# Formulaire de demande de partenariat de la marque Qualité Tourisme™

# Coordonnées de l’organisme

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de l’organisme candidat: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Siret: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Code APE: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Adresse: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Code postal: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Commune: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Téléphone: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Site internet: | Cliquez ici pour taper du texte. |

# Coordonnées du représentant légal

|  |  |
| --- | --- |
| Nom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Prénom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Fonction: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Code postal: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Commune: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Téléphone: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| E-mail: | Cliquez ici pour taper du texte. |

# Coordonnées du responsable qualité

|  |  |
| --- | --- |
| Nom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Prénom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Fonction: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Téléphone: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| E-mail de contact avec la DGE: | Cliquez ici pour taper du texte. |

*Sera utilisé pour les communications avec les outils de la DGE (portail et site grand public). La création d’une boite fonctionnelle est recommandée.*

# Coordonnées du responsable communication

|  |  |
| --- | --- |
| Nom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Prénom: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Fonction: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Téléphone: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| E-mail: | Cliquez ici pour taper du texte. |

# Type de partenariat

En tant que Partenaire national, vous êtes un réseau (enseigne commerciale, association...) présent sur l'ensemble du territoire français. Vous animerez une démarche qualité accessible sur l'ensemble du territoire.

En tant que Partenaire territorial, vous êtes un acteur territorial institutionnel du tourisme (CRT, CDT, ADT, CCI...). Vous animerez une démarche qualité accessible à l’échelle d’une région ou d’un département.

|  |  |
| --- | --- |
| Partenaire national | Partenaire territorial |

# Positionnement sur les activités

Nous vous invitons à consulter [le guide méthodologique des audits et des filières](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/guide-methodologique-audits-filieres-qualite-tourisme.pdf) pour obtenir plus de précisions sur les activités.

|  |  |
| --- | --- |
| Activité sportive et de loisir  Agence de locations saisonnières  Café, bar, brasserie  Chambre d'hôtes  Commerce  Hébergement collectif (non classé)  Hôtellerie\*  Hôtellerie de plein air\*  Hôtellerie-restauration\* | Lieu de visite culturel  Lieu de visite d'entreprise  Office de Tourisme  Port de plaisance  Résidence de tourisme\*  Restauration  Séminaire  Villages de vacances\*  Visite guidée  Voiture de Transport avec Chauffeur |

\*Lorsqu'un classement réglementaire existe pour l'activité, la marque ne peut être attribuée qu'aux établissements classés

Autres précisions utiles:

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

# Présentation de l’organisme

Présentation et caractéristiques du Partenaire (association, chaîne volontaire, franchise, démarche qualité territoriale, date de création, nombre d'adhérents/affiliés, positionnement...)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Services offerts par le Partenaire aux établissements affiliés en dehors de la démarche qualité (ex: commercialisation, promotion, centrale d'achat, conseil...)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Conditions d'adhésion/affiliation pour les établissements (préciser si l'accès est conditionné par un audit qualité, coût d'entrée, nombre minimum d'années d'exploitation, prérequis…)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Motifs de radiation et de sortie

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Relais locaux**

Nombre de relais locaux: Cliquez ici pour taper du texte.

S’il existe des relais locaux au sein de votre réseau, nous vous invitons à télécharger et compléter [le formulaire de contact des relais locaux](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/partenaire/formulaire_de_contact_des_relais_locaux.docx) qui sera à joindre avec votre candidature.

Précisions utiles sur la nature, le nombre, les missions des relais locaux (accompagnement amont, suivi qualité…) et leurs périmètres géographiques d'intervention éventuels pour le déploiement de la démarche qualité sur l’ensemble de votre territoire.

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Etablissements accompagnés**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre d'établissements adhérents ou affiliés: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Objectif d'attribution de la marque Qualité Tourisme™ pour les 3 prochaines années: | Cliquez ici pour taper du texte. |
| Si vous candidatez en tant que partenaire territorial : l'ensemble des établissements du territoire auront-ils accès à l'accompagnement du Partenaire ?: | Choisissez un élément. |

Autres précisions utiles

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

# Description de la démarche qualité

Composition de l'équipe qualité (profils et missions)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

La démarche qualité préexiste-t-elle à la candidature Qualité Tourisme™ ?: Choisissez un élément.

