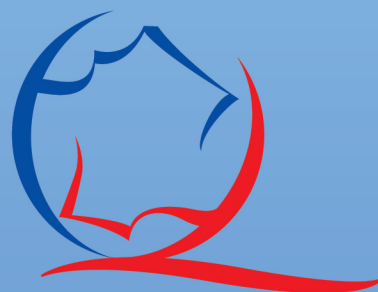




MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction générale
des Entreprises



QUALITÉ
TOURISME

MARQUE COLLECTIVE DE CERTIFICATION QUALITÉ TOURISME™

Le guide méthodologique
des audits et des filières

Actualisé en mai 2021

Objectifs du guide

L'obtention et la conservation de la marque Qualité Tourisme™ implique la réalisation d'un audit externe et indépendant en client mystère, à partir des référentiels de la DGE qui déclinent l'intégralité du parcours client.

Dans le cadre de la réalisation des audits, ce guide vous permettra de connaître :

- les conditions de sélection des cabinets d'audit ;
- les modalités de réalisation des audits externes en client mystère ;
- l'existence de spécificités des modalités d'audit propres aux filières ;
- le schéma de construction des référentiels et de prendre connaissance des séquences/sous-séquences (c'est-à-dire des blocs de critères) ;
- les différences entre les activités et connaître leurs critères.

Sur le portail Qualité Tourisme™, cela vous permettra de :

Création d'un établissement

Nom de l'établissement *

Commentaire

Droit d'utilisation de la marque * Statut *

En cours Statut * Accompagné

Partenaires

Ajouter des partenaires

Activité * Filière *

Cabinet d'audit Autre référence

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière

Activité sportive et de loisir (sport de nature, parc de loisir et établissement de loisir...)

Veillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE
 - Billetterie, kiosque
 - L'espace d'accueil
- L'ACCUEIL DU CLIENT
 - La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir
- L'ACTIVITE SPORTIVE
 - La prise en charge du client au démarrage de l'activité
 - La prise en charge du client pendant l'activité

Sélectionner l'activité et la filière des fiches établissements, permettant d'associer les établissements aux bons référentiels lors de la création de la page établissement (fonctionnalité réservée aux partenaires).

Choisir les sous-séquences pertinentes au lancement de l'évaluation afin de réaliser une évaluation complète dans le cadre des audits.

Sommaire

LE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DES AUDITS	4
Sélection du cabinet d'audit	5
Les modalités d'évaluation	6
L'outil d'évaluation (1/3)	7
Le rapport d'audit (1/3)	10
Les critères obligatoires de l'écoute client	12
Les audits consécutifs (1/2)	14
Les audits consécutifs (2/2)	15
LE GUIDE DES FILIÈRES	16
Comment sont développés les référentiels ?	17
Comment fonctionnent les critères spécifiques ?	19
Liste des filières (au nombre de 15)	20
Activité sportive et de loisir (1/2)	21
Activité sportive et de loisir Plus de définitions	23
Activité sportive et de loisir Modalités d'évaluation spécifiques	24
Agence de locations saisonnières	25
Café, bar, brasserie	26
Chambre d'hôtes	27
Commerce	28
Hôtellerie & Hôtellerie-Restauration	29
Hôtellerie de plein-air (1/2)	30
Lieu de visite	32
Lieu de visite Plus de définitions	33
Lieu de visite Particularités des modalités d'audit	34
Office de tourisme 1/5	35
Port de plaisance	40
Résidence de tourisme	41
Restauration	42
Séminaire	43
Séminaire Modalités d'évaluation spécifiques	44
Village de vacances (1/2)	45
Visite guidée	47
Voiture de transport avec chauffeur (VTC)	48
Modalités d'audit : particularités des activités d'hébergements	49
Les filières sans référentiels	50
LES DÉCISIONS DE LA COMMISSION	51
Les décisions de la commission	52
Focus sur la décision d'attribution	53
Focus sur la décision d'ajournement	54
Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™	55
Questions fréquentes sur les conditions d'éligibilité	56
Hébergement collectif	57

LE GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DES AUDITS



Sélection du cabinet d'audit

Le cabinet d'audit est sélectionné par le partenaire ou le professionnel candidat selon les modalités de candidature.

Dans le cadre d'une candidature accompagnée par un partenaire

À la discrétion du partenaire, la relation commerciale avec le cabinet d'audit est gérée soit par :

- le partenaire qui impose un cabinet d'audit au professionnel. Dans ce cas les modalités de remboursement de la prestation de l'auditeur sont définies en amont par le partenaire ;
- le professionnel. Dans ce cas le partenaire présélectionne un ou plusieurs cabinets d'audit, négocie les tarifs et diffuse cette liste auprès des adhérents accompagnés. Le professionnel choisit parmi les cabinets proposés par son partenaire.

Dans le cadre d'une candidature autonome

Les professionnels autonomes doivent obligatoirement faire appel à **un cabinet accrédité par le Cofrac (comité français d'accréditation) pour l'inspection du classement des hébergements 4 et 5 étoiles et référencé par la DGE.**



- Les modalités de remboursement de la prestation de l'auditeur sont définies en amont avec le cabinet d'audit.
- L'organisation de séminaires d'auditeur est recommandée notamment lorsque plusieurs cabinets travaillent sur la même filière de façon à homogénéiser les pratiques d'audit.

Les modalités d'évaluation

Quelles prestations évaluer ?

Dans le cadre des audits Qualité Tourisme™, **l'ensemble des prestations d'un établissement doit être audité.**

- Cependant, il est possible de sélectionner qu'une seule activité par établissement. Si un établissement propose une offre multi-activité (ex. : sport de nature + visite guidée), **l'activité principale en fonction du chiffre d'affaires est privilégiée.** Dans le cadre d'une candidature accompagnée par un Partenaire, il peut décider d'imposer un double audit.
- Si plusieurs prestations sont gérées de façon indépendante de l'établissement principal (ex. : restauration d'un lieu de visite), mais que du point de vue de la perception client, cette prestation est intégrée à l'établissement (entrée commune, enseigne commune...), **cette prestation complémentaire doit être auditée.**

Les prestations obligatoires et les services complémentaires sont détaillés [dans la partie du guide des filières.](#)

Comment se déroule l'évaluation ?

L'audit externe et indépendant doit être réalisé **sous forme d'une visite en client-mystère**, avant que l'auditeur ne se dévoile pour :

- **rendre compte au responsable d'exploitation de son expérience client.** En cas d'indisponibilité du responsable d'établissement ou du référent qualité, l'auditeur dispose d'un délai de 7 jours maximum pour effectuer ce débriefing soit par téléphone soit sur place ;
- **compléter les points non observés sur la grille** dont le mode de contrôle est autre que la visite mystère.



L'auditeur règle sa prestation durant la visite mystère pour avoir une vision complète des formalités de départ.

L'outil d'évaluation (1/3)

Où s'effectue l'évaluation ?

L'évaluation s'effectue sur un outil dématérialisé basé sur les référentiels développés par la DGE, qui est disponible sur le portail Qualité Tourisme™. Vous pouvez également consulter l'ensemble des référentiels sur le site Qualité Tourisme™.

Qu'est-ce qu'un référentiel ?

- **Les référentiels** constituent des grilles de critères, conformes aux exigences de la marque Qualité Tourisme™.
- **Ils sont déclinés par activités touristiques**, afin de proposer des critères d'évaluation pertinents dans le cadre de la réalisation des audits.
- Un référentiel **peut intégrer plusieurs activités, sous la forme de séquences et sous-séquences** (cf. [le guide des filières sur la structure des référentiels](#)).
- **De nouvelles filières et activités peuvent être ouvertes** sur décision du Comité National de Gestion de la Marque. Elles sont indiquées [sur le site officiel de la marque](#) et sont intégrées [au guide des filières](#).

NB : il est conseillé **aux partenaires de communiquer le(s) service(s) annexe(s) à l'auditeur** dont il a connaissance. **En l'absence de précision**, il est conseillé que **l'auditeur sélectionne toutes les sous-séquences sur l'évaluateur**, car une fois sélectionnées il n'est plus possible de les modifier.



Si le partenaire utilise une grille d'évaluation différente des référentiels DGE, il est autorisé à saisir les résultats de l'audit sur le Portail conformément au rapport de l'auditeur ou à mandater l'auditeur pour cette ressaisie. Si des critères des référentiels DGE, n'ont pas d'équivalent dans les grilles utilisées par les partenaires, ils sont notés lors de la ressaisie comme non validés. Le partenaire est invité à mettre à jour son référentiel pour éviter de pénaliser leurs professionnels. Le partenaire joint la grille d'évaluation sur la fiche d'audit du Portail.

L'outil d'évaluation (2/3)

Comment accéder à l'évaluateur ?

Rendez-vous sur le portail Qualité Tourisme™. Après la création de votre fiche audit (cf. [les guides d'utilisation du portail](#)). Cliquez sur « Accéder à l'évaluateur ».

Comment fonctionne l'évaluateur ?

Dans un premier temps vous devez sélectionner les sous-séquences qui concernent la structure à auditer. La filière est présélectionnée automatiquement d'après les informations renseignées sur la fiche de l'établissement.

Cet évaluateur vous permet d'estimer votre taux de conformité dans le but d'obtenir la marque Qualité Tourisme™.

Pour mémoire, un résultat de 85% est une condition nécessaire mais pas suffisante pour obtenir la marque Qualité Tourisme™, la décision finale relevant du comité d'attribution du Partenaire Qualité Tourisme™.

Démarrer une nouvelle évaluation

Avant de démarrer votre évaluation veuillez renseigner tous les champs suivants :

Votre filière

Activité sportive et de loisir (sport de nature, parc de loisir et établissement de loisir...)

