

PASS SITES

CONVENTION DE PARTENARIAT

Convention applicable du 1/01/2016 au 31/12/2016

1. Objectifs

Dans le cadre de la politique de développement touristique du département, le Comité Départemental du Tourisme a créé en 2003 le « Pass Sites » afin de :

- créer une vitrine culturelle et améliorer la visibilité de l'offre culturelle du Var,
- répondre aux besoins d'enrichissement des séjours touristiques,
- faire itinérer les visiteurs à travers tout le département,
- construire un partenariat entre les sites référencés dans le produit et développer une démarche de mise en réseau,
- garantir aux visiteurs un accueil de qualité.

2. Conditions de référencement dans le « Pass Sites »

Les conditions permettant de référencer les sites dans le « Pass Sites » ont été établies par un comité technique constitué de :

- Un représentant de l'Association des Maires du Var.
- Un représentant du Centre des Monuments Nationaux.
- Un représentant du service Culture du Conseil Départemental.
- Un représentant du service Tourisme du Conseil Départemental.
- Deux représentants du Conseil d'Administration de VAR TOURISME issus du réseau des hébergeurs (le représentant du syndicat de l'hôtellerie et le représentant des HPA).
- Un représentant de l'association des directeurs des OT.
- Un échantillon représentatif des différents sites culturels du Var.
- VAR TOURISME, Agence de Développement Touristique du Var

Tout parc et jardin, musée, écomusée, centre d'art, maison thématique, monument et assimilé, peut-être référencé dans la Pass Sites sous réserve de remplir les conditions suivantes :

- Être situé dans le département du Var.
- Ne pas procéder à la vente de collections mais à leur conservation.

- Apporter la preuve de sa durabilité (inaliénabilité des collections) et de sa volonté pédagogique.
- Ouvrir sur une meilleure compréhension du département du Var.
- Respecter les différentes réglementations en vigueur matière de sécurité, responsabilité civile, urbanisme, hygiène, environnement, etc.
- Ne pas être fermé plus de 4 mois dans l'année.
- Être équipé de sanitaires.
- Disposer d'un site Internet, propre ou partagé, régulièrement mis à jour, donnant les informations suivantes :
 - coordonnées,
 - dates et heures d'ouverture,
 - prestations offertes,
 - tarifs,
 - accessibilité,
 - accès au site,
 - modalités de réservation,
 - moyens de paiement acceptés.
- Être équipé d'une adresse électronique valide.
- Disposer d'un support de promotion, si possible téléchargeable sur Internet, donnant les informations suivantes :
 - coordonnées,
 - dates et heures d'ouverture,
 - prestations offertes,
 - tarifs,
 - accessibilité,
 - accès au site,
 - modalités de réservation,
 - moyens de paiement acceptés.
- Proposer une prise en charge du visiteur par :
 - la mise à disposition d'outils de médiation : plan de la visite, flyer, audio-guide, bornes multi média...
 - et/ou la présence de panneaux explicatifs le long du parcours de visite,
 - et/ou l'offre d'un service de guidage.

3. Engagements des partenaires pour l'année 2016

3.1. Tout site référencé dans le « Pass Sites » s'engage à :

- Site payant : mettre en place un tarif préférentiel « Pass Sites » destiné aux individuels.
- Site gratuit : mettre en place un avantage client.
- Désigner dans l'équipe, sur volontariat, un référent « Pass Sites ».

- Prescrire le « Pass Sites » à chaque visiteur entrant.
- Participer aux éductours et à la journée d'échange et de partage initiés par VAR TOURISME.
- Participer au dispositif de suivi de la clientèle mis en place par VAR TOURISME, dispositif permettant également d'évaluer l'action.
- Assurer la promotion du réseau « Pass Sites » et renforcer ce réseau :
 - en notifiant sur son site Internet son appartenance au réseau « Pass Sites »,
 - en créant sur son Internet un lien vers www.visitvar.fr renvoyant précisément vers la page suivante : <http://www.visitvar.fr/provence-cote-azur/culture-patrimoine/le-pass-sites-var>
 - en créant sur son site Internet un lien vers le site Internet de l'OT de la commune sur laquelle il est implanté,
 - en créant sur son site Internet des liens vers les sites partenaires du réseau (a minima vers les sites de même nature et/ou vers ceux situés sur le même territoire),
 - en mettant à disposition des visiteurs les documents d'appel des sites partenaires (a minima docs des sites de même nature et/ou vers de ceux situés sur le même territoire).
- Offrir la gratuité de visite, sur présentation d'un justificatif, au personnel des sites partenaires, de VAR TOURISME et des Offices de Tourisme du Var.
- Participer aux événements organisés par les services de l'Etat, du Conseil Régional ou du Conseil Départemental : « Journées Européennes du Patrimoine », « Nuit des Musées », « Rendez-vous aux Jardins »...
- Organiser, notamment en haute saison, des expositions temporaires, des spectacles, des concerts, des visites nocturnes ou des visites insolites
- Améliorer la qualité de l'accueil :
 - s'équiper d'un répondeur téléphonique communiquant un message clair, précis, traduit en anglais.
 - traduire tous ses outils de communication et de médiation en anglais.
 - mettre en place une enquête satisfaction à destination de la clientèle.
 - mettre en place un processus de gestion des réclamations.
 - s'engager dans la démarche « Tourisme et Handicaps ».
 - proposer sur place une offre de boissons sous forme, a minima, d'une fontaine à eau.
 - mettre en place des accueils personnalisés et spécifiques pour les enfants.

3.2. VAR TOURISME s'engage à :

- Animer le comité technique.
- Concevoir sous format pdf. la maquette d'un coupon papier que les sites pourront imprimer à leur guise.

- Mettre à jour le coupon numérisé téléchargeable sur www.visitvar.fr
- Organiser des éductours.
- Inviter les sites du réseau à la Bourse d'Echanges.
- Mettre en place une journée d'échange et de partage (date prévisionnelle le lundi 2 mai)
- Assurer la promotion du « Pass Sites »
 - auprès des hébergeurs et intermédiaires du tourisme du département,
 - auprès des producteurs Var afin d'intégrer le « Pass Sites » dans des produits touristiques,
 - auprès de la presse et de la radio,
 - dans ses éditions (carte touristique et carnet d'adresses associé),
 - sur son site Internet.
- Evaluer l'action, grâce au dispositif de suivi de la clientèle mis en place, et restituer les résultats aux sites partenaires.
- Accompagner les sites qui le désirent vers la marque nationale « Qualité Tourisme » et vers le label « Tourisme et Handicaps ».