

666 1014

PASS SITES

CONVENTION DE PARTENARIAT

Convention applicable du 1/01/2014 au 31/12/2014

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 Général.
- Un représentant du service Tourisme du Conseil Général.
- 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

Conditions de référencement dans le « Pass Sites » :

Peuvent être référencés dans le « Pass Sites » les parcs et jardins, les musées, les écomusées, les maisons thématiques, les monuments et assimilés, ne procédant pas à la vente de collections mais à leur conservation et dont la visite ouvre sur une meilleure compréhension du département du Var. Chaque site doit apporter la preuve de sa durabilité (inaliénabilité des collections) et de sa volonté pédagogique.

Pour être référencé dans le « Pass Sites » le site doit :

- Être situé dans le 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 :
 - 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 :
 - dates et heures d'ouverture
 - prestations offertes
 - 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

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

- Sites payants : mettre en place un tarif préférentiel « Pass Sites » destiné aux individuels.
- Sites gratuits : mettre en place un avantage client.
- Désigner sur volontariat une personne référente pour le « Pass Sites ».
- Prescrire le « Pass Sites » à chaque visiteur.
- Participer aux éductours, aux journées d'échange et de partage d'expérience et à toutes les réunions mises en place par VAR TOURISME.
- Participer au dispositif de suivi de la clientèle mis en place par VAR TOURISME, dispositif permettant également d'évaluer l'action.
- Créer sur leur site Internet des liens vers les sites Internet de VAR TOURISME et de l'OT de la commune sur lequel il est implanté.
- Assurer la promotion du réseau « Pass Sites » et renforcer ce réseau :
 - en affichant au desk d'accueil le panneau et/ou le kakemono « Pass Sites » délivré par VAR TOURISME,

- en mettant à disposition des visiteurs les documents d'appel des sites partenaires,
- en affichant sur son site Internet la marque « Pass Sites »,
- 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).
- Offrir la gratuité de visite, sur présentation d'un justificatif (carte de visite / carte d'identité), 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 Général du VAR : « Journées Européennes du Patrimoine », « Nuit des Musées », « Rendez-vous aux Jardins »...
- Améliorer la qualité de l'accueil. Pour cela le site référencé doit dans l'année qui suit la signature de la présente convention :
 - 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 Handicap ».
 - 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.
 - Organiser, notamment en haute saison, des expositions temporaires, des spectacles, des concerts, des visites nocturnes ou des visites insolites.

VAR TOURISME s'engage à :

- Animer le comité technique.
- Concevoir, créer, fabriquer et éditer les outils de communication et de promotion du « Pass Sites » dans les quantités qui seront nécessaires.
- Mettre en place des éducteurs et, si possible, en fonction des subventions et/ou des partenariats trouvés (Etat / Région / CNFPT, etc.), des journées d'échange et de partage d'expérience destinées aux personnels d'accueil et aux responsables des sites référencés dans le « Pass Sites » et ce en fonction de leurs besoins et des dysfonctionnements constatés.
- 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 (rédaction de communiqués de presse, organisation de conférences de presse, d'accueils presse et de voyages de presse),
 - par l'achat d'espaces dans des supports ciblés,
 - dans ses éditions,
 - sur son site Internet.

- Evaluer l'action, grâce à un dispositif de suivi de la clientèle mis en place avec le comité technique, et restituer les résultats aux sites partenaires.
- Evaluer tous les 3 ans les sites en vue de la reconduction des conventions de partenariat.
- Accompagner les sites qui le désirent vers la marque nationale « Qualité Tourisme ».