

Liste des courriels et des notifications du Portail Qualité Tourisme™

Actualisé en Juin 2019

QUALITÉ
TOURISME

Sommaire

<u>Les courriels envoyés automatiquement par le portail</u>	<u>Page 3</u>
<u>Courriel de bienvenue</u>	<u>Page 4</u>
<u>Courriel annonçant l'audit finalisé</u>	<u>Page 5</u>
<u>Courriel de décision favorable</u>	<u>Page 6</u>
<u>Courriel de décision défavorable</u>	<u>Page 7</u>
<u>Courriel de résiliation</u>	<u>Page 8</u>
<u>Courriel d'ajournement</u>	<u>Page 9</u>
<u>Courriel de rappel pour le renouvellement</u>	<u>Page 10</u>
<u>Les notifications de décision des commissions générées par le Portail</u>	<u>Page 11</u>
<u>Notification de décision favorable</u>	<u>Page 12</u>
<u>Notification de décision défavorable</u>	<u>Page 13</u>
<u>Notification de décision d'ajournement</u>	<u>Page 14</u>
<u>Notification de décision de résiliation</u>	<u>Page 15</u>

Les courriels envoyés automatiquement par le Portail

Courriel de bienvenue

Envoyé après la création d'une fiche établissement.

Objet : Votre démarche de labellisation Qualité Tourisme™

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre engagement dans la démarche Qualité Tourisme™ avec [PARTENAIRE] et la DIRECCTE [REGION] pour votre établissement [NOM ETABLISSEMENT], situé [CODE POSTAL], [VILLE].

Cette marque d'Etat est attribuée aux professionnels du tourisme engagés dans une démarche de progrès visant l'amélioration continue de la qualité de leur service et de leur accueil afin de satisfaire les attentes de leur clientèle.

Pour vous accompagner dans cette démarche, la Direction Générale des Entreprises (DGE) met à votre disposition le Portail Qualité Tourisme <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr> auquel vous accédez en utilisant les identifiants suivants :

- Nom d'utilisateur : [LOGIN]
- Mot de passe : [MP]

Pour finaliser votre candidature, il est nécessaire de vous connecter au Portail afin de prendre connaissance des documents contractuels de la Marque Qualité Tourisme, que vous pouvez consulter ici, et vous engager à les respecter.

Ce Portail propose des outils pour vous accompagner dans votre labellisation :

- une fiche descriptive pour valoriser votre établissement
- un auto-évaluateur pour préparer la visite mystère. [Plus d'infos ici](#)
- un questionnaire de satisfaction dématérialisé que vous pouvez utiliser dès à présent. Si votre Partenaire met des outils plus performants à votre disposition, ce questionnaire de satisfaction n'est pas obligatoire. En revanche, si vous êtes dans un processus de labellisation autonome (sans Partenaire), vous devez obligatoirement insérer ce questionnaire sur votre site internet avant la visite mystère. [Plus d'infos ici](#)

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : [courriel DGE] / [NOM PARTENAIRE] : [courriel PARTENAIRE]



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel annonçant l'audit finalisé

Envoyé après la sauvegarde de l'audit d'adhésion ou de renouvellement, en sélectionnant « Audit terminé ».

Objet : Audit Qualité Tourisme™ finalisé

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de votre demande de labellisation Qualité Tourisme™, le cabinet d'audit [NOM CABINET] vient de terminer l'audit de [NOM ETABLISSEMENT], situé [CODE POSTAL], [VILLE].

Le rapport d'audit complet est téléchargeable sur le portail Qualité Tourisme (<https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr>). Il sera prochainement examiné par le Comité Régional de Gestion de la Marque (CRGM) Qualité Tourisme qui se prononcera sur votre demande de labellisation.

IMPORTANT :

- la note de 85% est une condition nécessaire pour l'examen de votre dossier par le CRGM et l'obtention de la marque Qualité Tourisme™. Si vous n'atteignez pas cette note, une procédure de rattrapage peut néanmoins être mise en oeuvre par votre partenaire ou le cabinet d'audit qui vous a accompagné. N'hésitez pas à les contacter.
- vous devez vous connecter sur le Portail afin de prendre connaissance et vous engager à respecter les documents contractuels de la Marque Qualité Tourisme. Sans acceptation de ces documents, votre dossier ne sera pas étudié par le CRGM.