Veuillez cocher la ou les sous-séquences qui vous concernent :

- L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE
 - Billetterie, kiosque
 - L'espace d'accueil
- L'ACCUEIL DU CLIENT
 - La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir
- L'ACTIVITE SPORTIVE
 - La prise en charge du client au démarrage de l'activité
 - La prise en charge du client pendant l'activité
 - Le matériel



Il n'est pas possible de modifier le choix des sous-séquences *a posteriori*. Dans le cas où les mauvaises séquences ont été sélectionnées, il est nécessaire de supprimer l'audit avec les mauvaises sous-séquences et de créer un nouvel audit.


L'outil d'évaluation (3/3)

Cliquez ensuite [Démarrer une nouvelle évaluation](#) sur ce qui permettra de générer la grille des critères. Celle-ci doit être complétée par la sélection d'une des modalités présentées et un commentaire lorsque le critère n'est pas validé.

Pour répondre à un critère, il existe quatre types d'échelle de réponse impliquant une ou plusieurs modalités.

Échelle n°1	<input type="checkbox"/> Oui	On peut répondre à la totalité du critère
	<input type="checkbox"/> Non	L'ensemble du critère n'est pas respecté
n°2	<input type="checkbox"/> Très satisfaisant	Excellent niveau. Répond parfaitement à l'attente du référentiel.
	<input type="checkbox"/> Satisfaisant	Bon niveau avec des améliorations marginales. L'impression générale demeure positive.
	<input type="checkbox"/> Insatisfaisant	Laisse une impression négligée/trop usagée. L'impression générale est négative.
	<input type="checkbox"/> Très insatisfaisant	La réponse au critère n'est pas acceptable.
n°3	<input type="checkbox"/> Non mesuré	En fonction de la configuration des lieux, des circonstances de l'audit et des spécificités propres à chaque structure, certains critères ne s'appliquent pas.
n°4	<input type="checkbox"/> Non traitée	Il n'est pas possible de répondre au critère dans l'immédiat. C'est un choix temporaire: tant que des critères « non traités » existent l'évaluation ne peut pas être finalisée.

Les critères **BONUS**, ne doivent pas être pénalisés s'ils ne sont pas respectés : il faut indiquer **Non mesuré**, si le critère n'est pas satisfait).

L'évaluation propose pour chaque critère une infobulle  qui fournit des précisions **sur son interprétation et le mode de contrôle requis**.

Pour en savoir sur l'impact des modalités sur la note Qualité Tourisme™, [veuillez consulter le guide du calcul des audits](#).

Le rapport d'audit (1/3)

Une fois que vous avez généré les rapports **Résultat de votre évaluation >** complété tous les critères, vous pouvez d'audit en cliquant sur

En retournant sur la fiche d'audit, les icônes suivantes sont désormais disponibles :

Synthèse de l'audit  et Audit complet 

Cliquer dessus permet d'y accéder ou de les télécharger. Ils comportent au minimum les éléments suivants :

sur la page de l'audit

- un compte rendu de l'expérience client dans le champ « rapport de visite » ;
- une synthèse des « points forts » rédigée par l'auditeur ;
- une synthèse « des points d'amélioration », rédigée par l'auditeur.

Éventuellement, des informations complémentaires dans le champ « commentaires de l'audit » tels que :

- le caractère provisoire de l'audit si l'auditeur n'a pas finalisé la rédaction complète de ses observations ;
- le nom de la personne avec qui a été effectué le débriefing ;
- les éléments techniques du déroulé de la visite (consommation d'un service annexe, un lien vers des pièces complémentaires, etc.) ;
- un élément de contexte particulier.

Sur l'évaluateur

- Un commentaire pour chaque critère non validés

Cette synthèse a pour but d'évaluer l'évolution de l'établissement à travers une comparaison des conclusions d'audit interne ou externe précédent. Elle permet également à la DGE d'évaluer l'effectivité de la mise en place des actions correctives.

Le rapport d'audit (2/3)

La synthèse de l'audit et l'audit complet présentent les parties suivantes :

les résultats calculés automatiquement


Résultat QT : 95.32 %

Votre établissement est conforme à l'écoute client
Avec quelques efforts vous pourriez atteindre un taux de conformité de 96,78 %

- Le résultat Qualité Tourisme™
- La conformité (ou non-conformité) à l'écoute client
- Le résultat atteint dans le cas où tous les critères rattrapables sont satisfaits.

Les points à améliorer

Les points à améliorer

Le site internet	 65.91 %
La prise de ligne	0.00 %
Le traitement de la demande	 47.37 %

La liste des sous-séquences qui n'ont pas eu la note maximale (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

Le plan d'action

Les questions suivantes nécessitent votre attention (plan d'action) :

Critères rattrapables

23 - Le site internet permet une réservation par voie numérique.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Réservation possible par le biais de la chaîne à laquelle est éventuellement affilié l'établissement. Non validé si réservation via les OTA (Online Travel Agency). Constat visuel. Rattrapable. Coef 1. Famille Information Communication

24 - Le site internet est traduit dans une langue étrangère au moins.

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Une tolérance est accordée pour les menus et plats non traduits. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur/Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

25 - BONUS - Le site internet est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui Non Non Mesuré

Bonus noter Non mesuré si réponse négative. Traduction partielle tolérée avec a minima présentation de l'offre. La langue étrangère correspond au bassin touristique émetteur/Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Information Communication

26 - Le site internet valorise la destination touristique

Oui Non Non Mesuré

Non mesuré si pas de site internet. Référence à une zone dédiée au tourisme de résidents. Sans lien avec l'établissement ou offre touristique. Sans lien avec les établissements touristiques. Constat visuel.

Le détail des questions qui n'ont pas eu la note maximale (qui n'ont pas eu « oui » ou « très satisfaisant »).

Les critères obligatoires de l'écoute client

- Les douze critères de l'écoute client sont essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la satisfaction clientèle. Ils sont présents dans tous les référentiels Qualité Tourisme™.
- **Parmi ces douze critères, cinq ont été identifiés comme étant obligatoires pour obtenir le droit d'usage de la Marque**

Critères	Rattrapable	Coefficient.
L'établissement prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites d'avis en ligne.	Rattrapable	9
Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe	Rattrapable	9
L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	Non Rattrapable	3
Les réponses aux réclamations sont personnalisées	Non Rattrapable	9
L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.	Non Rattrapable	3

- Les trois critères relatifs aux réclamations sont indiqués comme « non Rattrapable ».
- Néanmoins, afin d'éviter une décision d'ajournement, le cabinet doit signaler expressément au Partenaire la non-conformité écoute client après avoir clôturé de l'audit.
- Le partenaire (re)-sensibilise le professionnel avant le passage en commission.
- Le partenaire confirme à la DGE, l'engagement du professionnel à effectuer un traitement conforme des réclamations dans la rubrique « modalités de suivi particulier de la commission », lors de l'inscription à une commission. La DGE valide sans ajournement.

Les spécificités des modalités d'évaluation des séquences/sous-séquences du tronc commun

Il existe des spécificités à prendre en compte durant le déroulement de l'évaluation en visite mystère concernant les séquences suivantes :

- **dispositions de management (à partir de 5 employés):** s'il existe plus de 6 employés incluant les saisonniers et les stagiaires, cette sous-séquence doit être auditée ;
- **développement durable** est automatiquement validé si le professionnel possède l'Ecolabel Européen.

Pour tous les critères relatifs à **l'utilisation d'une langue étrangère**, l'auditeur choisit une langue qui lui semble appropriée par rapport à la situation de la structure: en l'absence d'une fréquentation étrangère significative, l'anglais est la deuxième langue employée, ou une autre langue relevant du bassin-clientèle pertinent.

Les spécificités des modalités d'évaluation des séquences/sous-séquences propres aux filières

Il existe des spécificités des modalités d'évaluation propres aux filières suivantes. Nous vous invitons à consulter les pages du guide des filières précisant ces modalités :

- [activité Sportive et de Loisir](#)
- [lieu de visite](#)
- [séminaire](#)
- [tous les hébergements](#)
- [offices de Tourisme](#)
- [VTC - Limousine](#)

Les audits consécutifs (1/2)

Lors de la réalisation de l'audit Qualité Tourisme™, l'auditeur peut effectuer au cours d'un déplacement unique d'autres prestations que celles visées par l'audit Qualité Tourisme™, tels que l'inspection du classement des hébergements ou l'audit du titre de Maître restaurateur.

Toutefois, dans le cas des inspections relatives aux hébergements touristiques marchands, telles que définies dans l'arrêté du 23 décembre 2009, il est rappelé que les organismes d'inspection doivent réaliser ces prestations conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17020 et des documents Cofrac opposables, en particulier pour répondre aux exigences relatives à l'indépendance et à l'impartialité.

Ainsi, dans le cas de prestations consécutives, lors de chaque prestation, l'auditeur veillera notamment à :

- **commercialiser deux contrats distincts** et ne pas conditionner la commercialisation d'une prestation à une autre ;
- **ne pas communiquer la date de réalisation de ces prestations au professionnel** afin d'auditer en client mystère les critères de l'audit Qualité Tourisme™ (y compris pour les hébergements de catégorie 1, 2 et 3 étoiles) ;
- **rédiger deux rapports distincts** : identifier les conformités/non conformités de l'audit qualité de façon distincte des celles des autres évaluations ;
- **préciser dans son argumentaire commercial l'indépendance des résultats** de l'audit Qualité Tourisme™ et d'une (des) autre(s) évaluation(s) ;
- **ne pas conseiller le responsable de l'exploitation sur les critères communs** à l'audit qualité et aux autres évaluations ;
- **rendre un compte rendu détaillé de son expérience client à l'établissement et au partenaire** englobant la totalité des critères d'évaluation y compris les critères communs à l'audit qualité et aux autres évaluations.

