

Les 6 étapes de la labellisation des professionnels accompagnés

**À destination des professionnels
accompagnés**

Actualisé en Novembre 2019

QUALITÉ
TOURISME

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 vous vous inscrivez dans la démarche Qualité Tourisme™, vous vous engagez 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

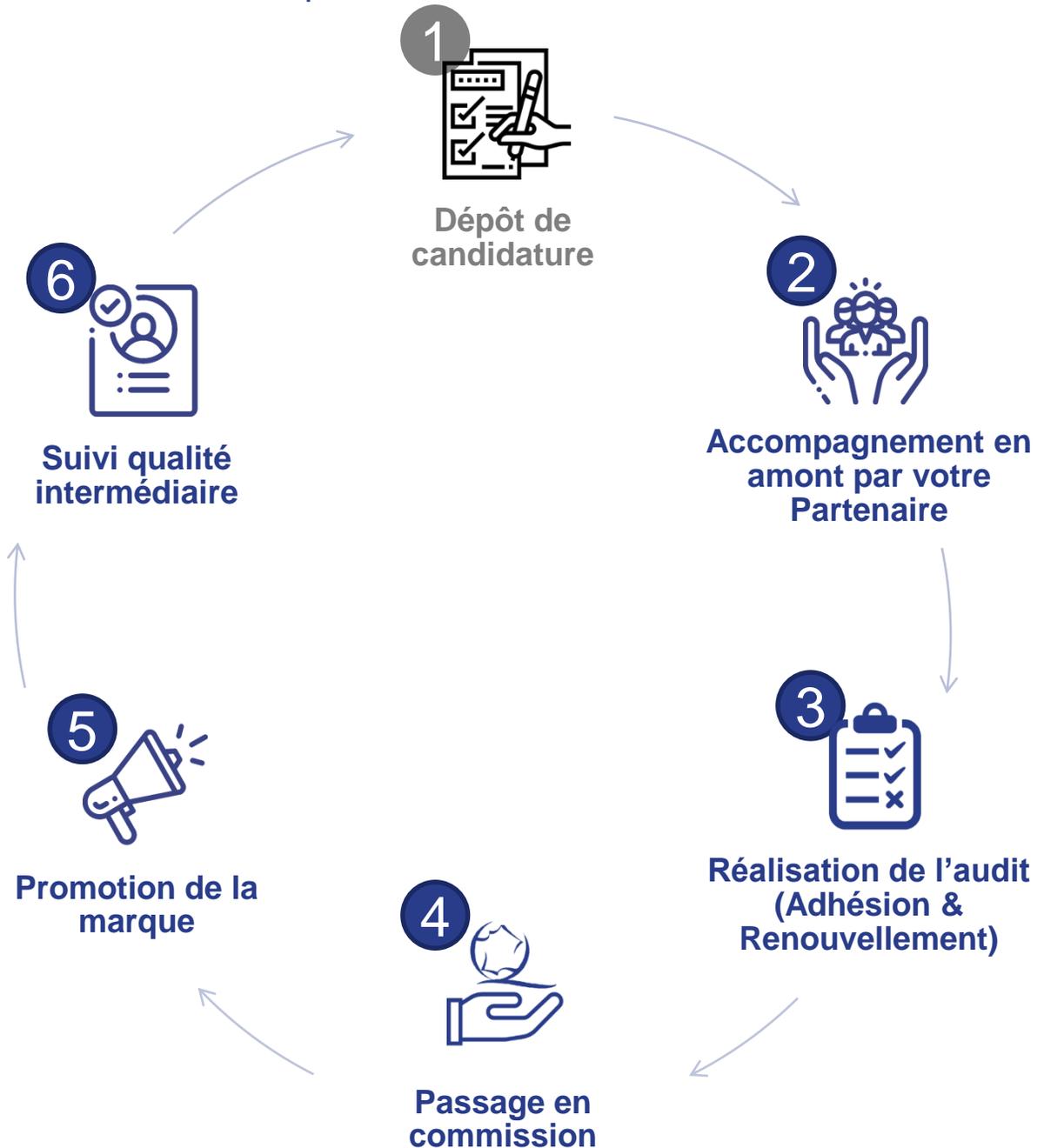
La marque Qualité Tourisme™ est attribuée par la sous-direction du tourisme à la Direction Générale des Entreprises.

Introduction

Ce guide est destiné aux professionnels accompagnés qui souhaitent comprendre les différentes étapes de labellisation.

Sachez qu'il existe 6 étapes incontournables dans le processus de labellisation. Le dépôt de candidature indiqué en gris est une étape propre à l'adhésion.

