

1^{er} objectif : Identifier les évolutions du référentiel des Offices entre Qualité Tourisme et Destination d'Excellence, et les particularités des critères Destination d'Excellence

Note : il est possible de trier chaque colonne pour identifier les critères concernés (ex : critères bonus ou obligatoire)

En vert, des précisions sur les évolutions entre les référentiels QT et le

Ancien n° de critère audit complet QT et nouveau numéro de

En case bleue, les critères audités sur le seul BIT principal

En case rose, les critères audités sur le BIT principal et les BIT secondaires (sauf « possible non concerné » pour certains)

En case jaune et rédigés en gris les anciens critères spécifiques audit complet non audités lors de la visite mystère DEX mais dont la mise en œuvre demeure recommandée en interne.

Les 14 anciens critères spécifiques « audit complet audités lors de de la VM DEX

En gras des évolutions par rapport à QT

v 27_03 2024 - Référentiel Destination d'Excellence pour la filière des Offices de Tourisme.

Notes : (1) La colonne I en jaune présente les critères spécifiques aux OT de l'ancien audit complet QT dont ADN a sollicité qu'ils ne soient pas audités dans le cadre de la visite mystère DEX. Ils demeurent toutefois pertinents dans le cadre de la démarche de progrès interne menée au sein de l'Office
 (2) Note : il est possible de trier chaque colonne pour identifier les critères concernés (ex : critères bonus ou obligatoire)
 (3) Tous les critères du pilier Qualité sont désormais "rattrapables " c'est-à-dire que l'OT peut adresser au cabinet évaluateurs ses actions correctives et preuve de la réalisation des actions dans les 15 jours suivant la visite.

Ancien n° de critère QT	Nouveau numéro de critère DEX (Bit PI)	Critère	Famille	Coefficient	Dez VM BIT Principal	Dez VM BIT secondaire	Ancien critère spécifique Audit Complet QT non audité dans le cadre de la visite mystère DEX MAIS DONT LA MISE EN ŒUVRE DEMEURE RECOMMANDÉE EN INTERNE	Évaluation	Mode d'évaluation	Bonus ou Obligatoire	Infobulle	Précisions internes au réseau ADN Tourisme Objectifs de critère et/ou Exemples
STRATEGIE D'ACCUEIL												
Stratégie d'accueil												
32	8	L'OT définit et met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques etc...)	Qualité de la prestation	3	x		ANCIEN CRITERE AUDIT COMPLET QT MAINTENU ET AUDITE DANS LE CADRE DE LA VISITE MYSTERE DEX	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non concerné			L'OT doit être en mesure d'expliquer les choix en matière d'accueil (ex : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, gestion de la relation client, aménagement, etc., ...) selon le contexte, la clientèle, les enjeux de la destination.	
78	9	Le conseiller en séjour doit fournir une information actualisée et qualifiée sur sa destination	Qualité de la prestation	3	x			<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			Pas de non concerné possible Les informations de dernière minute concernant les activités touristiques de territoire sont enregistrées (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de	
152	x	Le personnel formalise la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information	Qualité de la prestation				non audité dans le cadre de la visite mystère DEX MAIS MISE EN ŒUVRE RECOMMANDÉE EN INTERNE	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non concerné				
Accueil téléphonique												
8	10	La réponse au téléphone doit être rapide : avant la 5 ^{ème} sonnerie	Savoir Faire Savoir Etre	3	x	x		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			Pas de non concerné possible Soit par un conseiller, soit par un pré-décroché. En cas de pré-décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire).	cf infobulle critère 136 BIT secondaire n°1 : Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés dans l'onglet n°4 de ce fichier.
9	11	S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous-menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)	Savoir Faire Savoir Etre	1	x	x		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Non concerné			Cocher en ""non concerné"" en absence de pré-décroché.	

4^{ème} objectif :

Préciser les modalités de réalisation des tests à distance et visites.

1 - L'échantillonnage des BIT lors des visites mystère (Cf guide méthodologique Atout France v. Mars 2025)

Le nombre de BIT de référence inclut l'intégralité des BIT (saisonniers compris, sans minimum de jours d'ouverture).

L'échantillonnage des BIT évalués en visite mystère est constitué obligatoirement du BIT avec le plus haut taux de fréquentation et du BIT avec le plus grand nombre d'heures d'ouverture annuel.

Si'il n'y a qu'un seul BIT à visiter, le BIT avec le plus haut taux de fréquentation est sélectionné.

Remarque : en cas d'égalité sur les éléments précités, les BIT situés sur des stations classées doivent être évalués en priorité.

Le nombre de BIT est défini selon l'échantillonnage suivant :

BIT en plus de la structure principale	Nombre de visites mystère (hors la structure principale)
De 1 à 5	1
De 6 à 10	2
De 11 à 15	3
De 16 à 20	4
Plus de 21	5

Note ACOG : Les règles d'échantillonnage ont été revues entre QT et DEY concernant le nombre de bureaux à auditer et les BIT concernés.

(1) L'échantillon audité est inférieur dans le cadre de Destination d'Excellence.

(2) Exemple : QT avec un BIT principal et 2 BIT secondaires (permanents ou saisonniers) : Seront audités le BIT Principal (comme précédemment celui ayant plus forte fréquentation) et un des 2 BIT secondaires (celui avec le plus grand nombre d'heures d'ouverture).

(3) Les BIT sur des stations classées ne seront plus nécessairement audités en application des règles du guide méthodologique ci-dessus.

2 - Modalités des Tests à distance par canaux et visite mystère (cf infobulle critère 196 - BIT secondaire n°1)

	Tests à distance			Visite client mystère accueil
	Appel téléphonique	Mail/formulaire contact	Réseaux sociaux	
Office de Tourisme sur un seul Bureau d'information Touristique	2 dont un en langue étrangère (fréquentation principale de l'office)	2 (dont une demande de documentation selon format proposé par l'OT, dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent	1
Office de Tourisme sur plusieurs Bureaux d'information Touristique	<p><i>Si centrale d'appel :</i> Nb d'appels = (nb BIT principal + BIT échantillonnés) X 2 (avec des questions sur les différentes destinations) dont au moins la moitié en langue étrangère</p> <p><i>Si absence de centrale d'appel :</i> 2 appels au BIT principal et 2 à chaque BIT échantillonnés dont au moins la moitié en langue étrangère</p>	2 auprès du BIT Ppl (dont un en langue étrangère) et 2 auprès de chaque BIT échantillonnés (dont un en langue étrangère)	1 sollicitation sur un RS parmi ceux sur lequel l'OT est présent auprès du BIT Ppl et 1 auprès de chaque BIT échantillonnés (ou 2 sollicitations au total si un seul réseau social pour l'ensemble des BIT).	1 pour le BIT principal et 1/BIT échantillonné(s)

3 - La Boutique

Cf Critère 71 Infobulle : Ce chapitre s'applique 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



Pilier qualité

Pilier écoresp

Plan d'actions Qualité et RSE

Modalités audit