Les audits consécutifs (2/2)

Quelques exemples d'audits consécutifs Qualité Tourisme™ et inspection du classement des Hébergements touristiques marchands :

Le cas des Hôtels 4 et 5 étoiles

L'inspection du classement des hôtels 4 et 5 étoiles se déroulant en visite mystère, l'auditeur du cabinet d'audit accrédité par le Cofrac remplit de façon séparée les grilles d'évaluation Qualité Tourisme™ et celle du classement. Après avoir saisi l'ensemble des critères évaluables en client mystère sur les deux grilles, il se dévoile auprès du professionnel, pour compléter la saisie de la grille Qualité Tourisme™ et celle du classement hôtelier.

Autres hébergements (hôtels 1 à 3 étoiles, campings, résidences de tourisme, villages vacances...)

L'inspection du classement des hôtels 1, 2 et 3 étoiles et des autres types d'hébergements se déroulant normalement sur rendez-vous, le professionnel peut néanmoins réaliser ces deux évaluations au cours d'un déplacement unique d'un auditeur d'un cabinet d'audit accrédité par le Cofrac. Le professionnel ou le partenaire convient avec le cabinet que les deux évaluations auront lieu sur une période de trois semaines. Le professionnel ne connaît donc pas la date exacte de son inspection pour le classement des hébergements.

L'auditeur arrive donc la veille du jour de l'inspection des hébergements pour commencer l'audit Qualité Tourisme™. Une fois que l'ensemble des éléments de l'évaluation Qualité Tourisme™ vérifiables en client mystère a été saisi par l'auditeur, celui-ci se dévoile auprès du professionnel le lendemain de son arrivée dans l'établissement. L'auditeur complète la saisie de la grille Qualité Tourisme™ et celle du classement hôtelier.

LE GUIDE DES FILIÈRES



Comment sont développés les référentiels ?

- Les référentiels sont élaborés **par la Direction générale des Entreprises**, avec le comité de pilotage de la marque.
- Sur demande des partenaires, **il est possible d'ajuster et d'ajouter des critères** afin de valoriser leur stratégie particulière et qui peuvent être soit :
 - intégrés au tronc commun du référentiel ;
 - qualifiés de critères identitaires. Les critères identitaires ne participent pas au calcul de la note Qualité Tourisme™ mais permettent de vérifier s'ils sont respectés lors de la visite en client mystère.
- **Ils sont mis à jour une fois par an** dans le courant du mois de février. Les évolutions majeures sont validées par le Comité national de Gestion de la Marque et sont disponibles sur le site officiel de la marque à l'adresse suivante :
- <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

Dans le cadre de la crise sanitaire de la Covid-19, des critères de réassurance sanitaire, centrés sur la perception client ont été définis. Ces critères, sans impact sur la note Qualité Tourisme, évoluent en fonction de la mise à jour des protocoles sanitaires.



Veillez contacter la Direction générale des Entreprises, pour toute demande concernant les référentiels à l'adresse suivante :
qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr

- Les référentiels se composent **d'un tronc commun** à toutes les filières et **de critères spécifiques** propres à chacune des filières.
- Les critères sont regroupés par bloc, appelés **séquences et sous-séquences**.
- Ci-dessous retrouverez les sous-séquences et séquences du tronc commun :

SÉQUENCES	PROMOTION ET COMMUNICATION
Sous-séquences	La promotion
	L'outil de communication
	Le site internet
Séquence	LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATIONS
Sous-séquences	La prise de ligne
	Le traitement de la demande
	La reformulation et la confirmation de la demande
	Le répondeur
Séquence	La demande d'informations
	L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTÉRIEURS – LA SIGNALISATION - LA TERRASSE (SI EXISTANTE)
	L'accès au site / à l'établissement
	Les abords de l'établissement et la signalétique
Sous-séquence	Le parking, la terrasse et les espaces extérieurs privatifs (si existants)
	Les affichages extérieurs
Séquence	L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE DURANT LE SÉJOUR - LE DÉPART
Sous-séquences	La prise en charge du client à l'arrivée
	La prise en charge du client durant le séjour / le service
	Le départ du client
	L'information à la clientèle
Séquence	LE DÉVELOPPEMENT DURABLE
Sous-séquences	La sensibilisation
	La prise en compte de l'environnement
	Les aspects sociaux
	La valorisation de la région
Séquence	LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT
Sous-séquences	Le suivi de l'e-réputation
	Le suivi des réclamations

NB : il peut exister des variations de sous-séquences en fonction des filières.

Comment fonctionnent les critères spécifiques ?

Il existe quatre types de critères spécifiques :

Les critères spécifiques	Prestations	Services annexes et thématiques	Critères identitaires
Obligation de passer l'audit ?	Oui, toujours à auditer	Si présente, à auditer	Optionnels
Où les trouver ?	Présent par défaut dans l'évaluation	À sélectionner au lancement de l'évaluation	À sélectionner au lancement de l'évaluation
L'absence du service pénalise-t-il le résultat de l'audit?	Oui	Non	Non
Pris en compte dans le calcul de la note Qualité Tourisme™?	Oui	Oui	Non Fait l'objet d'un calcul à part
Exemples	« La chambre » pour l'activité Hôtellerie	« Parcours acrobatique en hauteur » pour l'activité sportive « Bar » pour l'hôtellerie	« Crêperies gourmandes de Bretagne » pour la restauration « Identité créole » pour les lieux de visite



L'ensemble des prestations d'un établissement doit être audité.

Les critères de réassurance sanitaire liés à la Covid-19 ne pénalisent pas la note QT

Liste des filières (au nombre de 15)

Activité sportive et de loisir	21
Agence de locations saisonnières	25
Café, bar, brasserie	26
Chambre d'hôtes.....	27
Commerce.....	28
Hôtellerie & Hôtellerie-Restauration.....	29
Hôtellerie de plein-air	30
Lieu de visite.....	32
Office de tourisme	35
Port de plaisance	40
Résidence de tourisme	41
Restauration	42
Séminaire	43
Village de vacances	45
Visite guidée.....	47
Voiture de transport avec chauffeur.....	48



Les séquences concernant **les stratégies particulières (les critères identitaires) des partenaires Qualité Tourisme™** ne sont pas indiquées dans les pages suivantes.

Les professionnels doivent se connecter sur leur espace du portail Qualité Tourisme™ pour les consulter.

Activité sportive et de loisir (1/2)

Définition : professionnel proposant la pratique d'une ou de plusieurs activités en pleine nature ou dans un espace clos.

Liste des activités

associées :

- Établissement de loisir
- Parc de loisir
- Sport de nature

Exemples :

- **Établissement de loisir :** casino, hippodrome, base de loisir, spa, *laser game, paint ball*
- **Parc de loisir :** parc d'attractions, parc aquatique (aqualudisme)
- **Sport de nature :**
 - activité aérienne : parapentisme, parachutisme...
 - activité nautique et aquatique: aviron, canoé, kayak, plongée, surf, voile...
 - activité verticale: escalade, accrobranche, canyoning, *via ferrata*, alpinisme...
 - randonnée: pédestre, à vélo (cyclisme, cyclotourisme, VTT...), équestre, course d'orientation, raquette...

Pour les activités	Prestations	Services annexes et thématiques
Commun aux deux activités	L'ACCUEIL DU CLIENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client à son arrivée ▪ La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir ▪ La réservation sur site d'une activité sportive et de loisir ▪ Le paiement et la facturation 	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dispositions de management (si plus de 5 employés)
	L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Billetterie, kiosque ▪ L'espace d'accueil 	LES SERVICES COMPLEMENTAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services proposés aux enfants ▪ La boutique ou l'espace de vente (si existant) ▪ La petite restauration (si existante) ▪ La restauration traditionnelle (si existante) ▪ Aire de pique-nique
		SANITAIRES ET VESTIAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sanitaires ▪ Les vestiaires

NB : veuillez consulter la page suivante pour le détail des séquences et sous-séquences propres à chacune des activités.

Activité sportive et de loisir (2/2)

Pour les activités	Prestations	Services annexes et thématiques
De loisir (Établissement de loisir et parc de loisir)	ACTIVITÉS DE LOISIR <ul style="list-style-type: none"> Loisirs ou multi activité en espace aménagé 	THÉMATHIQUE : PARCS D'ATTRACTIONS <ul style="list-style-type: none"> Parcs d'attractions Les supports de médiation digitaux
Sportive (Activité en extérieur, domaine public, parc naturel...)	L'ACTIVITÉ SPORTIVE <ul style="list-style-type: none"> La prise en charge du client au démarrage de l'activité La prise en charge du client pendant l'activité Le matériel Le véhicule Circuits d'activités non encadrées L'impression générale sur l'activité La prise en charge du client à la fin de l'activité 	THÉMATHIQUE : SURF <ul style="list-style-type: none"> Le traitement de la demande / la réservation L'espace d'accueil La prise en charge du client à la fin de l'activité
		THÉMATHIQUE : GOLF <ul style="list-style-type: none"> Equipements du Golf La prise en compte de l'environnement
		THÉMATHIQUE: SPORT DE NATURE ACCOMPAGNÉ <ul style="list-style-type: none"> Sport de nature encadré Les services proposés aux enfants
		THÉMATHIQUE : PARCOURS ACROBATIQUE EN HAUTEUR <ul style="list-style-type: none"> Répartition du personnel Les parcours et les équipements Adaptabilité du langage du client Volet environnemental
		THÉMATHIQUE : SORTIE EN MER <ul style="list-style-type: none"> Le bateau Les sanitaires du bateau Le confort du bateau La croisière Activité Pêche Matériel de pêche Collation /restauration Volet environnemental

NB : veuillez consulter la page précédente pour le détail des séquences et sous-séquences communes aux deux activités.

Activité sportive et de loisir

Plus de définitions

Les activités de loisirs

Parc d'attractions

Espace de divertissement et de loisirs qui propose des activités et installations variées en vue d'amuser, détendre et divertir les visiteurs. Les activités des parcs d'attractions revêtent diverses formes, parmi lesquelles des spectacles, des montagnes russes, des parcours intérieurs, des manèges, des jeux simples (comme toboggans, balançoires, bassins), etc.