Nous vous invitons à vous rapprocher de votre Partenaire afin de préciser certaines étapes.



Sommaire

<u>1. Dépôt de candidature</u>	<u>Page 5</u>
<u>2. Accompagnement en amont du Partenaire</u>	<u>Page 6</u>
<u>3. L'audit</u>	<u>Page 8</u>
<u>Procédure de rattrapage de l'audit (optionnelle)</u>	<u>Page 11</u>
<u>4. Passage en commission</u>	<u>Page 12</u>
<u>5. Promotion de la marque</u>	<u>Page 14</u>
<u>6. Suivi qualité intermédiaire</u>	<u>Page 15</u>
<u>Résiliation du droit d'usage</u>	<u>Page 16</u>
<u>Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 19</u>
<u>Mes notes</u>	<u>Page 20</u>
<u>Tutoriel: Comment réaliser une autoévaluation sur le portail Qualité Tourisme™ ? (optionnel)</u>	<u>Page 21</u>

1. Dépôt de candidature

Pour vous inscrire dans la démarche Qualité Tourisme™, il convient de vous rapprocher d'un Partenaire de la marque qui vous inscrira sur le Portail Qualité Tourisme™.

Vous pouvez vérifier l'existence d'un Partenaire au travers du questionnaire : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque/candidature-pour-la-marque-qualite-tourisme>

Une fois que l'inscription est faite par votre Partenaire, vous recevrez un mail de bienvenue provenant de l'adresse qualitetourisme@questionnaire-qualite-tourisme.fr, qui vous confirmera votre inscription dans la démarche et vous donnera vos identifiants afin de vous connecter au Portail Qualité Tourisme™.

Vous devez impérativement vous connecter une première fois sur le Portail afin d'accepter les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de la marque et de déclarer sur l'honneur que votre activité est bien en **conformité avec la réglementation en vigueur.**

Une fois connecté, **nous vous invitons à compléter les informations relatives à votre fiche établissement, description, en français en anglais, des photos...),** qui s'afficheront sur le moteur de recherche grand public une fois que votre établissement sera labellisé.

2. Accompagnement amont du Partenaire

Les modalités d'accompagnement en amont sont variables en fonction des Partenaires: ateliers collectifs pour la présentation du dispositif, la réalisation d'une auto-évaluation guidée, d'un pré-audit individuel...

Cet accompagnement peut être gratuit/payant, optionnel /obligatoire.

i

Les Partenaires prennent en charge l'accompagnement des professionnels **dans un délai maximum de 6 mois après la réception de la demande du professionnel.**

Si votre demande d'adhésion n'aboutit pas, vous pouvez candidater par la voie autonome auprès de la DGE à l'adresse suivante: qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

Quelques Partenaires nationaux ne proposent pas d'accompagnement spécifique à la marque, considérant que la démarche qualité mise en place pour leurs adhérents/affiliés permet aux candidats d'être au niveau d'exigence de la marque.

Ils jouent alors un rôle de « facilitateur » en ayant négocié des tarifs avec les cabinets d'audit, avec les prestataires fournissant les plaques, etc.

Les actions de communication menées par le Partenaire national et les outils d'écoute client (questionnaire de satisfaction, suivi e-réputation...) permettent de valider de nombreux critères du référentiel Qualité Tourisme™.



Le questionnaire de satisfaction de la DGE (optionnel)

La Direction Générale des Entreprises met à disposition un questionnaire de satisfaction pour chaque établissement inscrit dans la démarche Qualité Tourisme™.

Disponible en français et en anglais, il vous permet de recueillir les avis de vos clients.

Comment y accéder ?

1. Connectez-vous à votre espace sur [le portail Qualité Tourisme™](#).
2. Cliquez sur l'onglet « Les avis consommateurs »
3. Cliquez sur « télécharger le QR code » afin d'accéder au QR code ou au lien vers votre questionnaire de satisfaction.

Vous pourrez communiquer ces liens auprès de vos clients sur vos différents supports (site internet, brochures, etc.)

Comment consulter les avis déposés par mes clients ?

Sur la page des « avis consommateurs », vous trouverez le tableau de l'ensemble de vos avis clients. Vous pouvez cliquer sur les boutons  et  afin d'accéder au détail de chaque avis déposé.

Pour en savoir plus sur le calcul de la note du questionnaire de satisfaction, nous vous invitons [à consulter le guide du questionnaire de satisfaction en cliquant ici](#).

3. L'audit

Préparer l'audit

Avant de passer l'audit en visite mystère, il est recommandé de réaliser une auto-évaluation ; vous trouverez [un tutoriel dédié à la fin de ce guide](#).

Une fois que vous êtes prêt pour la visite mystère, vous pouvez demander à votre Partenaire de faire appel au cabinet d'audit sélectionné pour sa réalisation sur [le portail Qualité Tourisme™](#).

La relation commerciale avec le cabinet d'audit peut être gérée par vous-même ou votre Partenaire. Sauf exception, la prestation doit être remboursée à l'auditeur.

Comment se déroule un audit ?

L'auditeur doit vérifier l'intégralité des prestations proposées par votre établissement. Il doit se dévoiler, à l'issue de l'audit pour rendre compte au responsable d'exploitation ou au référent qualité de son expérience client et pour valider les critères sur déclaratif ou sur contrôle documentaire.

Une fois que la rédaction de l'audit est finalisée sur le portail (« audit clôturé »), vous recevez un e-mail vous informant que vous pouvez consulter les résultats sur [le Portail Qualité Tourisme™](#). Tant que l'audit n'est pas « clôturé », c'est qu'il est en cours de rédaction et qu'il présente une version intermédiaire.



Pour rappel:

- L'audit permettant l'attribution de la marque Qualité Tourisme™ est réalisé **au minimum tous les 5 ans**. Néanmoins, votre Partenaire peut choisir de vous imposer une fréquence plus élevée.
- Il est possible de réaliser lors d'une même prestation l'audit Qualité Tourisme™ et l'inspection du classement des hébergements.
- Une nuit sur place est obligatoire pour les hébergements.



Le Rapport d'audit

Vous pouvez consulter et télécharger le rapport d'audit en vous connectant au [portail Qualité Tourisme™](#), en cliquant sur la date d'audit concernée dans l'onglet « les audits ».

Vous pourrez télécharger la synthèse de l'audit ou l'audit complet via les icônes suivantes:

Synthèse de l'audit 

Audit complet 

Ces rapports comportent les 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
- [La liste des critères rattrapables à court terme.](#)

Les critères rattrapables ne nécessitent pas de contre-visite de l'auditeur, contrairement aux critères non rattrapables.

Ce document vous permettra de bâtir un plan d'action à court et moyen terme afin d'améliorer la qualité de vos prestations dans un démarche d'amélioration continue.

La Direction Générale des Entreprises vous invite à [réaliser des auto-évaluations](#) de façon régulière ou à proposer à vos collaborateurs de remplir cette grille afin de pouvoir confronter vos perceptions sur votre démarche qualité et la structurer en incluant l'ensemble de vos collaborateurs.

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



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 conformité aux critères de l'écoute client (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)

La procédure de rattrapage concerne les professionnels qui ne sont pas éligibles à la marque, notamment dans le cas d'un résultat d'audit inférieur à 85%. Elle peut également concerner des points d'amélioration définis par votre Partenaire (critères thématiques, seuils intermédiaires complémentaires...).

Elle s'effectue en 3 étapes:

- 1) Vous **engagez la mise en œuvre des corrections** pour les critères indiqués comme « rattrapables ».
- 2) Vous **communiquez à votre Partenaire les justificatifs** de ces corrections (envoi de photographies, bons de commande, devis...).
- 3) **Le Partenaire ou le cabinet d'audit** (au choix du Partenaire) **modifie l'évaluation** en y intégrant les points rattrapés. La note Qualité Tourisme™ sera en conséquence automatiquement changée.

Cette procédure doit s'effectuer dans les 6 mois après la date de création de la fiche d'audit.



Les points indiqués comme **non rattrapables ne peuvent pas être modifiés sans contre-visite de l'auditeur.**

4. Passage en commission

Dès lors que vous êtes éligible, votre Partenaire inscrira votre dossier en commission en vue d'obtenir votre labellisation.

Une fois que la commission s'est prononcée sur la labellisation, **vous serez informé par mail de sa décision. Vous serez alors invité à télécharger votre notification officielle** disponible dans l'onglet commission de votre espace [sur le portail Qualité Tourisme™](#).

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

Type de candidature	Types de décision
En adhésion	<ul style="list-style-type: none">• « Favorable » avec ou sans recommandation• « Défavorable » si le taux de conformité est inférieur à 85%• « Ajournement »
En 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 de labellisations organisées par la Direction Générale des Entreprises ont lieu tous les mois.



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).

Vous et/ou votre Partenaire avez la responsabilité de lever les réserves formulées sur la décision d'ajournement. **Une fois que les réserves ont été levées, votre Partenaire peut réinscrire votre dossier à la prochaine commission.**

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

Vous êtes invité à échanger avec votre Partenaire sur le plan d'action à mettre en place, qui se portera garant de la mise en œuvre du plan d'action vis-à-vis de la DGE. **Suite à votre entretien, il pourra à nouveau inscrire votre dossier à une commission ultérieure avec un avis favorable.**



Si votre établissement 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 ».**

5. Promotion de la marque

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™](#).

L'absence de valorisation de la marque est un motif de résiliation du droit d'usage et pénalisera fortement un audit de renouvellement.

6. Suivi qualité intermédiaire

Afin de conserver votre droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™, **vous devez respecter le suivi qualité intermédiaire défini par votre Partenaire.**

A titre d'exemple, les modalités du suivi qualité intermédiaire peuvent être:

- Audit externe intermédiaire (annuelle, tous les 2 ans, tous les 3 ans...) ou par échantillonnage
- Audit interne ou audits à blanc complets ou allégés (fréquence à définir)
- Ateliers collectifs de professionnalisation
- Suivi de l'écoute client
- Entretien sur la démarche de progrès avec le Partenaire entre la deuxième et la troisième année suivant l'audit externe obligatoire
- Formations
- Etc.



Le non-respect du suivi qualité intermédiaire entraîne une procédure de résiliation de la part du Partenaire.

Outre le respect du suivi qualité du Partenaire, il convient que vous:

- Mettiez en œuvre le plan d'action issu du rapport d'audit sur la base des référentiels de la DGE dans la perspective de l'audit de renouvellement.
- Répondez aux réclamations issues du Portail DGE.
- Respectiez la fréquence minimale des audits.

Résiliation du droit d'usage (1/3)

Les résiliations peuvent être prononcées par la Direction Générale des Entreprises ou par le Partenaire dès lors que vous ne respectez plus [le Règlement d'usage de la Marque](#).

Dans ce cas, vous disposerez d'un délai de 90 jours pour vous mettre en conformité avec [le Règlement d'usage](#).

Suite à une résiliation, le statut votre 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.

Ils n'apparaissent plus sur le moteur de recherche grand public.

Résiliation du droit d'usage par la DGE (2/3)

Le principal motif de résiliation est le non respect de la fréquence des audits (de 5 ans). **Cette résiliation automatique effectuée par le Portail est communiquée par mail.** Elle n'est pas gérée par une commission, il n'y a pas de documents à télécharger. La mention « audit dépassé » est affichée sur votre espace du portail Qualité Tourisme™.

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



Par ailleurs, le droit d'usage de la marque peut être résilié par une commission DGE si vous êtes concerné par:

- Un résultat d'audit inférieur à 85% dans le cadre d'un audit de renouvellement.
- Des réclamations graves et sérieuses portées à la connaissance de la DGE au travers des questionnaires de satisfaction, sans action de votre part.
- L'absence de valorisation de la marque.

Résiliation du droit d'usage par le Partenaire (3/3)

Dans le cas où vous ne respectez plus les conditions mentionnées dans les documents contractuels, votre Partenaire peut résilier votre droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.

Quand s'effectue la résiliation ?

Les motifs de résiliation du droit d'usage de la marque sont les suivants:

- Sortie de votre réseau: le professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour repasser un audit en autonome ou avec un autre Partenaire.
- Changement d'exploitant: le nouveau professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour repasser un audit.
- Non respect du suivi qualité intermédiaire et de ses standards internes: audit interne, suivi de l'écoute client, atelier qualité, réclamations récurrentes sans action de la part du professionnel.
- Absence de valorisation de la marque Qualité Tourisme™.
- Abandon volontaire de la démarche par le professionnel.
- Fermeture administrative ou volontaire.

Comment s'effectue la résiliation ?

Votre Partenaire peut résilier votre droit d'usage de la marque par le biais d'une commission créée sur le portail Qualité Tourisme™. Dès lors que sa décision est rendue, [vous recevrez un mail vous informant de la décision de la commission](#). Vous serez invité à vous connecter au portail afin de télécharger la notification de la décision.

