

Annexe 1 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

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

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 :

Obliqatoires

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. Documents utiles

Les documents utiles à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ pour les Offices de Tourisme se trouvent en téléchargement sur le site www.offices-de-tourisme-de-france.org. 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 Qualité de Destination...).

La direction doit être le porteur principal de la démarche.

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	La candidature de l'Office de Tourisme à la marque QUALITE TOURISME se fait en 2 temps : - candidature auprès d'Offices de Tourisme de France directement sur son site internet www.offices-de-tourisme-de-france.org au moins 30 jours avant l'audit - envoi des documents à l'auditeur sélectionné suivant les modalités convenues avec lui
	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 paragraphe 4) <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	L'auditeur sélectionné réalise 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		<u>En cas de litige</u> , le dossier sera examiné lors de la prochaine réunion du groupe projet d'Offices de tourisme de France® en charge du référentiel.	
3.3		Offices de Tourisme de France® valide l'obtention de la marque et envoie à l'Office de Tourisme le certificat d'attribution 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		<u>L'Office de Tourisme devient détenteur de la marque QUALITE TOURISME™ et doit alors apposer les signes distinctifs de celle-ci (plaque, diplôme, logo etc...)</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. Les remarques seront analysées par de Tourisme de France®.	
SUIVI	4	<u>Un relais territorial ayant conventionné avec Offices de Tourisme de France® assure le suivi :</u>	<u>Aucun relais territorial n'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.	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 les engagements du Référentiel qualité d'Offices de Tourisme de France® pendant toute la durée d'utilisation de la marque
- à respecter 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 dans le respect de la procédure ci-dessus.

A l'échéance de l'attribution de la marque, si un Office de Tourisme est dans l'impossibilité de repasser son audit de renouvellement, il peut faire une demande d'un délai supplémentaire. Cette demande, qui devra être justifiée, sera traitée par OTF, qui pourra accorder à titre exceptionnel un délai de 6 mois maximum. ».

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. Frais relatifs à l'instruction de la candidature

Il est demandé à l'Office de Tourisme candidat à la marque QUALITE TOURISME™ (première demande ou renouvellement), au titre de l'instruction de son dossier de candidature :

Pour les Offices de Tourisme classés en catégorie :

Adhérents

- Une somme de 150 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie III
- Une somme de 250 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie II
- Une somme de 350 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie I

Non adhérents :

- Une somme de 300 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie III
- Une somme de 500 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie II
- Une somme de 700 € HT (plus TVA au taux de 20 %) pour les OT classés en catégorie I

Une facture sera envoyée à l'Office de Tourisme lors de l'instruction du dossier. Le paiement sera comptant à réception de la facture.

Cette somme reste acquise à Offices de Tourisme de France® quelle que soit l'issue de l'instruction (obtention ou non de la marque).

5. 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 de la marque la marque QUALITE TOURISME™
- Non attribution de la marque la marque QUALITE TOURISME™

6. 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.

L'Office de Tourisme peut se procurer la plaque QUALITE TOURISME™ auprès de la boutique signalétique d'Offices de Tourisme de France (toutes les informations sur le site www.offices-de-tourisme-de-france.org)

7. Modifications au sein de l'Office de Tourisme

Dans le cadre de la loi NOTRe :

- en cas de fusion/absorption de plusieurs Offices de Tourisme autour d'un Office de Tourisme, déjà porteur de la marque QUALITE TOURISME™, le nouvel Office de Tourisme conserve le droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™.

En revanche, seuls les bureaux d'accueil compris dans le périmètre d'audit initial peuvent afficher la marque à l'extérieur.

Ce droit d'usage est valable soit :

- jusqu'au 1er juillet 2018,

- jusqu'à échéance de la marque QUALITE TOURISME™, si celle-ci s'étend après le 1er juillet

2018 (cela concerne les Offices de Tourisme ayant obtenu la marque ou son renouvellement après le 1er juillet 2015).

- en cas de création d'une nouvelle structure, regroupant d'anciens Offices de Tourisme porteurs de marque QUALITE TOURISME™ (présence d'au minimum d'un Office de Tourisme porteur de la marque), la marque QUALITE TOURISME™ est transférée à la nouvelle structure, mais celle-ci devra passer l'audit de renouvellement avant le 1er juillet 2018.

En revanche, seuls les bureaux d'accueil compris dans le périmètre d'audit initial peuvent afficher la marque à l'extérieur.

Dans les autres cas :

- Toutes les modifications importantes au sein de l'Office de Tourisme (statut juridique, absorption, agrandissement du territoire de compétence, déménagement, etc.) devront être signalées à Offices de Tourisme de France®. Celles-ci n'entraîneront pas la perte 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.

8. 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.

9. 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 10 de ce présent document. Les frais éventuels sont à la charge de l'Office de Tourisme visité.

10. Défaillance majeure

L'Office de Tourisme est en défaillance majeure :

- s'il ne respecte pas le règlement d'usage, le cahier des charges, le suivi ou les exigences de la marque QUALITE TOURISME,
- 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.

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.

11. 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 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.