

Les 7 étapes de la labellisation des professionnels accompagnés

**À destination des Partenaires
Actualisé en Novembre 2019**

QUALITÉ
TOURISME

Rappel sur la 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 un professionnel s'inscrit dans la démarche Qualité Tourisme™ il s'engage à proposer:

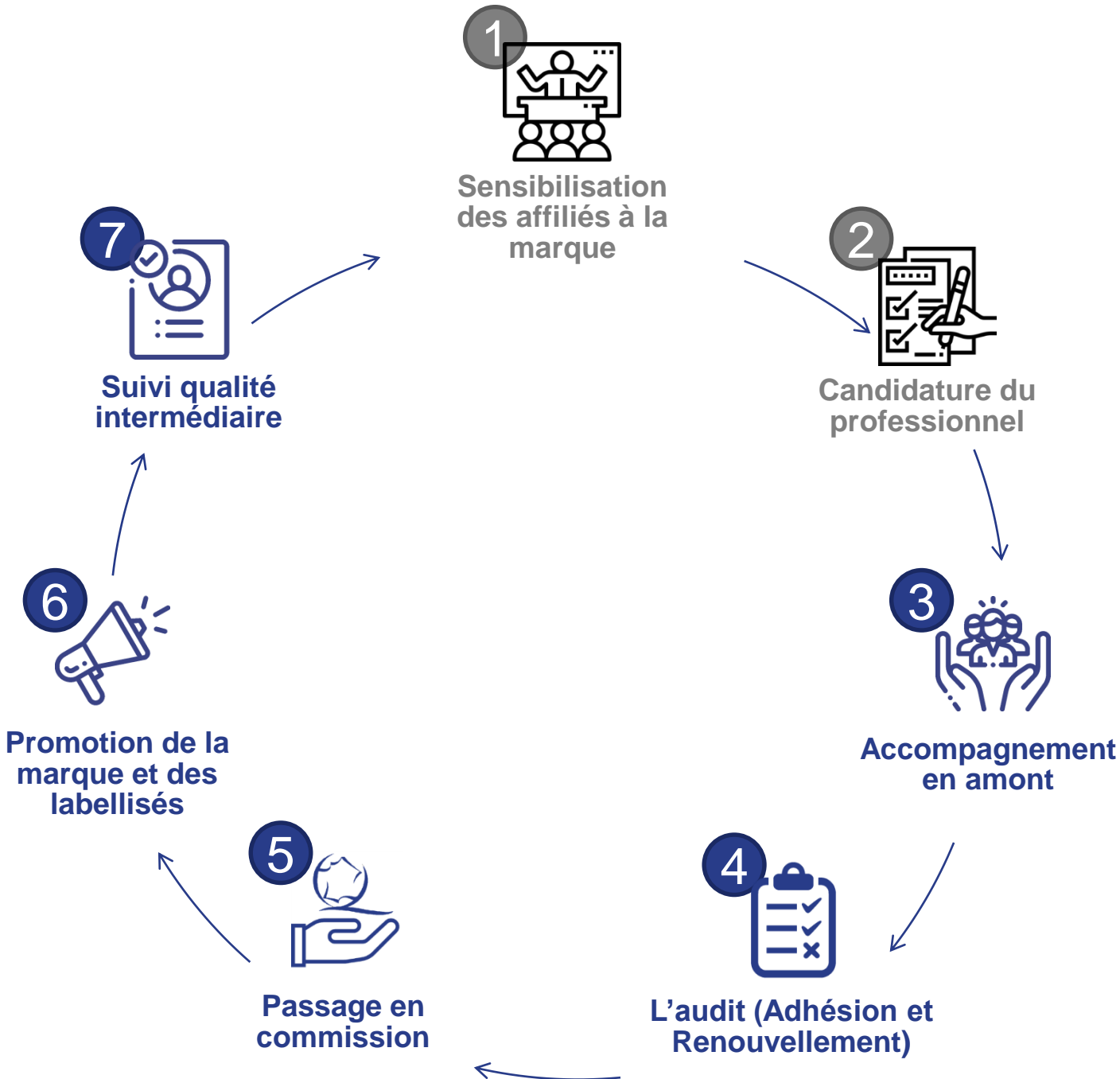
- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- Une maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis de mes clients

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

Introduction

Ce guide est destiné aux Partenaires qui souhaitent comprendre les différentes étapes de la labellisation.

