



## CONVENTION PASSERELLE

**Dans le cadre de la démarche Qualité Sud de France mise en place par le Comité Régional du Tourisme Languedoc Roussillon il a été décidé d'établir une convention sur les bases suivantes entre :**

La Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative dont le siège est situé 11 Boulevard Faubourg Poissonnière 75009 Paris  
**représentée par Jean BURTIN, Président National**

Et

Le Comité Régional du Tourisme  
Dont le siège est situé 954 avenue Jean Mermoz CS 79507 34960 Montpellier  
**représenté par Frédéric LOPEZ, Président Délégué**

Et

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative Languedoc Roussillon Andorre situé au 960 avenue Jean Mermoz 34 000 Montpellier  
**représentée par Jacques ROSIER DUFOND Président**

### Préambule

#### **QUALITE SUD DE France**

Le comité Régional du Tourisme, à la demande de la Région Languedoc Roussillon a mis en œuvre en 2008 un dispositif qualité territorial avec son propre référentiel basé sur un audit externe et un système de traitement de la satisfaction et des réclamations clients.

#### **Cette démarche territoriale :**

- Est reconnue par le Plan Qualité Tourisme depuis le 1<sup>er</sup> Février 2008 pour les filières de l'hôtellerie, de la restauration, de l'hôtellerie de plein air, des résidences de tourisme, des villages de vacances des bars et des cafés, des caveaux et points de vente de produits du terroir et des lieux de visites
- Prend en compte les démarches qualité locales affirmées sur le territoire régional et plus particulièrement Qualité Hérault, Pays Cathare, Qualité Argelès
- Recherche un partenariat actif avec les acteurs concernés

Elle vient en appui du Schéma Régional de Développement Touristique, dans lequel la qualité remplit une fonction transversale.

**Elle vise à :**

- Harmoniser le territoire afin de développer et de promouvoir la qualité des prestations touristiques régionales
- Procurer aux professionnels une visibilité favorable au sein d'une destination dont l'image est positive et sécurisante
- Répondre à l'attente des clients en leur donnant accès à une offre de qualité et une écoute de la part des professionnels et institutionnels.
- Simplifier les procédures pour les professionnels. Une seule démarche pour l'obtention des marques Qualité Tourisme, le label Qualité Sud de France et les marques locales affirmées. Des conventions passerelles avec les réseaux délégataires de la marque Qualité Tourisme pour que les établissements adhérents puissent également adhérer à Qualité Sud de France via leur réseau.

**FNOTSI**

La FNOTSI est agréée par le Ministère du Tourisme pour délivrer la marque « Qualité Tourisme » aux affiliés Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui répondent aux critères requis suivants :

Etre conforme au classement réglementaire applicable

Satisfaire à au moins 85% des engagements nationaux de qualité sur les Offices de Tourisme

Au 17 Décembre 2009 la marque Qualité Tourisme a été attribuée à 12 Offices de Tourisme en Languedoc Roussillon.

**FROTSI**

La FROTSI sensibilise et informe ses adhérents aux démarches qualité et aux marques Qualité Tourisme et Qualité Sud de France.

Dans le cadre de sa mission de coordination régionale, elle tient à conforter son partenariat avec le Comité Régional du Tourisme et la FNOTSI pour la mise en place d'un dispositif de reconnaissance et de suivi de la marque Qualité Sud de France.

**Article 1 : Objet**

La présente convention vise à

- Permettre aux OTSI Norme Afnor une reconnaissance de facto à la marque Qualité Sud de France
- Permettre aux adhérents volontaires OTSI ayant déjà obtenu la marque Qualité Tourisme, d'adhérer au dispositif qualité territorial Qualité Sud de France.
- Régulariser les relations entre le dispositif Qualité Sud de France et la FROTSI reconnu comme le relais Régional de la FNOTSI.

## Article 2 : Durée

Cette convention est applicable pour la durée de 3ans, renouvelable.

## Article 3 : Nature

La commission d'agrément de Qualité Sud de France reconnaîtra les OT qui ont obtenu la marque Qualité Tourisme et dont le dossier de candidature a été validé par la FROTSI.

Pour cela La FNOTSI s'engage à communiquer régulièrement à la FROTSI les offices de tourisme du Languedoc Roussillon ayant obtenu la marque Qualité Tourisme.

## Article 4 : Sensibilisation des ot

La sensibilisation à cette passerelle se fera par la FROTSI et ses partenaires. Le CRT peut venir en appui tant que de besoin à travers la participation à des réunions d'information, mailing conjoints, etc...

Le CRT relayera les détails concernant cette passerelle au niveau des partenaires de la démarche Qualité Sud de France (Chambres consulaires, CDT, Qualité Hérault, Qualité Argelès, Pays Cathare)

## Article 5 : Les Critères recommandés

Le label Qualité Sud de France s'appuiera sur l'audit réalisé par la FNOTSI.

Il est fortement recommandé aux candidats de remplir les critères suivants et de les valoriser dans les audits.

### **2ENGAGEMENTS ENVERS LES SOCIO PROFESSIONNELS**

**2.2 Les socio professionnels sont représentés dans l'organe décisionnel de l'OT**

2.5.4	Il sensibilise les socio professionnels aux démarches qualité de leurs filières
-------	---

### **3ENGAGEMENT ENVERS LES RESEAUX INSTITUTIONNELS DU TOURISME**

3.6	Il participe aux campagnes d'enquête
-----	--------------------------------------

3.8	Il définit éventuellement avec son CDT ou son CRT des filières/thématiques à promouvoir et des outils d'accompagnement ( en fonction des schémas de développement touristique)
-----	--

#### 4 ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS

4.4.7	L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation
4.4.9	Une signalétique claire visible homogène et en bon état est mise en place
4.6.3	L'attente ne devrait pas excéder 6 minutes
4.8.4	Facturation efficace : remise d'un reçu ou facture ou ticket de caisse si demandé par le client
4.16.5	S'il existe un pré décroché automatique ou un répartiteur d'appel l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

#### 5 ENGAGEMENTS EN INTERNE EN OT

L'OT établit un manuel Qualité comprenant les procédures nécessaires adaptées aux services et permettant d'assurer la continuité de la qualité du service

5.8.6	Les chapitres suivants sont détaillés Boutique
5.13	Les bilans (synthèse et analyse) et les actions mises en oeuvre sont transmis à l'UDOTSI ou FROTSI (si animation qualité)

#### 6 BOUTIQUE (Si existant)

Les articles sont choisis en tenant compte de critères spécifiques

6.2.3	La politique de choix des produits ( territoire, région, éthique...)
6.4.3	Un ticket de caisse ou un reçu est émis pour chaque vente

6.4.4	Des emballages cadeau sont disponibles sur demande ainsi que des sacs en papier
-------	---

Dans tous les cas, l'OT s'engage à mettre en œuvre ces critères dans les 6 mois qui suivent son adhésion.

La FROTSI sera chargée de contrôler la bonne mise en œuvre de ces critères dans les délais impartis.

#### **Article 6 : Suivi**

- Le questionnaire de satisfaction laissé à la disposition de la clientèle à l'accueil des établissements labellisés sera celui du dispositif Qualité Tourisme/Qualité Sud de France.  
Les OTSI sont sensibilisés à ce dispositif par la FROTSI.
- Le CRT et la FROTSI procéderont à la saisie en ligne des questionnaires : 50% à la charge du CRT 50% à la charge de la FROTSI
- Le CRT donnera accès à la FROTSI à la saisie des questionnaires.
- La synthèse des questionnaires sera adressée par le CRT à l'Office de Tourisme à l'UD et à la FROTSI et ce tous les ans.
- La FROTSI transmettra directement à la FNOTSI la synthèse des questionnaires tous les ans.

#### **Animation**

Les OTSI labellisés Qualité Sud de France seront associés aux animations qui seront mis en place au sein du dispositif territorial régional au même titre que l'ensemble des adhérents.

#### **Réclamations**

Si le Comité Régional du Tourisme reçoit des réclamations concernant les établissements Offices de tourisme il s'engage à les transmettre à la FROTSI.

La FROTSI transmettra l'existence de la plainte à l'Office de Tourisme concerné et vérifiera son fondement. Elle fera copie de la plainte à l'UD/FD concernée.

Elle informera le CRT de l'action correctrice mise en place le cas échéant.

#### **Article 7 : Promotion**

Le Comité Régional du Tourisme :

Fournira aux Offices de Tourisme différents supports de communication dont la plaque Qualité Sud de France, un présentoir, une carte du Languedoc Roussillon etc..

Intégrera les Offices de Tourisme ayant obtenu la double labellisation Qualité Sud de France et Qualité Tourisme dans sa promotion au même titre que les autres établissements labellisés.

La FNOTSI et la FROTSI relayeront Qualité Sud de France dans ses différents outils et moyens de promotion.

La FROTSI veillera à ce que ses partenaires départementaux en fassent de même

### **Article 8 : Adhésion**

Seul les Offices de Tourisme s'engageant dans la démarche QUALITE Tourisme peuvent adhérer à Qualité Sud de France.

Cette adhésion est valable 3 ans. Les professionnels signeront la charte d'engagement Qualité Sud de France et fourniront au Comité Régional du Tourisme les éléments de communication requis.

### **Article 9 : Frais de dossier**

Les frais de dossier inhérents à l'adhésion au dispositif Qualité Sud de France sont de 90 Euros net pour une période de 3 ans. Ces frais de dossier seront versés par l'Office de Tourisme à la FROTSI.

### **Article 10 : Retrait de la marque**

La perte de la marque Qualité Tourisme implique le retrait de la marque Qualité Sud de France.

La FNOTSI s'engage à en informer la FROTSI de tout retrait de marque ce qui induira automatiquement le retrait de la marque régionale.

La FROTSI en informera immédiatement le CRT puis les offices de tourisme radiés.

### **Article 11 Résiliation de la convention passerelle**

En cas de manquement à ses obligations par l'une des parties, l'autre partie signataire pourra résilier la présente convention passerelle de plein droit si, trente jours après réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception portant mise en demeure de mettre fin aux manquements constatés, l'un ou plusieurs de ces manquements persistent.

### **Article 12 : Clauses générales**

#### **Indépendance des parties**

Les parties agissent chacune pour leur propre compte et ne sont pas considérées comme agent de l'un ou de l'autre.

Aucune partie ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie. Chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Fait en Trois exemplaires à Montpellier le .../...../....

Pour le Comité Régional du  
Tourisme  
Languedoc Roussillon

Pour la Fédération Nationale  
Des Offices de Tourisme et  
Syndicats d'Initiative

Pour la Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme et  
Syndicats d'Initiative  
Languedoc            Roussillon  
Andorre

Frédéric Lopez  
Président Délégué

Jean BURTIN  
Président

Jacques ROSIER DUFOND  
Président