Parc aquatique

Site de loisirs proposant des attractions aquatiques variées comme des toboggans, des brumisateurs, des fontaines, des descentes de rapides en bouées, des piscines à vagues, des jacuzzis, etc. Deux types existent : couverts et non couverts. Le concept repose sur la notion d' « aqualudisme » : ensemble des pratiques rassemblant la double composante que sont l'eau et le jeu, dès lors que ce dernier est instrumentalisé (un toboggan, un courant d'eau, un jet d'eau, etc.) et structuré par des équipements artificiels.

Activité sportive et de loisir

Modalités d'évaluation spécifiques

Dans le cadre des audits externes en visite mystère pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ :

- si le prestataire propose une activité encadrée et une activité non encadrée, l'auditeur consomme l'activité accompagnée et évalue l'activité non accompagnée sur observation dans la mesure du possible ;
- pour les parcs de loisirs ou multi-activité, l'auditeur doit évaluer au minimum deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du site. Il audite en tant que client mystère l'activité la plus propice au test. Par exemple, cela peut être une activité pouvant être consommées seul, et si possible l'activité phare du site. Il audite les suivantes à découvert (activité de groupes) ;
- si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évalué : l'auditeur achète un article pour évaluer la prise en charge du client ;
- si le prestataire dispose d'une offre de petite restauration, celle-ci est évaluée. À noter : la petite restauration se définit par la proposition de produits salés et sucrés (hors distributeur) à consommer sur place ou à emporter avec un espace et des équipements dédiés à cette activité (comptoir, sièges et tables). La petite restauration se distingue de la restauration par l'absence de prise de commande. La restauration de type self est considérée comme de la petite restauration ;
- si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, celle-ci est évaluée. À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse). Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir un marquage indépendant, celle-ci fait l'objet d'un audit restaurant spécifique avec la grille restaurant ;
- si le prestataire propose d'une petite restauration et d'une restauration traditionnelle, la sous-séquence petite restauration est validée si le service est ouvert en dehors des horaires de la restauration traditionnelle. Dans ce cas l'auditeur consomme une boisson, une glace, une pâtisserie, etc.

Agence de locations saisonnières

Définition : établissement proposant des solutions d'hébergement de courte durée (une durée maximale de 90 jours pour une même personne).

Liste des activités associées :

- Agence de locations saisonnières

Exemples :

- Agence appartenant à un réseau (type FNAIM)
- Agence indépendante

Prestations	Services annexes et thématiques
PROPOSITION COMMERCIALE	
L'AGENCE <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général de l'agence 	
LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sanitaires ▪ L'information à la clientèle 	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dispositions de management (si plus de 5 employés)
SUIVI DU MEUBLE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du meublé 	

Source : <https://www.homerental.fr/agence-location-saisonniere-paris> & <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/meubles-tourisme>

Café, bar, brasserie

Définition : type de restaurant et de bar, souvent ouvert **en continu**, éventuellement jour et nuit.

Liste des activités associées :

- Café, bar, brasserie

Exemples :

- Bistro
- Café-concert
- Café littéraire
- Anti-café
- Bar dansant
- Chaîne de bars ou de cafés
- Brasserie tabac

Prestations

LA SALLE DE RESTAURATION

- L'aspect général de la salle de bar
- La mise en place de la table

LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS

- Les sanitaires
- Les services à la clientèle
- L'information à la clientèle
- La prise en charge des enfants

LES PRODUITS DE LA TABLE

- Titre maitre -restaurateur
- Les boissons froides
- L'entrée
- Le plat principal ou la petite restauration
- Le fromage, le dessert, la pâtisserie
- La boisson chaude

Services annexes et thématiques

LA SALLE DE RESTAURATION

- La salle de restauration supplémentaire si distincte de la salle de bar

LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

- Dispositions de management (si plus de 5 employés)

Chambre d'hôtes

Définition : une chambre d'hôtes est une chambre meublée assortie de prestations (au minimum petit-déjeuner). À la différence des meublés de tourisme, le propriétaire est présent sur les lieux. L'habitation ne peut pas comporter plus de 5 chambres, ni accueillir plus de 15 personnes en même temps.

Liste des activités associées :

- Chambre d'hôtes

Exemples :

- Château
- Domaine
- Ferme
- Villa
- Appartement
- Cabane
- Jardin
- Maison
- Demeure

Prestations	Services annexes et thématiques
<p>LES ESPACES COMMUNS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les espaces communs ▪ L'espace salon / détente ▪ Les équipements complémentaires 	<p>LES CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chambre contrôlée n°2 ▪ Chambre contrôlée n°3 ▪ Chambre contrôlée n°4 ▪ Chambre contrôlée n°5 <p>RESTAURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La table d'hôte
<p>LA CHAMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ La literie ▪ Le mobilier ▪ Les équipements ▪ L'information à la clientèle 	
<p>LA SALLE DE BAINS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ Les équipements ▪ Le linge de toilette 	
<p>RESTAURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le service du client ▪ L'espace repas ▪ La mise en place de la table ▪ Le petit déjeuner 	



Spécificité de la filière

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. **Nous vous invitons à consulter la fiche sur les modalités d'audits spécifiques aux hébergements en cliquant ici.**

Source: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17452>

Commerce

Définition : établissement pratiquant une activité commerciale ou artisanale, s'adressant aux consommateurs. Il en existe deux types :

- achats de biens pour leur revente en l'état (commerce en gros ou de détail) ;
- ventes de prestations de services commerciales (location de matériel, transport, agence immobilière, entreprise de spectacles, activité de sécurité privée, location, etc.) ou d'activités artisanales.

Liste des activités associées :

- Commerce

Exemples :

- Vente de produits (biens, agroalimentaires...)
- Vente de services et prestations (agences de voyage, institut de beauté...)
- Grand magasin
- Commerce de proximité
- Commerce situé dans les ZTI

Prestations
GESTION DES RELATIONS CLIENTS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contact et relation client ▪ Services
INTÉRIEUR DU POINT DE VENTE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confort d'achat du client ▪ Présentation des produits ▪ Affichage en magasin

Services annexes et thématiques
LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (dès 1 employé)
LA DÉGUSTATION ŒNOLOGIQUE <ul style="list-style-type: none"> ▪ La dégustation œnologique



Spécificité de la filière

Dans le cadre du dispositif Qualité Tourisme™, l'établissement doit **obligatoirement avoir un lien avec le tourisme** (accueil des touristes, promotion de la destination et de ses produits, mise en valeur du savoir-faire français, etc.).

Le lien d'un établissement avec le tourisme **doit figurer dans le champ « commentaire »** sur la fiche du professionnel sur le portail Qualité Tourisme™, qui

Source : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32887>

Hôtellerie & Hôtellerie-Restauration

Définition : l'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, offrant un service d'hébergement touristique payant dans des chambres ou des appartements meublés en location à une clientèle de passage qui n'y élit pas domicile (sauf exception). Il est exploité toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons. Il peut comporter un service de restauration.

Liste des activités associées :

- Hôtel
- Hôtel-restaurant

Exemples :

- Hôtel économique, milieu de gamme ou haut de gamme
- Hôtel de séjour
- Hôtel-boutique
- Hôtel de grandes chaînes hôtelières
- Hôtel de Charme
- Hôtel historique

Prestations		Services annexes et thématiques
<p>LA CHAMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ La literie ▪ Le mobilier ▪ Les équipements ▪ L'information à la clientèle dans la chambre 	<p>LES 5 CHAMBRES SUPPLEMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chambre contrôlée n°1 ▪ Chambre contrôlée n°2 ▪ Chambre contrôlée n°3 ▪ Chambre contrôlée n°4 ▪ Chambre contrôlée n°5 	<p>LE BAR (si existant)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le bar
<p>LA SALLE DE BAINS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ Les équipements ▪ Le linge de toilette 	<p>LES ESPACES COMMUNS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général du Hall Réception ▪ Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs 	
<p>LE PETIT DEJEUNER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de petit déjeuner ▪ Le service du client ▪ Les produits du petit déjeuner 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le salon ou l'espace salon ▪ Les sanitaires ▪ Les équipements de loisir ▪ Les services à la clientèle ▪ La prise en charge des enfants 	
<p>LE RESTAURANT (pour les H-R uniquement)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client au restaurant ▪ Les cartes et les menus ▪ La prise de commande ▪ Le service du client au restaurant ▪ L'aspect général de la salle de restaurant 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titre maitre restaurateur ▪ La mise en place de la table au restaurant ▪ Le service de l'apéritif ▪ L'entrée ▪ Le plat principal ▪ Le fromage, le dessert ▪ La boisson chaude en fin de repas 		

Source: <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hotels-tourisme>

Hôtellerie de plein-air (1/2)

Définition : structure touristique où l'hébergement des personnes se fait en extérieur. Il existe trois catégories de terrains de camping :

- le terrain : déclaré à proximité immédiate de l'habitation de l'exploitant qui peuvent accueillir au maximum 20 campeurs ou 6 emplacements ;
- les terrains de camping et les parcs résidentiels de loisirs: l'exploitant doit obtenir un permis d'aménager auprès de la mairie du lieu d'implantation de son établissement ;
- l'aire naturelle : destinée exclusivement à l'accueil de tentes, de caravanes et d'autocaravanes. Il est interdit d'y implanter des habitations légères de loisirs et d'y installer des résidences mobiles de loisirs. Leur période d'exploitation n'excède pas six mois par an.

