



PRESENTATION DE LA DEMARCHE QUALITE DES GUIDES NATURE

**QUALITE TOURISME
« QUALINAT »**

NOVEMBRE 2018



Le Festival de l'Oiseau et de la Nature à l'origine de QUALINAT



**FESTIVAL
DE L'OISEAU
ET DE LA NATURE**

**13/22
AVRIL
2019**

**FESTIVAL
DE L'OISEAU
ET DE LA NATURE**

29^e ÉDITION

**ABBEVILLE
BAIE DE SOMME**

www.festival-oiseau-nature.com

somme
LE DÉPARTEMENT

**CCI LITTORAL
HAUTS-DE-FRANCE**

Région
Hauts-de-France



LE FESTIVAL DE L'OISEAU ET DE LA NATURE, C'EST QUOI EXACTEMENT ?

Les animations phares, les classiques du Festival :

- La compétition de documentaires animaliers
- Le concours de photographies animalières et les expositions de photos dont les Rencontres de la Photo Nature
- Les expositions d'art animalier
- Les animations enfants
- Les sorties nature

Une manifestation qui s'inscrit dans la politique de développement touristique:

- Faire découvrir et identifier la destination.
- « Vendre » la baie de somme.
- Valoriser l'image de la destination afin d'obtenir des retombées économiques durables.





**FESTIVAL
DE L'OISEAU**
ET DE LA NATURE

Plus de 400 sorties nature
sont organisées chaque année
pendant le Festival

A pied, à cheval, en pirogue de mer, en bateau ou en
calèche, à vélo, tous les moyens sont bons pour
découvrir la Baie de Somme et son arrière-pays !





DEMARCHE QUALITE DES GUIDES NATURE : HISTORIQUE

- 2001 : Etude sur la qualité globale du Festival de l'Oiseau et de la Nature
-> Contrôle de toutes ses activités (par le cabinet d'audits M.L.V.)
- 2003 : Elaboration d'une charte et de normes de qualité par les Guides Nature
- 2004 : Réalisation d'un référentiel Guides Nature = Démarche Qualité des Guides Nature avec le PNR du Vexin Français
- 2005 : Début des formations des Guides Nature par le cabinet I.F.E.E.
- 2009 : Création de l'association QUALINAT



LA RECONNAISSANCE DE LA DEMARCHE QUALITE

- La Démarche Qualité QUALINAT a obtenu la reconnaissance du Ministère du Tourisme le 23 juin 2011.



- L'Association QUALINAT est donc devenue délégataire national de la Marque **QUALITE TOURISME™**, c'est-à-dire qu'elle peut délivrer cette marque à travers des conventions.



QUALINAT

Une nouvelle association pour développer la
Démarche Qualité



OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION QUALINAT

- Améliorer la satisfaction des clients par des prestations répondant à l'ensemble des besoins et attentes grâce à l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction ;
- Augmenter la lisibilité des prestations nature ; une offre aujourd'hui éclatée, peu lisible et souvent peu accessible ;
- Permettre aux guides accompagnateurs nature d'obtenir la marque nationale **QUALITE TOURISME**™ ;
- Participer à la structuration d'une profession aujourd'hui très éclatée ;
- Conforter et faire évoluer les initiatives qualité prises par certains territoires.
- Permettre de structurer la filière de tourisme de nature avec la Démarche Qualité et en obtenir des retombées économiques.



Objectifs pour une Destination

- Fédérer les Guide Nature avec la Démarche Qualité.
- Travailler en réseau avec les Guides Nature afin de développer et structurer la filière Tourisme de nature pour la destination
- Obtenir des retombées économiques pour le territoire(emplois, nuitées, etc.)
- Eduquer et sensibiliser le public à la protection de l'environnement.





LA DEMARCHE QUALINAT

- Un référentiel de qualité
- Appui : formation : des journées en salle + évaluations préparatoires sur le terrain (facultatif)
- Audit-mystère en situation
- Commission Régional d'Attribution de la Marque (Etat, Région, Département, et,
- Validité 5 ans
- Questionnaire de satisfaction
- Règlement intérieur
- Référentiel déposé à l'I.N.P.I.





REFERENTIEL QUALINAT

- La Démarche Qualité initiée par les Guides Nature est devenue le socle de la marque QUALINAT
- Un référentiel a été établi sur la base des Engagements Nationaux de qualité pour les lieux de visite du Ministère du Tourisme et à partir des grilles d'audit « Guides nature » produites pour le Festival de l'Oiseau.
- Ce référentiel s'articule désormais en 2 parties :
 - 1. La structure d'accueil (facultatif) et d'information (95 items) (nouveau)**
 - 2. La prestation du Guide nature (125 items)**

Le référentiel évolue régulièrement, parallèlement aux Engagements Nationaux du Ministère du Tourisme (DGCIIS)



THEMES DU REFERENTIEL

- **La structure d'accueil (facultatif) et de réservation**

1 - La promotion / La communication

2 - La réservation / Le renseignement en amont

3 - La qualité de la structure d'accueil et d'information



- **Le guidage**

4 - La préparation et la prise en charge du groupe

5 - Le savoir-faire du guidage

6 - La qualité de la médiation

7 - La prise de congé



L'adhésion QUALINAT

Pour le guide ou la structure:

- L'audit mystère de 190€ HT à 400€ HT(cabinet spécialisé)
- Adhésion

50€ droit usage de la Marque par an

Pour le délégataire:

Droit d'usage pour une période de 3 ans et en fonction du nombre de guides agréés pour sa destination :

- de 1 à 10 guides 750 €
- de 11 à 25 guides 1 000 €
- de 26 à 50 guides 3 000 €



La COMMUNICATION

- La signalétique des guides (écussons...)
- Un site internet de réservation en ligne



Le site Qualinat



Rejoindre le réseau QUALINAT >

MON PANIER

RESERVATION

ACCUEIL QUALINAT DESTINATIONS ACTUALITÉS CONTACTEZ-NOUS

Et si on (re)découvrait la nature ?



Vous recherchez une sortie nature ?

Destination Choisir un thème A partir du



A CE JOUR

- 26 Guides ont un agrément QUALINAT en cours de validité en Hauts de France et 8 en cours
- 4 dans le P.N.R. du Vexin français et 1 en cours
- 29 Guides Nature Démarche Qualité QUALINAT en Région Centre/Val de Loire 10 en cours



MODALITES D'ADHESION

- 1) Suivre une session de formation requise par QUALINAT (accueil et / ou guides) ou en réaliser une sur ce modèle (facultatif)
- 2) Réussir l'audit-mystère (accueil + sorties)
- 3) Adhérer à QUALINAT, réseau délégataire de la marque **QUALITE TOURISME™**
- 4) Mesurer la satisfaction clients avec un questionnaire satisfaction et un suivi des réclamations.



LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT

- Un réseau à vocation nationale
- Les Hauts de France et l'Île-de-France pour commencer
- La Région Centre adhérente depuis 2013
- Demain : extension à toute la Région Hauts-de-France, le PNR de Lorraine .
- Et après ? Des contacts sont en cours avec le Mont Saint-Michel, Cpie Dunes de Flandres, le Val de Loire ...
- Développer au niveau national les offres de sorties et de réservation en ligne sur www.sortie-nature.fr le site présentant l'association, ses destinations et leurs Guides agréés.





LE TOURISME DE NATURE

Le Tourisme de Nature : un nouveau tourisme.

En 2050 + de 70% des français seront des urbains.





Merci de votre écoute.