Sachez qu'il existe 7 étapes incontournables dans le processus de labellisation (en gris sont indiquées les étapes propres à l'adhésion):



Sommaire

<u>1. Sensibilisation des affiliés à la marque</u>	<u>Page 5</u>
<u>2. Candidature du professionnel</u>	<u>Page 6</u>
<u>3. Accompagnement en amont</u>	<u>Page 7</u>
<u>4. L'audit</u>	<u>Page 8</u>
<u>Procédure de rattrapage de l'audit (optionnelle)</u>	<u>Page 11</u>
<u>5. Inscription à une commission</u>	<u>Page 12</u>
<u>6. Promotion de la marque et des labellisés</u>	<u>Page 15</u>
<u>7. Suivi qualité intermédiaire</u>	<u>Page 16</u>
<u>Résiliation du droit d'usage</u>	<u>Page 17</u>
<u>Récapitulatif des avis des commissions et de leurs conséquences les dossiers</u>	<u>Page 20</u>
<u>Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™</u>	<u>Page 21</u>

1. Sensibilisation des affiliés à la marque

La première étape consiste à sensibiliser vos affiliés ou les professionnels de votre zone géographique et de compétence, à l'existence de la marque Qualité Tourisme™.

Vous pouvez organiser cette information à travers:

- Une présentation de la marque Qualité Tourisme™ avec vos propres outils ou avec un renvoi vers [le site officiel de la marque](#).
- Une présentation de la démarche Qualité Tourisme™ et son articulation avec votre propre démarche.

N'hésitez pas à utiliser et communiquer les informations transmises par la DGE, notamment [les baromètres réalisés tous les deux ans sur la satisfaction des clientèles touristiques en France et l'impact de la marque Qualité Tourisme™](#).

i

La DGE via l'adresse qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr **peut vous adresser des demandes de labellisation** déposées sur le site Qualité Tourisme™, si elles concernent votre territoire et correspondent à une filière couverte par votre organisation.

2. Candidature du professionnel

Lorsqu'un professionnel manifeste son intérêt pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, vous devez **[inscrire son dossier sur le Portail Qualité Tourisme™](#)** et compléter les éléments relatifs à son établissement.

Afin d'éviter la création de doublons, il convient de vérifier auprès du professionnel s'il s'agit d'une première adhésion ou d'un renouvellement. Si le renouvellement est lié à un changement de Partenaire, vous devez **[contacter la DGE](#)** pour que la fiche établissement vous soit réattribuée.

Dès que la fiche est sauvegardée, le Portail envoie automatiquement **[un mail de bienvenue](#)** au professionnel lui communiquant ses identifiants pour se connecter au Portail.

i

Le professionnel doit impérativement se connecter au Portail afin de valider [les Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\) de la marque](#)

La validation des CGU de la marque remplace le formulaire de candidature papier. Elle permet au professionnel de prendre connaissance des documents contractuels et d'attester de sa **conformité avec la réglementation en vigueur pour son activité.**

3. Accompagnement en amont

Les modalités d'accompagnement en amont sont variables et personnalisables en fonction des Partenaires. Il s'agit:

- 1) A minima, de **présenter les documents contractuels** de la marque:
 - [Le Règlement d'usage de la Marque 2019,](#)
 - [les conditions générales d'utilisation du Portail pour le professionnel accompagné,](#)
 - [le référentiel du professionnel](#)
 - [Le guide méthodologique des audits et des filières](#)

Le formulaire de candidature du professionnel accompagné est optionnel.

- 1) De vérifier la mise en place d'outils d'écoute client avant la réalisation de l'audit, par l'utilisation au choix:
 - des outils du Partenaires
 - des outils propres au professionnel
 - [du questionnaire de satisfaction DGE](#)

- 2) OPTIONNEL - De proposer la **préparation à l'audit** avec la réalisation d'un pré-audit individuel ou une aide à la réalisation

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 vous n'êtes pas en mesure de proposer un accompagnement, vous pouvez retourner la demande du professionnel à la DGE pour l'orienter vers une adhésion par la voie autonome.



4. L'audit (1/2)

Une fois que le professionnel est prêt pour la visite mystère, vous pouvez faire appel au cabinet d'audit que vous avez sélectionné.

Pour que l'audit se déroule dans de bonnes conditions, il convient de:

- 1) **Vérifier** les informations inscrites sur la fiche établissement et notamment **le nom du cabinet d'audit mandaté sur le Portail**, afin que l'auditeur puisse avoir accès à la fiche évaluation du professionnel.
- 2) Indiquer à l'auditeur **les particularités de l'établissement** afin qu'il puisse auditer les critères adéquats, notamment s'il y a plus de 5 employés pour les dispositions de management.