Liste des activités associées :

- Camping

Exemples :

- Classique : Tente, Camping-car, Mobil-home, Bungalow, Chalet
- Insolite : Roulotte, tipis, yourtes, cabanes, chariots bâchés, *glamping*

Prestations	
LE BATIMENT D'ACCUEIL <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect extérieur du bâtiment d'accueil ▪ L'aspect intérieur de bâtiment d'accueil 	LES BLOCS SANITAIRES N°1 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°1) ▪ Les lavabos (bloc sanitaire n°1)
L'HEBERGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu ▪ L'emplacement nu ▪ L'aspect extérieur du locatif ▪ L'aspect général intérieur du locatif ▪ Le couchage du locatif ▪ Le mobilier du locatif ▪ Les équipements intérieur du locatif ▪ L'information à la clientèle dans le locatif ▪ La salle de bains du locatif ▪ L'assistance ▪ L'aire de service pour les campings car (si existante) 	LES BLOCS SANITAIRES N°2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect extérieur des sanitaires communs (bloc sanitaire n°2) ▪ Les lavabos (bloc sanitaire n°2)
L'HEBERGEMENT N°2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°2) ▪ L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°2) ▪ L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°2) ▪ Le couchage du locatif (Hébergement n°2) 	LES ESPACES ET ÉQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, ÉQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'intérieur du camping ▪ Les salles communes ▪ Les équipements ludiques ▪ Les animations ▪ Les services à la clientèle ▪ La prise en charge des enfants
L'HEBERGEMENT N°3 <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'environnement du locatif et/ou de l'emplacement nu (Hébergement n°3) ▪ L'aspect général intérieur du locatif (Hébergement n°3) ▪ Le couchage du locatif (Hébergement n°3) 	

Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hotellerie-plein-air>

NB : veuillez consulter la page suivante pour le détail des services annexes et thématiques.

Hôtellerie de plein air (2/2)

<p>Liste des activités associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Camping 	<p>Exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Classique : tente, Camping-car, Mobil-home, Bungalow, Chalet ▪ Insolite : roulotte, tipis, yourtes, cabanes, chariots bâchés, <i>glamping</i>
---	---

Services annexes et thématiques	
<p>LES ESPACES ET ÉQUIPEMENTS COMMUNS : SANITAIRES, SALLES COMMUNES, EQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La piscine (si existante) 	<p>L'HÉBERGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aire de service pour les campings car (si existante).
<p>LA RESTAURATION TRADITIONNELLE DU SITE (si existante)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offre de produits ▪ L'accueil du client ▪ Les cartes et les menus ▪ Le service du client au restaurant ▪ La salle de restaurant et la mise en place de la table ▪ L'entrée / le plat principal / le fromage / le dessert / la boisson chaude en fin de repas ▪ Le service du client au bar - petite restaurant 	<p>L'ESPACE BAR – PETITE RESTAURATION - SNACKING (si existant).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de bar-petite restauration ▪ L'offre de bar - petite restauration ▪ Le service du client au bar - petite restauration
	<p>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dispositions de management (si plus de 5 employés)
	<p>LA SUPERETTE (si existante)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace de vente ▪ L'offre de produits ▪ La prise en charge du client

Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/hotellerie-plein-air>

NB : veuillez consulter la page précédente pour le détail des prestations.

Lieu de visite

Définition : espace clos ou ouvert, proposant un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considérée comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

Liste des activités associées :

- Écomusée
- Lieu de visite (culturel)
- Maison d'écrivain
- Parc à thème
- Site de mémoire
- Site de préhistoire
- Visite d'entreprise

Exemples :

- Monument
- Château, palais
- Cité médiévale
- Cathédrale, église, basilique
- Musée, centre, site
- Parc, jardin, réserve
- Domaine, forêt, bois
- Viaduc

Prestations	Services annexes et thématiques	
LA VISITE <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général des espaces de visite ▪ La muséographie ▪ Les outils de médiation ▪ La visite guidée ▪ Visite guidée ▪ Boutique ▪ Sanitaires ▪ Offre de restauration 	LA BOUTIQUE OU L'ESPACE DE VENTE (si existant) <ul style="list-style-type: none"> ▪ La boutique ou l'espace de vente ▪ La dégustation œnologique 	LA RESTAURATION DU SITE (si existante) <ul style="list-style-type: none"> ▪ La petite restauration ▪ La restauration traditionnelle ▪ Les sanitaires de la restauration
LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les services complémentaires ▪ Les services proposés aux enfants (si existant) 	LES SANITAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les sanitaires 	LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Public scolaire ▪ Public de proximité
L'ESPACE D'ACCUEIL ET LA BILLETTERIE <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace d'accueil ▪ Billetterie (kiosque ou espace d'accueil) 	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les dispositions de management (si plus de 5 employés) 	PRÉHISTOIRE VISITE D'ENTREPRISE MAISON D'ÉCRIVAINS PARC À THÈME (LUDO-ÉDUCATIF ET ANIMALIER) PARCS ET JARDINS LIEU DE MÉMOIRE PROMENADE EN BARQUE ÉCOMUSÉE ET MUSÉE DE SOCIÉTÉ FÊTES ET SPECTACLES HISTORIQUES
	LA VISITE <ul style="list-style-type: none"> ▪ La muséographie ▪ Les outils de médiation ▪ La visite guidée 	

Lieu de visite

Plus de définitions

Écomusée

Institution patrimoniale ouverte sur son territoire assurant, d'une manière permanente et avec la participation de la population, les fonctions de recherche, conservation, présentation et mise en valeur d'un ensemble de biens naturels et culturels, représentatifs d'un milieu et des modes de vie qui s'y succèdent (musées du patrimoine technique ou industriel, musées d'arts et traditions populaires, musées d'ethnographie régionale, musées de ville, etc.).

Maison d'écrivain

Lieu qui a fait partie de la vie ou de l'œuvre d'un écrivain, ouvert à la visite et qui en permet une meilleure connaissance, en lien avec la société d'aujourd'hui.

Parc à thème

Site pouvant recouvrir les quatre types de sites de loisirs (parc animalier –dont les Marineland-, parc d'attractions), comme son nom l'indique, tous les décors, attractions et ambiances sont construits autour d'un même thème. Il peut également désigner les parcs ludico-éducatifs.

Site de mémoire

Site en lien avec un conflit contemporain auquel la France a participé depuis 1870, qu'il soit le lieu d'un événement ou érigé pour en rappeler un aspect, et qui apporte des éléments de compréhension ou incite au recueillement.

Site de préhistoire

Site proposant une offre patrimoniale en préhistoire authentique (Grotte ornée, Abri orné, Site d'habitats, Gisement, Sépulture...) et/ou un espace de restitution de la préhistoire (Musée, Fac-similés, Centre d'interprétation, Parc à thème et de loisirs, Parcours / sentier d'interprétation) actualisé et validé ou cautionné par ses autorités scientifiques ou partenaires scientifiques. La notion de préhistoire s'entend pour la période comprise entre l'apparition de l'Humanité (2,5 millions d'années avant notre ère) jusqu'à l'apparition de l'écriture (3 000 ans avant notre ère).

Visite d'entreprise

Filière regroupant des entreprises en activité de type industriel, commercial, artisanal, agricole, de service ou encore des laboratoires de recherche, qui ouvrent leurs portes au public.

Lieu de visite

Particularités des modalités d'audit

Dans le cadre des audits externes en visite mystère pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ :

- Le partenaire indique au préalable si l'offre culturelle et l'offre scolaire doivent être auditées ou non. A noter que ces deux services sont obligatoires pour les :
 - maisons d'écrivains,
 - sites de Mémoire,
 - écomusées,
 - sites de Préhistoire.
- L'auditeur consulte le site internet pour voir si les services optionnels « Offre culturelle » et/ou « Offre scolaire » sont proposés.
- Si une visite guidée est proposée, l'auditeur doit la réserver et l'évaluer.
- Les démonstrations, les expositions et/ou les animations temporaires doivent être évaluées.
- Pour les parcs à thème, l'auditeur doit évaluer 20 % du nombre d'activités avec un minimum de deux activités, dont l'activité la plus fréquentée du parc. Il audite en client mystère la plus propice au test (ex. : activité pouvant être consommée seul, si possible en priorité l'activité phare du site). Il audite les suivantes à découvert (ex. : activité de groupes).
- Si le prestataire dispose d'une offre de restauration traditionnelle, la sous-séquence restauration traditionnelle doit être évaluée. Si la restauration traditionnelle est ouverte à la clientèle extérieure du site et dispose d'une communication indépendante et souhaite obtenir un marquage indépendant, celle-ci fait l'objet d'un audit restaurant spécifique avec la grille restaurant. À noter : la restauration traditionnelle du site se définit par la présence d'un service à table et d'une salle de restaurant (intérieure ou terrasse).
- Si le prestataire propose d'une petite restauration et d'une restauration traditionnelle, la sous-séquence petite restauration est validée si le service est ouvert en dehors des horaires de la restauration traditionnelle. Dans ce cas l'auditeur consomme une boisson, une glace, une pâtisserie, etc.
- Si l'établissement dispose d'une boutique, la boutique ou l'espace de vente doit être évaluée : l'auditeur achète un article pour évaluer la prise en charge du client.

Office de tourisme

Première adhésion 1/5

La démarche des Offices de tourisme a été mise à jour le 1^{er} octobre 2019.

Elle est mise en œuvre par Offices de Tourisme de France (OTF) et ses Relais Territoriaux (RT). Elle se caractérise par :

- **l'utilisation de deux évaluations complémentaires (Visite mystère et Audit complet) ;**
- **un calcul de la note Qualité Tourisme selon une pondération particulière précisée dans « le guide de calcul ».**

Sont concernés par une nouvelle adhésion, les offices nouvellement constitués, dont ni la structure principale ni aucun BIT ne dispose du droit d'usage de la Marque.

