FOIRE AUX QUESTIONS QUALITÉ TOURISME™

Questions sur la procédure

Quels sont les pré-requis pour pouvoir postuler à la Marque Qualité Tourisme™ ?
Qui organise l'audit complet ? Qui organise l'audit mystère ?
Quel audit se passe en premier : complet ou mystère ?
Où trouver la liste des cabinets d'audit agréés pour l'audit complet Qualité Tourisme ?
Comment et quand envoie-t-on le dossier de candidature à ADN Tourisme ?
Quels sont les chapitres optionnels ? Comment savoir si mon OT applique les chapitres optionnels ?
Quel est le résultat à atteindre pour obtenir ou renouveler la marque ?
Doit-on attendre le résultat des 2 audits pour avoir confirmation de l'attribution de la marque ?
S'il obtient la marque ou le renouvellement, est ce que l'OT reçoit une notification, un diplôme ?
Une remise officielle par Gironde Tourisme est-elle prévue ?
Quels sont les bureaux audités à l'audit complet ?
Quels sont les bureaux audités à l'audit mystère ?
Comment se déroule un audit mystère ?
Qui sont les personnels de l'OT qui sont interrogés par l'auditeur ?
Y-a-t-il des tests à distance avant l'audit complet ?
Combien de temps dure un audit complet?
Combien coûte un audit complet ? et un audit mystère ?
Existe-t-il des subventions ?
En cas d'une question urgente en l'absence de Nathalie Clauzel, à qui doit-on s'adresser ?

Questions sur le référentiel

Comment est calculé le résultat ?
Que signifie critère rattrapable/non rattrapable ?
Que signifie critère BONUS ?
Y-a-t-il des critères rédhibitoires ?
L'auditeur pose-t-il les questions une par une dans l'ordre du référentiel, grille à l'appui ?
Quelles sont les obligations en matière de traduction de la documentation touristique ?
Concernant l'affichage extérieur, quelles affiches doivent être traduites en langues étrangères ?
Quelle est / quelles sont la ou les langue(s) étrangère(s) auditée(s) ?
Comment savoir quels sont les prestataires marqués Qualité Tourisme sur mon territoire ?
Comment doit on faire la promotion de la marque Qualité Tourisme™ auprès de nos prestataires ?

Questions sur le portail Qualité Tourisme

Quelle est l'adresse de connexion au portail Qualité Tourisme ?
Comment obtenir mes codes de connexion au portail Qualité Tourisme ?
Comment réaliser une auto-évaluation ?
J'ai créé une autoévaluation sur la portail qualité tourisme. J'ai coché par erreur la sous séquence "Organisation d'événement". Comment puis-je modifier les coches des séquences à auditer ?
Qui voit le résultat de mon autoévaluation ?
Comment l'auditeur a-t-il accès à la fiche de mon OT ?
Puis je créer mon plan d'action Qualité sur le portail Qualité Tourisme ?

Questions sur l'accompagnement proposé par Gironde Tourisme

Combien de journées d'accompagnement sur site sont nécessaires pour se préparer à passer la marque Qualité Tourisme™ pour la première fois ?
Combien de journées d'accompagnement sur site sont nécessaires pour se préparer au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™ ?

Questions sur la procédure

Quels sont les pré-requis pour pouvoir postuler à la Marque Qualité Tourisme™ ?

Pour pouvoir postuler à la Marque Qualité Tourisme™, un office de tourisme doit :
- respecter la réglementation en vigueur et disposer d'un classement à jour,
- fonctionner selon les prescriptions de la marque Qualité Tourisme™ depuis au moins 6 mois (application des dispositions d'organisation, mise en place de l'écoute client, compte rendu du Groupe Qualité de Destination…),
- promouvoir la démarche qualité en interne,
- avoir un responsable qualité différent du directeur ou responsable de l'OT (sauf pour une structure employant 3 Équivalent Temps Plein ou moins).

Qui organise l'audit complet ? Qui organise l'audit mystère ?

L'audit complet est organisé par l'office de tourisme concerné. Pour cela l'OT demande des devis à plusieurs auditeurs figurant dans la liste des auditeurs agréés par la fédération nationale. Une fois l'auditeur sélectionné, il fixe avec lui la date d'audit et en informe Nathalie Clauzel à Gironde Tourisme.

L'audit mystère est organisé par Gironde Tourisme afin d'obtenir des tarifs préférentiels en lien avec le nombre d'audits commandés et le regroupement d'audits. Un devis sera néanmoins adressé à l'OT qui devra régler le coût de cet audit mystère.

