

Modalités de suivi intermédiaire dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme™ au sein de la filière des Offices de Tourisme

Les modalités de suivi intermédiaire dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme™ au sein de la filière des Offices de Tourisme ont été revues au sein de la Commission Qualité animée par ADN Tourisme suite au passage du cycle de labellisation de 3 à 5 ans, et précisent les engagements de chaque partie : Offices de Tourisme accompagnés, Offices de Tourisme non accompagnés, Relais Territoriaux et ADN Tourisme.

La formalisation de ces engagements donne lieu à la signature d'une convention entre les parties : Relais Territoriaux et ADN Tourisme, Office de Tourisme accompagné et Relais Territoriaux ou ADN Tourisme (cf annexes).

1. Les engagements de l'Office de Tourisme « accompagné » par le Partenaire national ADN Tourisme, ou un Relais Territorial du réseau :

A/Un audit complet et une (ou des) visite(s) mystère tous les 5 ans

- Si l'Office de Tourisme est accompagné par un Relais Territorial, le choix de l'auditeur-trice agréé-e et du cabinet visite mystère agréé sur les listes mises à disposition par ADN Tourisme et l'organisation de l'audit ou de la visite mystère sont réalisés en concertation entre l'Office de Tourisme et le Relais Territorial (afin le cas échéant de mutualiser les frais de déplacement entre plusieurs offices).
- Si l'Office de Tourisme est sur une zone « blanche » non couverte par un Relais Territorial, il sélectionnera l'auditeur-trice agréé-e et le cabinet visite mystère sur les listes mises à disposition par ADN Tourisme et en informera ADN Tourisme afin de renseigner le portail de la DGE.

B/Tronc commun sur le cycle de labellisation dans le cadre du suivi intermédiaire :

- Le Référent Qualité de l'Office de Tourisme suit **un minimum de 4 actions de professionnalisation liées à l'animation de la Qualité réparties sur la période des 5 ans.**
La professionnalisation peut être validée :
 - par la participation à des journées/actions d'information / d'animation Qualité Tourisme départementales, régionales ou nationales (ex : webinaires, club qualité, rencontres réseaux)
 - ou par des actions de formation qualifiante ou certifiante par un organisme indépendant.
- **Une auto-évaluation est réalisée par l'Office de Tourisme avec production d'un plan d'actions sur l'ensemble des BIT à minima une fois sur les 5 ans** avant l'audit à blanc ou journée d'accompagnement et de conseil. Un tutoriel personnalisé pour les Offices de Tourisme est disponible sur l'espace adhérent du site ADN Tourisme ou auprès du Relais Territorial.

- Une **journée de préparation à l'audit, sous la forme d'un audit blanc / d'une journée d'accompagnement et de conseil est réalisée en N4 ou N5.**

Cette journée pourra être réalisée par un Relais Territorial ou par un prestataire extérieur, au choix de l'Office de Tourisme.

Cet audit à blanc ou journée d'accompagnement et de conseil a pour objectif de s'assurer de la conformité au référentiel. Un rapport de pré-audit avec points forts, pistes d'amélioration et plan d'actions est rédigé à l'issue à partir du portail de la DGE.

L'Office de Tourisme « accompagné » transmet à la structure qui l'accompagne (Relais Territorial ou à ADN Tourisme en zone blanche non couverte par un Relais Territorial), les documents témoignant du respect de ces différents engagements au fur et à mesure de leur réalisation.

2. Les engagements de l'Office de Tourisme «autonome»

L'Office de Tourisme « autonome », qui fait le choix de ne pas être accompagné par un Relais Territorial ou par ADN Tourisme (sur les zones « blanches » non couvertes par un Relais Territorial), s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité conforme au Règlement d'usage de la Marque Qualité Tourisme™ et accepte une fréquence d'audit obligatoire supérieure à celle des établissements accompagnés : Un audit complet et une (ou des) visite(s) mystère tous les 3 ans.

