosse Tursan vis-à-vis du CDT40

L'OT Chalosse Tursan s'engage à :

- Etre en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle.
- Etre classé selon le classement en vigueur.
- Suivre l'accompagnement proposé par le CDT40.
- Se soumettre à l'audit externe et indépendant tous les 3 ans.
- Rester conforme au référentiel porté par OTF version 2016 en maintenant un score global supérieur à 85%.
- Réaliser une autoévaluation annuelle.
- Mettre en place les actions correctives suite aux écarts relevés lors de l'audit externe.
- Transmettre annuellement son plan d'action qualité (avec actions correctives), la synthèse de ses outils d'écoute client (questionnaire de satisfaction, réclamations, mécontentements, remarques et suggestions, avis en ligne...), les CR des Groupe Qualité de Destination, les enregistrements des formations réalisées et tout autre outil permettant de vérifier le bon fonctionnement du dispositif qualité ; selon les modalités définies annuellement.

L'OT Chalosse Tursan s'engage à désigner un (une) responsable qualité (un binôme ou une équipe).
L'OT Chalosse Tursan s'engage à dégager le temps nécessaire pour le suivi de la démarche et le maintien des exigences de la marque Qualité Tourisme™.
C'est également lui (elle) qui communiquera avec la responsable Qualité Tourisme™ au CDT40.

Article 4 : Durée de convention

La convention est établie jusqu'au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™.



COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DES LANDES

4 avenue Aristide Briand - 40000 MONT-DE-MARSAN
Tél : 05 58 06 79 75 - e-mail : qualite@cdt40.com -
www.tourismelandes.com

Organisme agréé pour effectuer les visites de classement des meublés de tourisme

Article 5 : Rupture de convention

Si le CDT40 ne répond pas aux termes de la présente convention, l'OT Chalosse Tursan se réserve le droit de mettre fin à la démarche. L'OT accepte alors de ne plus bénéficier des avantages définis dans la présente convention.

Un document écrit, daté et co-signé sera demandé pour validation.

Si l'OT Chalosse Tursan ne répond pas aux termes de la présente convention, le CDT40 se réserve le droit de mettre fin à l'accompagnement. L'OT ne disposera dès lors plus des avantages définis dans la présente convention.

Un document écrit, daté et co-signé sera demandé pour validation.

Fait à Saint Sever, le 04 mai 2018

Mentionner « Lu et approuvé »

Pascal BEAUMONT,

Président

Office de Tourisme
Chalosse Tursan
Place du Tour du Sol
40500 St Sever
Tél : 05.58.76.34.64
Courriel : tourisme@chalossetursan.fr

Hervé Bouyrie,

Président

Comité Départemental du Tourisme des Landes
04 avenue Aristide Briand

40 000 Mont-de-Marsan
Tél. 05 58 06 89 89
Courriel : contact@cdt40.com



COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DES LANDES

4 avenue Aristide Briand - 40000 MONT-DE-MARSAN
Tél : 05 58 06 79 75 - e-mail : qualite@cdt40.com -
www.tourismelandes.com

Organisme agréé pour effectuer les visites de classement des meublés de tourisme