À partir du 1^{er} octobre 2019, dans le cadre d'une première adhésion, l'attribution de la Marque Qualité Tourisme sera réalisée en deux temps :

- **audit en visite mystère par un cabinet référencé sur une liste établie au plan national et sélectionné soit par le Relais Territorial partenaire, soit par OTF en l'absence de relais territorial ;**
- **l'audit complet par un auditeur agréé dans les six mois maximum suivant la visite mystère.**

L'obligation de classement peut être différée sous la responsabilité d'OTF. Il est possible d'émettre une notification du droit d'usage de la Marque pour un OT dont le classement est prévu dans un délai de trois mois afin de faciliter son classement, notamment en première catégorie. La Marque est alors attribuée à l'OT de façon provisoire. Il incombera à OTF de résilier le droit d'usage de la Marque de l'établissement accompagné n'ayant pas obtenu son classement six mois après la date de la commission d'attribution.

Office de tourisme

Renouvellement 2/5

Le calendrier du renouvellement des audits est souple pour permettre à OTF, aux relais territoriaux et aux OT d'optimiser la complémentarité des deux types d'évaluations (visite mystère et audit complet) et le suivi qualité intermédiaire. Ainsi il est possible de mener quasi simultanément ces deux évaluations ou au contraire de les étaler dans le temps : valider la stratégie d'accueil ou la définir en identifiant les points d'amélioration par la visite mystère.

Dans le cadre **d'un renouvellement**, les OT devront respecter la fréquence des audits ci-dessous:

Date du dernier audit OTF	Date Audit complet	Date visite mystère	Date prochains audits (n+5)
2016	2019	Au plus tard 31/12/2021	VM - Au plus tard 2026 Complet : Au plus tard 2024
2017	2020	Au plus tard 31/12/2022	VM - Au plus tard 2027 Complet : Au plus tard 2025
2018	Audit prévu en 2021 mais peut-être décalé jusqu'en 2023, si VM faite avant le 31/12/2020	Au plus tard 31/12/2020	VM - Au plus tard 2025 Complet : entre 2026 et 2028
2019 Jusqu'au 30/09 ancienne grille et à partir 01/10 nouvelle grille	Peut-être décalé jusqu'en 2024 si VM faite avant le 30/12/2021	Au plus tard 31/12/2021	VM - Au plus tard 2026 Complet : entre 2027 et 2029

Ex : Avec un audit OTF en 2016 l'OT doit être audité avec :

- l'audit complet en 2019,
- une visite mystère avant le 31/12/2021.

Ainsi dans le cadre d'un re-renouvellement, cet OT devra être audité avec :

- une visite mystère au plus tard en 2026 ;
- un audit complet au plus tard en 2024.

Covid-19 : attention ce calendrier ne tient pas compte des prorogations liées à la crise sanitaire. Merci de consulter les actualités du site.

Office de tourisme

Visite mystère 3/5

La visite mystère inclut le bureau principal (si celui-ci accueille du public), la centrale d'appel (si existante - tests mystère à distance pour les appels, emails et autres canaux de communication et sites d'avis en ligne), et les BIT selon le calcul dont le nombre est défini selon les règles d'échantillonnage précisées en page suivante.

Attention dans la cadre d'une visite mystère, AUCUNE sous-séquence ne doit être cochée à l'exception de :

- la boutique (si existante) ;
- des éventuels BIT.

NB : ne pas cocher : présence numérique ou stratégie d'accueil

Prestation VISITE MYSTERE	Services annexes et thématiques
<p>PROMOTION / COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence numérique 	<p>LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE</p> <p>La boutique NB : il conviendra que l'auditeur indique « non mesuré » pour les critères 90, 91, 92, 93.</p>
<p>STRATÉGIE D'ACCUEIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil téléphonique ▪ Les abords de l'établissement et la signalétique ▪ Les affichages extérieurs ▪ L'espace d'accueil ▪ Accueillir et informer ▪ La documentation sur la destination 	<p>BIT N°1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NOM DU BIT N°1 ▪ Accueil téléphonique BIT N°1 ▪ Courrier / courriel BIT N°1 ▪ Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1 ▪ Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT N°1 ▪ Les affichages extérieurs BIT N°1 ▪ L'espace d'accueil BIT N°1 ▪ Accueillir et informer BIT N°1 ▪ La documentation sur la destination BIT N°1 ▪ La boutique BIT N°1 (si existante dans le BIT) ▪ Le suivi de l'e-réputation BIT N°1 ▪ Le suivi de la satisfaction BIT N°1 ▪ Le suivi des réclamations BIT N°1
<p>LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le suivi de la satisfaction ▪ Le suivi des réclamations 	
<p>DÉVELOPPEMENT DURABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les actions liées au développement durable ▪ Les informations liées au développement durable 	<p>BIT N°2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NOM DU BIT N°2...
<p>PROMOTION QUALITÉ TOURISME</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion Qualité Tourisme 	

Office de tourisme 4/5

L'échantillonnage des bureaux d'information touristiques lors des visites mystère

Le nombre de BIT de référence inclut l'intégralité des BIT (saisonniers compris, sans minimum de jours d'ouverture).

Les BIT situés sur des stations classées doivent être audités en priorité.

L'échantillon des BIT audités en visite mystère est choisi de façon aléatoire par le Relais territorial, OTF et l'auditeur selon ces critères : fréquentation, nombre d'heures d'ouverture annuel, résultats du pré-audit.

Lorsque le nombre de visites mystère est supérieur à 5, les visites mystère peuvent être échelonnées sur la durée de labellisation.

Le nombre de BIT est défini selon l'échantillonnage suivant :

BIT en plus de la structure principale	Nombre de visites mystère (incluant la structure principale)	Commentaires
1	2	
2	3	
3	4	
De 4 à 9	5	
De 10 à 11	6	Possibilité d'effectuer la 6 ^e visite mystère complémentaire en année n+3
De 12 à 15	7	
De 16 à 17	8	
De 18 à 19	9	
De 20 à 21	10	Obligation d'effectuer les visites mystères complémentaires échelonnées en année n+3
Si + de 21	50 % des BIT	Et toujours la structure principale

Offices de Tourisme

Audit complet 5/5

Un audit complet est réalisé par un auditeur agréé par OTF, sur RDV. Il audite la structure principale, réalise les tests à distance et l'audit du site web. Les BIT ne sont pas audités.

Dans le cadre d'un audit complet, toutes les sous-séquences proposées par le Portail doivent être cochées sauf les « BIT », réservés à la Visite Mystère, et seuls les services complémentaires pertinents.

Prestation AUDIT COMPLET	Services annexes et thématiques
<p>PROMOTION / COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence numérique 	<p>LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La boutique ▪ Organisation d'évènement ▪ Commercialisation
<p>STRATÉGIE D'ACCUEIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil téléphonique ▪ Stratégie d'accueil ▪ Les abords de l'établissement et la signalétique ▪ Les affichages extérieurs ▪ L'espace d'accueil ▪ Accueillir et informer ▪ La documentation sur la destination 	
<p>LE SUIVI DE LA QUALITÉ ET LA FIDÉLISATION DU CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le suivi de la satisfaction ▪ Le suivi des réclamations 	
<p>DÉVELOPPEMENT DURABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les actions liées au développement durable ▪ Les informations liées au développement durable 	
<p>PROMOTION QUALITÉ TOURISME</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promotion Qualité Tourisme 	
<p>DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposition pour assurer la qualité des services Groupes(s) Qualité de Destination 	
<p>ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagements internes et envers la Collectivité 	
<p>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des ressources humaines ▪ Communication interne ▪ Dispositions de management 	

Port de plaisance

Définition : un port situé en bord de mer ou de rivière, réservé aux bateaux de plaisance à voile et à moteur, dont l'utilisation relève du domaine du loisir et de la détente pour les particuliers.

Clos ou ouvert, proposant un service de médiation (transfert de connaissance ou de savoir-faire) et disposant d'un service organisé d'accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site (considérée comme le point de rendez-vous pour le cas de visites guidées, accompagnées itinérantes d'ensembles naturels ou patrimoniaux).

Liste des activités associées :

- Port de plaisance

Exemples :

- Port de plaisance

Prestations		Services annexes et thématiques
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La brochure du port ▪ Le site internet ▪ Les réseaux institutionnels, touristiques & sociaux professionnels ▪ Demande de renseignements en amont de la prestation ▪ La prise de ligne ▪ Le traitement de la demande ▪ Le répondeur ▪ La demande d'information ▪ Aménagements urbains & services portuaires ▪ Entretien de l'espace portuaire ▪ Accès, abords & signalétiques ▪ Parking ▪ Les affichages extérieurs ▪ Les services techniques portuaires ▪ Les services portuaires plus ▪ Espace d'accueil ▪ Aspect général de l'espace d'accueil ▪ Informations libre-service ▪ Accueil - prise en charge - départ ▪ Attitude et présentation du personnel ▪ Accueil et prise en charge ▪ Départ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil en extérieure (bateau ou quai) ▪ Sanitaires et douches ▪ Sanitaires ▪ Douches ▪ Gestion environnementale ▪ Mobilité douce ▪ Commercialisation des emplacements portuaires ▪ Commercialisation des emplacements portuaires ▪ Satisfaction clientèle ▪ Le suivi des questionnaires de satisfaction ▪ Le suivi des réclamations ▪ Analyse de l'écoute ▪ Indicateurs de qualité et analyse ▪ L'e-réputation ▪ Organisation ▪ Les engagements internes du port ▪ Les engagements en matière de ressources humaines ▪ La communication interne au port ▪ Disposition de management ▪ La formation régulière du personnel ▪ Maîtrise de l'établissement et de son rôle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Critères optionnels de services touristiques plus ▪ Vitrine des terroirs ▪ Médiation du patrimoine ▪ Les événements nautiques et touristiques ▪ Les produits touristiques

NB: Il n'existe pas de sous-séquences pour cette filière.

Résidence de tourisme

Définition : établissement commercial d'hébergement classé, faisant l'objet d'une exploitation permanente ou saisonnière. Elle est constituée d'un ou plusieurs bâtiments d'habitation individuels ou collectifs regroupant des locaux d'habitation meublés et des locaux à usage collectif. Les locaux d'habitation meublés sont proposés à une clientèle touristique qui n'y élit pas domicile. Elle est dotée d'un minimum d'équipements et de services communs.

