

Procédure de fonctionnement de la marque QUALITE TOURISME™ via le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

Offices de Tourisme de France® a délégué au Ministère pour l'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ aux Offices de Tourisme volontaires

Ce document est lié au « Dossier de candidature à la marque QUALITE TOURISME™, pour un office de tourisme, via le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France® »

1. Objet et domaine d'application

Seuls les offices de tourisme, tels que définis par la réglementation en vigueur, et **bénéficiant du classement réglementaire**, peuvent participer à cette démarche d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™.

Le présent document précise les conditions d'application et d'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ selon le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France® pour les prestations attachées aux objectifs suivants :

Obligatoires

Engagements envers la collectivité
Engagements en interne à l'Office de Tourisme
Promotion
Engagements envers les réseaux institutionnels du tourisme
Engagements envers les socio-professionnels
Engagements envers les visiteurs

Optionnels¹

La boutique
Organisation d'événement
Commercialisation

Le référentiel spécifiant les critères à respecter par l'Office de Tourisme candidat à la marque est intitulé « *Le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®* ». L'Office de Tourisme candidat devra y faire référence dans l'introduction de son manuel qualité.

¹ Voir l'annexe 3 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

2. Approbation – révision du document

Le présent document a été approuvé par Offices de Tourisme de France®- Fédération Nationale via sa Commission qualité et tourisme durable. Il ne peut être révisé que par elle-même. Chaque modification du présent règlement est validée par le Ministère via le comité national de sélection. Les documents utiles à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ se trouvent en téléchargement sur le site www.qualiteofficedetourisme.com . Ils peuvent faire l'objet de mises à jour et de nouvelles révisions.

3. Procédure d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ via le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France ®

Avant de déposer un dossier de candidature pour la marque QUALITE TOURISME™, l'Office de Tourisme s'assure qu'il remplit les conditions définies dans le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France ® concernant son service, ses moyens et son organisation.

Pré-requis

L'office de Tourisme doit être à jour de son classement.

La demande d'audit doit se faire après au minimum 6 mois de fonctionnement de sa démarche qualité (application des procédures, questionnaires de satisfaction, enregistrements, compte rendu du Groupe de Travail Local Qualité...).

Le directeur ou le responsable de l'Office de Tourisme, ne peut pas être le responsable qualité, sauf pour une structure employant 3 Equivalents Temps Plein au maximum.

Le déroulement de la procédure d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ par le Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France ® est présenté dans le schéma suivant :

DESCRIPTION	1.1	L'Office de Tourisme sélectionne un auditeur dans la liste officielle des auditeurs d'Offices de Tourisme de France® . L'auditeur confirme les dates et le programme des audits à l'office de tourisme. <u>Un office de tourisme ne peut pas sélectionner un auditeur ou un cabinet l'ayant accompagné dans la mise en place de la démarche qualité.</u>
	1.2	Le représentant légal de l'Office de Tourisme complète le dossier de candidature en <u>double exemplaire</u> . Il envoie sous forme numérique et/ou par courrier les documents demandés (voir la liste des documents à fournir dans le dossier de candidature), <u>à Offices de Tourisme de France® et à l'auditeur sélectionné.</u>

	1.3	Offices de Tourisme de France® réceptionne et effectue la vérification des pièces du dossier de candidature et facture les frais de dossier (voir Dossier de candidature à la marque QUALITE TOURISME™ .) <u>L'audit ne pourra se dérouler dans le cas d'un dossier incomplet.</u>
CONTROLE	2.1	L'auditeur sélectionné réalise un audit documentaire.
	2.2	Réalisation d'un audit mystère par téléphone, mail, courrier etc.
	2.3	En cas d'écart avéré, l'auditeur envoie à l'Office de Tourisme un rapport d'audit documentaire avant l'audit sur site.
	2.4	Réalisation de l'audit sur site par l'auditeur selon la procédure d'audit.
	2.5	En cas d'écart constaté l'office de tourisme dispose d'un délai d'un mois pour justifier de la levée des écarts auprès de l'auditeur.
	2.6	Envoi du rapport d'audit définitif à l'Office de Tourisme et à Offices de Tourisme de France® par l'auditeur dans un délai de 7 jours. <u>A ce stade l'Office de Tourisme n'est pas détenteur de la marque QUALITE TOURISME™</u>
ATTRIBUTION	3.1	Offices de Tourisme de France® effectue un contrôle du rapport d'audit.
	3.2	En cas de litige, le dossier sera examiné lors de la prochaine réunion de la Commission qualité et tourisme durable d'Offices de tourisme de France®.
	3.3	Offices de Tourisme de France® valide l'obtention de la marque et envoie à l'Office de Tourisme le contrat de sous licence ainsi que les éléments de communication de la marque QUALITE TOURISME™ <u>Les frais de dossier doivent avoir été réglés afin que cette étape puisse se faire</u>
	3.4	L'office de tourisme renvoie le contrat de sous licence à Offices de Tourisme de France®, ainsi que le bon de commande pour la plaque QUALITE TOURISME™. <u>L'Office de Tourisme devient alors utilisateur de la marque QUALITE TOURISME™</u>
	3.5	L'Office de Tourisme et le relais territorial l'ayant accompagné sont invités par Offices de Tourisme de France® à répondre à un questionnaire en ligne sur l'audit. Ses remarques seront analysées par la commission qualité et tourisme durable d'Offices de Tourisme de France®.
SUIVI	4	<u>Un relais territorial ayant conventionné avec Offices de Tourisme de France® assure le suivi :</u> L'Office de Tourisme transmet à son relais territorial les documents demandés dans le document régissant ce suivi. La facturation du suivi est laissée à la libre appréciation des relais territoriaux.
		<u>Aucun relais territorial n'assure le suivi :</u> L'Office de Tourisme transmet chaque année à Offices de Tourisme de France® les documents demandés dans le contrat de suivi. Ce suivi sera facturé uniquement pour les Offices de Tourisme non adhérents à Offices de Tourisme de France.