Conformément au règlement d'usage de la Marque Qualité Tourisme™, l'Office de Tourisme autonome choisira pour réaliser l'audit complet et la/les visite(s) mystère des cabinets agréés parmi ceux accrédités par le COFRAC pour l'inspection du classement des hébergements 4 et 5 étoiles et référencés par la DGE.

3. Les engagements du Relais Territorial :

Le Relais Territorial assure **la promotion de la Marque Qualité Tourisme auprès des Offices de Tourisme de son territoire.**

Le Relais Territorial informe les Offices de Tourisme de son territoire **sur son offre d'accompagnement et de suivi :**

- Il suit chaque Office de Tourisme et l'accompagne pour valider tous les engagements de l'Office de Tourisme accompagné tels que définis ci-dessus.
ADN Tourisme se réserve le droit de demander au Relais Territorial une synthèse des suivis et la traçabilité des échanges et des documents recueillis. Si pour des raisons diverses, le Relais territorial ne peut plus assurer de manière efficiente et efficace le suivi Qualité, alors il devra le signaler à ADN Tourisme ainsi qu'aux Offices de Tourisme pour qu'ils ré-organisent leur suivi de la Marque Qualité Tourisme et puissent poursuivre leur accompagnement.
- Le RT **organise des actions d'animation de la qualité qui concourent à la professionnalisation du ou des référents qualité des OT**

- Selon la stratégie définie, et les ressources et moyens dont il dispose, **le Relais Territorial peut également proposer des actions de suivi personnalisées en concertation avec les Offices de Tourisme de son territoire tout au long du cycle afin d'aider au déploiement du plan d'actions qualité du ou des Offices de Tourisme, par exemple, journées ou demi-journées d'accompagnement individuel ou collectif, à distance ou en présentiel** pouvant notamment comprendre :
 - Etude documentaire (ex : analyse de l'écoute client, bilan des actions, comptes rendus GQD, plan d'actions, suivi des indicateurs, conventions d'objectifs, statuts, plan de formation)
 - Soutien personnalisé selon besoins de l'Office de Tourisme (ex : gestion documentaire du système qualité de l'Office de Tourisme)
 - Test mystère
 - Organisation d'audits ou tests mystère croisés entre Offices de Tourisme
 - Ateliers ou réunions d'échanges collectifs

Préparation, et suivi des audits ou visites mystère :

- Dans le cadre de la préparation des visites mystères ou audits complets, **le Relais Territorial peut proposer une consultation afin de sélectionner un/ des auditeurs-trices agréés ou un/des cabinets d'audit agréés sur son territoire.**
Si le Relais Territorial coordonne la réalisation des audits complets ou visite mystère : Après signature du devis par l'Office de Tourisme, le Relais Territorial planifie les dates (audit complet) ou périodes (visite mystère) en direct avec l'auditeur-trice ou le cabinet d'audit en concertation avec l'Office de Tourisme.
- Sur le **portail Qualité Tourisme**, Le Relais Territorial :
 - crée la fiche de l'Office en cours de labellisation initiale
 - rattache les BIT secondaires intégrés au périmètre de labellisation à la fiche de l'OT
 - rattache les auditeurs-trices agréés ou les cabinets sélectionnés
 - prend connaissance des rapports d'audit et s'assure de leur complétude, inscrit les Offices de Tourisme aux commissions mensuelles d'attribution ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ et donne un avis argumenté sur la labellisation (un tutoriel est à disposition des Relais Territoriaux sur l'espace adhérent du site ADN Tourisme).
- Le Relais Territorial **s'assure de la mise en œuvre du plan d'action initié à la suite de l'audit ou la visite mystère dans le délai imparti, à distance ou lors de l'audit blanc** (notamment levée des écarts constatés par l'auditeur-trice complet).
Les pistes d'amélioration seront aussi utilisées pour déterminer la stratégie qualité de l'Office de Tourisme pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixé.
- Le Relais Territorial assure **un suivi du calendrier des échéances de visite mystère et audit complet des Offices de Tourisme qu'il accompagne** (notamment rappel un an avant l'échéance et accompagnement dans l'organisation).
- Le Relais Territorial assure **une veille sur les situations de défaillance majeure qui pourraient survenir au sein des Offices de Tourisme dont il assure le suivi** (si l'Office ne respecte pas le

règlement d'usage, le référentiel, le suivi ou les exigences de la Marque Qualité Tourisme™, ou à la suite de 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 constatée, le Relais Territorial avertit l'Office de Tourisme par le moyen le plus approprié afin que l'Office de Tourisme puisse corriger cette défaillance et le Relais en informe ADN Tourisme.