Date de mise en œuvre effective de la démarche qualité

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Zone géographique du périmètre de déploiement de la démarche qualité

*Dans le cadre d’une candidature en tant que Partenaire territorial, veuillez préciser si l’accès à votre accompagnement sera restreint à certaines catégories de professionnels (ex: membre d’une organisation, prérequis propres à votre dispositif, etc.). Le Partenaire territorial est invité à organiser le déploiement de la démarche avec des relais locaux pour couvrir l'ensemble de son territoire.*

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Nombre d'emploi(s) salarié(s) en équivalent temps plein consacré(s) à la mise en œuvre de la démarche

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Coût de la démarche qualité pour un établissement (préciser le montant à la charge de l'établissement si non compris dans le coût de l'adhésion): Cliquez ici pour taper du texte.

La démarche qualité se formalise-t-elle par l'attribution d'un signe distinctif propre au Partenaire ?: Choisissez un élément.

**Label ou classement interne**

Si oui, préciser le nom du signe distinctif et sa nature (label ou classement interne)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Description des modalités d'attribution du signe distinctif

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Description des modalités de retrait du signe distinctif (impact sur la procédure de résiliation dans le cadre du suivi qualité intermédiaire, le cas échéant)

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

# Les missions du Partenaire

Nous vous invitons à consulter [le guide des 7 étapes de la labellisation des professionnels accompagnés à destination des Partenaires](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/partenaire/les_7_etapes_de_la_labellisation_des_professionnels_accompagnes_a_destination_des_partenaires.pdf) pour plus d’informations sur les missions des Partenaires.

**Mission n°1: Sensibilisation à la marque**

La première mission des Partenaires consiste à sensibiliser leurs affiliés ou les professionnels de leur zone géographique et de compétence, à l’existence de la marque Qualité Tourisme™.

Description des moyens mis en œuvre pour la promotion de la marque auprès de leurs adhérents ou affiliés et/ou des professionnels ressortissants de leur zone géographique de compétence:

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Mission n°2: Candidature du professionnel**

Le Partenaire est chargé d’inscrire les professionnels souhaitant intégrer la démarche sur le portail Qualité Tourisme™, et de vérifier la validation des Conditions Générales d’Utilisation de la marque de leurs professionnels.

**Mission n°3: Accompagnement amont**

L’accompagnement amont correspond au minimum à une sensibilisation à la marque et aux enjeux de la démarche qualité:

* Présentation de la démarche Qualité Tourisme™ et articulation avec la propre démarche qualité du Partenaire.
* Présentation des outils de la DGE (documents contractuels, référentiels, outils du portail)

Vous pouvez également proposer des accompagnements optionnels: analyse du résultat de l’auto-évaluation, pré-audit individuel (systématique ou au choix du professionnel), ateliers collectifs....

Description des modalités d'accompagnement amont et du coût éventuel à la charge du Professionnel:

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Suivi de l’écoute client**

L'écoute client couvre le traitement des réclamations, le recueil et l’analyse de la satisfaction client.

L’écoute client est: Choisissez un élément.

Description des modalités de l'écoute client:

*- Précisions sur les outils de l'écoute client (ex: outils de recueil de la satisfaction sur site, outils de recueil dématérialisés post séjour, veille de l'e-réputation manuelle, outil automatisé de veille de l'e-réputation, combinaison d'un ou plusieurs outils, etc.)*

*- Précision sur la diffusion, la collecte et la fréquence de l'analyse de la satisfaction client (continue, sur des périodes prédéfinie, etc.)*

*- Définition d'un avis négatif entrainant son traitement comme une réclamation et mode de traitement des réclamations (accusé de réception, délai maximal du traitement des réclamations et des remboursements)*

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Mission n°4: Organisation de l’audit externe et indépendant**

L'audit externe et indépendant est réalisé en client mystère au minimum tous les 5 ans à partir des référentiels de la DGE qui déclinent l'intégralité du parcours client.

