

Les 5 étapes de la labellisation des professionnels autonomes

À destination des cabinets d'audit
Actualisé en Novembre 2019

QUALITÉ
TOURISME

Rappel sur la présentation de la marque

La qualité de l'accueil et des services est un facteur clé de l'attractivité de l'offre touristique de toute destination. Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, la France, première destination touristique mondiale, doit améliorer en permanence la qualité de son offre touristique, afin de renforcer sa compétitivité.

La marque Qualité Tourisme™ a vocation, à terme, à couvrir toute la chaîne de l'offre touristique française et les services impliquant les touristes français et étrangers sur l'ensemble du territoire national.

La marque Qualité Tourisme™ incite les professionnels du tourisme à mettre en œuvre une démarche qualité, centrée sur la qualité d'accueil et de service afin d'améliorer la compétitivité de votre entreprise.

Lorsque un professionnel s'inscrit dans la démarche Qualité Tourisme™ il s'engage à proposer:

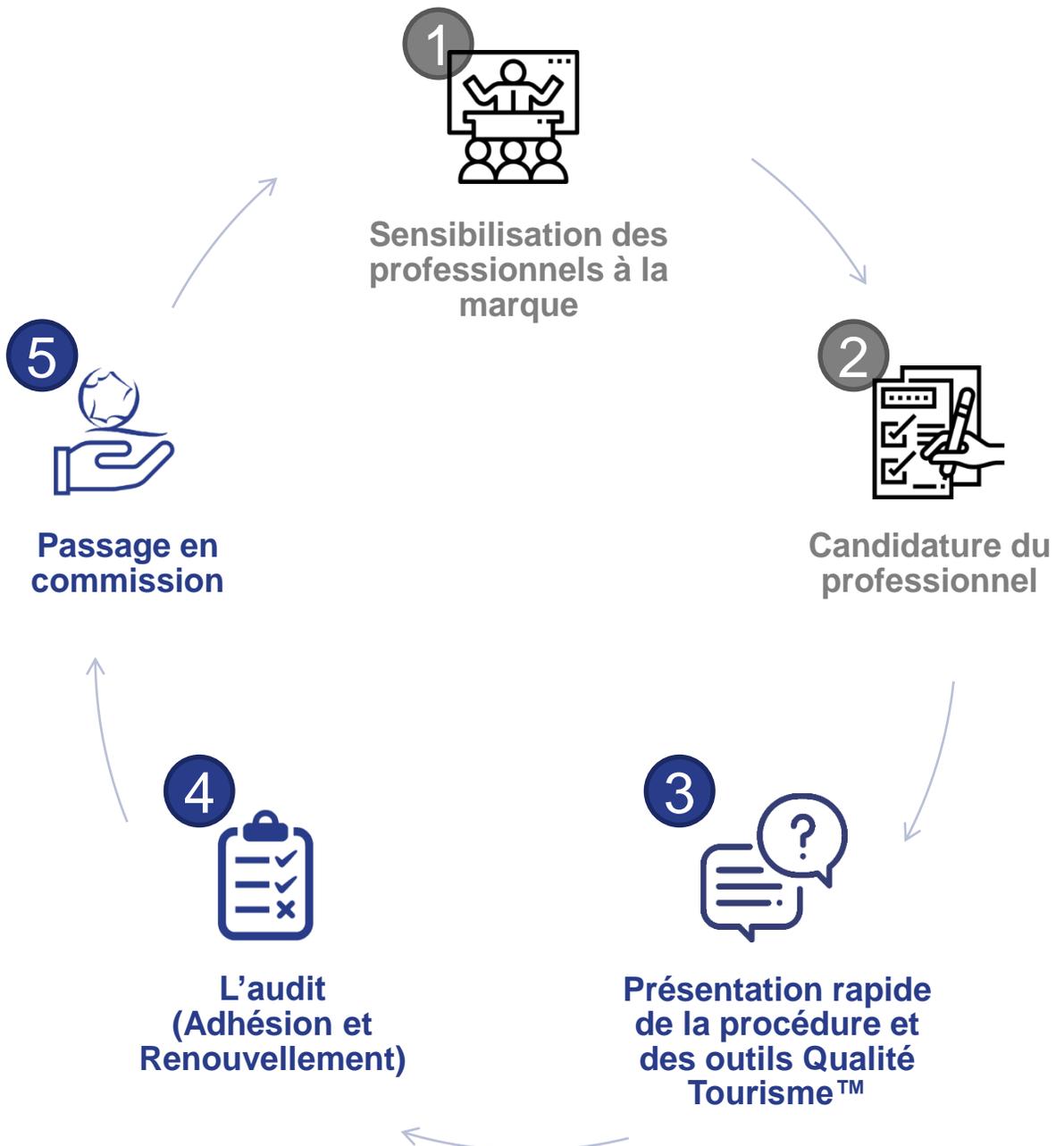
- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- Une maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis de mes clients

