

Annexe 2 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

Liste des documents applicables

Ceci est la liste des documents qui constitueront votre structure documentaire Qualité. Ces documents seront, pour certains, transmis lors de la demande d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ et/ou tenus à disposition pour l'audit sur site et les contrôles continus prévus. Cette liste n'est pas exhaustive et il vous appartient de la compléter éventuellement.

Vous devez également tenir à jour un tableau des enregistrements : ce tableau permettra d'apporter les preuves de réalisation des différentes tâches en conformité avec les procédures définies.

Pour les chapitres obligatoires

Collectivités

- Statuts
- Convention d'objectifs
- Extrait du schéma de développement avec la démarche qualité (si existant)
- Engagement de l'organe délibérant de la structure dans la démarche qualité

Organisation interne

- Politique, stratégie et objectifs en lien avec la collectivité (convention d'objectifs, schéma développement, etc...)
- Politique qualité
- Plan d'action de l'année en cours et son suivi (indicateurs)
- Bilan du plan d'action
- Organigramme
- Fiches de poste
- Budgets en cours et réalisés année N-1
- Liste des membres du Groupe de Travail Local Qualité
- Agenda 21 du territoire (si existant)

Promotion

- Stratégie de promotion (peut être inclus dans la stratégie globale)
- Bilan-de la stratégie de-promotion

Institutionnels

- Conditions de participation à la base de données (si existante) : saisie, zone de compétence, rubriques
- Conditions de participation à l'observatoire touristique ou économique (si existant)
- Conventions de partenariats avec le Comité Départemental du Tourisme ou le Comité Régional du Tourisme (si partenariats existants)

Socioprofessionnels

- Liste des membres de l'organe décisionnel
- Liste des commissions si existantes et membres
- Conditions de promotion des prestataires partenaires (avantages et services, guide du partenariat)

Visiteurs

- Inventaire des domaines d'information à gérer (voir annexe 1 du Référentiel Qualité)

Gestion des documents qualité

- Tableau des documents qualité et historique des révisions
- Architecture du réseau informatique interne : mode de classement des fichiers informatique

Pour les chapitres optionnels

Boutique

- Liste des produits en vente

Organisation d'événements

- Licence d'entrepreneur de spectacles (si nécessaire)

Commercialisation

- Certificat d'immatriculation auprès d'Atout France
- Cahier des charges de sélection des prestataires
- Conditions de ventes, de réservation et d'annulation
- Conditions générales et particulières de vente
- Tableau des indicateurs de suivi des ventes (peut être fusionné avec le tableau général des indicateurs de la structure)