Suite à l'obtention de la marque, l'Office de Tourisme s'engage

- à respecter ces mêmes conditions, pendant toute la durée d'utilisation de la marque, soit une durée de 3 ans
- à respecter le contrat de sous licence précisant les modalités d'utilisation de la marque QUALITE TOURISME™

Renouvellement du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™

L'Office de Tourisme doit procéder au renouvellement du droit d'usage de la marque **tous les trois ans, dans le respect de la procédure ci-dessus.**

A l'échéance de l'attribution de la marque, l'Office de Tourisme dispose d'un **délai de 6 mois maximum** afin de passer l'audit de renouvellement.

NB : Un Office de Tourisme ne peut avoir recours deux fois de suite au même auditeur agréé Offices de Tourisme de France® ni à son cabinet pour l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™.

4. Décision suite à la remise du rapport d'audit externe à Offices de Tourisme de France®

Sur la base des résultats du dossier de demande d'attribution fourni par l'Office de Tourisme, de la revue documentaire, des résultats présentés dans le rapport d'audit sur site et de la recommandation formulée par l'auditeur, Offices de Tourisme de France ® prend l'une des décisions suivantes :

- Attribution avec accord sur la qualification de l'Office de Tourisme et du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™.
- Non attribution avec refus du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™ en motivant ce refus.

5. Dispositif «QUALITE TOURISME™» dans l'Office de Tourisme suite à l'obtention de la marque

Suite à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ l'Office de Tourisme doit communiquer sur l'obtention de cette marque, via au minimum :

- ⇒ l'affichage de la plaque QUALITE TOURISME™ à l'entrée de l'établissement
- ⇒ la présence du logo QUALITE TOURISME™ sur les supports papier et sur le site internet
- ⇒ l'explication de la démarche QUALITE TOURISME™ sur le site internet et/ou l'existence d'un lien vers le site de QUALITE TOURISME™

Ces points seront audités lors de l'audit de renouvellement de la marque.

6. Modifications au sein de l'office de tourisme

- Toutes les modifications importantes au sein de l'Office de Tourisme (statut juridique, fusion, absorption, agrandissement du territoire de compétence, déménagement, etc.) devront être signalées à Offices de Tourisme de France®. Celles-ci n'entraîneront pas la perte du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™.
- L'Office de Tourisme devra se mettre en conformité avec les critères du référentiel qualité Offices de Tourisme de France®, en fonction de sa nouvelle organisation, le plus rapidement possible, sans attendre l'échéance des trois années de validité de la marque QUALITE TOURISME™.

Dans le cas de fusion ou d'absorption, seules les structures ayant déjà la marque QUALITE TOURISME™ pourront continuer à l'afficher à l'intérieur et à l'extérieur des locaux. Les Bureaux d'Information Touristique qui seraient créés en remplacement d'un Office de Tourisme qui ne détenait pas cette marque, ne pourront l'afficher que suite à l'audit de renouvellement.

7. Procédure de suivi

L'Office de Tourisme détenteur du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™ est suivi annuellement, soit par son relais territorial conventionné avec Offices de Tourisme de France®, soit directement avec Offices de Tourisme de France® dans le cas d'une carence de suivi du relais territorial.

Les modalités de suivi sont régies soit par un document entre l'Office de Tourisme et son relais territorial, soit entre l'Office de Tourisme et Offices de Tourisme de France® via le contrat relatif au suivi de la marque QUALITE TOURISME™.

