



ANNEXE AU FORMULAIRE DE CANDIDATURE D'UN DISPOSITIF QUALITE TERRITORIAL : NOTE EXPLICATIVE

INTRODUCTION

1. Le présent formulaire a pour objet de faciliter et d'uniformiser les demandes de candidature à l'usage de la marque QUALITE TOURISME :

2. L'usage de la marque QUALITE TOURISME est ouvert à toute personne respectant le Règlement d'usage en vigueur et bénéficiant d'une licence ou sous-licence.

A titre informatif, il est également conseillé de lire le vademecum « Comment obtenir la marque Qualité Tourisme » et de se reporter au site de la marque Qualité Tourisme : www.qualite-tourisme.gouv.fr

DEFINITIONS

Au sens du présent formulaire, les termes ci-après ont la signification suivante :

Engagements nationaux de qualité : engagements définis par le Ministère chargé du tourisme en liaison étroite avec les professionnels du tourisme et qui représentent pour chaque profession les exigences incontournables pour la satisfaction du client. Les engagements nationaux de qualité doivent être couverts par la démarche qualité du candidat. Ils sont accessibles sur le site www.qualite-tourisme.gouv.fr

Marque : marque française semi-figurative QUALITE TOURISME n° 043 326 504 déposée le 29 novembre 2004.

Direction du Tourisme : administration centrale, la direction du Tourisme élabore et met en oeuvre la politique générale du tourisme définie par le Ministre chargé du tourisme. Cf. :

- Décret n°2005-702 du 24 juin 2005 (J.O. du 25 juin 2005) relatif aux attributions déléguées au ministre délégué au tourisme
- Décret n°2005-660 du 9 juin 2005 (J.O. du 10 juin 2005) relatif aux attributions du ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer
- Décret n°2004-336 du 20 avril 2004 (J.O. du 21 avril 2004) relatif aux attributions déléguées au ministre chargé du tourisme
- Décret n°2004-320 du 8 avril 2004 (J.O. du 9 avril 2004) relatif aux attributions du ministre de l'Equipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la mer
- Arrêté du 20 mai 2005 (J.O. du 29 mai 2005) portant organisation de la direction du Tourisme

Délégué Régional au Tourisme (DRT) : service déconcentré de l'administration centrale du tourisme chargé de l'application de la politique de l'Etat dans le domaine touristique sous l'autorité des préfets de région et de département. Cf. Décret n°60-1161 du 2 novembre 1960 relatif aux délégués régionaux du tourisme (J.O. du 5 novembre 1960), Circulaire du 2 février 2005 relative à l'action de l'Etat au niveau régional, en matière de tourisme (BO du ministère des Transports, de l'Equipement, du Tourisme et de la Mer n°3 - 25 février 2005).

Dispositif qualité territorial reconnu : ensemble des démarches de qualité initiées et mises en oeuvre par des acteurs institutionnels territoriaux dans le but de développer localement le tourisme et représenté par une personne morale. Ce dispositif est reconnu officiellement par la direction du Tourisme. Il accompagne les établissements indépendants dans leur démarche de qualité conforme aux critères d'attribution de la marque QUALITE TOURISME suite à la signature d'une convention partenariale avec le Préfet de région.

Comité régional de gestion de la marque : organisme, composé de représentants institutionnels et privés représentatifs du tourisme d'une région française, chargé de donner un avis sur les candidatures des établissements indépendants affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu et les candidatures des établissements indépendants non affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu.

Etablissement affilié à un dispositif qualité territorial reconnu : structure ayant une activité dans un des domaines touristiques du volet 1 du plan Qualité Tourisme défini ci-dessous et inscrite dans un dispositif qualité territorial pour bénéficier des services d'accompagnement en termes de qualité mis en place par ce dispositif.

Seuls les établissements non affiliés à un réseau national délégataire sont habilités à présenter leur candidature par l'intermédiaire du dispositif qualité territorial reconnu.

Règles d'hygiène et de sécurité : règles définies par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, pour l'activité concernée.