Pour rappel, l'audit permettant l'attribution de la marque Qualité Tourisme™ est réalisé **en visite mystère par un cabinet externe et indépendant au minimum tous les 5 ans.**

Les Partenaires choisissent le cabinet d'audit de leur choix qui réalise **l'audit conformément au guide méthodologique des audits et des filières**, avec notamment la présence des 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

NB: Si le référentiel privilégié par le Partenaire n'est pas un référentiel DGE, l'auditeur ou le Partenaire effectue une ressaisie a minima sur le Portail en indiquant les points forts/points d'amélioration et le rapport de visite et les critères non validés.


4. L'audit (2/2)


Une fois l'audit finalisé, **il convient de « clôturer » l'audit**. La clôture de l'audit génère l'envoi automatique d'un mail auprès du professionnel, de(s) Partenaire(s) et la DGE.

[Veuillez consulter la page 24 du guide d'utilisation du Portail des auditeurs pour savoir comment clôturer un audit.](#)

Théoriquement c'est à l'auditeur de clôturer l'audit, mais le Partenaire peut préférer relire l'audit et choisir de clôturer l'audit lui-même avant l'envoi de cet e-mail. Il précise au cabinet d'audit cette modalité.

Une fois l'audit finalisé, **vous pourrez télécharger la synthèse de l'audit ou l'audit complet via les icônes suivantes:**

Synthèse de l'audit 

Audit complet 

Ces documents permettront à la structure auditée de bâtir un plan d'action à court et moyen terme afin d'améliorer la qualité de ses prestations dans un démarche d'amélioration continue.

i

Il est possible de modifier l'audit sur le portail Qualité Tourisme™ 6 mois après la date de création de l'évaluation. Ce délai permet notamment de gérer [la procédure de rattrapage](#).

Si le délai de 6 mois est dépassé, la note Qualité Tourisme™ ne peut plus être modifiée.



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)

Cette procédure 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 chaque Partenaire (critères thématiques, seuils intermédiaires complémentaires...).

Elle s'effectue en 3 étapes:

- 1) Le professionnel **engage la mise en œuvre des corrections** pour les critères indiqués comme « rattrapables ».
- 2) Le professionnel **communique au 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.

Si vous ne savez pas comment modifier ou compléter un audit sur le Portail, [cliquez ici pour consulter le guide d'utilisation du Portail \(page 22\)](#).

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

i

- Les Partenaires clôturant eux-mêmes les audits peuvent réaliser ce rattrapage avant la clôture de l'audit.
- Les points indiqués comme **non rattrapables ne peuvent pas être modifiés sans contre-visite de l'auditeur**.

5. Inscription à une commission

Dès lors que l'établissement est éligible à la marque, vous devez inscrire le dossier en commission. [Cliquez ici pour consulter le tutoriel dédié.](#)

Il convient de donner votre avis sur la candidature (favorable/défavorable).

Si certains dossiers candidats font l'objet d'un suivi interne particulier et présentent des faiblesses en amont de la labellisation, il est recommandé d'émettre un avis défavorable et d'en préciser les raisons (exemple: mise en œuvre d'une écoute client non conforme aux standards du réseau).

Un avis défavorable (dans le champ commentaire du Partenaire) [entraînera une décision d'ajournement de la DGE.](#)

NB: Les Partenaires sont invités à examiner les candidatures de leurs affiliés dans le cadre d'un comité de pré-labellisation, pour émettre un avis collégial auprès des commissions organisées par la DGE. Une fois les décisions rendues, vous pourrez alors inscrire les dossiers concernés en commission sur le portail Qualité Tourisme™ en émettant votre avis.



Les audits n'ayant pas été rattachés à une commission par le Partenaire le seront 4 mois après la date de lancement de l'audit par la DGE, avec un avis « Ne se prononce pas ».

Vous pouvez aussi mandater le cabinet d'audit pour rattacher le dossier à la commission. Dans ce cas il convient d'indiquer comme avis « Ne se prononce pas » et de préciser dans les commentaires « Ajout par le cabinet d'audit ».

Les décisions de la commission

Dès lors que la DGE s'est prononcée sur la labellisation, **le professionnel et le Partenaire sont informés par mail de sa décision** et sont invités à télécharger la notification officielle disponible sur le [Portail Qualité Tourisme™](#), dans l'espace « commission » des fiches établissements.

[Cliquez ici pour connaître les différents mails envoyés](#) par le portail dans le cadre des commissions.

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

Type de candidature	Types de décision
Adhésion	<ul style="list-style-type: none">• « Favorable » avec ou sans recommandation• « Défavorable » si le taux de conformité est inférieur à 85%• « Ajournement »
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 organisées par la DGE ont lieu tous les mois dans la mesure où elles présentent un minimum de 5 dossiers.



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).

