



Vademecum du droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme™ à l'attention des Etablissements



Comment obtenir la Marque Qualité Tourisme™ ?

Obtention de la Marque Qualité Tourisme™ en **2 temps** :

1

S'adresser à un Porteur de démarche dont la liste est disponible sur le site des Marques nationales du tourisme :

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/devenir-adherent>

2

Répondre aux critères d'éligibilité du [Cahier des charges](#) pour postuler

Les Porteurs de démarche

1^{ère} voie
Réseau national
Ex: Chaîne hôtelière Brit Hotel

- un réseau commercial dont la démarche mise en œuvre est à l'usage exclusif de ses membres
- un réseau national associatif ou fédéral dont l'objet est la promotion des savoir-faire et déployant pour cela une démarche qualité dite « démarche métier »

2^{ème} voie
Dispositif Qualité Territorial (DQT)
Ex: Qualité Sud de France

- fédération d'acteurs institutionnels territoriaux qui mettent en œuvre une ou plusieurs démarches qualité dans le but d'améliorer la qualité de l'offre touristique sur le territoire représentée par une CCIR, un CRT...



■ Région présentant un DQT

3^{ème} voie
Partenaire local
En l'absence d'un DQT ou de filière gérée par un DQT

- structure affiliée à un **Partenaire National : CCI France ou RN2D**

- **En l'absence** d'une structure affiliée à un **Partenaire National positionnée sur la filière**, le **Partenaire thématique** (Fédération des Ecomusées et des musées de société, SNELAC, Pole international de la Préhistoire...) peut devenir le Partenaire local.

Comment obtenir la Marque Qualité Tourisme™ ?

Obtention de la Marque Qualité Tourisme™ en **2 temps** :



1

S'adresser à un Porteur de démarche dont la liste est disponible sur :

<http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/devenir-adherent>

2

Répondre aux critères d'éligibilité du [Cahier des charges](#) pour postuler

1

Répondre aux critères d'éligibilité

- ✓ Etre en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle,
- ✓ Etre classé si la filière professionnelle dispose d'un classement réglementaire,
- ✓ Suivre l'accompagnement proposé par le Porteur de démarche,
- ✓ Faire l'objet d'un **audit** externe et indépendant sous forme de visite en client mystère au moins tous les **3 ans**,
- ✓ Etre conforme au référentiel qualité du Porteur de démarche, obtenir le(s) taux de conformité exigé(s) et atteindre une **note « Qualité Tourisme™ » > 85%**,
- ✓ Disposer d'une **écoute client** (traitement systématique des réclamations et organisation d'une enquête de satisfaction).

2

Postuler

Faire acte de candidature auprès du Porteur de démarche.

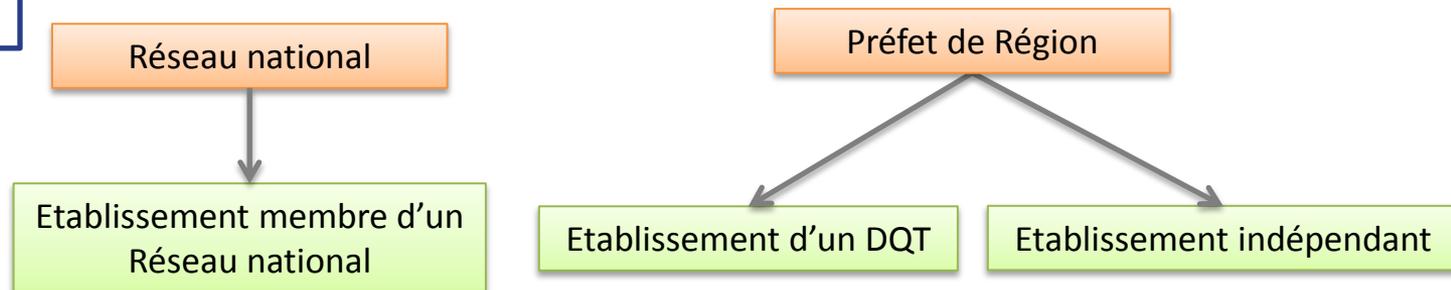
En fonction des procédures mises en place par le Porteur de démarche, l'acte de candidature initial peut être fait :

- a priori ou a posteriori de la communication des résultats d'audits à l'Etablissement,
- à l'aide du [formulaire de candidature](#) ou d'un document interne au Porteur de démarche.

3

Etre informé de la décision

Le droit d'usage de la Marque est notifié pour **3 ans** avec ou sans réserves par le :





Le droit d'usage de la Marque valable **3 ans** à partir de la date de la notification.



Tant que l'Etablissement respecte le [Règlement d'usage](#) et les critères du [Cahier des charges](#), il conserve le droit d'usage de la Marque.

Validité, résiliation et suspension du droit d'usage de la Marque

Validité du droit d'usage

Le droit d'usage de la Marque de l'Établissement est **valable** tant que :

- ✓ Le Porteur de démarche conserve son droit d'usage,
- ✓ l'Établissement reste affilié au Porteur de démarche.

Suspension du droit d'usage

Le droit d'usage de l'Établissement peut être **suspendu** pour une durée de 3 mois maximum par le Ministère et par le Porteur de démarche pour les raisons suivantes :

- date du dernier audit supérieure à 3 ans et 6 mois,
- taux de conformité inférieurs à ceux définis dans le [Cahier des charges](#),
- non-conformité aux exigences de l'écoute client.

Résiliation du droit d'usage

En cas de **non-respect** du [Règlement d'usage](#) et/ou du [Cahier des Charges](#), le droit d'usage de l'Établissement peut être **résilié** :

- x par le Porteur de démarche,
- x par le Ministère.

Rappel des principales obligations des Etablissements

- ✓ Etre en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle,
- ✓ Etre classé si la filière professionnelle dispose d'un classement réglementaire,
- ✓ Suivre l'accompagnement proposé par le Porteur de démarche,
- ✓ Faire l'objet d'un audit externe et indépendant sous forme de visite en client mystère au moins tous les 3 ans,
- ✓ Etre conforme au référentiel qualité du Porteur de démarche, obtenir le(s) taux de conformité exigé(s) et atteindre une note « Qualité Tourisme™ » supérieure à 85%,
- ✓ Participer à l'écoute client selon les modalités définies par le Porteur de la démarche.

Dans le cadre d'un renouvellement du droit d'usage de la Marque, des exigences supplémentaires sont introduites :

- ✓ Apposer clairement la plaque « QUALITE TOURISME™ » et respecter la [charte graphique](#),
- ✓ Valoriser l'appartenance à la Marque [Qualité Tourisme™](#).

Pour plus de précisions, consultez le [Cahier des charges](#).

Acronymes

- **DIRECCTE** : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

En l'absence d'un DQT ou d'un Partenaire local pour vous accompagner dans la mise en œuvre de votre démarche qualité, il faut contacter *le service du développement territorial du Pôle Entreprises, Emploi et Economie (3E) de votre région* : <http://www.direccte.gouv.fr/>

- **DQT** : Dispositif Qualité Territorial
- **CNS** : Comité National de Sélection
- **CRGM** : Comité régional de gestion de la Marque