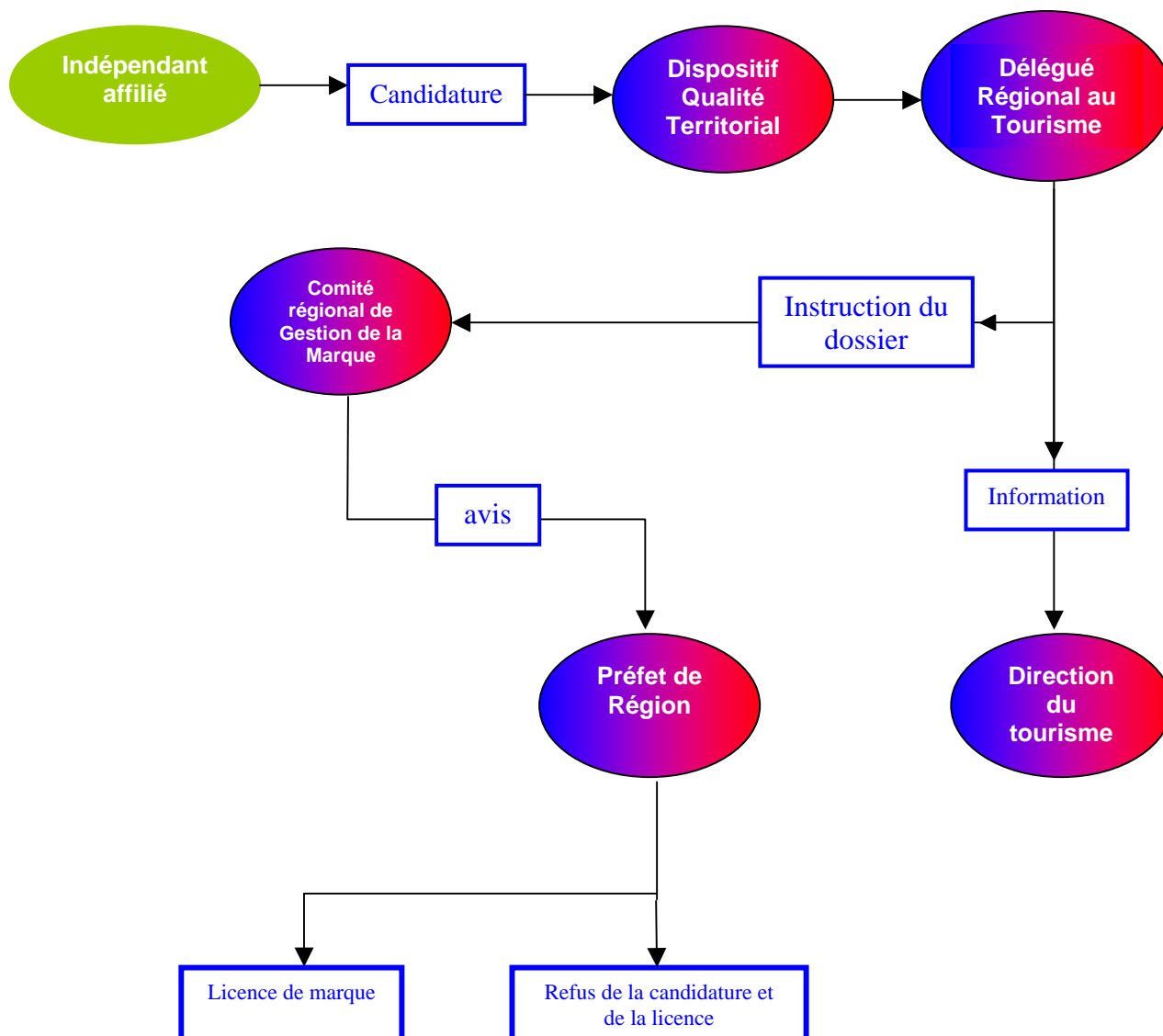
Secteurs d'activités ouverts à la marque Qualité Tourisme™ : le plan Qualité Tourisme couvre actuellement les secteurs professionnels suivants : hébergement, restauration, agences de location saisonnière, offices de tourisme, lieux de visites.

