

Mode d'emploi : demander la marque qualité tourisme

Cible : OT accompagné par Hérault Tourisme – Relais des OT

- 1 – Demander un audit blanc au relais départemental des OT (RT)
- 2 – Faire relire le manuel qualité
- 3 – Organiser l'audit de marque : liste des auditeurs agréés, éléments à envoyer à ODF, éléments à envoyer à l'auditeur
- 4 – participation financière 1^{er} audit
- 5 – Suivi par le relais départemental des OT (RT) : convention


1 – DEMANDER UN AUDIT BLANC AU RELAIS DEPARTEMENTAL DES OT

Objectif : identifier les éventuels écarts et les actions correctives à mettre en place afin de s'assurer que l'office de tourisme est prêt pour demander la marque.

A l'issue de l'audit, le RT produit un avis sur les dispositions de l'OT à demander la marque.

Déroulement et intervenants :

Le RT procède à un audit blanc de l'OT, avec l'aide d'un **groupe d'auditeurs référents** (4 auditeurs extérieurs minimum + 2 auditeurs du RT). Ces auditeurs référents proviennent d'offices de tourisme ayant la marque. On associe également des référents d'OT engagés plus récemment dans la démarche et/ou des référents d'OT certifiés NF services.

 L'audit se déroule sur :

- Une journée si l'OT est concerné au maximum par les chapitres 1 à 6 + 1 chapitre optionnel
- Deux journées si l'OT est concerné au minimum par les chapitres 1 à 6 + au moins 2 chapitres optionnels Ou si très gros office de tourisme

Pré-requis :

L'OT doit avoir mis en place son système qualité, avoir procédé à son auto-évaluation et avoir bénéficié d'un audit conseil.

Documents à transmettre au RT en amont :

Envoyer le manuel qualité par mail.

 7 jours avant l'audit blanc

Documents qualité à prévoir le jour J :

- Manuel qualité en 3 exemplaires
- Synthèse annuelle des questionnaires de satisfaction en 3 exemplaires
- Bilan des réclamations, suggestions et remarques en 1 exemplaire
- Comptes-rendu du groupe qualité local en 1 exemplaire (ou en version numérique sur PC relié à un vidéoprojecteur)
- Tableau des enregistrements (3 exemplaires)
- Tableau des annexes ((3 exemplaires)
- Annexes en version papier (1 exemplaire ou numérique : sur PC relié à un vidéoprojecteur)

Personnel de l'OT présent :

Présence obligatoire de la Direction, du référent qualité ainsi que des personnels référents sur certains chapitres. Il est fortement conseillé que la majorité des personnels soient présents.

Logistique :

1 salle de réunion (ou un bureau) sur place pouvant accueillir 6 auditeurs.
1 vidéoprojecteur et un PC peuvent être utiles.

Horaires :

9h-18h30

Une restitution avec l'ensemble du personnel a lieu de 17h30 à 18h30.

Coûts :

Gratuité pour l'OT audité.

NB : Le repas des auditeurs est pris en charge par le RT (ou par l'OT audité s'il le souhaite)

2 – FAIRE RELIRE LE MANUEL QUALITE

🕒 1 mois avant l'envoi du dossier de demande de la marque à ODF (cf 3)

En cas de 1er audit de demande d'attribution de la marque ou pour les OT ayant la marque : en cas de modifications importantes et/ou d'ajout de chapitres optionnels.

Objectif : identifier les éventuels écarts documentaires, s'assurer de la conformité de la rédaction du manuel.

Intervenant :

Qualitaexpertise - Fabienne Pons

Financement : gratuit. Le RT finance la relecture pour le compte de l'OT.

Délai de relecture : 15 jours.

L'OT contacte le RT par téléphone pour lui indiquer son souhait de faire relire le manuel et lui communiquer la date prévisionnelle de l'audit.

Le RT s'assure auparavant que l'emploi du temps de Fabienne Pons lui permet de répondre dans les délais.

