

# QUALITÉ DE SERVICES EN ARDENNE

Règlement 2022/2023

---

## Contexte

Le secteur touristique occupe une place prépondérante sur notre territoire. Ce secteur se veut de plus en plus exigeant et compétitif. Les opérateurs touristiques doivent faire face à une mutation des habitudes du touriste et à une exigence accrue en matière de qualité des services.

## Pourquoi la visite d'un client mystère ?

Dans ce contexte, nous souhaitons donner l'opportunité aux opérateurs touristiques d'évaluer la qualité de leurs services. Nous proposons une démarche qui permet à l'opérateur de se faire évaluer dans son milieu de travail et pendant son temps de travail, ceci en mode « mystère » afin de biaiser le moins possible le comportement de l'opérateur lors de l'évaluation de la qualité de ses différents services.

## Enjeu de l'appel à candidatures

Le principal enjeu de cet appel à candidatures est d'accompagner gratuitement les opérateurs touristiques qui le souhaitent dans une démarche d'évaluation et d'amélioration de leurs services.

## Finalité de l'appel à candidatures

In fine, cette démarche (en complément des autres dynamiques mises en place sur le territoire) a pour vocation de stimuler et renforcer l'attractivité du secteur touristique sur notre territoire.

## Expertise client mystère

La visite du client mystère se focalisera uniquement sur la qualité des services (avant – pendant – après expérience). **L'opérateur touristique sélectionné bénéficiera :**

- De la visite d'un client mystère;
- De la remise du rapport du client mystère (celui-ci restera confidentiel);
- D'un débriefing avec le consultant pour expliciter le contenu du rapport du client mystère.

**Précision sur le rapport du client mystère :** celui-ci restera confidentiel. Seul le consultant et l'opérateur touristique en auront connaissance. Les organisateurs de l'appel à projets ne recevront pas le résultat de la visite du client mystère.

Les opérateurs touristiques ayant déjà participé à l'appel à candidatures 2020/2021 ne peuvent pas introduire un nouveau dossier pour la même activité. Par contre, ils peuvent introduire un dossier pour une autre activité.

Sur cette base, les membres du jury délibéreront.

### Sélection des projets

Dix opérateurs touristiques seront sélectionnés suivant leur dossier de candidature sous condition que celui-ci soit complet, recevable et rentré dans les délais impartis. Les candidatures devront s'inscrire dans l'objectif de cet appel, à savoir la qualité de services.

Les candidatures recevables seront soumises à l'examen d'un jury sensibilisé aux défis du secteur touristique en matière de qualité de services.

Ce jury sera constitué du consultant gérant la visite des clients mystère et d'un représentant de chaque structure :

- ADL Bertrix – Bouillon – Herbeumont – Paliseul
- ADL Bièvre – Vresse-sur-Semois
- Maison du Tourisme du Pays de Bouillon en Ardenne
- Massif Forestier de la Semois et de la Houille
- Parc naturel de l'Ardenne méridionale

### Communication

Les candidats sélectionnés s'engagent à accepter que l'on communique sur la sélection de leur dossier de candidature et leur implication dans la démarche d'évaluation de leurs services. Les résultats de la visite du client mystère resteront quant à eux confidentiels.

### Modalités pratiques

Pour proposer un projet, il est nécessaire de remplir le formulaire de candidature disponible sur le site [www.ardenne-meridionale.be](http://www.ardenne-meridionale.be)

- Date de clôture des candidatures : **5 décembre 2022 à minuit**
- Remise du dossier : Via le **formulaire en ligne**
- Questions et informations : **Julie-Ambre FLAUDER – 0474/53.11.10**

### Organisateurs de l'appel à projets

- ADL Bertrix – Bouillon – Herbeumont – Paliseul
- ADL Bièvre – Vresse-sur-Semois
- Maison du Tourisme du Pays de Bouillon en Ardenne
- Massif Forestier de la Semois et de la Houille
- Parc naturel de l'Ardenne méridionale



## Candidats éligibles

Cet appel à candidatures est accessible aux opérateurs touristiques agréés par le Commissariat Général au Tourisme (CGT) appartenant à l'une des catégories suivantes :

- Hébergements : campings - hôtels - chambres d'hôtes - logements insolites (**A noter** : les gîtes, meublés de vacances et établissements ne proposant pas de location à la nuitée ne sont pas concernés par cet appel)
- Guides
- Attractions touristiques
- Restaurants (la reconnaissance du CGT n'est pas d'application pour ce secteur)
- Structures touristiques (Maison du Tourisme - offices du tourisme - syndicats d'initiative)

## Zone géographique concernée

Les opérateurs touristiques sélectionnés devront être implantés sur une des communes suivantes : Bertrix - Bièvre - Bouillon - Daverdisse - Florenville - Gedinne - Herbeumont - Paliseul - Vresse-sur-Semois - Wellin.