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

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

Le professionnel et le Partenaire sont invités à échanger sur le plan d'action à mettre en place. Suite à son entretien avec le professionnel, le Partenaire, qui se porte garant de la mise en œuvre du plan d'action, **peut à nouveau inscrire le dossier concerné à une commission ultérieure avec un avis favorable.**



Si le professionnel 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 ».**

6. Promotion de la marque et des labellisés

La promotion de la marque et des labellisés est une des obligations du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™. Elle s'effectue à deux niveaux différents:

Au niveau du Partenaire

Le Partenaire valorise la marque sur ses outils de promotion à destination du grand public conformément à [la charte graphique Qualité Tourisme™](#). Notamment:

- Il valorise son statut de Partenaire
- Il valorise ses professionnels labellisés
- Il prend en charge la remise des plaques Qualité Tourisme™ pour ses nouveaux labellisés (sélection du prestataire pour la réalisation des plaques, négociation et transmission des tarifs, remise des plaques auprès des labellisés).

Au niveau du professionnel

Le professionnel marqué a l'obligation de valoriser son droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™ sur ses supports de communication conformément à [la charte graphique Qualité Tourisme™](#).

7. Suivi qualité intermédiaire

Afin de conserver son droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™, **le professionnel doit respecter le suivi qualité intermédiaire défini par le Partenaire.**

L'ensemble des actions mises en œuvre par le Partenaire pour la qualité d'accueil et de service et la professionnalisation de ses adhérents peuvent être proposés. 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 par le professionnel entraîne une procédure de résiliation de la part du Partenaire.

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

- Mette 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.
- Réponde aux réclamations issues du Portail DGE.
- Respecte la fréquence minimale des audits.

Résiliation du droit d'usage (1/3)

Les résiliations peuvent être prononcées par la DGE ou par le Partenaire dès lors que le professionnel ne respecte plus [le Règlement d'usage de la Marque](#).

Le professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour se mettre en conformité avec [le Règlement d'usage de la Marque](#).

Suite à une résiliation, le statut de l'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. **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 la fiche du professionnel.

Dans le cadre des audits de renouvellement, **des alertes mails automatiques** préviennent le professionnel et le Partenaire 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 le professionnel est 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 la part du professionnel.
- L'absence de valorisation de la marque.

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

Dans le cas où un affilié ne respecte plus les conditions mentionnées dans les documents contractuels, vous pouvez résilier son droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.

Quand résilier ?

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 résilier ?

Afin de résilier le droit d'usage de vos affiliés, vous devez créer une commission [sur le Portail Qualité Tourisme™](#) et émettre l'avis « résiliation » sur les dossiers concernés dans le champ [avis de la commission \(et non dans celui de l'avis du Partenaire\)](#).

[Cliquez ici pour savoir comment procéder pour résilier le droit d'usage de vos affiliés.](#)



Récapitulatif des avis des commissions et de leurs conséquences sur les dossiers

Le champ « avis de la commission » engendre un changement automatique du droit d'usage de la marque.

Le champ « avis du Partenaire » n'a pas d'impact sur le droit d'utilisation de la marque mais participe à la décision de la commission.

Avis de la commission	Dans les cas suivants	Conséquences sur le statut des dossiers
Favorable	Respect des conditions d'éligibilité.	ACTIF Le dossier du professionnel reste actif pendant la durée de sa labellisation.
Ajourné	Non respect des conditions d'éligibilité: en attente de la validation d'actions correctives décidées par le Partenaire ou la DGE.	EN COURS de labellisation Le dossier du professionnel conservera son statut pendant 365 jours avant de basculer en suspendu. Il convient de l'inscrire à une commission ultérieure afin de changer son statut. S'il était labellisé, il ne sera plus affiché sur le moteur de recherche.
Résiliation	<ul style="list-style-type: none">Non respect des obligations du droit d'usage (changement d'exploitant, non valorisation de la marque, sortie du réseau du Partenaire, absence du suivi qualité du Partenaire, échéance du classement, etc.)Résiliation automatique effectuée par le Portail lorsque la date de renouvellement d'audit est dépassée	SUSPENDU Le professionnel dispose d'un délai de 90 jours pour se mettre en conformité le Règlement d'usage de la Marque . . Il basculera en résilié à la fin du délai.
Défavorable	<ul style="list-style-type: none">Note finale d'audit inférieure à 85%Infraction réglementaire portée à la connaissance de l'EtatFermeture (volontaire ou administrative) de l'établissement	RÉSILIÉ Le professionnel dispose d'un délai de 30 jours pour retirer toutes références à la marque. Il conservera son statut avant d'être automatiquement supprimé 1 an après sa dernière modification.

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
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