

Annexe 3 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

Précisions relatives au Référentiel

I. Chapitres optionnels du référentiel QUALITE TOURISME™ Offices de Tourisme de France®

Cette partie permet de clarifier la prise en compte ou non des différents chapitres optionnels du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®. Les chapitres optionnels sont ceux concernant la boutique, l'organisation d'événement et la commercialisation. Ils peuvent être pris en compte indépendamment les uns des autres.

L'Office de Tourisme devra justifier de la non prise en compte de ces chapitres.

1. Chapitre boutique

Ce chapitre s'applique lorsque la boutique est un lieu de promotion de la destination, participant à l'autofinancement de la structure, réalisant un chiffre d'affaires d'au moins 5000€ HT et avec un espace dédié.

En dessous de 5000€ HT de chiffre d'affaires, l'Office de Tourisme peut mettre en place le chapitre boutique s'il le souhaite.

Indépendamment du chiffre d'affaire, lorsque l'Office de Tourisme ne dispose pas d'espace dédié et ne vend que des topoguides, des cartes, des brochures de visite etc., le chapitre boutique ne s'applique pas. On considérera ici qu'il s'agit de services rendus aux clients à l'accueil.

2. Chapitre organisation d'événementiel

Remarque :

Celui-ci regroupe les événements et/ou les animations (les visites guidées, contées etc.. n'en font pas partie).

C'est à l'Office de Tourisme de définir sa stratégie permettant de faire la différence entre la mise en place d'événements ou l'organisation d'animations.

Ce chapitre s'appliquera dès lors qu'un des critères suivant sera rempli :

- Lorsque l'Office de Tourisme dispose d'une licence d'entrepreneur de spectacle et qu'il l'utilise.
- Lorsqu'au moins un événement d'envergure est mis en place, dont le financement est inscrit au budget de l'Office de Tourisme (et non à celui de la collectivité). Un événement d'envergure a une portée qui dépasse la population locale et la clientèle touristique du territoire.
- Lorsque l'Office de Tourisme organise au moins 5 animations (concerts du soir, vide greniers, marchés nocturnes etc..) dans l'année, même s'il s'agit du même type d'animation.

Remarque :

- Dans le cadre de l'organisation d'animations, il peut y avoir de la flexibilité avec les critères qui deviendraient non applicables. (Exemple : une réunion bilan ne devra pas être organisée après chaque animation).

3. Chapitre commercialisation

Ce chapitre s'appliquera dès lors que ces deux critères seront remplis :

- L'Office de Tourisme est immatriculé et met en œuvre la commercialisation.
- L'Office de Tourisme crée des produits packagés

Pour un Office de Tourisme qui ne commercialise pas, la vente unique de visite guidée et/ou de billetterie pour des prestations locales ne sera pas prise en compte dans ce chapitre. Elles devront être exposées dans le « chapitre 6, engagements envers les visiteurs », en tant que services rendus aux clients à l'accueil.

Dans le cas où l'Office de Tourisme est immatriculé, il pourra cependant rattacher ces prestations dans son manuel qualité au chapitre commercialisation.

Remarque :

Dans le cas d'un service commercial mis en place depuis de nombreuses années, il ne sera pas demandé à l'Office de Tourisme de fournir une traçabilité de la création des produits (9.1.1 et 9.1.3) seuls les nouveaux produits devront être en conformité avec les critères demandés.

II. Missions et composition du Groupe Qualité de Destination

1. Le Groupe Qualité de Destination

Ce groupe est réuni au minimum deux fois par an par l'Office de Tourisme, pour évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.). Il permet également de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.

Le Groupe de Travail Local Qualité pourra être assimilé au Conseil d'Administration ou au Conseil d'Exploitation ou au Comité Directeur à condition que la qualité fasse l'objet d'un ordre du jour spécifique.

L'Office de Tourisme pourra également assimiler son Groupe de Travail Local Qualité à des groupes de travail locaux thématiques visant à l'amélioration de la qualité sur le territoire (exemples : Famille Plus, les Plus Beaux Détours,...)

Dans tous les cas, des actions d'amélioration devront être dégagées.

2. Sa 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 et d'un membre du Conseil d'Administration ou du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de Tourisme
- du responsable qualité de l'Office de Tourisme,

- des élus ou des représentants de la collectivité de tutelle
- des représentants des partenaires (à minima deux)
- tout autre acteur du développement touristique ou économique pourra être associé.

Suite au renouvellement du droit d'usage de la marque QUALITE TOURISME™ de l'Office de Tourisme (après le deuxième audit), celui-ci réunira le Groupe de Travail Local Qualité au moins une fois par an.

III. Les bureaux d'information touristique

Les bureaux d'information touristique ouverts plus de 6 mois dans l'année doivent être inclus dans le périmètre d'attribution de la marque et audités lors de l'audit sur site. Les bureaux d'information ouverts moins de 6 mois devront néanmoins être inscrits dans le manuel qualité, même si ils ne sont pas audités.

Dans le cas de bureaux d'information multiples et hors de la commune, il est prévu d'augmenter le nombre de jours d'audit. Pour plus d'informations sur la durée des audits, voir le « Tableau coûts et durée des audits ».

S'il y a 4 ou plus de 4 bureaux d'information ouverts plus de 6 mois dans l'année, uniquement 3 seront audités en plus de la structure principale. Afin de les choisir, l'auditeur pourra soit :

- procéder à un tirage au sort de 3 bureaux d'information touristique le jour de l'audit ou en amont,
- choisir lui-même les 3 bureaux d'information touristique en fonction de la fréquentation des bureaux, de l'importance des bureaux d'information ou des résultats de l'audit N-3 (lors d'un renouvellement).

Lorsque l'Office de Tourisme est composé de multiples bureaux d'Information mais qu'aucun n'est considéré comme « structure principale » c'est l'auditeur, qui en fonction des éléments fournis, choisira ceux à auditer.

IV. Historique et archivage des documents qualité

La période d'archivage des versions des documents qualité doit correspondre au moins à la période entre deux audits.

Un tableau des documents qualité comprenant l'historique des révisions est tenu à jour.