Liste des activités associées :

- Résidence de tourisme

Exemples :

- Résidence de tourisme
- Apart' hôtel

Prestations	Services annexes et thématiques
<p>LES ESPACES COMMUNS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général du Hall Réception ▪ Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs ▪ Le salon ou l'espace salon ▪ Les sanitaires ▪ Les équipements de loisir et animations ▪ Les services à la clientèle ▪ La prise en charge des enfants 	<p>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (si plus de 5 employés)
<p>L'UNITÉ D'HABITATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ La literie ▪ Le mobilier ▪ Les équipements ▪ L'information à la clientèle dans la chambre 	<p>LE RESTAURANT (si existant)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client au restaurant ▪ Les cartes et les menus ▪ La prise de commande ▪ Le service du client au restaurant ▪ Le départ du client ▪ L'aspect général de la salle de restaurant ▪ La mise en place de la table au restaurant ▪ Le service de l'apéritif ▪ L'entrée ▪ Le plat principal ▪ Le fromage, le dessert ▪ La boisson chaude en fin de repas
<p>LA SALLE DE BAINS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ Les équipements ▪ Le linge de toilette 	<p>LE BAR (si existant)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace de bar ▪ L'offre de bar ▪ Le service du client au bar
<p>LES UNITÉS D'HABITATION SUPPLÉMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'unité d'habitation n°1 ▪ L'unité d'habitation n°2 ▪ L'unité d'habitation n°3 ▪ L'unité d'habitation n°4 ▪ L'unité d'habitation n°5 	<p>LE PETIT DÉJEUNER (si existant)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de petit déjeuner ▪ Le service du client ▪ Les produits du petit déjeuner

Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/residences-tourisme>

Restauration

Définition : établissement de commerce où l'on sert des plats préparés et des boissons à consommer sur place (ou à emporter dans la mesure où un service à table est possible), en échange d'un paiement.

Liste des activités associées :

- Restaurant
- Restaurant de plage

Exemples :

- Restauration traditionnelle
- Restauration à thème
- Restauration rapide

Prestations	Services annexes et thématiques
<p>LA SALLE DE RESTAURANT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général de la salle de restaurant ▪ La mise en place de la table au restaurant 	<p>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (si plus de 5 employés)
<p>LES PRODUITS DE LA TABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le service de l'apéritif ▪ L'entrée ▪ Le plat principal ▪ Le fromage, le dessert ▪ La boisson chaude en fin de repas 	<p>LE BAR (si existant)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace de bar (si existant et distinct de la salle de restaurant) ▪ L'offre de bar ▪ Le service du client au bar
<p>LES ESPACES ET SERVICES COMMUNS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le hall d'accueil et les espaces communs (si existant(s) et distinct(s) de la salle de restaurant) ▪ Les sanitaires ▪ Les services à la clientèle ▪ L'information à la clientèle ▪ La prise en charge des enfants 	<p>THÉMATIQUE: RESTAURANT DE PLAGES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client à la plage ▪ L'espace plage ▪ Le snack plage ▪ Le service snack plage ▪ Les douches et les cabines ▪ Les sanitaires ▪ Les services complémentaires ▪ Location engins non motorisés ▪ La boutique ▪ Les services proposés aux enfants ▪ La prise en compte de l'environnement

Séminaire

Définition : réunions de travail où les participants réunis sont isolés de leur milieu professionnel habituel pendant une journée entière ou plus : séminaire d'entreprise, séminaire de motivation...

Liste des activités associées :

- Séminaire

Exemple :

- Séminaire

Prestations	Services annexes et thématiques
<p>ORGANISATION COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion de la relation commerciale ▪ Accueil téléphonique (renseignements/demande de devis) ▪ Traitement des correspondances (renseignements/demande de devis) 	<p>LE BAR (si existant dans l'établissement)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le bar <p>LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (si plus de 5 employés)
<p>INFRASTRUCTURE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La réception ▪ Espaces communs ▪ Sanitaires ▪ Vestiaires ▪ Salles de réunion ▪ Équipements 	
<p>ACTIVITÉS SUR SITE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités sur site 	
<p>CAFE D'ACCUEIL ET PAUSES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Café d'accueil et Pauses 	
<p>RESTAURATION SUR SITE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Restauration sur site (si compris dans la prestation séminaire) ▪ Restauration sur site 	

Source : [https://fr.wikipedia.org/wiki/S%C3%A9minaire_\(enseignement\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/S%C3%A9minaire_(enseignement))

Séminaire

Modalités d'évaluation spécifiques

Dans le cadre des audits externes en visite mystère pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ :

- l'ensemble des prestations, à l'exception de l'activité Séminaires, d'un Etablissement doit être audité ;
- si l'activité principale de la structure proposant l'organisation de séminaires relève de l'hébergement ou d'un lieu de visite, elle doit être marquée ou en cours d'obtention de la marque Qualité Tourisme™ sur son activité principale pour s'engager dans la filière Séminaire (double audit simultané autorisé).

Village de vacances (1/2)

Définition : tout centre d'hébergement faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.

Tous les éléments constitutifs d'un village de vacances sont en principe regroupés sur un même terrain mais il peut aussi s'agir d'un village de vacances avec la mention « hébergement dispersé » composé de logements répartis sur le territoire de la commune ou sur le territoire de communes contigües.

Liste des activités associées :

- Village de vacances

Exemple :

- Village de vacances

Prestations	
LES ESPACES COMMUNS <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'aspect général du Hall Réception ▪ Les couloirs, les escaliers, les ascenseurs ▪ Le salon ou l'espace salon ▪ Les sanitaires ▪ Les services à la clientèle ▪ La prise en charge des enfants 	LES UNITÉS D'HABITATION SUPPLÉMENTAIRES <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'unité d'habitation n°1 ▪ L'unité d'habitation n°2 ▪ L'unité d'habitation n°3 ▪ L'unité d'habitation n°4 ▪ L'unité d'habitation n°5
L'UNITÉ D'HABITATION <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ La literie ▪ Le mobilier ▪ Les équipements ▪ L'information à la clientèle dans la chambre 	ÉQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les équipements ludiques
	LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS <ul style="list-style-type: none"> ▪ La prise en charge des enfants ▪ Les animations enfant
LA SALLE DE BAINS <ul style="list-style-type: none"> ▪ La première impression générale ▪ Les équipements ▪ Le linge de toilette 	LES ANIMATIONS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les animations ▪ Les services à la clientèle



Spécificité de la filière

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère.

Nous vous invitons à consulter la fiche sur les modalités d'audits spécifiques aux hébergements en cliquant ici.

Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/villages-vacances>

Village de vacances (2/2)

Définition : tout centre d'hébergement faisant l'objet d'une exploitation globale de caractère commercial ou non, destiné à assurer des séjours de vacances, selon un prix forfaitaire comportant, outre la pension, l'usage d'équipements communs, d'installations sportives et de distractions collectives.

Tous les éléments constitutifs d'un village de vacances sont en principe regroupés sur un même terrain mais il peut aussi s'agir d'un village de vacances avec la mention « hébergement dispersé » composé de logements répartis sur le territoire de la commune ou sur le territoire de communes contigües.

Liste des activités associées :

- Village de vacances

Exemple :

- Village de vacances

Services annexes et thématiques	
LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (si plus de 5 employés) 	LE BAR (si existant) <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace de bar ▪ L'offre de bar ▪ Le service du client au bar
LE RESTAURANT (si existant) <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'accueil du client au restaurant ▪ Les cartes et les menus ▪ La prise de commande ▪ Le service du client au restaurant ▪ Le départ du client ▪ L'aspect général de la salle de restaurant ▪ La mise en place de la table au restaurant ▪ Le service de l'apéritif ▪ L'entrée ▪ Le plat principal ▪ Le fromage, le dessert ▪ La boisson chaude en fin de repas 	ÉQUIPEMENTS ET ACTIVITÉS LUDIQUES <ul style="list-style-type: none"> ▪ La piscine (si existante)
	LE PETIT DÉJEUNER (si existant) <ul style="list-style-type: none"> ▪ La salle de petit déjeuner ▪ Le service du client ▪ Les produits du petit déjeuner



Spécificité de la filière

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère.

Nous vous invitons à consulter la fiche sur les modalités d'audits spécifiques aux hébergements en cliquant ici.

Source : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/villages-vacances>

Visite guidée

Définition : le guide touristique est une personne qui assure le commentaire et la découverte du patrimoine (régions, villes, monuments, sites historiques, musées, etc.) Il prend en charge un groupe de personnes dans le cadre d'une visite à thème, dans un lieu défini et fournit différentes informations sur les aspects historiques, artistiques, culturels, architecturaux, gastronomiques, etc.

Liste des activités associées :

- Sortie nature
- Visite guidée

Exemples :

- Balade guidée à vélo
- Promenade en calèche
- Guide naturaliste

Prestations	Services annexes et thématiques
LE POINT DE DÉPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDÉE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le point de rendez-vous 	LE VÉHICULE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le véhicule (si existant)
LA VISITE <ul style="list-style-type: none"> ▪ La prise en charge du client au démarrage de l'excursion/visite guidée ▪ Le déroulement de l'excursion/visite guidée ▪ Qualité de la médiation ▪ Médiation pour les enfants ▪ La fin de l'excursion/visite guidée ▪ L'impression générale sur l'excursion/visite guidée 	LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositions de management (si plus de 5 employés)
LES OUTILS DE MÉDIATION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les outils de médiation 	PROMOTION ET COMMUNICATION <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'outil de communication ▪ Le site internet
	LES OUTILS DE MÉDIATION <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les outils de médiation (si existants) ▪ Audio (si existant)
	LE POINT DE DÉPART DE L'EXCURSION/VISITE GUIDÉE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Espace d'accueil (si existant) ▪ Embarquement (si existant)
	LA VISITE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Médiation pour les enfants ▪ Sortie nature

Source : <http://metiers.siep.be/metier/guide-touristique/>

Voiture de transport avec chauffeur (VTC)

Définition : un véhicule à moteur conçu ou aménagé principalement pour transporter des personnes et qui compte au maximum neuf places assises, y compris celle du conducteur. Un chauffeur de Voiture de transport doit être titulaire de l'attestation d'inscription au registre des exploitants de voitures de transport avec chauffeur.

