

# Procédure d'attribution de la Marque Qualité Tourisme™ via le Référentiel Qualité FNOTSI

---

La FNOTSI a délégué au Ministère pour l'attribution de la Marque Qualité Tourisme™ aux Offices de tourisme volontaires.

## 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION :

Seuls les Offices de tourisme, tel que défini par la réglementation en vigueur, et bénéficiant du classement réglementaire, peuvent participer à cette démarche d'attribution de la Marque Qualité Tourisme™.

La présente application est gérée par la FNOTSI.

Le présent document ainsi que ses annexes précisent les conditions d'application et d'obtention de la Marque Qualité Tourisme™ selon le Référentiel Qualité FNOTSI pour les prestations attachées aux objectifs suivants :

OBJECTIFS CLIENTS (visiteurs – touriste, population locale)	OBJECTIFS PARTENAIRES
Approche (promotion acheminement, environnement, accès...) Aménagement des locaux Présentation du personnel Accueil force de vente Information Organisation interne Promotion Évaluation et amélioration satisfaction clients Boutique (Si existant)	Les collectivités Socio – pro Institutionnels Organisation interne Évaluation et amélioration satisfaction partenaires Promotion

Des engagements sur les activités suivantes : Commercialisation, Animation... sont en cours de rédaction.

Le référentiel qui spécifie les critères à respecter par l'Office de Tourisme candidat à la Marque est intitulé « le référentiel qualité FNOTSI » et est accessible en ligne sur le site de la FNOTSI [www.fnotsi.net](http://www.fnotsi.net)

## 2. APPROBATION – REVISION DU DOCUMENT:

Le présent document a été approuvé par la FNOTSI via sa commission qualité. Il ne peut être révisé que par elle-même.

Chaque modification du présent règlement est validée par le Ministère via le comité national de sélection.

Les documents utiles à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme se trouvent en téléchargement sur le site de la FNOTSI. Ils peuvent faire l'objet de mises à jour et de nouvelles révisions durant la durée du présent document.

La veille et le suivi documentaire de la démarche qualité de votre Office de tourisme sont assurés via le site de la FNOTSI.

### 3. PROCEDURE D'ATTRIBUTION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™ POUR LE REFERENTIEL QUALITE FNOTSI :

Avant de déposer un dossier de candidature de la marque, l'Office de tourisme s'assure qu'il remplit les conditions définies dans le référentiel qualité FNOTSI concernant son service, ses moyens et son organisation.

Il s'engage :

- à respecter ces mêmes conditions, pendant toute la durée d'utilisation de l'attribution de la marque, soit une période de 3 ans ;
- à maintenir son niveau de conformité aux évolutions du référentiel qualité FNOTSI ;
- à signer le contrat de sous licence précisant les modalités d'utilisation de la Marque Qualité Tourisme™.

**Pré-requis : La demande d'audit doit se faire après au minimum 6 mois de fonctionnement de la démarche (application des procédures, questionnaires de satisfaction, enregistrements, compte rendu du groupe local qualité...)**

Le déroulement général de la procédure d'attribution de la Marque Qualité Tourisme™ par le référentiel qualité FNOTSI est présenté dans le schéma suivant :

	<b>Action Office de tourisme</b>	<b>- Inscription, auto évaluation et plan d'action</b>
<b>INSCRIPTION</b>	<b>1.1</b>	Accès au site de la FNOTSI, <a href="http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php">http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php</a> – « Je veux m'inscrire ».
	<b>1.2</b>	Le représentant légal de l'Office de tourisme complète le dossier de candidature, précise le nom du Référent Assurance Qualité (RAQ) et envoie par courrier les documents demandés. (cf annexe 4 dossier de candidature)
	<b>1.3</b>	La FNOTSI réceptionne et valide les dossiers de candidature, et envoie le code d'accès personnel au RAQ de l'Office de tourisme.
<b>CONTROLE</b>	<b>2.1</b>	Sur le site de la FNOTSI <a href="http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php">http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php</a> , le responsable qualité de l'Office de tourisme effectue son évaluation, vérifie les documents demandés ainsi que sa conformité aux critères.
	<b>Action Attribution</b>	<b>Audit et demande d'attribution</b>
	<b>2.2</b>	L'office de tourisme effectue sa demande d'audit.
	<b>2.3</b>	La FNOTSI effectue la vérification des pièces du dossier de candidature à la Marque Qualité Tourisme™. L'office de tourisme sélectionne l'auditeur dans la liste officielle des auditeurs de la FNOTSI. L'auditeur confirme les dates et le programme des audits à l'office de tourisme et à la FNOTSI.