Dans le cadre de l’obtention et du renouvellement de la marque Qualité Tourisme™, la fréquence minimale des audits est de 5 ans. Le Partenaire peut décider d'augmenter cette fréquence compte tenu de la spécificité de l'activité et des indicateurs de suivi qualité dont il dispose. Une fréquence supérieure peut correspondre à une des modalités du suivi qualité intermédiaire (cf. mission n°7).

Les cabinets sélectionnés par le Partenaire:

*Préciser leur nombre, leur nom et leurs catégories d'activités associées.*

*Pour les Partenaires nationaux, si la visite mystère externe n'est pas un outil systématiquement utilisé et que la démarche Qualité Tourisme™ n'est déployée que sur la base du volontariat, le Partenaire peut présélectionner des cabinets d'audit, négocier les tarifs et mettre la liste à disposition des établissements afin que le professionnel gère la relation commerciale avec le cabinet d'audit en direct.*

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Fréquence des audits externes dans le cadre de la démarche qualité du Partenaire: Choisissez un élément.

Coût moyen de l'audit externe: Cliquez ici pour taper du texte.

Coût à la charge du professionnel: Cliquez ici pour taper du texte.

Organisation de séminaires d'auditeurs: Choisissez un élément.

**Organisation des audits Qualité Tourisme™**

Dans le cadre des audits Qualité Tourisme™, les professionnels obtenant un score près de 85% peuvent mettre en œuvre des actions correctives sur les critères "rattrapables" dans un délai de 6 mois sans contre-visite.

La gestion des critères rattrapables est effectuée par: Choisissez un élément.

*Nous vous recommandons de mettre en place un système de rattrapage des critères afin de maintenir les professionnels dans une démarche de progrès.*

Le Partenaire souhaite ajouter des critères aux référentiels DGE: Choisissez un élément.

Si oui, nous vous invitons à télécharger et compléter [le formulaire de demande de critères supplémentaires pour les référentiels Qualité Tourisme™](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/partenaire/demande_de_criteres_supplementaires_pour_les_referentiels_qualite_tourisme.docx) qui sera à joindre avec votre candidature.

Précisions utiles sur l’organisation des audits Qualité Tourisme™:

*- A la demande des professionnels? Systématique pour l'ensemble des professionnels?*

*- Motifs d'audits externes supplémentaires?*

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

**Mission n°5: Inscription des dossiers aux commissions Qualité Tourisme™**

A l'issue de la saisie d'un audit d'adhésion ou de renouvellement, le Partenaire alerté par un e-mail, inscrit les dossiers des professionnels concernés aux prochaines commissions de labellisation. Les Partenaires doivent transmettre leurs avis sur les candidatures aux commissions via le portail Qualité Tourisme™.

**Mission n°6: Promotion de la marque auprès du grand public**

Le Partenaire valorise sur ses outils de promotion à destination du grand public les établissements marqués et son statut de Partenaire de la marque Qualité Tourisme™ conformément [à la Charte graphique de la marque.](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/promotion/qt-guidemarque.pdf)

Description des modalités de promotion de la marque auprès du grand public (présence du logo sur les supports papiers, numériques, articles, etc.):

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

Modalité d’obtention du panonceau Qualité Tourisme™: Choisissez un élément.

**Mission n°7: Suivi qualité intermédiaire des établissements**

Les Partenaires définissent le suivi qualité intermédiaire de leurs adhérents/affiliés. Ils sont invités à préciser l'ensemble des actions mises en œuvre pour la qualité d'accueil et de service et à redéployer des actions de professionnalisation en lien avec la qualité d'accueil et de service. A titre d'exemple, les modalités du suivi qualité intermédiaire peuvent être:

* Audit externe intermédiaire (annuelle, tous les 2 ans, tous les 3 ans, tous les 4 ans)
* Audit externe par échantillonnage (volume à définir)
* Audit interne ou audits à blanc complets ou allégés (fréquence à définir)
* Ateliers collectifs (auto-évaluation guidées...)
* Suivi écoute client: analyse et suivi des outils propres au Partenaire
* Entretien sur la démarche de progrès entre la deuxième et la troisième année suivant l’audit externe obligatoire
* Formations
* Etc.