Rappel : votre identifiant est [LOGIN]. Si vous avez perdu votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser avec la fonction « [mot de passe oublié.](#) »

La DGE, [NOM(S) PARTENAIRE(S)] et votre DIRECCTE vous remercient de votre engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil de la destination France et restent à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : [courriel DGE] / [NOM PARTENAIRE] : [courriel PARTENAIRE]



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel de décision favorable

Envoyé après la sauvegarde de l'avis de la commission avec
le choix « Favorable »

Objet : Attribution du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™

Madame, Monsieur,

Le Comité Régional de la Marque (CRGM) Qualité Tourisme™ a examiné la candidature à l'obtention de la marque Qualité Tourisme™, pour la filière [FILIERE], de [NOM ETABLISSEMENT] situé, [CODE POSTAL], [VILLE], et a rendu un avis favorable. Les membres du Comité vous adressent à vous-même, ainsi qu'à votre équipe, toutes leurs félicitations !

Votre adhésion à la démarche Qualité Tourisme™ témoigne de votre engagement dans une démarche de progrès afin de satisfaire votre clientèle et d'améliorer la compétitivité de la destination France.

Nous vous invitons à prendre en considération les points d'amélioration notifiés dans votre rapport d'audit et, le cas échéant, dans la notification du droit d'usage de la Marque que vous pouvez télécharger sur le portail Qualité Tourisme <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr>

Rappel : votre identifiant est [LOGIN].

Si vous avez perdu votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser avec la fonction « [mot de passe oublié](#). »

Pour une meilleure visibilité de la marque Qualité Tourisme, nous vous engageons à faire apparaître le logo QT sur vos supports de communication, et notamment sur votre site Internet.

Nous vous remercions de votre engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil de la destination France et restent à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : [courriel DGE] / [NOM PARTENAIRE] : [courriel PARTENAIRE]



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel de décision défavorable

Envoyé après la sauvegarde de l'avis de la commission avec
le choix « Défavorable »

Objet : Résiliation du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™

Madame, Monsieur,

Nous sommes au regret de vous informer que le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™, pour la filière **[FILIERE]** de votre établissement **[NOM ETABLISSEMENT]** situé, **[CODE POSTAL]**, **[VILLE]**, est définitivement résilié pour le motif suivant : absence de renouvellement d'audit, malgré nos relances.

Nous ne pouvons que vous encourager à poursuivre vos efforts et à rester dans une démarche d'évaluation permanente du niveau de prestation de votre établissement et de satisfaction de votre clientèle, par vos propres moyens ou avec l'accompagnement du Partenaire présent sur votre territoire (le cas échéant) en renouvelant votre audit.

Conformément au Règlement d'usage de la Marque, la résiliation du droit d'usage de la Marque impose le retrait immédiat du panneau de la Marque et la suppression de toute référence à la Marque sur l'ensemble de vos supports de communication dans les trente (30) jours afin de ne pas risquer des poursuites pour usage frauduleux de la marque.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : **[courriel DGE]** /

[NOM PARTENAIRE] : **[courriel PARTENAIRE]**



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel de résiliation

Envoyé après la sauvegarde de l'avis de la commission avec le choix « Résiliation »

Objet : Procédure de mise en conformité avant résiliation du droit d'usage de la marque

Madame, Monsieur,

Nous sommes au regret de vous informer que votre Etablissement [**NOM ETABLISSEMENT**], situé, [**CODE POSTAL**], [**VILLE**], ne respecte plus le Règlement d'usage de la marque et/ou le Cahier des charges de la marque Qualité Tourisme™.

Néanmoins, nous vous encourageons à rester dans une démarche d'évaluation permanente du niveau de prestation de votre établissement et de satisfaction de votre clientèle, par vos propres moyens ou avec l'accompagnement du Partenaire présent sur votre territoire (le cas échéant).

Vous disposez maintenant d'un délai de 90 jours pour engager la procédure nécessaire pour vous mettre en conformité avec le Règlement d'usage et/ou le Cahier des charges. Passé ce délai, si vous n'avez engagé aucune action, l'autorisation du droit d'usage sera résiliée de plein droit pour le motif suivant :

[COMMENTAIRES DE LA COMMISSION]

Il vous appartiendra alors d'enlever le logo Qualité Tourisme de vos supports de communication et notamment de votre site Internet.

Nous vous invitons à vous connecter au Portail QT <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr> afin de télécharger la notification de la commission.

Rappel : votre identifiant est [**LOGIN**].