La marque Qualité Tourisme™ est attribuée par la sous-direction du tourisme à la Direction Générale des Entreprises.

Introduction

Ce guide est destiné aux organismes accrédités et référencés par la Direction Générale des Entreprises, effectuant des audits pour les professionnels autonomes qui souhaitent comprendre les différentes étapes de labellisation.

Sachez qu'il existe 5 étapes incontournables dans le processus de labellisation (en gris sont indiquées les étapes propres à l'adhésion):



Sommaire

<u>1. Sensibilisation des affiliés à la marque</u>	<u>Page 5</u>
<u>2. Candidature du professionnel</u>	<u>Page 6</u>
<u>3. Présentation rapide de la procédure et des outils Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 7</u>
<u>4. L'audit</u>	<u>Page 8</u>
<u>Procédure de rattrapage de l'audit (optionnelle)</u>	<u>Page 10</u>
<u>5. Inscription à une commission</u>	<u>Page 11</u>
<u>Résiliation du droit d'usage</u>	<u>Page 14</u>
<u>Récapitulatif des avis des commissions et de leurs conséquences les dossiers</u>	<u>Page 15</u>
<u>Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 16</u>

1. Sensibilisation des affiliés à la marque

La première étape consiste à sensibiliser les professionnels de votre zone géographique et de compétence, à l'existence de la marque Qualité Tourisme™.

Vous pouvez organiser cette information à travers une présentation de la marque Qualité Tourisme™ avec vos propres outils ou avec un renvoi vers [le site officiel de la marque](#).

N'hésitez pas à utiliser et communiquer les informations transmises par la DGE, notamment [les baromètres réalisés tous les deux ans sur la satisfaction des clientèles touristiques en France et l'impact de la marque Qualité Tourisme™](#).

2. Candidature du professionnel

Lorsqu'un professionnel manifeste son intérêt pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, vous **devez inscrire son dossier sur le Portail Qualité Tourisme™** et compléter les éléments relatifs à son établissement.

Afin d'éviter la création de doublons, il convient de vérifier auprès du professionnel s'il s'agit d'une première adhésion ou d'un renouvellement. Si la candidature est liée à un changement d'exploitant, de voie d'adhésion ou d'un réseau Partenaire, vous devez **contacter la DGE** pour que la fiche établissement existante vous soit réattribuée.

Dès que la fiche est sauvegardée, le Portail envoie automatiquement **un mail de bienvenue** au professionnel lui communiquant ses identifiants pour se connecter au Portail.



Le professionnel doit impérativement se connecter au Portail afin de valider les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la marque.

