

PROCEDURE D'ATTRIBUTION DE LA MARQUE QUALITE TOURISME EN REGION PACA

Les documents utiles à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME se trouvent en téléchargement sur le site www.frotsi-paca.fr

1-LES PRE REQUIS

- ✓ **L'office de tourisme doit être à jour de son classement.**
- ✓ **La demande d'audit doit se faire après au minimum 6 mois de fonctionnement de sa démarche qualité (application des procédures, questionnaires de satisfaction, enregistrements, compte rendu du groupe local qualité...)**
- ✓ **Le directeur ou le responsable de l'office de tourisme, ne peut pas être le responsable qualité, sauf pour une structure employant 3 Equivalents Temps Plein au maximum.**

2-LA PROCEDURE

INSCRIPTION

- L'office de tourisme informe la FROTSI de sa candidature. **La FROTSI met l'office de tourisme en contact avec l'auditeur agréé sélectionné sur la Région** L'auditeur confirme les dates et le programme des audits à l'office de tourisme.
- Le représentant légal de l'office de tourisme complète le **dossier de candidature** <http://www.offices-de-tourisme-de-france.org>. Il envoie sous forme numérique les documents demandés (voir la liste des documents à fournir dans le dossier de candidature), à Offices de Tourisme de France et à l'auditeur sélectionné, **au plus tard 30 jours avant la date prévue pour l'audit.**

La FROTSI porte l'aide au financement des audits qualité pour le compte de tous les OT de la Région. A hauteur de 40 % du coût de l'audit.

La FROTSI règle directement l'auditeur et facture à l'OT :

- le solde du coût de l'audit (60 %)
- des frais de dossier (décision CA du 6/12/13) à hauteur de :
pour un OT classé 1 ou 2 * ou catégorie III : 30 € Net de TVA
pour un OT classé 3 * ou catégorie II : 50 € Net de TVA
pour un OT classé 4* ou catégorie I : 60 € Net de TVA

Offices de Tourisme de France® réceptionne et effectue la vérification des pièces du dossier de candidature et facture les frais de dossier.

L'audit ne pourra se dérouler dans le cas d'un dossier incomplet.

Frais de dossier vis-à-vis d'OTF :

Pour les Offices de Tourisme classés en étoile :

Adhérents

150 € HT pour les OT en 1 et 2*

300 € HT pour les OT en 3 et 4*

Non adhérents

300 € HT pour les OT en 1 et 2*

600 € HT pour les OT en 3 et 4*

Pour les Offices de Tourisme classés en catégorie :

Adhérents

150 € HT pour les OT cat III.

250 € HT pour les OT cat II.

350 € HT pour les OT cat I.

Non Adhérents

300 € HT pour les OT cat III.

500€ HT pour les OT cat II.

700€ HT pour les OT cat I.

Ajouter le taux de TVA (20.00%)

CONTROLE

- L'auditeur sélectionné réalise un audit documentaire.
- L'auditeur envoie à l'office de tourisme un rapport d'audit documentaire avant l'audit sur site.
- Réalisation de l'audit sur site par l'auditeur selon la procédure d'audit.
- En cas d'écart constaté l'office de tourisme dispose d'un délai d'un mois pour justifier de la levée des écarts auprès de l'auditeur.
- Envoi du rapport d'audit définitif à l'office de tourisme et à Offices de Tourisme de France® par l'auditeur dans un délai de 7 jours.

A ce stade l'office de tourisme n'est pas détenteur de la marque QUALITE TOURISME™

Tarifification des audits :

- **1 jour d'audit** : de 1100€ HT à 1300€ HT
 - **1/2 journée supplémentaire** : de 350€ HT à 400€ HT
 - **1 journée supplémentaire** : de 700€ HT à 800€ HT
- (+ TVA 20.00 %)

Ces tarifs ne comprennent pas les frais de déplacements de l'auditeur.

Pour rappel, en région PACA, 40 % de ce coût est pris en charge.

Selon les structures, les bureaux d'information touristique et le nombre de chapitre pris

En compte, l'audit peut durer de 1 à 2 jours.