Liste des activités associées :

- Voiture de transport avec chauffeur

Exemples :

- Voiture de transport avec chauffeur

Prestations	Services annexes et thématiques
EXERCICE DE L'ACTIVITÉ DEPUIS UN AN <ul style="list-style-type: none"> Existence d'un an 	ORGANISATION DES MISSIONS <ul style="list-style-type: none"> Préparation de la mission Fin de la mission (artisans non concernés) Facturation LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> Les dispositions de management (si plus de 5 employés) LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES <ul style="list-style-type: none"> Espace d'accueil (si existant) LA RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE - LA DEMANDE D'INFORMATION <ul style="list-style-type: none"> Le répondeur (toléré uniquement pour les artisans)
LE CHAUFFEUR <ul style="list-style-type: none"> Tenue du chauffeur Accueil prise en charge Le 2^e CHAUFFEUR (de 5 à 10 Chauffeurs en CDI) Le 3^e CHAUFFEUR (de 11 à 20 Chauffeurs en CDI) Le 4^e CHAUFFEUR (de 21 à 30 Chauffeurs en CDI) Le 5^e CHAUFFEUR (de 31 à 50 Chauffeurs en CDI) 10 % des employés pour les entreprises employant plus de 50 salariés. 	
LE VÉHICULE <ul style="list-style-type: none"> Le type de véhicule Extérieur du véhicule Confort du véhicule Les bagages 	
LA PRESTATION <ul style="list-style-type: none"> Professionalisme/Qualité de la conduite Prise de congés 	
ORGANISATION DES MISSIONS	
LA VALORISATION DE LA RÉGION <ul style="list-style-type: none"> La valorisation de la région 	



Spécificité de la filière

Compte tenu de l'absence d'usage d'outils d'écoute client développée pour cette activité, la fréquence des audits est de :

- 3 ans + audit intermédiaire pour les professionnels accompagnés ;
- 18 mois pour les professionnels autonomes.

Source :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038164995&%3Bamp%3BdateTexte=&%3Bamp%3BboldAction=rechJO&%3Bamp%3BcategorieLien=id&%3Bamp%3BidJO=JORFCONT000038164906>

<https://blog.euromaster.fr/lexique-auto/vehicule-de-tourisme>

Modalités d'audit : particularités des activités d'hébergements

Dans le cadre des audits externes en visite mystère pour l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ :

Pour tous les hébergements

- L'auditeur doit obligatoirement passer une nuit dans l'établissement audité.
- Concernant la thématique relative aux chambres, l'auditeur doit indiquer le nom ou le numéro de chaque chambre audité dans ses commentaires.
- Pour les filières hébergement concernées, l'auditeur doit visiter 5 solutions d'hébergement en plus de celle occupée lors de sa visite mystère.

Pour les filières hôtellerie, résidences de tourisme, chambres d'hôtes

L'auditeur veille à respecter les conditions suivantes dans le choix de 5 chambres supplémentaires à visiter :

- un hébergement dans chaque bâtiment ;
- un hébergement par catégorie de confort ou par catégorie de prix ;
- un hébergement par étage ;
- le plus petit hébergement proposé.

Pour les services de restauration dans les hébergements

- Si un service de restauration existe, il doit être consommé. Si l'offre de restauration le permet, l'auditeur consomme au moins 3 plats (entrée, plats, fromage et/ou dessert). Pour les prestations de restauration atypique, l'auditeur se conforme aux recommandations fixées par le Porteur de démarche.
- L'auditeur consomme son petit-déjeuner en salle. La mesure des items relatifs au petit déjeuner en chambre (si service existant) se fera au moment du débriefing.
- Lors de son séjour, l'auditeur établit un contact avec la réception en soirée (à partir de 22h) pour évaluer l'accueil de nuit. Exemples de demandes : horaires de petit déjeuner, demande de réveil, etc.

Les filières sans référentiels

Les activités n'ayant pas fait l'objet de l'élaboration d'un référentiel-type peuvent être auditées sur la base de grilles d'audit **dont la conformité aux Engagements Nationaux de Qualité a été validée dans le cadre du règlement d'usage 2014 :**

- hébergements collectifs classés ;
- hébergements collectifs non classés (gîtes..);
- palais des congrès.

LES DÉCISIONS DE LA COMMISSION



Les décisions de la commission

Dès lors que la DGE s'est prononcée sur la labellisation, **le professionnel et le partenaire sont informés par mail de sa décision** et sont invités à télécharger la notification officielle disponible sur le [Portail Qualité Tourisme™](#), dans l'espace « commission » des fiches établissements.

[Cliquez ici pour connaître les différents mails envoyés](#) par le portail dans le cadre des commissions.

Il existe trois types de décision en fonction du type de candidature :

Type de candidature	Types de décision
Adhésion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ « Favorable » avec ou sans recommandation ▪ « Défavorable » si le taux de conformité est inférieur à 85 % ▪ « Ajournement »
Renouvellement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ « Favorable » avec ou sans recommandation ▪ « Résiliation » si le taux de conformité est inférieur à 85 % ▪ « Ajournement »



Les commissions organisées par la DGE ont lieu tous les mois.



Focus sur la décision d'attribution

Afin de fluidifier le processus de labellisation, il existe depuis juillet 2020 deux types de décisions d'attribution :

- La labellisation automatique ;
- L'examen du dossier par la DGE.

1. Labellisation automatique (uniquement pour les professionnels accompagnés)

Pour bénéficier de labellisation automatique, le dossier de candidature présente les caractéristiques suivantes :

- une note globale supérieure à 90 % ;
- au minimum 80 % dans chacune des familles Qualité Tourisme ;
- un avis favorable du partenaire ;
- les conditions générales d'utilisation du Portail ont été validées par le professionnel ;
- les critères obligatoires de l'écoute client sont validés.

2. Examen par la DGE

Tous les autres dossiers sont examinés au cas par cas et peuvent faire l'objet d'une décision favorable avec/sans recommandation ou d'un ajournement

Focus sur la décision d'ajournement

Il existe deux raisons qui engendrent une décision d'ajournement :

1. **Une des conditions d'éligibilité à la marque n'est pas respectée** (à l'exception du taux de conformité minimal de 85 % qui entraîne une décision défavorable ou de résiliation).

Le professionnel et/ou le partenaire ont la responsabilité de lever les réserves formulées sur la décision d'ajournement. **Une fois que les réserves ont été levées, le partenaire peut réinscrire le dossier concerné à la prochaine commission.**

2. **Des faiblesses sont constatées dans le dossier**, notamment après un examen au cas par cas lorsque les résultats d'audit sont compris entre 85 % et 90 %. La DGE notifie sa décision accompagnée d'un plan d'action.

Le professionnel et le partenaire sont invités à échanger sur le plan d'action à mettre en place. Suite à son entretien avec le professionnel, le partenaire, qui se porte garant de la mise en œuvre du plan d'action, **peut à nouveau inscrire le dossier concerné à une commission ultérieure avec un avis favorable.**



Si le professionnel était labellisé, il n'apparaîtra plus sur le moteur de recherche grand public suite à son ajournement. Le statut de l'établissement affiché sera « en cours ».

Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme™

Le site Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme
Le dispositif Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/comment-obtenir-la-marque-qualite-tourismetm
Les référentiels Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Le guide des filières et le guide de calcul de l'audit	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme
Le portail pour la gestion de la marque Qualité Tourisme™	https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/login
Les tutoriels et les messages du Portail	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/gestion-de-la-marque
Le moteur de recherche grand public Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/moteur-de-recherche-qualite-tourisme
Le règlement d'usage Qualité Tourisme™	https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/files_qt/files/espace-pro/partenaire/reglement_d-usage_de_la_marque_qualite_tourisme.pdf

Pour toutes questions ou informations complémentaires, **veuillez contacter la Direction générale des Entreprises à l'adresse suivante : qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr**

Questions fréquentes sur les conditions d'éligibilité

- Existe-il un prérequis concernant les périodes minimales d'ouverture d'un lieu de visites ou bien d'une activité sportive et de loisir ?
 - Non, il n'existe pas de prérequis sur les périodes minimales d'ouverture d'un établissement.

- L'absence de structure bâtie pour l'accueil est-elle un élément rédhibitoire ?
 - Non,

- Dans le cadre d'un groupement de guide, est-ce que tous les membres doivent être labellisés ou est-ce que la labellisation au niveau du groupement suffit ?

- Éligibilité des trains de visite ? (du type <http://www.lyoncitytour.fr/fr/lyon-bus-tour/lyon-city-tram/>)
 - Oui

Hébergement collectif

Définition : toute installation qui, régulièrement ou occasionnellement, pourvoit à l'hébergement de touristes comme les hôtels, campings, hébergements en meublés de courte durée, résidences de tourisme, centres de villégiatures, centres de vacances pour enfants et adolescents, auberges de jeunesse et refuges, etc.

Liste des activités associées :

- Hébergement collectif

Exemples :

-

Prestations

Prestations

Services annexes et thématiques

Services annexes et thématiques



Spécificité de la filière

Tous les hébergements présentent des conditions particulières pour la visite mystère. **Nous vous invitons à consulter la fiche sur les modalités d'audits spécifiques aux hébergements en cliquant ici.**

Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F17452>