Les Offices de Tourisme se trouvant sur un territoire où le relais territorial départemental ou régional assure cette mission, devront être suivi par ce dernier. La liste des relais territoriaux ayant signé avec Offices de Tourisme de France® une convention les autorisant à assurer le suivi, est disponible sur la plateforme qualité.

8. Procédure de veille

Indépendamment du suivi et de l'audit de renouvellement, Offices de Tourisme de France® et le Ministère en charge du tourisme se réservent le droit d'effectuer toutes visites qu'ils estiment nécessaires suite à des répétitions de réclamations, contestations, litiges relatifs à l'usage de la marque QUALITE TOURISME™. Lors de cette visite, dans le cas où une défaillance majeure est constatée, l'Office de Tourisme se référera aux obligations du paragraphe 9 de ce présent document. Les frais éventuels sont à la charge de l'Office de Tourisme visité.

9. Défaillance majeure

L'office de tourisme est en défaillance majeure :

- s'il ne respecte pas le règlement d'attribution, le suivi ou les exigences de la marque,
- suite à des réclamations, contestations ou litiges récurrents de la part des clients sur l'Office de Tourisme et/ou sur la destination n'ayant pas fait l'objet de prise en compte et d'amélioration.

En cas de défaillance majeure, constaté lors du suivi ou de la veille, Offices de Tourisme de France® ou le relais territorial assurant le suivi avertit l'Office de Tourisme par le moyen le plus approprié afin que l'Office de Tourisme puisse corriger cette défaillance.

Si des actions correctives ne sont pas mises en place, un courrier recommandé avec accusé de réception, de mise en demeure de correction sera envoyé à l'Office de Tourisme. La Commission qualité et tourisme durable d'Offices de Tourisme de France® sera avertie.

Si l'office de tourisme ne répond pas dans un délai de 30 jours par la mise en place d'actions correctives, l'Office de Tourisme pourra faire l'objet d'un audit complémentaire, dont le coût sera à sa charge ou d'un retrait de la marque.

10. Perte du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™

La marque QUALITE TOURISME™ sera retirée à un office de tourisme :

- lorsque le délai de 6 mois suite à l'échéance de la marque est arrivé à expiration et qu'aucun audit de renouvellement n'a été effectué
- lorsque une ou plusieurs défaillances majeures n'auront pas été corrigées dans le temps imparti
- dans le cas d'un audit complémentaire non satisfaisant
- dans le cas d'une rupture du contrat d'obtention de la marque ou du contrat relatif au suivi
- lorsqu'il y a cessation définitive d'activité (fusion et absorption exclues)
- lorsque l'Office de Tourisme le demande

Offices de Tourisme de France® signifie le retrait du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™ à l'Office de Tourisme par courrier recommandé avec accusé de réception.

L'Office de Tourisme s'expose aux sanctions prévues par le règlement d'usage de la marque et peut faire l'objet de poursuite pour publicité mensongère *s'il continue à afficher, à communiquer ou à se servir de cette marque.*

11. La Commission qualité et tourisme durable d'Offices de Tourisme de France®

La Commission nationale qualité et tourisme durable est réunie par Offices de Tourisme de France® plusieurs fois par an :

Ses principales missions sont :

- ✓ Définir les critères du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France ®
- ✓ Définir les procédures d'application de ce référentiel
- ✓ Mettre en place des documents d'animation et de promotion pour la marque QUALITE TOURISME™ pour l'activité office de tourisme
- ✓ Attribuer et gérer les agréments des auditeurs, définis dans la procédure d'audit
- ✓ Arbitrer les cas litigieux
- ✓ Développer le rôle des relais territoriaux et leur accompagnement des offices de tourisme
- ✓ Assurer un travail prospectif sur la démarche qualité et le développement durable

La Commission qualité et tourisme durable d'Offices de Tourisme de France® a un rôle délibératif et dispose d'un pouvoir de décision. Cette organisation donne au processus de décision un caractère impartial et transparent. Elle permet de prévenir toute forme d'accusation de favoritisme ou d'injustice. La Commission a également un rôle de suivi de l'ensemble du dispositif de la marque QUALITE TOURISME™.

Dès lors que des dossiers présentent des cas particuliers et requièrent une instruction plus approfondie ou, s'il s'avère qu'un office de tourisme, ne respecte plus ses engagements, ces dossiers peuvent être confiés à la Commission et soumis au vote. Les décisions sont prises à la majorité simple des membres présents. En cas de rejet des dossiers, les motifs doivent être clairement exposés par écrit et transmis au candidat dans la semaine qui suit la décision.