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 par ADN 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 à la demande d'ADN Tourisme, dont le coût sera à sa charge ou d'un retrait de la marque.

4. Les Engagements d'ADN Tourisme, Partenaire national de la MQT :

ADN Tourisme :

- Assure la **promotion de la Marque Qualité Tourisme auprès du réseau des adhérents de la Fédération nationale ADN Tourisme (Offices de Tourisme et Relais Territoriaux)**
- Anime la **Commission nationale Qualité**
- Est **l'interlocuteur de la sous-direction du tourisme, de la Direction Générale des Entreprises, du Ministère de l'Economie et des Finances** (ex : Remontées du réseau, référentiel, procédure d'attribution de la Marque, évolutions du portail Qualité Tourisme) et membre du comité national de gestion de la marque (CNGM).
- Fournit **une information actualisée sur la Marque Qualité Tourisme sur l'espace adhérent du site www.adn-tourisme.fr**
- Participe à la **formation et journées d'échange des Relais Territoriaux**
- **Facilite les échanges et partages d'expériences** des Offices de Tourisme (ex : administration Groupe Facebook "Qualité en Office de Tourisme") et Relais Territoriaux (ex : Communauté qualité sur Espace adhérent Fédération)
- Sélectionne et forme les auditeurs-trices et cabinets agréés, et fournit des listes au réseau
- Propose des **outils d'aide dans le cadre de la démarche qualité ou du suivi et de l'accompagnement de celle-ci** (ex : tutoriels, FAQ)
- Apporte **une aide de 1^{er} niveau aux Offices de Tourisme et Relais Territoriaux concernant le portail Qualité Tourisme™**
- Contribue à **la veille et au suivi et traitement des situations de défaillance majeure**, en concertation avec les Relais Territoriaux
- Communique annuellement **un état des lieux des offices de tourisme ayant obtenu ou renouvelé la marque Qualité Tourisme™ en France**
- Signale au Relais Territorial **toute demande de marque réceptionnée par ses services concernant un office de tourisme de son territoire**

Pour les Offices de Tourisme accompagnés en zone blanche non suivis par un Relais Territorial, ADN Tourisme :

- **Organise des actions d'animation de la qualité qui concourent à la professionnalisation du ou des référents qualité des OT**
- **Sur le portail Qualité Tourisme :**
 - créé la fiche de l'Office en cours de labellisation initiale
 - rattache les BIT secondaires intégrés au périmètre de labellisation à la fiche de l'OT
 - rattache les auditeurs-trices agréé-es ou les cabinets sélectionnés par l'Office
 - prend connaissance des rapports d'audit, vérifie leur complétude, inscrit les OT aux commissions mensuelles d'attribution ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ et donne un avis argumenté sur la labellisation
- **Assure un suivi du calendrier des échéances de visite mystère et audit complet des Offices de Tourisme en « zone blanche » non couverte par un Relais Territorial** (notamment rappel un an avant l'échéance et accompagnement dans l'organisation)
- **Vérifie les documents de suivi de l'Office de Tourisme pour s'assurer du respect de ses engagements sur 5 ans** (participation actions de professionnalisation, rapports d'auto-évaluation et plan d'actions, et rapport de pré-audit).
- **Assure une veille sur les situations de défaillance majeure qui pourraient survenir au sein des Offices de Tourisme en zone blanche** dans les mêmes conditions que celles décrites au chapitre concernant les Relais Territoriaux.