Précisions utiles sur l'organisation du suivi qualité intermédiaire:

*Les modalités du suivi qualité retenues, Existence de modules optionnels payants/gratuits, etc.*

|  |
| --- |
| Cliquez ici pour taper du texte. |

A noter qu'il convient d'informer les professionnels des différentes modalités du suivi qualité intermédiaire proposé pour qu'ils en prennent connaissance et acceptent de s'y soumettre lors de la validation des Conditions Générales d’Utilisation de la marque (cf. mission n°2).

**Résiliation du droit d’usage**

Dans le cas où un adhérent/affilié ne respecte plus les conditions mentionnées dans les documents contractuels (non-respect de la réglementation, non-respect du suivi qualité intermédiaire du Partenaire, sortie du réseau Partenaire, etc.), le Partenaire doit résilier le droit d’usage de la marque Qualité Tourisme™ de l’adhérent/affilié.

Je reconnais avoir pris connaissance des documents suivants et m'engage à les respecter:

* [Le règlement d’usage de la Marque Qualité Tourisme 2019](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/partenaire/reglement_d-usage_de_la_marque_qualite_tourisme_2019.pdf)
* [La charte graphique Qualité Tourisme™](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/promotion/qt-guidemarque.pdf)
* [[le guide méthodologique des audits et des filières](https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/guide-methodologique-audits-filieres-qualite-tourisme.pdf) Qualité Tourisme™](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/qualite-tourisme/Guides_Qualite_Tourisme/Le_guide_methodologique_des_audits_et_des_filieres_Qualite_Tourisme.pdf)

Je m'engage à mettre en œuvre les missions et obligations du Partenaire décrites dans la partie 9 du formulaire et notamment à promouvoir auprès du grand public et des professionnels adhérents ou affiliés à mon réseau la marque Qualité Tourisme™ et ses valeurs:

* un accueil chaleureux
* un personnel attentif
* la 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

Par ailleurs, je prends acte que le ministère en charge du Tourisme se réserve le droit de:

* demander des documents complémentaires que je m'engage à fournir
* de prendre contact avec des représentants du Partenaire pour obtenir des informations ou des documents supplémentaires sur sa démarche qualité
* de déclencher un contrôle à tout moment pour vérifier le niveau de qualité de la prestation et la cohérence avec les éléments fournis
* se mettre en contact directement avec l'organisme auditeur

Je m'engage à informer le ministère en charge du Tourisme de toute(s) modification(s) de la démarche qualité décrite ci-dessus.

Je certifie l’exactitude des informations transmises ci-dessus.

|  |  |
| --- | --- |
| Nom et prénom du représentant légal:  Cliquez ici pour taper du texte. | Date *(format JJ/MM/AAAA)*:  Cliquez ici pour taper du texte. |
| Signature précédée de la mention "Lu et approuvé": | |

Ce formulaire est à envoyer à la Sous-direction du tourisme, 6 rue Louise Weiss, 75703 PARIS CEDEX 13 ou par courriel à l’adresse suivante : [qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr](mailto:qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)

Les informations recueillies dans ce formulaire sont destinées à assurer la gestion de votre dossier afin d'examiner votre candidature à l'utilisation de la marque Qualité tourisme™.

Les destinataires des données sont les agents de la Sous-direction du Tourisme et les membres du Comité National de Gestion de la Marque Qualité tourisme™, qui s’engagent à respecter la confidentialité des données.

Conformément à l’article L 27 de la Loi Informatique, fichiers et libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d’un droit d’accès et de rectification des informations vous concernant. La mise en œuvre de ces droits est possible par courrier postal adressé au ministère en charge du tourisme.