
QUALITÉ TOURISME™

OBJET : Marque nationale Qualité Tourisme – filière office de tourisme

Référence : Référentiel Qualité Tourisme™ - filière office de tourisme

Lien : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr>

GRANDS PRINCIPES

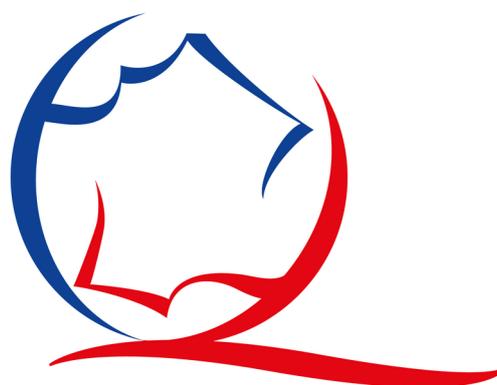
- ▶ Le référentiel possède une base commune et chaque filière a des critères spécifiques à son activité.
- ▶ Les critères sont revus régulièrement et mis à jour une fois par an.
- ▶ La marque est valable 5 ans pour les offices de tourisme accompagnés par un relais, une agence départementale du tourisme, un comité régional du tourisme ou ADN Tourisme.
- ▶ Deux évaluations sont obligatoires : visite mystère et audit complet (6 mois d'écart).
- ▶ Les bureaux d'information touristiques peuvent être échantillonnés pour les visites mystères.
- ▶ L'audit complet et la visite mystère sont réalisés par un auditeur agréé par ADN Tourisme uniquement (liste disponible en téléchargement ou sur demande).
- ▶ Trois services complémentaires à la structure principale ont des critères spécifiques à la thématique : la boutique, l'organisation d'évènement, et la commercialisation.

EN PRATIQUE...

- Le référentiel à jour est téléchargeable sur un site de la DGE : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>
- Retrouvez la liste des auditeurs agréés par ADN Tourisme sur l'espace pro ADN'CO
- Il existe 3 « services complémentaires » :
 - Boutique (si plus de 20 références hors cartes postales) – audit complet + visite mystère
 - Organisation d'évènement (« d'envergure » ou min. 5 animations dans l'année) – audit complet
 - Commercialisation (produits packagés ou plus de 15 références de billets) – audit complet
- Parmi les 149 **critères** (sans les services complémentaires), 60 sont « non rattrapables » et 89 « rattrapables », et les coefficients varient de 1, 3 ou 9. Les critères liés à l'accueil et au développement durable comptent le plus de critères « non rattrapables ».
- Un critère rattrapable peut l'être sur « preuve » alors qu'un critère non rattrapable ne peut être modifié qu'avec une contre-visite de l'auditeur
- Pour une 1^{ère} adhésion à la marque, la visite mystère doit avoir lieu en 1^{er}, puis l'audit complet dans les 6 mois maximum. Pour un renouvellement de la marque, un tableau récapitulatif des dates d'échéances a été édité de manière à intégrer progressivement les visites mystères.
- Le nombre de BIT visité lors de la visite mystère est défini selon un échantillonnage à partir de 5 BIT.

MÉMO

- Qualité Tourisme™ est une marque nationale qui s'applique aux structures touristiques et chaque type de structure a son propre référentiel.
- L'audit blanc n'est pas obligatoire mais fortement conseillé.
- La visite mystère puis l'audit complet sont obligatoires pour obtenir la marque Qualité Tourisme™
- L'office de tourisme contacte un auditeur pour la réalisation de son audit (blanc et/ou complet) et de la visite mystère pour demander un devis. Parfois les Relais Territoriaux proposent des audits blancs et des accompagnements.



QUALITÉ
TOURISME

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE