

ANNEXE AU FORMULAIRE DE CANDIDATURE D'UN RESEAU: 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 conseillé de lire le vade-mecum « Comment obtenir la marque Qualité Tourisme ? » et de se reporter au site de la marque Qualité Tourisme à l'adresse suivante : 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 délégué au 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 Internet suivant : www.qualite-tourisme.gouv.fr

Marque : marque française semi-figurative Qualité Tourisme n° 043 326 504 déposée le 29 novembre 2004 et figurant en annexe 1 du présent contrat. Elle est constituée du signe semi-figuratif suivant en couleur :



Ce signe a été déposé en tant que marque française le 29 novembre 2004 et enregistré sous le n° 043326504. Il pourra faire l'objet de dépôts ultérieurs, notamment à titre de marque communautaire.

Direction du Tourisme : administration centrale, la direction du Tourisme élabore et met en oeuvre la politique générale du tourisme définie par le ministre en charge du Tourisme, conformément aux textes suivants :

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 délégué au 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.

Réseau national délégataire : groupement de professionnels du tourisme présents sur le territoire français et qui a reçu l'autorisation d'utiliser la marque Qualité Tourisme et de concéder des sous-licences de la marque Qualité Tourisme selon les conditions définies par le règlement d'usage.

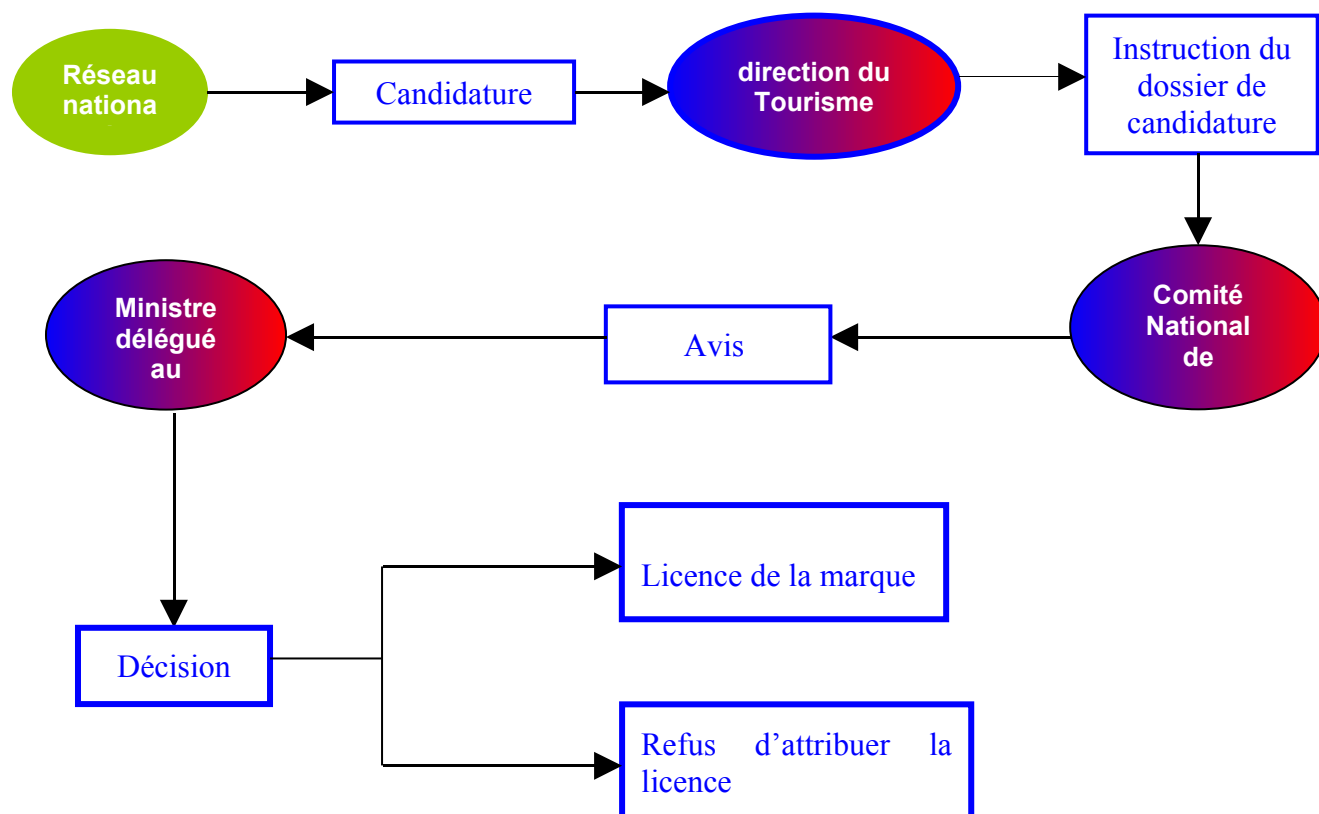
Relais : représentation du réseau sur le territoire.