La validation des CGU de la marque remplace le formulaire de candidature papier. Elle permet au professionnel de prendre connaissance des documents contractuels et d'attester de sa **conformité avec la réglementation en vigueur pour son activité.**

3. Présentation rapide de la procédure et des outils Qualité Tourisme™

Il convient d'informer au minimum le professionnel de la procédure et des outils Qualité Tourisme™. Il s'agirait de:

- 1) Les renvoyer vers les **documents contractuels** de la marque:
 - [Le Règlement d'usage de la Marque 2019,](#)
 - [les conditions générales d'utilisation du Portail pour le professionnel autonome,](#)
 - [Le formulaire de candidature du professionnel autonome](#)
 - [le référentiel du professionnel](#)
 - [Le guide méthodologique des audits et des filières](#)

- 2) Les informer de l'obligation de la mise en place d'outils d'écoute client et du [questionnaire de satisfaction de la DGE](#) avant la réalisation de l'audit.

- 3) Les inciter à utiliser [l'auto-évaluateur disponible sur leur espace du Portail Qualité Tourisme™](#) (et conseiller d'éviter l'auto-évaluateur anonyme qui propose moins de fonctionnalités)

Vous pouvez leur transmettre [le guide des 5 étapes de la labellisation pour les professionnels autonomes](#), qui explicite la procédure et les outils de préparation à l'audit Qualité Tourisme™, notamment concernant la mise en place du questionnaire de satisfaction DGE.

i Si vous n'êtes pas en mesure de satisfaire cette demande d'audit (activité non maîtrisée ou zone géographique trop éloignée), **vous devez réorienter ce professionnel vers la DGE.**

4. L'audit

Pour que l'audit se déroule dans de bonnes conditions, il convient de vous renseigner en amont sur **les particularités de l'établissement** afin que vous puissiez sélectionner et auditer les sous-séquences adéquates.

L'audit doit être réalisé conformément au guide méthodologique des audits et des filières, avec notamment la présence des points suivants:

- Le rapport de visite, compte rendu de l'expérience client
- Les points forts
- Les points d'amélioration
- Des commentaires a minima pour les critères non validés

Une fois l'audit finalisé, **il convient de « clôturer » l'audit**. La clôture de l'audit génère l'envoi automatique d'un mail auprès du professionnel, de(s) Partenaire(s) et la DGE.

[Veuillez consulter la page 24 du guide d'utilisation du Portail des auditeurs pour savoir comment clôturer un audit.](#)



- Pour rappel, l'audit permettant l'attribution de la marque Qualité Tourisme™ est réalisé **en visite mystère par un cabinet référencé par la DGE au minimum tous les 3 ans**.
- **Il est possible de modifier l'audit sur le portail Qualité Tourisme™ 6 mois** après la date de création de l'évaluation. Ce délai permet notamment de gérer la procédure de rattrapage.
- **Si le délai de 6 mois est dépassé**, la note Qualité Tourisme™ ne peut plus être modifiée.



Rappel des conditions nécessaires pour être éligible à Qualité Tourisme™

Les candidats font l'objet d'une décision favorable lors de leur passage en commission sous réserve de:

- **La validité du classement s'il existe pour l'activité**
- **La validation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU)** par le candidat sur le portail Qualité Tourisme™.
- **L'obtention d'un résultat supérieur à 85%** à l'audit effectué en visite mystère sur la base d'un référentiel Qualité Tourisme™.
- **La conformité de l'audit au guide méthodologique des audits et des filières** (rapport complet incluant le rapport de visite, les points forts, les points d'amélioration et la justification des critères non validés).
- **La présence du questionnaire de la DGE** sur votre site internet.
- **La conformité aux critères de l'écoute client:**
 - En renouvellement à partir de Mai 2019
 - En adhésion à partir de Janvier 2020

Rappel des 5 critères écoute client:	
L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 1 ou 2 sites* d'avis en ligne.	Non Rattrapable
Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe	Rattrapable
L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	Non Rattrapable
Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.	Non Rattrapable
L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.	Non Rattrapable

Procédure de rattrapage de l'audit

(optionnelle)

Cette procédure concerne les professionnels qui ne sont pas éligibles à la marque, notamment dans le cas d'un résultat d'audit inférieur à 85%.