Quel audit se passe en premier : complet ou mystère ?

Lorsqu'un office de tourisme présente la marque Qualité Tourisme™ pour la première fois, il doit passer d'abord l'audit mystère puis dans les 6 mois qui suivent l'audit complet.
Lorsqu'un office de tourisme postule au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™, la Fédération nationale des Offices de Tourisme et la Commission Qualité qu'elle anime préconisent la réalisation de la visite mystère dans l'année précédant l'audit complet et l'audit complet au moins 2 mois avant l'échéance du cycle en cours.
Cas particulier des OT audités en 2018, 2019 et début 2020 : il passeront l'audit mystère leur permettant d'étendre leur droit d'usage de la marque à 5 ans en 2020 ou 2021 (pour les audits réalisés en 2019).

Où trouver la liste des cabinets d'audit agréés pour l'audit complet Qualité Tourisme ?

Cette liste est accessible sur le site d'ADN Tourisme et sur le site de Gironde Tourisme.

Comment et quand envoie-t-on le dossier de candidature à ADN Tourisme ?

Les Offices de Tourisme souhaitant candidater à la Marque Qualité Tourisme™ pour la première fois ou pour un renouvellement doivent se connecter sur leur espace adhérent avec les identifiants "niveau accueil" pour déposer leur dossier en ligne avant de passer l'audit. Un seul dossier est à déposer pour un cycle de labellisation de 5 ans (soit un seul dossier pour audit complet + audit mystère).
Il faut télécharger le formulaire en ligne, le compléter et le signer avant de le charger à nouveau sur son espace adhérent avec l'ensemble des pièces constituant le dossier de candidature.
Tout est dématérialisé et aucun envoi au format papier n'est nécessaire.
Les documents à fournir : Arrêté de classement - Statuts - La stratégie et les objectifs - Plan d'actions annuel et bilan N-1 - La convention d'objectifs (si existante) - L'organigramme - Le plan de la structure documentaire de l'OT ou Manuel qualité si existant et s'il présente la structure documentaire.
Le dossier (pièces à fournir + formulaire) est à déposer en ligne au moins 4 semaines avant l'audit complet (s'il est réalisé en premier) ou lors de la validation du devis pour l'audit mystère.
Votre contact à ADN Tourisme pour toute question concernant le dossier de candidature est Céline Gey : celine.gey@tourisme.fr – 01.44.11.10.33.
Pour les audits mystères complémentaires aux audits passés en 2018 et 2019 il n'est pas nécessaire de déposer un nouveau dossier de candidature.

Quels sont les chapitres optionnels ? Comment savoir si mon OT applique les chapitres optionnels ?

Le référentiel Qualité Tourisme™ comprend 3 chapitres optionnels : Boutique, Commercialisation et Organisation d'événements.

Ces chapitres s'appliquent du moment que la mission est exercée, sans minimum de chiffre d'affaire généré ou d'ampleur d'événement. Ceci est une différence par rapport à l'ancien référentiel.

Quel est le résultat à atteindre pour obtenir ou renouveler la marque ?

Afin d'obtenir la Marque Qualité Tourisme™, l'office de tourisme doit obtenir un résultat supérieur à 85% à chacun des audits (complet et mystère) et recevoir un avis favorable de la Commission Qualité Tourisme (DGE, ADN Tourisme et Gironde Tourisme) qui a lieu une fois par mois.

Doit-on attendre le résultat des 2 audits pour avoir confirmation de l'attribution de la marque ?

Lors d'une première adhésion, l'attribution de la marque ne sera confirmée qu'à l'issue des 2 audits.

Lors d'un renouvellement, celui-ci sera validé suite à l'audit complet sans attendre le résultat de l'audit mystère.

S'il obtient la marque ou le renouvellement, est ce que l'OT reçoit une notification, un diplôme ?

Lorsque la marque est attribuée ou renouvelée, l'OT reçoit une notification automatique envoyée par le logiciel Qualité Tourisme. Il reçoit également un courrier d'ADN Tourisme et un diplôme.

Une remise officielle par Gironde Tourisme est-elle prévue ?

Une remise officielle du diplôme par Gironde Tourisme peut être organisée à la demande de l'office de tourisme lors d'un événement de l'OT, du territoire ou de Gironde Tourisme selon le choix de l'OT.

Quels sont les bureaux audités à l'audit complet ?