Si vous avez perdu votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser avec la fonction « [mot de passe oublié](#). »

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[**NOM DGE EN RÉGION**] : [**courriel DGE**] / [**NOM PARTENAIRE**] : [**courriel PARTENAIRE**]

IMPORTANT : ce message est généré automatiquement. Si vous estimez qu'il s'agit d'une erreur, nous vous invitons à contacter le partenaire qui vous a accompagné initialement pour obtenir la marque ou, à défaut, la mission tourisme de la DIRECCTE dont vous relevez.



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel d'ajournement

Envoyé après la sauvegarde de l'avis de la commission avec
le choix « Ajourné »

Objet : Ajournement de la décision du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™

Madame, Monsieur,

La décision du droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme de **[NOM ETABLISSEMENT]**, situé, **[CODE POSTAL]**, **[VILLE]**, a été ajournée. Nous vous invitons à vous connecter au Portail Qualité Tourisme <https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr> afin de prendre connaissance du motif d'ajournement de la décision.

Rappel : votre identifiant est **[LOGIN]**.

Si vous avez perdu votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser avec la fonction « [mot de passe oublié](#). »

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : **[courriel DGE]** / **[NOM PARTENAIRE]** : **[courriel PARTENAIRE]**



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Courriel de rappel pour le renouvellement

Envoyé 3 mois et 6 mois avant la fin du droit d'usage de la
marque.

Objet : Audit Qualité Tourisme™ à renouveler dans les 3/6 mois,

Madame, Monsieur,

Afin de conserver le droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme de votre établissement **[NOM ETABLISSEMENT]**, situé, **[CODE POSTAL]**, **[VILLE]**, vous devez renouveler régulièrement votre audit en client mystère.

La date de votre dernier audit est le : **[DATE DERNIER AUDIT]**. La validité de votre audit arrivera donc à échéance dans 3/6 mois.

Vous êtes invité à lancer la demande de renouvellement d'audit en vous rapprochant du partenaire qui vous accompagne ou du cabinet d'audit qui vous a accompagné initialement afin d'éviter qu'une procédure de résiliation automatique ne s'enclenche.

Nous vous remercions de bien vouloir renouveler votre audit pour maintenir votre engagement en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil de la destination France et restons à votre disposition pour toute information complémentaire, aux adresses suivantes :

La DGE : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

[NOM DGE EN RÉGION] : **[courriel DGE]** / **[NOM PARTENAIRE]** : **[courriel PARTENAIRE]**



Site pro : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>
Site grand public : <https://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>

Les notifications de décision des commissions générées automatiquement par le Portail

Notification de décision favorable

À télécharger sur le portail, disponible après la sauvegarde de l'avis de la commission avec le choix « Favorable »



Affaire suivie par : [AFFAIRE SUIVIE PAR]

NOTIFICATION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™

A l'attention de M./Mme [REPRESENTANT LEGAL], représentant l'établissement [NOM ETABLISSEMENT], situé à [CODE POSTAL COMMUNE]

Suite à l'audit du [JJ/MM/AAAA], et à la tenue du Comité Régional de Gestion de la Marque QUALITE TOURISME™ de la région [REGION] réuni le [JJ/MM/AAAA], et conformément à l'article 5.2.1.4 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™, inscrit à l'INPI le 7 novembre 2017 et publié le 8 décembre 2017 au BOPI, et à l'article 11 de l'Arrêté du 15 septembre 2014 portant organisation de la Direction Générale des Entreprises, j'ai le plaisir de vous notifier le droit d'usage de la Marque QUALITE TOURISME™ à compter de ce jour pour l'activité suivante [FILIERE].

Le Comité Régional de Gestion de la Marque QUALITE TOURISME™ souhaite vous faire part des commentaires suivants :
[COMMENTAIRES COMMISSION]

Le maintien de ce droit d'usage implique le respect du Règlement d'usage et du Cahier des charges de la Marque QUALITE TOURISME™, notamment en ce qui concerne la valorisation de la Marque (supports de communication, site internet, plaque)

Le [DATE DU JOUR]
[NOM PRESIDENT COMMISSION]
[FONCTION PRESIDENT COMMISSION] 12

Notification de décision défavorable

À télécharger sur le portail, disponible après la sauvegarde de l'avis de la commission avec le choix « Défavorable »



Affaire suivie par : [AFFAIRE SUIVIE PAR]

NOTIFICATION DE DECISION DEFAVORABLE DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™

A l'attention de M./Mme [REPRESENTANT LEGAL], représentant l'établissement [NOM ETABLISSEMENT], situé à [CODE POSTAL COMMUNE]

Conformément à l'article 10 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™, inscrit à l'INPI le 7 novembre 2017 et publié au BOPI le 8 décembre 2017, et à l'article 11 de l'Arrêté du 15 septembre 2014 portant organisation de la Direction Générale des Entreprises, j'ai le regret de vous informer de la décision défavorable quant au droit d'usage de la Marque QUALITE TOURISME™ pour l'activité suivante [FILIERE].

