

CHARTRE DE QUALITE DES GRANDS SITES DE MOSELLE

CRITERES DE QUALITE DE L'ACCUEIL A RESPECTER POUR INTEGRER LE RESEAU

- Etre un site à vocation patrimoniale ou présentant un savoir-faire spécifique.
- Etre détenteur de la marque Qualité Tourisme™, démarche qualité nationale conforme aux Engagements Nationaux de Qualité.
- Etre ouvert au public au minimum depuis 2 saisons touristiques entières.
- Accueillir au minimum 10 000 visiteurs par an.
- Etre ouvert au public au minimum de Pâques à la Toussaint.
- Accueil téléphonique permanent (présence d'un répondeur).
- Proposer un service d'accueil intégrant une billetterie.
- Présence d'un personnel permanent pour assurer l'accueil physique et téléphonique (critère fortement souhaité).
- Proposer des supports de visites libres ludiques et adaptés aux enfants (hors scolaires).
- Service de visites guidées à la demande des groupes pendant les périodes d'ouverture du site.
- Documentation en allemand.
- Présentoir de documentation des sites du réseau.
- Accepter les engagements et les principes de fonctionnement du réseau des Grands Sites de Moselle (Cf. ci-dessous).



OBJECTIFS DU RESEAU DES GRANDS SITES DE MOSELLE

- Améliorer la qualité des services offerts aux visiteurs.
- Faire circuler les clientèles entre les sites référencés.
- Véhiculer auprès du grand public l'image d'un réseau de professionnels qui travaillent ensemble.
- Bénéficier de l'expérience et du savoir-faire de chaque site.
- Bénéficier d'un réseau fiable de diffusion de la documentation.
- Bénéficier d'un plan d'actions de promotion et de formations collectives.

ENGAGEMENTS DU RESEAU A RESPECTER

- Transmettre ses fichiers de clients groupes une fois par an au minimum à l'ensemble des membres du réseau.
- Réaliser en début de saison individuellement un programme de visites pour déposer la documentation du site en rencontrant le gestionnaire et le personnel d'accueil de chaque membre du réseau.
- S'assurer toute l'année de la mise à disposition de la documentation de chaque site sur son propre site.
- Accepter une évaluation mystère triennale sur la base du référentiel Qualité Tourisme lorrain.
- Participer aux formations qualité organisées par le réseau.
- Communiquer les résultats de fréquentation du site.
- Participer (le manager obligatoirement) à une réunion annuelle de bilan et prospective.

Si l'une de ces règles n'est pas respectée à la fin de l'année en cours, le site est exclu du réseau.

MODALITES FINANCIERES DU RESEAU

• Participation minimale pour intégrer le réseau (en fonction de la taille du site) :

- Sites de moins de 15 000 visiteurs : 200 €/ an
- Sites de 15 000 à 60 000 visiteurs : 500 €/ an
- Sites de plus de 60 000 visiteurs : 1 000 €/ an

+ Participation modulaire des sites en fonction des actions engagées.

MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU RESEAU

L'animation du réseau est assurée par Moselle Tourisme.

Dans ce cadre, deux groupes de travail co-existent :

- Une commission "Promotion & Communication",
- Une commission "Qualité & Fonctionnement du réseau".