

# 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

Les documents utiles à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ se trouvent en téléchargement sur le site [www.qualiteofficedetourisme.com](http://www.qualiteofficedetourisme.com)

## 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

### Optionnels<sup>1</sup>

Commercialisation  
Organisation d'événement  
La boutique

Le référentiel qui spécifie 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.

<sup>1</sup> 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 ® via sa commission qualité et développement 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](http://www.qualiteofficedetourisme.com). Ils peuvent faire l'objet de mises à jour et de nouvelles révisions durant la durée du présent document.

## 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 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 :**

INSCRIPTION	1.1	Le responsable qualité réalise une autoévaluation de sa structure via le site kalosori.fr, directement contrôlable par l'animateur qualité d'Offices de Tourisme de France®. Il peut également télécharger la <b>grille d'autoévaluation</b> sur <a href="http://www.qualiteofficedetourisme.com">www.qualiteofficedetourisme.com</a> et la joindre à son dossier d'inscription.
	1.2	L'office de tourisme sélectionne l'auditeur dans la <b>liste officielle des auditeurs d'Offices de Tourisme de France ®</b> . L'auditeur confirme les dates et le programme des audits à l'office de tourisme. <b><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></b> Le représentant légal de l'office de tourisme complète le <b>dossier de candidature</b> en <u>double exemplaire</u> . Il envoie par courrier et/ou sous forme numérique 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 <b>Contrat relatif à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™</b> .) <b><u>L'audit ne pourra se dérouler dans le cas d'un dossier incomplet.</u></b>



CONTROLE	2.1	L'auditeur sélectionné réalise un audit documentaire.	
	2.2	L'auditeur envoie à l'office de tourisme un rapport d'audit documentaire avant l'audit sur site.	
	2.3	Réalisation de l'audit sur site par l'auditeur selon la procédure d'audit.	
	2.4	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.	
	2.5	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. <b><u>A ce stade l'office de tourisme n'est pas détenteur de la marque QUALITE TOURISME™ -</u></b>	
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 développement 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 <b><u>Les frais de dossier doivent avoir été réglés afin que cette étape puisse se faire</u></b>	
	3.4	<b>L'office de tourisme renvoie le contrat de sous licence</b> à Offices de Tourisme de France® en même temps que le bon de commande pour la plaque QUALITE TOURISME™. <b><u>L'office de tourisme devient alors utilisateur de la marque QUALITE TOURISME™</u></b>	
SUIVI	4.1	L'office de tourisme sera invité 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 développement durable d'Offices de Tourisme de France®.	
	4.2	<u>Un relais territorial ayant conventionné avec Offices de Tourisme de France® peut assurer le suivi :</u>  L'office de tourisme transmet à son relais territorial les documents demandés dans le contrat de suivi.	<u>Aucun relais territorial ne peut assurer le suivi :</u>  L'office de tourisme transmet chaque année à Offices de Tourisme de France® les documents demandés dans le contrat de suivi.
	4.3	La facturation du suivi est laissée à la libre appréciation des relais territoriaux.	Offices de Tourisme de France® facture l'office de tourisme annuellement tel que le prévoit le <b>contrat de suivi.</b>



### **Suite à l'obtention de la marque, l'office de tourisme s'engage**

A respecter ces mêmes conditions, pendant toute la durée d'utilisation de la marque, soit une période de 3 ans

A signer le contrat de sous licence précisant les modalités d'utilisation de la marque QUALITE TOURISME™

### **Renouvellement de l'attribution de la marque QUALITE TOURISME™**

L'office de tourisme doit procéder au renouvellement de la marque **tous les trois ans, dans le respect de la procédure ci-dessus.**

Tout office de tourisme **n'ayant pas procédé à son audit de renouvellement dans un délai de 6 mois** après la date d'anniversaire d'obtention de la marque, **se verra retirer le droit d'utilisation** de la marque QUALITE TOURISME™.

**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 une demande d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ par le Référentiel Qualité 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™

## **6. Procédure de veille**

Tous les 3 ans, l'office de tourisme admis au droit d'usage de la marque fait l'objet d'un audit de renouvellement sur site.

Indépendamment de cette veille, Offices de Tourisme de France ® et le Ministère se réservent le droit d'effectuer toutes visites estimées nécessaires suite à des réclamations, contestations, litiges, et dont Offices de Tourisme de France ® aurait eut connaissance et relatifs à l'usage de la marque QUALITE TOURISME™. Lors de cette visite, dans le cas ou une défaillance majeure est constatée, les frais sont à la charge de l'office de tourisme visité.

## **7. Défaillance majeure**

L'Office de tourisme est en défaillance majeure :

- s'il ne respecte pas ou plus le présent règlement d'attribution, et le recueil d'exigences
- suite à des réclamations, contestations, litiges transmises à de multiples reprises à Offices de Tourisme de France ou au ministère.

Pour toute défaillance majeure Offices de Tourisme de France ® envoie un courrier recommandé de mise en demeure de correction et avertit la Commission qualité et développement durable d'Offices de tourisme de France ®. Si l'office de tourisme ne répond pas dans un délai de 30 jours par la mise en place d'actions de correction, l'office de tourisme fait l'objet d'un audit complémentaire.

Si le résultat de l'audit complémentaire n'est pas satisfaisant, la présente convention est résiliée par un simple courrier recommandé.

L'office de tourisme s'expose aux sanctions financières prévues par le contrat de sous licence et peut faire l'objet de poursuite pour publicité mensongère.



## **8. Procédure à suivre en cas de modification de l'office de tourisme**

Toute modification aux conditions d'obtention de la marque doit être signalée par écrit par l'office de tourisme en effectuant une nouvelle évaluation et une nouvelle demande d'attribution à Offices de Tourisme de France ® :

- En cas de modification juridique de la structure, fusion, liquidation ou absorption, tous les droits d'usage de la marque dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.
- En cas de cessation définitive de l'activité ou tout abandon d'un droit d'usage doit être déclarée en précisant la durée nécessaire à la suppression de la référence à la marque. A l'expiration de ce délai, la suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque est prononcé par Offices de Tourisme de France ®.
- En cas de transfert (total ou partiel) d'un établissement ou tout ajout d'un établissement.
- En cas de modification relative à son organisation, notamment toute modification concernant ses installations, ses moyens, susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité du service aux exigences du présent règlement et de ses annexes.

## **9. La commission qualité et développement durable d'Offices de Tourisme de France®**

La commission nationale qualité et développement durable est convoquée 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

La commission qualité et développement 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 sont présentés 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.

Contact Offices de Tourisme de France ®

**Romain LE PEMP**

Offices de Tourisme de France ®

11 rue du faubourg Poissonnière

75009 Paris

LD : 01 44 11 10 35 - FAX : 01 45 55 99 50

[romain.lepemp@offices-de-tourisme-de-france.org](mailto:romain.lepemp@offices-de-tourisme-de-france.org)