Responsable qualité : personne physique en charge de la mise en place, la gestion et le suivi de la démarche qualité au sein de l'entité juridique candidate.

PROCESSUS DE SELECTION

Les établissements indépendants affiliés à un dispositif qualité territorial reconnu obtiennent et/ou perdent le droit d'utiliser la marque QUALITE TOURISME au terme d'un processus de sélection schématisé ci-après :

- Procédure d'attribution établissements indépendants affiliés à un dispositif qualité territorial :



INDICATIONS POUR REMPLIR LE FORMULAIRE

1. COORDONNEES DU DISPOSITIF QUALITE TERRITORIAL

Nom de la démarche : indiquer la dénomination, le nom ou l'appellation officielle du dispositif qualité territorial

Structure représentant le dispositif : indiquer l'appellation de la structure dont le représentant légal signera la convention opérationnelle.

Siret : numéro composé de 14 chiffres correspondant au Siren (9 chiffres) + le NIC permettant d'identifier une entreprise ou un établissement.

Code APE : (Activité Principale Exercée) code d'activité, constitué de trois chiffres et d'une lettre, attribué par l'INSEE selon la Nomenclature des Activités Françaises (NAF).

Adresse : indiquer l'adresse du siège de la structure c'est-à-dire l'adresse mentionnée dans les statuts.

2. COORDONNEES DU REPRESENTANT LEGAL

Il s'agit du représentant légal de la structure, c'est-à-dire de la personne physique habilitée à représenter et à engager la structure.

Ex : gérant pour une SARL, président du conseil d'administration, pour une SA à Conseil d'Administration, Président pour une association...

3. COORDONNEES DU RESPONSABLE QUALITE AU SEIN DU DISPOSITIF QUALITE TERRITORIAL

Il s'agit du responsable opérationnel du développement et du suivi de la démarche qualité au sein du dispositif qualité territorial reconnu.

4. DESCRIPTION DU DISPOSITIF QUALITE TERRITORIAL

- Activités couvertes par le dispositif qualité territorial : cocher les cases correspondant à la ou aux activité(s) exercée(s) au sein du dispositif qualité territorial
- Étendue géographique du dispositif : indiquer l'étendue géographique du dispositif
- Date de création : indiquer la date de création de la structure.
- Description du dispositif : ces informations ont pour objet d'apprécier l'activité du dispositif sur le plan quantitatif.

Les autres paragraphes (description du rôle des relais, en cas de relais ; positionnement et caractéristiques des établissements affiliés, services offerts par le dispositif, conditions d'accès au dispositif et motifs de radiation) ont pour objet d'apprécier les caractéristiques propres et le fonctionnement du dispositif qualité territorial.

5. ACTIVITES POUR LES QUELLES LA LICENCE D'USAGE DE LA MARQUE EST SOLLICITEE

Ces informations visent à définir l'orientation du projet du dispositif candidat au regard de l'usage de la marque Qualité Tourisme™.

Cocher la case correspondant au projet envisagé.

6. DESCRIPTION DE LA DEMARCHE QUALITE

Ces informations ont pour but d'appréhender la nature et le fonctionnement de la démarche qualité mise en place au sein du dispositif qualité territorial reconnu (type de démarche, attribution d'un signe distinctif propre, existence d'un comité de sélection, nombre d'emplois salariés).

- Type de démarche : cocher la case correspondant au type de démarche actuellement utilisé et indiquer, le cas échéant, les références requises.

- Date de mise en œuvre : indiquer la date de première mise en œuvre de la démarche qualité du dispositif.

7. DESCRIPTION GENERALE DU FONCTIONNEMENT DU REFERENTIEL DE LA DEMARCHE QUALITE

Il s'agit ici d'apprécier les grands principes du fonctionnement du référentiel sur lequel se base la démarche qualité.