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 SÉLECTION DES RÉSEAUX NATIONAUX

Les réseaux nationaux obtiennent et/ou perdent le droit d'utiliser la marque QUALITE TOURISME et de concéder des sous-licences de la marque QUALITE TOURISME au terme d'un processus schématisé ci-après :



- INDICATIONS POUR REMPLIR LE FORMULAIRE

5.1 Coordonnées du réseau en France

- Dénomination du réseau : indiquer la dénomination ou la raison sociale (pour les sociétés), le nom ou l'appellation officielle pour les autres formes de groupement (associations, fédérations, ...).
- Siret : numéro composé de 14 chiffres correspondant au Siren (9 chiffres) + le NIC permettant d'identifier une entreprise ou un établissement. En cas de numéros Siret multiples (plusieurs établissements), indiquer uniquement le numéro Siret du siège social en France.
- 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).
- Nom commercial du réseau : à mentionner, le cas échéant.
- Adresse : indiquer l'adresse du siège social.

5.2 Coordonnées du représentant légal

- Nom du représentant légal : il s'agit du représentant légal du réseau, c'est-à-dire de la personne physique habilitée à représenter et à engager le réseau.

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

- Fonction du représentant légal : préciser la fonction assumée par le dirigeant
- Ex : Président, PDG, directeur...

5.3 Signalétique profil

- Activités couvertes par le réseau : cocher les cases correspondant à la ou aux activité(s) exercée(s) par les membres du réseau.
- Date de création : indiquer la date de création du réseau.
- Nombre d'emplois équivalents temps plein : indiquer le nombre d'emplois équivalents temps plein existants au siège du réseau.
- Description du réseau (nombre d'unités, capacité totale, nombre de relais ou direction régionale) : ces informations ont pour objet d'apprécier l'activité du réseau sur le plan quantitatif.

La capacité totale se définit de la manière suivante :

- pour un hôtel : nombre total de lits proposés (chambre multipliée par 2)
- pour un restaurant : nombre total de couverts
- pour un camping : nombre de lits (emplacement multiplié par 3)

Les autres paragraphes (description du fonctionnement des relais, en cas de relais ; positionnement et caractéristiques des unités, services offerts par le réseau, conditions d'accès

au réseau et motifs de radiation) ont pour objet d'apprécier les caractéristiques propres et le fonctionnement du réseau.

5.4 Présentation des activités exercées et pour lesquelles la licence d'usage de la marque est sollicitée

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

Cocher la case correspondant au projet envisagé.

5.5 Présentation des unités candidates à la marque Qualité Tourisme™ par le siège du réseau

Cocher la case correspondant au projet envisagé et, le cas échéant, préciser quelle partie des unités du réseau vous envisagez de présenter à l'attribution de la marque.

5.6 Description de la démarche qualité

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

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

- Type de démarche : cocher la case correspondant au type de démarche qualité 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 au sein du réseau.

- 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 du réseau.

Il est rappelé que l'audit externe est une condition sine qua none d'obtention de la marque.

- Fréquence des audits : cocher la case correspondant à la fréquence minimale des audits.

- Type d'audits : cocher la ou les cases correspondant au(x) type(s) d'audits(s) généralement réalisé(s).

- Nom et coordonnées de l'organisme auditeur : à compléter dans le cas d'audits externes indépendants.

5.7 Mode d'attribution de la marque Qualité Tourisme envisagé par le réseau

Ces informations visent à définir les modalités permettant d'opérer la sélection entre les membres susceptibles de bénéficier d'une concession de sous-licence et les autres membres. Ces informations indiquent notamment le taux de conformité minimal à la check-list que l'établissement doit obtenir lors de l'audit pour signer un contrat de sous-licence.

Cocher la case indiquant si une commission de labellisation intervient ou non

Lister les critères interdisant l'accès à la marque définis par le réseau

5.8 Traitement des réclamations reçues

Cocher la case correspondant au système de collecte et de traitement des réclamations actuellement en place, le cas échéant.

- Moyens mis en œuvre pour la collecte des réclamations clients : cocher la (les) case(s) correspondante(s)

- Moyens mis en œuvre pour le traitement des réclamations des 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 de traitement des réclamations client prévu par la procédure mise en place par le réseau et qui s'impose à ses membres

- 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 :

Direction du Tourisme
Plan Qualité Tourisme
23 place de Catalogne
75 685 PARIS CEDEX 14

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 à la direction du Tourisme.

Pour mémoire, votre dossier doit contenir :

	PIECES
	Formulaire de candidature dûment complété, daté et signé par une personne habilitée à représenter le réseau
	Documentation promotionnelle du réseau
	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 de contrôle confiées par le réseau (périmètre de l'audit, type d'audit, évaluation des points d'audit, restitution de l'audit)
	Document de comparaison entre les Engagements Nationaux de Qualité et la check-list, utilisé par le réseau et certifié conforme par l'organisme de suivi (avec cachet), selon le modèle de formulaire joint et téléchargeable sur le site Internet suivant : www.qualite-tourisme.gouv.fr
	Description de la procédure formalisée de sélection des unités candidates à la marque Qualité Tourisme précisant le profil et les fonctions des personnes en charge de la sélection
	Description du processus de traitement des réclamations client (règles de suivi) et descriptif des actions correctives sur l'établissement
	Trois exemples de réclamations avec les réponses écrites correspondantes
	Description des modalités de traitement de l'enquête satisfaction le cas échéant