	2.4	Réalisation de l'audit sur site par l'auditeur selon la procédure d'audit.
ATTRIBUTION	3.1	La FNOTSI effectue la compilation du rapport d'audit et de la revue du dossier de candidature pour l'attribution de la Marque Qualité Tourisme™.
	3.2	En cas de litige, le comité d'attribution est convoqué.
	3.3	Dans le cas où les réponses sont conformes (85 % de critères conformes à 100%, et aucune non-conformité majeure), l'Office de tourisme est admis. La FNOTSI valide l'attestation. L'Office de tourisme devient alors un utilisateur de la Marque Qualité Tourisme™ après signature du contrat de sous-licence
	3.4	Réception de l'attestation de conformité, du contrat de sous licence et des éléments de marquage selon tarifs, par l'Office de tourisme, et fin de l'année 1.
SUIVI	4.1	Les Offices de tourisme ont la possibilité de faire part de leurs remarques de modifications du référentiel qualité FNOTSI. Ces remarques seront compilées par la FNOTSI et la synthèse sera présentée à la commission Qualité Nationale pour analyse et modifications éventuelles des objectifs lors de la révision annuelle du référentiel.
	4.2	<b>Mise en place de la procédure d'auto-surveillance de l'office de tourisme.</b> Il réalise tous les ans son auto-évaluation sur le site de la FNOTSI <a href="http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php">http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php</a> , intègre les mises à jour et les modifications des documents applicables et adresse à, la FNOTSI ou à sont UD/FR ou FR conventionnée, les documents demandés pour le suivi.
	4.3	Retour à l'étape 2.1. Tous les trois ans (soit début année 4) confirmation de l'audit de suivi sur site.

Il est rappelé également que les annexes ou antennes ouvertes + de 6 mois dans l'année doivent être dans le périmètre d'attribution de la Marque et auditées lors de l'audit sur site.

Dans le cas d'annexes multiples et hors de la commune, il est prévu d'augmenter le nombre de jours d'audit.

**NB : Un Office de Tourisme ne peut avoir recours deux fois de suite au même auditeur agréé FNOTSI pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme.**

#### **4. DECISION SUITE A UNE DEMANDE D'ATTRIBUTION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™ PAR LE REFERENTIEL QUALITE FNOTSI**

Sur la base des résultats du dossier de demande d'attribution fourni par l'OT, de la revue documentaire, des résultats présentés dans le rapport d'audit sur site et de la recommandation formulée par l'auditeur, la FNOTSI prend l'une des décisions suivantes :

- Attribution avec accord sur la qualification de l'OT et du droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme™, avec ou sans observation,

- Non attribution avec refus du droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme™, en motivant ce refus.

## 5. DISPOSITIF «QUALITE TOURISME» DANS L'OFFICE DE TOURISME SUITE A L'OBTENTION DE LA MARQUE

Dans le cadre de l'attribution de la Marque Qualité Tourisme™, l'Office de tourisme communique sur l'obtention de la Marque.

Au minimum :

- Un document de présentation de la démarche précisant les engagements, l'existence et la mise à disposition du questionnaire de satisfaction visiteurs et les questionnaires de satisfaction à distance.
- Un affichage de la marque et des performances contrôlées (avec les mentions obligatoires : relations partenaires, organisation interne, accueil et information, mesure et amélioration satisfaction client et optionnelles si applicables).

## 6. PROCEDURE DE VEILLE

Tous les 3 ans, l'Office de tourisme admis au droit d'usage de la marque fait l'objet d'un audit de suivi sur site.

Dans l'intervalle, l'Office de tourisme satisfait aux contrôles (tests et mise à jour documentaire, auto-évaluation annuelle sur le site dédié, synthèse des questionnaires de satisfaction, etc...), cf. procédure de suivi en annexe.