Seul le bureau principal est audité pour l'audit complet. Le bureau principal est celui qui enregistre la plus forte fréquentation annuelle. L'office de tourisme veillera à ce que toutes les personnes nécessaires au bon déroulement de l'audit soient présentes dans ce BIT le jour de l'audit et à ce que tous les documents originaux nécessaires puissent y être présentés.

Quels sont les bureaux audités à l'audit mystère ?

Pour un office de tourisme comptant 5 BIT ou moins (y compris le BIT-siège), tous sont audités lors de l'audit mystère, qu'ils soient saisonnier ou permanent. L'accueil au bureau principal est donc audité 2 fois (audit complet + audit mystère).

Pour un office de tourisme comptant entre 6 et 10 BIT (y compris le BIT-siège), 5 BIT sont audités lors de la visite mystère. L'échantillon des BIT audités est choisi de façon aléatoire par Gironde Tourisme et l'auditeur selon ces critères : fréquentation, nombre d'heures d'ouverture annuel, résultats du pré-audit.

Comment se déroule un audit mystère ?

Des tests mystère à distance sont réalisés en français et en langue étrangère sur les canaux de communication (mail, téléphone, site internet, réseaux sociaux) de chaque BIT audité.

Une visite en client-mystère a lieu sur le BIT principal et sur les BIT secondaires audités incluant les boutiques le cas échéant.

L'auditeur termine son audit par le BIT où sont présents le/la responsable qualité et le directeur, la directrice ou responsable de l'OT afin d'auditer en dévoilé les critères n'ayant pu être audité en mystère et de réaliser un débriefing "à chaud". En l'absence des responsables ce débriefing sera réalisé par téléphone dans les 8 jours suivant l'audit mystère.

Qui sont les personnels de l'OT qui sont interrogés par l'auditeur ?

Toute personne travaillant à l'office de tourisme sur une mission comprise dans le champ du référentiel Qualité Tourisme™ peut être interrogée par l'auditeur.

Y-a-t-il des tests à distance avant l'audit complet ?

Oui, comme pour l'audit mystère, des tests à distance sont réalisés en français et en langue étrangère sur les canaux de communication du BIT principal (mail, téléphone, site internet, réseaux sociaux).

Combien de temps dure un audit complet?

Un audit complet dure 1 journée si l'OT n'applique aucun chapitre optionnel et 1,5 jour si l'OT applique un ou plusieurs chapitres optionnels.

Combien coûte un audit complet ? et un audit mystère ?

Le coût d'un audit complet d'une journée est compris entre 1100€ et 1200€ hors frais de déplacement/hébergement/restauration (entre 1450€ et 1600€ pour un audit d'1,5 jour).
Le coût d'un audit mystère est compris entre 300€ et 500€ par BIT selon le nombre et le type de BIT à auditer (principal ou secondaire).

Existe-t-il des subventions ?

Oui, le Conseil Départemental de la Gironde est susceptible d'apporter un financement à hauteur de 50% du montant hors taxe de l'audit complet Qualité Tourisme™, l'assiette éligible comprend les coûts de l'audit dans la limite de 1500 € HT.
Nathalie Clauzel vous indiquera les documents à lui transmettre dès la sélection du cabinet d'audit pour constituer le dossier de demande de subvention. Après réception et vérification de la complétude, elle le transmettra au service concerné au Conseil Départemental.

En cas d'une question urgente en l'absence de Nathalie Clauzel, à qui doit-on s'adresser ?

Dans ce cas, vous pouvez contacter Céline Gey, référente Qualité Tourisme pour les offices de tourisme à ADN Tourisme: celine.gey@tourisme.fr – 01.44.11.10.33.

Questions sur le référentiel

Comment est calculé le résultat ?

Chaque critère Qualité Tourisme™ est associé à un coefficient (1, 3 ou 9).
Pour répondre à un critère, il existe 4 types d'échelle de réponse impliquant une ou plusieurs modalités.
- OUI / NON : OUI donne 100% des points et NON donne 0%.
Soit pour un critère coefficient 3 => 3 points pour Oui et 0 point pour Non.
- Très satisfaisant (100%) - Satisfaisant (75%) - Insatisfaisant (25%) - Très Insatisfaisant (0%)
Soit pour un critère coefficient 3 respectivement => 3 pts - 2,25 pts (3x75%) - 0,75 pts (3x25%) - 0 pt.
- Non mesuré : Les points du critère ne sont pas comptabilisés dans le résultat de l'audit, ainsi le critère n'est pas pénalisant. Toutefois, le Non mesuré doit être justifié.
- Non traité : 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.
Chaque critère est rattaché à une famille et à chaque famille correspond une pondération.
Le critère 25 n'est pas audité, il sera noté en Non mesuré : "Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 48 heures pour les courriers".