Cette décision défavorable est motivée par les éléments suivants :
[COMMENTAIRES COMMISSION]

Dans le cadre d'une résiliation définitive, cette notification impose le retrait immédiat du panneau de la Marque et la suppression de toute référence à la Marque sur l'ensemble de vos supports de communication dans les trente (30) jours afin de ne pas risquer des poursuites pour usage frauduleux de la marque. Les procédures de recours sont décrites à l'article 10.2.3 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™.

Le [DATE DU JOUR]
[NOM PRESIDENT COMMISSION]
[FONCTION PRESIDENT COMMISSION]

Notification de décision d'ajournement

À télécharger sur le portail, disponible après la sauvegarde de l'avis de la commission avec le choix « Ajourné »



Affaire suivie par : **[AFFAIRE SUIVIE PAR]**

NOTIFICATION D'AJOURNEMENT DE LA DECISION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™

A l'attention de M./Mme **[REPRESENTANT LEGAL]**, représentant l'établissement **[NOM ETABLISSEMENT]**, situé à **[CODE POSTAL COMMUNE]**

Conformément à l'article 5 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™, inscrit à l'INPI le 7 novembre 2017 et publié au BOPI le 8 décembre 2017, et à l'article 11 de l'Arrêté du 15 septembre 2014 portant organisation de la Direction Générale des Entreprises, j'ai le regret de vous informer de l'ajournement de la décision du droit d'usage de la Marque QUALITE TOURISME™ pour l'activité suivante **[FILIERE]**.

Le Comité Régional de Gestion de la Marque QUALITE TOURISME™ a motivé sa décision par les éléments suivants :

[COMMENTAIRES COMMISSION]

En levant les réserves énoncées dans les délais impartis, vous pourrez bénéficier du droit d'usage de la Marque.

Le **[DATE DU JOUR]**

[NOM PRESIDENT COMMISSION]

[FONCTION PRESIDENT COMMISSION]

Notification de décision de résiliation

À télécharger sur le portail, disponible après la sauvegarde de l'avis de la commission avec le choix « Résiliation »



Affaire suivie par : **[AFFAIRE SUIVIE PAR]**

NOTIFICATION DE RESILIATION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™

A l'attention de M./Mme **[REPRESENTANT LEGAL]**, représentant l'établissement **[NOM ETABLISSEMENT]**, situé à **[CODE POSTAL COMMUNE]**

Conformément à l'article 10 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™, inscrit à l'INPI le 7 novembre 2017 et publié au BOPI le 8 décembre 2017, et à l'article 11 de l'Arrêté du 15 septembre 2014 portant organisation de la Direction Générale des Entreprises, j'ai le regret de vous informer de la résiliation du droit d'usage de la Marque QUALITE TOURISME™ pour l'activité suivante **[FILIERE]**.

Cette décision de résiliation est motivée par le non-respect du Cahier des Charges et/ou le Règlement d'usage de la Marque :
[COMMENTAIRES COMMISSION]

Vous disposez d'un délai de 90 jours afin de vous mettre en conformité avec le Règlement d'usage de la marque et/ou le Cahier des Charges de la marque Qualité Tourisme™. A défaut de mise en conformité dans les 90 jours, l'autorisation d'usage de la Marque sera résiliée de plein droit définitivement. Cette résiliation définitive impose le retrait immédiat du panneau de la Marque et la suppression de toute référence à la Marque sur l'ensemble de vos supports de communication dans les trente (30) jours afin de ne pas risquer des poursuites pour usage frauduleux de la marque.

Les procédures de recours sont décrites à l'article 10.2.3 du Règlement d'usage de la marque QUALITE TOURISME™.

Le **[DATE DU JOUR]**
[NOM PRESIDENT COMMISSION]
[FONCTION PRESIDENT COMMISSION] 15