Elle s'effectue en 3 étapes:

- 1) Le professionnel **engage la mise en œuvre des corrections** pour les critères indiqués comme « rattrapables ».
- 2) Le professionnel **vous communique les justificatifs** de ces corrections (envoi de photographies, bons de commande, devis...).
- 3) **Vous pourrez modifier l'évaluation** en y intégrant les points rattrapés. La note Qualité Tourisme™ sera en conséquence automatiquement changée.

Pour en savoir plus sur le calcul de la note Qualité Tourisme™, [veuillez consulter le guide du calcul des audits.](#)



Les points indiqués comme **non rattrapables ne peuvent pas être modifiés sans contre-visite de votre part.**

5. Inscription à une commission

Dès lors que l'établissement est éligible à la marque, vous devez inscrire le dossier en commission. [Cliquez ici pour consulter le tutoriel dédié.](#)

Il convient de ne pas donner votre avis sur la candidature et de sélectionner « Ne se prononce pas ».



Les audits n'ayant pas été rattachés à une commission le seront 4 mois après la date de lancement de l'audit par la DGE, avec un avis « Ne se prononce pas ».

Les décisions de la commission

Dès lors que la DGE s'est prononcée sur la labellisation, **le professionnel et le cabinet d'audit référencé sont informés par mail de sa décision**. Le professionnel est invité à télécharger la notification officielle disponible sur le [Portail Qualité Tourisme™](#), dans l'espace « commission » des fiches établissements.

[Cliquez ici pour connaître les différents mails envoyés](#) par le portail dans le cadre des commissions.

Il existe 3 types de décision en fonction du type de candidature:

Type de candidature	Types de décision
Adhésion	<ul style="list-style-type: none">• « Favorable » avec ou sans recommandation• « Défavorable » si le taux de conformité est inférieur à 85%• « Ajournement »
Renouvellement	<ul style="list-style-type: none">• « Favorable » avec ou sans recommandation• « Résiliation » si le taux de conformité est inférieur à 85%• « Ajournement »



Les commissions organisées par la DGE ont lieu tous les mois dans la mesure où elles présentent un minimum de 5 dossiers.



Focus Décision Favorable

La promotion de la marque est une des obligations du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.

Tout professionnel marqué a l'obligation de valoriser son droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™ sur ses supports de communication (brochure, site internet, signature de mail...) conformément à [la charte graphique Qualité Tourisme™](#).

Il convient donc :

- de sensibiliser le professionnel autonome à la valorisation du droit d'usage de la Marque (sur tous les supports : web, papier)
- de leur préciser que l'absence de valorisation du droit d'usage est un motif de résiliation et pénalisera fortement un audit de renouvellement.

Idéalement , vous pourrez orienter le professionnel vers un prestataire réalisant des plaques conformes à la Charte graphique.



Focus sur la décision d'ajournement

Il existe 2 raisons qui engendrent une décision d'ajournement:

- 1) **Une des conditions d'éligibilité à la marque n'est pas respectée** (à l'exception du taux de conformité minimal de 85% qui entraîne une décision défavorable ou de résiliation).

Le professionnel a la responsabilité de lever les réserves formulées sur la décision d'ajournement. **Une fois que les réserves ont été levées, vous pouvez réinscrire le dossier concerné à la prochaine commission.**

- 2) **Des faiblesses sont constatées dans le dossier**, notamment après un examen au cas par cas lorsque les résultats d'audit sont compris entre 85% et 90%. **La DGE notifie sa décision accompagnée d'un plan d'action.**

Le professionnel est invité à mettre en place **une procédure de rattrapage** en fournissant des preuves sur ses actions correctives. Suite à la modification du résultat de l'audit, vous pourrez à nouveau inscrire le dossier concerné à une commission ultérieure avec un avis favorable.