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™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm
Les référentiels Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Les référentiels Le guide des filères et le guide de calcul de l'audit	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Le portail pour la gestion de la marque Qualité Tourisme™	https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/login
Les tutoriels et les messages 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

Tutoriel: Comment réaliser une auto-évaluation sur le portail Qualité Tourisme™ ? (optionnel)

1. [Rendez-vous sur le Portail](#) avec vos codes de connexion. (Ne pas utiliser Internet Explorer. Privilégiez Safari, Firefox ou Chrome).
2. Une fois connecté au portail, cliquez sur l'onglet les audits:

Fiche établissement Les commissions **Les audits** Les avis consommateurs

Moyenne nationale de la filière 92,50%

Moyenne régionale de la filière 92,19%

Créer un nouvel Audit

+	Date de l'audit	Type	Résultat	Cabinet d'audit	Auditeur	Modifiable
+	21/06/2017	Pré-audit	99,78%	Cabinet d'audit	Nom de l'auditeur	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Cliquez sur **Créer un nouvel Audit**, un nouvel écran apparaît.
4. Saisir a minima les informations obligatoires:
 1. Nom de l'auditeur*: Votre nom ou celui de l'employé qui réalise l'auto-évaluation.
 2. Type d'audit*: Auto-évaluation
5. Cliquez sur **Sauvegarder**, tout en bas à droite de la page.
6. Le bouton **Accéder à l'évaluation** est désormais disponible. Cliquez dessus.

← Retour

Nom de l'auditeur * [Accéder à l'évaluation](#)

Cabinet d'audit

Établissement audité [Grille d'évaluation vierge](#)

Filière [Synthèse de l'audit](#)

Responsable de l'établissement [Audit complet](#)

Type d'audit *

Date de visite mystère

Date de demande info tel (Français)

Date d'audit Web

Date de demande info tel (Autres langues)

Date de demande info écrit (Français)

Date de demande info écrit (Autres langues)

Date de debriefing

7. La fenêtre de l'évaluation s'affiche, cliquez sur [Démarrer une nouvelle évaluation](#)
8. Sélectionnez les sous-séquences pertinentes avant de cliquer sur

[Débuter l'évaluation >](#)

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière

Chambre d'hôte

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- RESTAURATION
 - La table d'hôte
- LE DEVELOPPEMENT DURABLE
 - Identité créole

Rappel: Toutes les prestations proposées par un établissement doivent être auditées.

Attention il n'est pas possible de modifier ces sous-séquences a posteriori. Il est donc préférable de cocher plus de choix, la seule conséquence étant d'avoir des questions « non mesurés » dans le document « audit complet ».

Pour plus de précisions sur les sous-séquences , nous vous invitons à [consulter le guide méthodologique des audits et des filières.](#)

10. Répondre à l'ensemble des critères à l'aide des infobulles  .

Vous avez également la possibilité de sélectionner:

« **Non mesuré** » doit être utilisé avec modération, uniquement lorsqu'une neutralisation de la question est justifiée (questions « Bonus » ou non applicable à l'établissement).

« **Non traité** » permet à l'évaluateur de marquer qu'il pas pu répondre à cette question temporairement et de la retrouver facilement. **Tant que des questions « non traitées » existent, l'évaluation ne peut pas être finalisée.**

5. L'établissement possède son propre outil de communication. 

Oui Non Non traitée

NB: Les référentiels comportant de nombreux critères, **il est possible de saisir son auto-évaluation en plusieurs fois.**

Une sauvegarde automatique a lieu toutes les 5 minutes, **mais il est conseillé de cliquer sur** [Sauvegarder votre évaluation](#) **avant de quitter l'évaluateur.** Cette fonctionnalité permet de conserver vos résultats. Ainsi vous pourrez revenir ultérieurement sur l'évaluateur sans perdre les résultats précédemment intégrés.

11. Après avoir répondu à l'intégralité des questions, le bouton **Résultat de votre évaluation >** apparaîtra, tout en bas de l'écran à droite. S'il n'apparaît pas c'est qu'une ou plusieurs questions sont « non traitée(s) ».

Cliquez sur **Retourner sur la fiche d'audit**, puis téléchargez la « synthèse de l'audit » ou l'« audit complet »

Filière	<input type="text" value="Chambre d'hôtes"/>	 
Responsable de l'établissement	<input type="text" value="Responsable de l'établissement"/>	

Synthèse de l'audit: Seules les questions n'ayant pas obtenu la note maximale apparaissent (les non mesurés n'apparaissent pas). Ce document constitue donc le plan d'action du professionnel. Les critères dits « rattrapables » sont ceux qui pourront faire l'objet d'un rattrapage après le passage de l'auditeur.

Audit complet: il s'agit du même document, avec l'intégralité des réponses de l'évaluation (non mesurés compris). À imprimer avec modération.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le système du calcul des résultats d'audit, [nous vous invitons à consulter le guide du calcul des audits en cliquant ici.](#)

Pour mémoire, une note minimale de 85% est nécessaire pour obtenir la marque Qualité Tourisme™.