

## Convention d'engagement Qualité Tourisme™

Entre

**Alsace Destination Tourisme, partenaire local, représenté par Marc Levy, Directeur Général,**

Et

**[Nom du Site]** : .....

Représenté par **[Nom du Responsable]** : .....

### Alsace Destination Tourisme (ADT) s'engage à :

Proposer à tout lieu de visite engagé dans une démarche reconnue Qualité Tourisme™, un accompagnement individualisé et collectif.

Un accompagnement individualisé en fonction des besoins de l'établissement :

- Suivi de l'auto-évaluation du site (via le portail DGE),
- Organisation d'un audit blanc,
- Mise en place d'un plan d'actions,
- Mise à disposition d'outils de promotion et d'informations
- Organisation de l'audit externe via un cabinet d'audit (prestataire extérieur),
- Remise du diplôme Qualité Tourisme™
- Aide à l'analyse de l'écoute client.

Un accompagnement collectif des établissements porteurs de la marque, notamment au travers de :

- Réunions d'informations collectives,
- D'ateliers (à titre d'exemples : comment promouvoir son établissement, comment communiquer sur son site internet, la sensibilisation de son équipe à la marque, l'analyse de l'écoute client...).

### Le site s'engage à :

S'impliquer dans la démarche et à suivre l'accompagnement proposé par l'ADT, et notamment à :

- Nommer une **personne référente « qualité »** : .....
- Participer à au moins une réunion d'information par an proposée par ADT,
- Suivre les formations proposées par ADT,
- Associer son équipe (y compris les saisonniers) à ses objectifs « qualité »,
- S'acquitter du coût de l'audit externe (350 €TTC),
- Accepter les modalités de suivi intermédiaire proposées par ADT :
  - Autoévaluation annuelle sur le site,
  - Audit blanc de préparation au renouvellement,
  - Analyse régulière de son écoute client et envoi d'une synthèse annuelle à ADT.
- Faire part à ADT de toute difficulté rencontrée qui pourrait nuire à son engagement.

Fait à Strasbourg, le ..... pour une durée de 5 ans, renouvelable.

Signatures précédées de la mention « Lu et approuvé » :