## Calendrier

- Dépôt des dossiers de candidature : du 4 octobre 2022 au 5 décembre 2022
- Analyse des candidatures : février 2023
- Annonce des candidats sélectionnés : mars 2023
- Visite des clients mystères : avril - octobre 2023

## Introduction du dossier

Un formulaire de candidature est disponible sur le site [www.ardenne-meridionale.be](http://www.ardenne-meridionale.be)

Sous peine de non-recevabilité, les candidatures doivent être introduites **au plus tard le 5 décembre 2022 à minuit**, via le **formulaire en ligne**.

## Critères d'évaluation des dossiers de candidature

Ceux-ci seront évalués selon plusieurs critères : dossier complet et soin apporté à la rédaction de son contenu - reconnaissance du Commissariat Général au Tourisme (CGT) reçue ou en cours (sauf pour les restaurants pour qui la reconnaissance n'est pas d'application) - compréhension de l'opérateur touristique de l'importance de la qualité de services - argumentation de l'opérateur touristique pour le choix de son dossier.

Enfin, les 2 critères suivants, sans être des critères d'évaluation du dossier, pourront éventuellement départager plusieurs candidats:

- Localisation de l'activité afin que l'ensemble des communes couvertes par l'appel à candidatures soient, si possible, représentées par un opérateur
- Secteur d'activité - afin que les 5 secteurs évoqués plus haut soient, si possible, représentés par un opérateur

## Politique de confidentialité

### Les organisateurs – personnalités juridiques

- Parc naturel de l'Ardenne méridionale asbl. Siège social : Rue de la station 1 à 6850 Paliseul. Numéro d'entreprise : 0652.863.547.
- Maison du Tourisme du Pays de Bouillon en Ardenne asbl. Siège social : Quai des Saulx 12 à 6830 Bouillon. Numéro d'entreprise : 0865.716.882.
- Massif forestier de la Semois et de la Houille n'a pas de personnalité juridique propre. Ce projet est porté par la Maison du Tourisme du Pays de Bouillon en Ardenne asbl.
- Agence de Développement Local de Bertrix-Bouillon-Herbeumont-Paliseul asbl. Siège social : Rue Lauvaux 27 à 6887 Herbeumont. Numéro d'entreprise : 0642.851.761
- Agence de Développement Local de Bièvre et Vresse-sur-Semois asbl. Siège social : Rue Albert Raty 112 à 5550 Vresse-sur-Semois. Numéro d'entreprise : 0525.927.466.

### Le traitement des données

Les organisateurs collectent les données des candidats à l'appel à projets « Qualité de services en Ardenne ». Ces données, fournies volontairement, seront utilisées pour évaluer le dossier de candidature et pour contacter les candidats.

Toute personne peut, à tout moment, demander la modification ou la suppression de ses données de contact. Les organisateurs s'engagent à opérer la modification ou la suppression dans les deux jours ouvrables.

Les organisateurs ne partageront en aucun cas des données personnelles à des fins lucratives, marketing ou commerciales.

### Le Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) prévoit des droits pour les citoyens :

- Le droit d'information ;
- le droit d'accès, gratuit et sans restriction, à ses données à caractère personnel, dans un délai de trois mois ;
- le droit à la rectification de données personnelles inexactes ou incomplètes ;
- le droit à la limitation du traitement en cas d'opposition, d'inexactitude des données, le traitement illicite ou la constatation,
- l'exercice et la défense des droits en justice ;
- le droit à la portabilité ;
- le droit de faire effacer des données faisant l'objet d'un traitement illicite ;
- le droit de s'opposer au traitement des données pour des raisons impérieuses.

Vous pouvez les consulter plus en détails sur le site de l'Autorité de la protection des données ([www.autoriteprotectiondonnees.be/les-differents-droits](http://www.autoriteprotectiondonnees.be/les-differents-droits)).

Concernant les données à caractère personnel que nous traitons, vous pouvez vous adresser à : Autorité de la protection des données – Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.