Délai de travail par l'OT suite aux éventuels remarques de Fabienne Pons : compter 15 jours (pour être large)

Pièces nécessaires à la relecture du manuel qualité

- votre Manuel Qualité
- toutes les fiches d'instructions
- la liste des documents applicables et des annexes
- le tableau des enregistrements
- la synthèse annuelle des questionnaires de satisfaction
- les compte rendus des Groupe de travail Local et des réunions Qualité en interne
- votre convention d'objectifs et de moyens si existante
- tout document formalisant votre politique stratégique et votre plan d'action annuel et le bilan
- vos statuts
- votre arrêté de classement (si dossier de classement transmis à la DIRRECTE avec avis favorable du RT mais arrêté de classement pas encore transmis par la DIRRECTE, le préciser à Fabienne PONS)

Modalités d'envoi : en version numérisée : pdf, scan ,docs sur dropbox avec un lien à envoyer à fabienneponsconseil@orange.fr

3 – (RE)DEMANDER L'AUDIT DE MARQUE

Les informations ci-dessous sont toutes détaillées sur la plate forme qualité tourisme <http://www.qualiteofficedetourisme.com> , nous présentons ici les informations les plus importantes présentes dans la rubrique « offices de tourisme » « comment obtenir la marque qualité tourisme ».

- pré-requis : disposer d'un classement préfectoral en cours de validité à la date de l'audit

- Sélectionner son auditeur et choisir la date de l'audit :

- La liste des auditeurs agréés est disponible sur la plate forme qualité tourisme.
- Si les conditions le permettent, il peut être intéressant de se concerter à 2/3 offices de tourisme Héraultais afin de demander la marque aux mêmes dates et économiser ainsi les frais de déplacements de l'auditeur.
- L'OT ne peut pas sélectionner un auditeur l'ayant accompagné dans la mise en place de la démarche qualité dans le cadre d'une démarche collective et/ou individuelle.
- Dans le cadre d'un renouvellement de la marque, l'OT ne peut pas engager l'auditeur qui a effectué l'audit précédent, 3 ans plus tôt.

🕒 1 mois avant le jour prévisionnel de l'audit.

- Eléments à envoyer à Offices de Tourisme de France (ODF) :

Le représentant légal envoie à ODF le dossier de candidature en double exemplaire avec l'ensemble des documents demandés (**liste des pièces**

indiquée dans le dossier de candidature sur la plate forme qualité tourisme). **L'OT n'a pas à signer le contrat de suivi de la marque avec ODF, celui-ci sera établi entre l'OT et Hérault Tourisme, il sera transmis par Hérault Tourisme. L'OT devra transmettre ce contrat de suivi à ODF.**

- Elements à envoyer à l'auditeur :

cf dossier de candidature sur la plate forme qualité tourisme

🕒 à prévoir 1 mois avant le jour prévisionnel de l'audit mais certains auditeurs acceptent de recevoir les éléments « aue » 15 jours avant.

4 – COFINANCEMENT PREMIER AUDIT DE MARQUE QUALITE TOURISME

Si l'OT obtient la **marque qualité tourisme**, Hérault Tourisme cofinance l'audit de l'OT à hauteur de **500 euros par journée d'audit** pour le **premier audit de demande de marque**, à condition que l'OT ait réalisé son audit blanc avec le RT.

L'OT doit transmettre une facture à Hérault Tourisme.

Un conventionnement entre l'OT et Hérault Tourisme, pour la participation financière d'Hérault Tourisme est possible (nous disposons d'une convention type).

5 – CONVENTION DE SUIVI ENTRE L'OT ET HERAULT TOURISME

Une convention de suivi entre l'office de tourisme qui demande la marque et Hérault Tourisme sera transmise à l'OT par le RT.

Cette convention précise :

- le suivi qui est proposé par Hérault Tourisme entre deux audits d'attribution de la marque (enquêtes mystères, audit blanc....)
- les « obligations » de l'OT (envoi bilan qualité...)

Cette convention sera demandée à l'OT par offices de tourisme de France lorsque l'OT enverra son dossier de demande de marque.

😊 Hérault Tourisme ne facture aucun frais de suivi à l'OT