Si le professionnel était labellisé, **il n'apparaîtra plus sur le moteur de recherche grand public suite à son ajournement. Le statut de l'établissement affiché sera « en cours ».**

Résiliation du droit d'usage

Les résiliations sont gérées de deux façons. Elles peuvent être :

- Générées automatiquement par le Portail. Le principal motif de résiliation est le non respect de la fréquence des audits (3 ans). **Cette résiliation automatique est communiquée par mail**. Il n'y a pas de documents à télécharger. La mention « audit dépassé » est affichée sur la fiche du professionnel.

Dans le cadre des audits de renouvellement, **des alertes mails automatiques préviennent le professionnel et le Partenaire à 6 mois et 3 mois avant l'échéance**.

- Prononcées par la DGE dès lors que le professionnel ne respecte plus Le règlement d'usage.

Exemples de cas de résiliation :

- Fermeture ou changement d'exploitant. **Le cabinet d'audit s'engage à informer la DGE des éléments dont il aurait connaissance à ce propos** afin que la DGE puisse procéder à la résiliation du droit d'usage.
- Il existe des réclamations graves et sérieuses portées à la connaissance de la DGE au travers des questionnaires de satisfaction, sans action de la part du professionnel.
- Est constatée une absence de valorisation de la marque.

Dans tous les cas, le professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour se mettre en conformité avec le Règlement d'usage.

Suite à une résiliation, le statut de l'établissement est « suspendu » pendant 90 jours avant de basculer en « résilié ». Les établissements résiliés sont définitivement supprimés du Portail 1 an après les dernières modifications.

i

Par ailleurs, le droit d'usage de la marque sera résilié par une commission DGE si le résultat d'audit est inférieur à 85% dans le cadre d'un audit de renouvellement.



Récapitulatif des avis des commissions et de leurs conséquences sur les dossiers

Le champ « avis de la commission » engendre un changement automatique du droit d'usage de la marque.

Le champ « avis du Partenaire » n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation de la marque mais participe à la décision de la commission.

Avis de la commission	Dans les cas suivants	Conséquences sur le statut des dossiers
Favorable	Respect des conditions d'éligibilité.	ACTIF Le dossier du professionnel reste actif pendant la durée de sa labellisation.
Ajourné	Non respect des conditions d'éligibilité: en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.	EN COURS de labellisation Le dossier du professionnel conservera son statut pendant 365 jours avant de basculer en suspendu. Il convient de l'inscrire à une commission ultérieure afin de changer son statut. S'il était labellisé, il ne sera plus affiché sur le moteur de recherche.
Résiliation	<ul style="list-style-type: none">Non respect des obligations du droit d'usage (changement d'exploitant, non valorisation de la marque, sortie du réseau du Partenaire, absence du suivi qualité du Partenaire, échéance du classement, etc.)Résiliation automatique effectuée par le Portail lorsque la date de renouvellement d'audit est dépassée	SUSPENDU Le professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour se mettre en conformité <u>avec le Règlement d'usage</u> . Il basculera en résilié à la fin du délai.
Défavorable	<ul style="list-style-type: none">Note finale d'audit inférieure à 85%Infraction réglementaire portée à la connaissance de l'EtatFermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement	RÉSILIÉ Le professionnel dispose d'un délai de 30 jours pour retirer toutes références à la marque. Il conservera son statut avant d'être automatiquement supprimé 1 an après sa dernière modification.

Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™

Le site Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme
Le dispositif Qualité Tourisme™ Voie autonome & Liste cabinets	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque/professionnels-autonomes-procedure-de-labellisation
Les référentiels Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Le guide méthodologique des audits et le guide de calcul	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Le portail de la marque Qualité Tourisme™	https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/login
Tutoriels du Portail	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque
Le moteur de recherche grand public Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/moteur-de-recherche-qualite-tourisme

Pour toutes questions ou informations complémentaires, **veuillez contacter la Direction Générale des Entreprises à l'adresse suivante** : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr