

RÈGLEMENT D'ATTRIBUTION DU LABEL

Générosité de l'accueil

Le label *Générosité de l'accueil* se fonde sur les critères du Référentiel Qualité des Offices de Tourisme de France® (permettant de demander la marque QUALITÉ TOURISME™) uniquement pour les **missions ACCUEIL et INFORMATION** (chapitre 6).

Il se compose également de l'annexe suivante :

- ✓ Règlement d'attribution du label Générosité de l'accueil.

Il 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).

Un office de tourisme et ses bureaux d'information touristique pourront obtenir le label Générosité même si ce dernier n'est pas classé, lorsqu'il demandera le label pour la première fois. **Lors du renouvellement, l'Office de Tourisme devra être classé (catégorie 1, 2 ou 3).**

Dans le cas où l'Office de Tourisme possède plusieurs bureaux d'information, le label ne peut pas être attribué à l'ensemble de la structure mais à chaque bureau d'information, qui devra respecter et valider les mêmes critères.

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. La perte de la marque QUALITE TOURISME™ entraîne la perte du label Générosité de l'accueil. Celui-ci pourra être à nouveau obtenu par un audit réalisé par les qualitiens du pôle Itinérance de Gironde Tourisme.

Le nombre d'équivalents 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.

Le label s'obtient après un audit d'une demi-journée effectué par un qualicien du pôle Itinérance de Gironde Tourisme.

Le référentiel Qualité *Générosité de l'accueil* comprend 55 critères dont 47 critères obligatoires et 8 critères facultatifs. **Seules les structures respectant au moins 90% des critères obligatoires et 70% des critères facultatifs obtiendront le label *Générosité de l'accueil*.**

En outre, l'Office de Tourisme ou le bureau d'information touristique ou le syndicat d'initiative ou le relais d'information touristique devra obligatoirement rédiger les **8 procédures suivantes** :

Pour la mission accueil

- Accueil et/ou information au comptoir
- Accueil et information au téléphone
- Gestion du hall d'accueil (et/ou ouverture et fermeture de la structure)

Pour la mission information

- Gestion des demandes par courrier et e-mail
- Gestion de l'information (et/ou conception des guides touristiques)
- Gestion de l'information événementielle
- Gestion des stocks

Mise en œuvre de la démarche qualité

- Gestion des réclamations

Les structures candidates devront mettre en place un système d'évaluation de la satisfaction des clients.

Le résultat de l'audit sera communiqué au dirigeant qualifié le jour même et confirmé par une lettre de la Présidente de Gironde Tourisme.

En cas d'écarts relevés, le label ne sera attribué qu'une fois la preuve envoyée à Gironde Tourisme que ces derniers auront été levés.

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*.

Un diplôme sera remis à la structure candidate. Celui-ci devra être visible pour la clientèle dans l'espace d'accueil.

Version 2016 – applicable au 1^{er} janvier 2017