

## ANNEXE AU FORMULAIRE DE CANDIDATURE D'UN DISPOSITIF QUALITÉ 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](http://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](http://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 (JO du 25 juin 2005) relatif aux attributions déléguées au ministre délégué au Tourisme
- Décret n°2005-660 du 9 juin 2005 (JO 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 (JO du 21 avril 2004) relatif aux attributions déléguées au ministre chargé du Tourisme
- Décret n°2004-320 du 8 avril 2004 (JO du 9 avril 2004) relatif aux attributions du ministre de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer
- Arrêté du 20 mai 2005 (JO 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'État 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 (JO du 5 novembre 1960), circulaire du 2 février 2005 relative à l'action de l'État au niveau régional, en matière de tourisme (BO du ministère des Transports, de l'Équipement, 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.

***Établissement 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.*

***Volet 1 du Plan Qualité Tourisme*** : le volet 1 du plan Qualité Tourisme porte sur les secteurs professionnels suivants : hébergement, restauration, agences de voyages, offices de tourisme, transport, tourisme d'affaires.

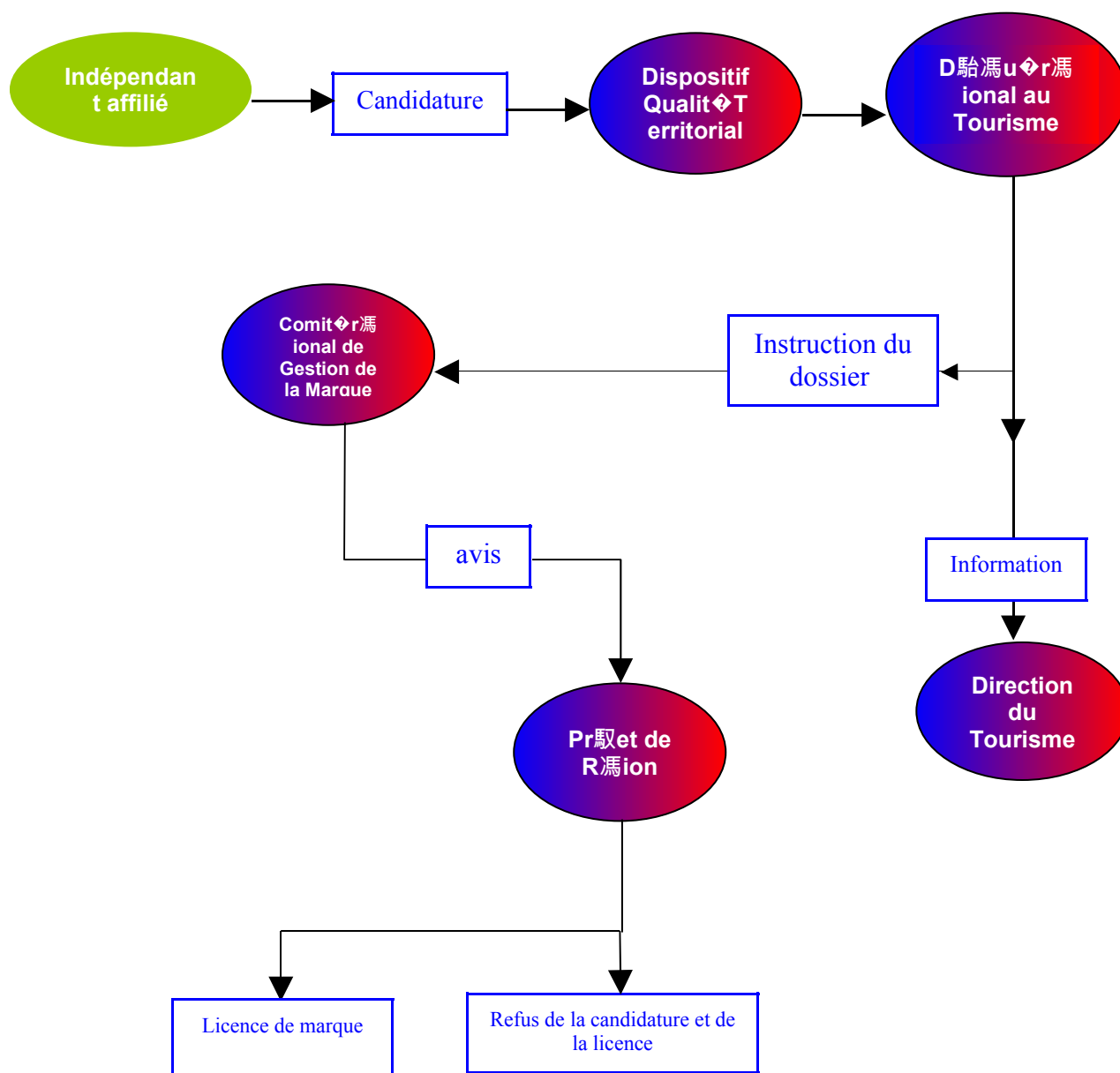
***Règles d'hygiène et de sécurité*** : règles définies par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, pour l'activité concernée.

***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. COORDONNÉES DU DISPOSITIF QUALITÉ 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. COORDONNÉES 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. SIGNALÉTIQUE PROFIL**

- 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.

## **4. ACTIVITÉS EXERCÉES POUR LESQUELLES 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.

## **5. DESCRIPTION DE LA DÉMARCHE QUALITÉ**

Ces informations ont pour but d'appréhender la nature et le fonctionnement de la démarche qualité mise en place.

- Identification du responsable qualité : il s'agit de la personne physique responsable qualité au sein de la structure.

- 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.
- 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.

## **6. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS REÇUES**

- Cocher la case correspondant au système de collecte et de traitement des réclamations clients
- Moyens mis en œuvre pour le traitement des réclamations clients : cocher la (les) case(s) correspondante(s)
- Nombre de réclamations reçues au cours des deux dernières années : indiquer le nombre de réclamations parvenues au siège au cours des deux dernières années civiles.
- Délai maximum de réponse au client : indiquer le délai prévu dans la procédure mise en place par le dispositif qualité territorial et qui s'impose à ses affiliés.

### **1. 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 :

- Dispositif Qualité Territorial dont relève l'établissement  
*OU, 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 :

	<b>PIECES</b>
	Formulaire de candidature dûment complété, daté et signé par une personne habilitée à représenter la structure
	Attestation sur l'honneur 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
	Documentation promotionnelle du dispositif qualité territorial
	Documents de référence de la démarche qualité conduite et plan de contrôle (check-list utilisée par le(s) organisme(s) auditeurs ; cahier des charges pour une certification de service.).
	Courrier signé du responsable de l'organisme en charge de la démarche qualité expliquant son rôle dans les missions d'audit, restitution de l'audit...)
	Document de comparaison entre les Engagements nationaux de qualité et la check-list utilisé par le dispositif qualité et certifié conforme par l'organisme de suivi (avec cachet), selon le modèle de formulaire joint et téléchargeable sur le site <a href="http://www.qualite-tourisme.gouv.fr">www.qualite-tourisme.gouv.fr</a>
	Description du processus de traitement des réclamations client (règle de suivi) et descriptif des actions correctives.
	Trois exemples de réclamations client avec les réponses écrites correspondantes
	Description des modalités de traitement de l'enquête satisfaction, le cas échéant