ATTRIBUTION

- Offices de Tourisme de France® effectue un contrôle du rapport d'audit.
- En cas de litige, le dossier sera examiné lors de la prochaine réunion de la Commission Qualité d'Offices de Tourisme de France.
- Offices de Tourisme de France® valide l'obtention de la marque et envoie à l'office de tourisme le contrat de sous licence ainsi que les éléments de communication de la marque Qualité Tourisme™

A ce stade, l'Office de Tourisme n'est pas détenteur de la marque Qualité Tourisme™

- L'Office de Tourisme renvoie le contrat de sous licence à Offices de Tourisme de France® en même temps que le bon de commande pour la plaque QUALITE TOURISME™, **après le règlement des frais de dossiers.**

L'Office de Tourisme devient alors utilisateur de la marque QUALITE TOURISME™

Coût de la plaque Qualité Tourisme en vente sur le site d'OTF : 61€ TTC

- L'Office de Tourisme sera invité par Offices de Tourisme de France® à répondre à un questionnaire en ligne sur l'audit. Ses remarques seront analysées par la commission qualité et développement durable d'Offices de Tourisme de France®

SUIVI

- L'Office de Tourisme transmet à son Relais Territorial, LA FROTSI PACA, les documents demandés dans le contrat de suivi, 1 fois par an à la date anniversaire d'obtention de la Marque Qualité Tourisme™ :
 - La synthèse annuelle des questionnaires, la synthèse annuelle des réclamations et la synthèse annuelle des remarques et suggestions des visiteurs
 - La synthèse de la mise en place des actions d'amélioration : en interne par l'office de tourisme et en externe par le Groupe de Travail Local Qualité
 - enregistrement annuel des formations réalisées
 - les comptes rendus des réunions du Groupe de Travail Local Qualité
 - l'historique des révisions de vos documents qualité et les documents révisés
 - un bilan global qualité
 - Le plan d'action qualité de l'OT
 - les preuves que l'OT a bien effectué les actions correctives mises en avant par l'auditeur (Suivi N+1)
- L'Office de tourisme doit, dans le cadre de ce suivi et tel que stipulé dans le « **contrat d'engagement du suivi de la marque Qualité Tourisme™** », s'acquitter annuellement vis-à-vis de la FROTSI PACA, du forfait de suivi.

Coût du suivi annuel vis-à-vis de la FROTSI PACA :

OT classé 1* ou 2* ou catégorie III : 40 € net de TVA

OT classé 3* ou catégorie II : 50 € net de TVA

OT classé 4* ou catégorie I : 60 € net de TVA

3-LE RENOUVELLEMENT DE LA MARQUE

- ✓ L'office de tourisme doit procéder au renouvellement de la marque **tous les trois ans, dans le respect de la procédure ci-dessus.**
- ✓ A échéance de l'attribution de la marque, l'Office de Tourisme dispose d'un **délai de 6 mois maximum** afin de passer l'audit de renouvellement.

NB : Un office de tourisme ne peut avoir recours deux fois de suite au même auditeur agréé Offices de Tourisme de France ni à son cabinet pour l'obtention de la marque QUALITE TOURISME. La FROTSI PACA tient une liste des auditeurs agréés à votre disposition.

4-L'OBLIGATION DE L'OFFICE DE TOURISME SUITE A L'OBTENTION DE LA MARQUE

- ✓ Suite à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ L'Office de tourisme s'engage :
 - à respecter ces mêmes conditions pendant toute la durée d'utilisation de la marque, soit une durée de 3 ans
 - à respecter le contrat de sous licence précisant les modalités d'utilisation de la marque.
- ✓ Suite à l'obtention de la marque QUALITE TOURISME™ **l'Office de Tourisme doit communiquer sur l'obtention de cette marque**, via au minimum :
 - **l'affichage de la plaque** QUALITE TOURISME™ à l'entrée de l'établissement
 - **la présence du logo** QUALITE TOURISME™ sur les supports papier et sur le site internet
 - **l'explication** de la démarche QUALITE TOURISME™ sur le site internet et/ou l'existence d'un lien vers le site de QUALITE TOURISME.

Ces points seront audités lors de l'Audit de renouvellement de la marque.

5-MODIFICATIONS AU SEIN DE L'OFFICE DE TOURISME

- ✓ **Toutes les modifications importantes au sein de l'Office de Tourisme** (statut juridique, fusion, absorption, agrandissement du territoire de compétence, déménagements...) **devront être signalées à Offices de Tourisme de France®.** Celles-ci n'entraîneront pas la perte du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™.
- ✓ L'Office de Tourisme devra se mettre en conformité avec les critères du référentiel qualité Offices de Tourisme de France®, en fonction de sa nouvelle organisation, le plus rapidement possible, sans attendre l'échéance des trois années de validité de la marque Qualité Tourisme™.

Dans le cas de fusion ou d'absorption, seules les structures ayant déjà la marque Qualité Tourisme™ pourront continuer à l'afficher à l'intérieur et à l'extérieur des locaux. Les Bureaux d'information Touristique qui seraient créés en remplacement d'un Office de Tourisme qui ne détenait pas cette marque, ne pourront l'afficher que suite à l'Audit de renouvellement.