Indépendamment de cette veille, la FNOTSI et le Ministère se réservent le droit d'effectuer toutes visites qu'elle estime nécessaires suite à des réclamations, contestations, litiges, et dont la FNOTSI aurait eut connaissance et relatifs à l'usage de la Marque Qualité Tourisme™. Lors de cette visite, dans le cas ou une défaillance majeure est constatée, les frais sont à la charge de l'OT visité sur la base du régime financier chapitre audit complémentaire.

### Défaillance majeure :

*L'Office de tourisme est en défaillance majeure :*

- *s'il n'est pas ou plus en conformité avec les éléments déclarés dans son dossier de candidature, ou*
- *s'il ne respecte pas ou plus le présent règlement d'attribution, et le recueil d'exigences, ou*
- *suite à des réclamations, contestations, litiges, réclamations de la part des consommateurs, suite à une baisse du niveau de satisfaction des consommateurs, par exemple.*

*Pour toute défaillance majeure la FNOTSI envoie un courrier recommandé de mise en demeure de correction et avertit la commission qualité nationale. Si l'Office de tourisme ne répond pas dans un délai de 30 jours par la mise en place d'actions de correction, l'Office de tourisme fait l'objet d'un audit complémentaire. Si la défaillance majeure est répétitive l'Office de tourisme fait l'objet automatiquement d'un audit complémentaire.*

*L'Office de tourisme s'expose aux sanctions financières prévues par le contrat de sous licence et peut faire l'objet de poursuite pour publicité mensongère.*

## 7. DECISION SUITE A AUDIT DE RENOUVELLEMENT

Sur la base des résultats de la Revue documentaire et de l'audit sur site, la FNOTSI prend une décision de reconduction ou non de l'attribution de la Marque Qualité Tourisme à l'Office de tourisme. En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa notification.

## 8. PROCEDURE A SUIVRE EN CAS DE MODIFICATION DE L'OFFICE DE TOURISME

Toute modification aux conditions d'obtention de l'attestation doit être signalée par écrit par l'Office de tourisme en effectuant une nouvelle évaluation et une nouvelle demande d'attribution à partir du site de la FNOTSI.

- Toute modification juridique de sa structure. En cas de fusion, liquidation ou absorption, tous les droits d'usage de la marque dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit,
- Toute cessation définitive de l'activité ou tout abandon d'un droit d'usage doit être déclarée en précisant la durée nécessaire à la suppression de la référence à la marque. A l'expiration de ce délai, la suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque est prononcé par le Comité d'attribution de la FNOTSI.
- Tout transfert (total ou partiel) d'un établissement ou tout ajout d'un établissement,
- Toute modification relative à son organisation, notamment toute modification concernant ses installations, ses moyens, susceptibles d'avoir une incidence sur la conformité du service aux exigences du présent règlement et de ses annexes.

NOMBRE de contacts annuels au comptoir tous points d'accueil confondus	Nombre de retours annuels minimum questionnaires comptoir
Jusqu'à 5000	100 à 250
Jusqu'à 20 000	250 à 500
20 000 et +	500 minimum

## 9. QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Des objectifs quantitatifs sont imposés aux Office de tourisme en termes de questionnaires renseignés à atteindre.

## 10. COMPOSITION ET MISSIONS DES GROUPES DE TRAVAIL ET COMITES

### Groupe de Travail Local Qualité :

L'Office de tourisme s'engage à mettre en place un Groupe de Travail Local Qualité. Ce groupe est réuni au minimum deux fois par an par l'Office de tourisme pour évaluer le fonctionnement global du dispositif (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.).

Composition :

Le Groupe de Travail Local Qualité réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif. Il est mis en place par l'Office de tourisme et est constitué au minimum :

- de la direction de l'Office de tourisme,
- d'un membre du Conseil d'administration ou du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de tourisme
- du référent qualité de l'Office de tourisme,
- des représentants des partenaires (4 au minimum dont 2 dont la présence est obligatoire), répartis entre élus de la collectivité de tutelle et socioprofessionnel),
- un représentant des consommateurs d'une association locale ou citoyen ordinaire.(facultatif)

Les personnes invitées pour prendre part au Groupe de Travail Local Qualité sont volontaires et impliquées dans les actions collectives menées pour une durée de 3 ans renouvelable.