- Fonctionnement du référentiel : indiquer le taux de conformité global à retenir et le cas échéant le mode de fonctionnement et de calcul de ce taux de conformité (système par coefficient, par chapitre, par critère obligatoire).
- Mode d'audit : indiquer si l'audit du respect de la démarche qualité est effectué en interne et/ou par un organisme externe et indépendant de la structure.
- Il est rappelé que l'audit externe est une condition sine qua none d'obtention de la marque.
- Type d'audits : cocher la ou les cases correspondant au(x) type(s) d'audits généralement réalisé(s).
- Fréquence des audits externes : cocher la case correspondant à la fréquence minimale des audits externes.
- Nom et coordonnées de l'organisme auditeur : à compléter autant de fois qu'il y a d'organismes chargés de réaliser les audits pour le compte du dispositif qualité territorial au moment de la candidature.
- Cocher la case correspondant au système de collecte et de traitement des réclamations clients

8. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

- Système de collecte des réclamations : il s'agit d'identifier si le système de collecte est centralisé ou géré par chaque établissement.
- Moyens mis en œuvre pour le traitement des réclamations clients : cocher la (les) case(s) correspondante(s)
- Système de traitement des réclamations : il s'agit d'identifier si le système de traitement est centralisé ou géré par chaque établissement.
- Actions consécutives à la collecte des réclamations : il s'agit d'identifier le type de réponses formulé au client et si un plan d'actions correctives est élaboré.

9. TRAITEMENT DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Cette rubrique doit permettre de déterminer la méthode mise en place pour l'analyse de la satisfaction client (mode d'administration du questionnaire, traitement et analyse)

10. DESTINATAIRE DU FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Une fois rempli, daté et signé, le formulaire de candidature doit être adressé, accompagné de l'ensemble des pièces justificatives à l'organe approprié :

Document édité par la Mission Qualité Tourisme – www.qualite-tourisme.gouv.fr

Direction du Tourisme – 23, place de Catalogne – 75 685 Paris Cédex 14 - Mis à jour le 24/07/2008

- Dispositif Qualité Territoriale dont relève l'établissement
O.U., en fonction de l'organisation territoriale mise en place,
 - Délégation régionale au tourisme
 Plan Qualité Tourisme
 ADRESSE

Tout dossier incomplet ou non signé sera rejeté et retourné à l'expéditeur. Dans ce cas, il vous appartient de compléter le dossier avant de l'adresser de nouveau au Comité régional de Gestion de la marque Qualité Tourisme.

Pour mémoire, votre dossier doit contenir :

	PIECES
	Formulaire de candidature dûment complété, daté et signé par une personne habilitée à représenter la structure
	Attestation sur l'honneur signée du représentant légal de la structure affirmant que celle-ci a été désignée pour représenter l'ensemble des acteurs impliqués dans la mise en oeuvre du dispositif qualité territorial
	Liste des acteurs impliqués dans la mise en oeuvre du dispositif qualité territorial
	Conventions passées entre les différents acteurs du dispositif qualité (convention de délégation de maîtrise d'oeuvre...), si elles existent et/ou description du rôle de chaque acteur de la mise en oeuvre du dispositif qualité territorial.
	Documentation promotionnelle du dispositif qualité territorial, le cas échéant. La promotion n'étant pas la mission première d'un dispositif qualité territorial, ces documents ne sont pas obligatoires.
	Composition de l'équipe qualité au sein du dispositif (profil et missions)
	Rôle et composition du comité de sélection du dispositif qualité territorial quand il existe.
	Documents de référence de la démarche qualité conduite et plan de contrôle (procédure d'audit utilisée par le(s) organisme(s) auditeurs ; cahier des charges pour une certification de service, référentiel,...)
	Courrier signé du responsable de l'organisme auditeur expliquant la procédure d'audit ou à défaut le cahier des charges réalisé par le dispositif qualité territorial pour organiser les audits indépendants.
	Document de comparaison entre les Engagements nationaux de qualité et le référentiel du dispositif Qualité Territorial.
	Description du processus de traitement des réclamations client (règles de suivi, délai de réponse au client).
	Exemples de réclamations avec les réponses écrites correspondantes.
	Description du processus type d'organisation de l'enquête de satisfaction au niveau de l'établissement ou au niveau du Dispositif Qualité Territorial.
	Modèle de questionnaire de satisfaction vierge proposé éventuellement par le dispositif qualité territorial.