### Le comité d'attribution :

Il est convoqué par la FNOTSI. Il se réunira au minimum 1 fois par an si besoin. Il a en charge d'effectuer :

- l'agrément des auditeurs tel que défini dans la procédure d'audit
- arbitrer les cas litigieux

Le Comité d'attribution a un rôle délibératif et dispose d'un pouvoir de décision. Cette organisation donne au processus de décision un caractère impartial et transparent. Elle permet de prévenir toute forme d'accusation de favoritisme ou d'injustice. Le comité a également un rôle de suivi de l'ensemble du dispositif de la Marque Qualité Tourisme™.

Dès lors que des dossiers présentent des cas particuliers et requièrent une instruction plus approfondie ou, s'il s'avère qu'un Office de tourisme, ne respecte plus ses engagements, ces dossiers sont présentés au Comité d'attribution réunie pour l'occasion, et soumis au vote.

Les décisions sont prises à la majorité simple des membres présents. En cas de rejet des dossiers, les motifs doivent être clairement exposés par écrit et transmis au candidat dans la semaine qui suit la décision.

Composition :

- FNOTSI (3 maxi)
- Membres de la commission qualité de la FNOTSI (Responsable + 2 membres dont un Office de tourisme)
- Représentants des partenaires
- Direction du tourisme (2 maxi)
- Socio professionnel (3 maxi),
- Un représentant des consommateurs

La liste des représentants est fixée par la FNOTSI.

### La commission nationale Qualité

La commission nationale qualité est convoquée par la FNOTSI.

Ses principales missions sont :

- Définir les critères du référentiel qualité FNOTSI
- Définir les procédures d'application de ce référentiel
- Mettre en place des documents de promotion pour la Marque Qualité Tourisme™ pour l'activité Office de tourisme
- Faire remonter au comité d'attribution les remarques des auditeurs et des Offices de tourisme

Composition :

- FNOTSI (2 personnes maxi)
- Membres du conseil d'administration de la FNOTSI ou représentations
- UDOTSI animant une démarche qualité (2 maxi)
- FROTSI animant une démarche qualité (2 maxi)

- Offices de tourisme (4 maxi)

## **ANNEXE 1 – Procédure de suivi**

Le suivi de l'Office de Tourisme est assuré par :

- Soit par la FNOTSI
- Soit par son UD/FR ou FR si celle-ci a signé une convention avec la FNOTSI

Si le suivi de l'Office de tourisme est assuré par son UD/FR ou FR, l'Office de Tourisme doit lui faire parvenir directement les éléments suivants.

Dans le cadre du suivi de l'attribution de la Marque Qualité Tourisme pour les Offices de tourisme, les structures marquées doivent tous les ans :

- aller sur le site internet de la FNOTSI <http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/index.php> , et modifier votre auto-évaluation si nécessaire
- mettre à jour votre plan d'action en notant les actions d'amélioration que vous avez mises en œuvre (si vous ne trouvez pas d'exigences spécifiques pour affecter ces actions vous les notez au niveau des exigences suivantes:  
Pour celles mises en place au niveau de l'OT : chapitre 5.12.3  
Pour celles mises en place au niveau de la destination :5.12.4

L'office de tourisme doit également adresser, les éléments suivants soit par courrier, soit par mail :

- synthèse annuelle des questionnaires
- synthèse annuelle des réclamations
- synthèse annuelle des remarques et suggestions des visiteurs
- synthèse de la mise en place des actions d'amélioration: en interne par l'Office de tourisme et en externe par le Groupe Local Qualité
- enregistrement annuel des formations réalisées
- les comptes-rendus des réunions du Groupe Local Qualité
- l'historique des révisions de vos documents qualité et les documents révisés

### CONTACT FNOTSI

Anne-Sophie DURAND

FNOTSI

11 rue du faubourg Poissonnière

75009 Paris

LD : 01 44 11 10 35

FAX : 01 45 55 99 50

[qualite@fnotsi.net](mailto:qualite@fnotsi.net)