Que signifie critère rattrapable/non rattrapable ?

Un critère rattrapable est un critère pour lequel l'OT pourra apporter, dans un délai d'un mois, une preuve de la mise en place d'améliorations ou un plan d'action complémentaire suite à l'audit et l'auditeur pourra alors modifier son appréciation avant de clôturer l'audit.
Un critère non rattrapable est un critère pour lequel il ne sera pas possible d'adresser une proposition d'amélioration suite à une mauvaise appréciation. Seule une contre visite de l'auditeur permet le rattrapage.
Pour les audits complets, tous les critères sont rattrapables. L'auditeur appréciera le niveau de risque quant à l'organisation, au système de management, à la satisfaction client et rédigera des fiches de non-conformité. Les offices seront invités à proposer leurs actions correctives sous 1 à 3 mois après rédaction du rapport.

Que signifie critère BONUS ?

Un critère BONUS est un critère qui rapporte des points s'il est appliqué mais qui est neutralisé s'il n'est pas appliqué (noté en "non mesuré" dans ce cas).

Y-a-t-il des critères rédhibitoires ?

Il n'existe aucun critère rédhibitoire.
Que le résultat soit < ou > à 85%, l'OT peut adresser des preuves d'amélioration ou plans d'actions à l'auditeur dans un délai d'un mois afin qu'il modifie ses notations avant de clôturer l'audit.
6 critères CONFORMITÉ ECOUTE CLIENT sont obligatoires dans le cadre de l'audit de renouvellement.

L'auditeur pose-t-il les questions une par une dans l'ordre du référentiel, grille à l'appui ?

Chaque auditeur procède à sa manière mais en principe, l'audit est basé sur un échange entre l'auditeur et les personnes qu'il interroge. L'auditeur reformule et enrichit les questions du référentiel, il reformule également les réponses obtenues afin d'obtenir suffisamment d'informations lui permettant d'apprécier si le critère est rempli, il demande également à consulter des documents afin de prouver ce qui est dit. Souvent l'auditeur renseigne à posteriori la grille d'évaluation.

Quelles sont les obligations en matière de traduction de la documentation touristique ?

Vous devez vous mettre à la place du visiteur étranger et traduire les parties de la documentation qui vous semblent les plus importantes/pertinentes pour son expérience de séjour sur votre territoire. Traduire uniquement les introductions par rubrique ne semble pas suffisant.

Concernant l'affichage extérieur, quelles affiches doivent être traduites en langues étrangères ?

Il faut raisonner selon la pertinence pour le visiteur étranger. A minima cela concerne les affichages demandés au critère 46 : les horaires et périodes d'ouverture, les langues pratiquées, les moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville.

Quelle est / quelles sont la ou les langue(s) étrangère(s) auditée(s) ?

La ou les langues étrangères sont choisies par l'auditeur selon la fréquentation de l'Office de tourisme (il s'agit en principe des langues du site internet de l'Office).

Comment savoir quels sont les prestataires marqués Qualité Tourisme sur mon territoire ?

Pour savoir quels sont les prestataires marqués sur votre territoire il faut utiliser le moteur de recherche du site de la marque.

Comment doit on faire la promotion de la marque Qualité Tourisme™ auprès de nos prestataires ?

Le critère 150 demande que "L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la Marque Qualité Tourisme". Cette action de sensibilisation doit être, a minima, annuelle. Vous pouvez tout d'abord prendre connaissance des différents référentiels spécifiques à chaque filière sur le site de la marque, puis en parler dans une newsletter, dans votre guide du partenaire, lors d'un événement organisé pour vos socioprofessionnels, lors des visites de vos prestataires,...
Gironde Tourisme n'accompagne que les offices de tourisme, pour vos prestataires, ils doivent se rapprocher de la CCI Bordeaux-Gironde.

Questions sur le portail Qualité Tourisme

Quelle est l'adresse de connexion au portail Qualité Tourisme ?

https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/#/login (lien cliquable)

Comment obtenir mes codes de connexion au portail Qualité Tourisme ?

Les identifiants de connexion ont été adressés par Nathalie Clauzel via un mail intitulé “Portail Qualité Tourisme de la DGE” le 18 juillet 2019.
Si vous ne retrouvez pas cet identifiant, ou ne l’avez pas reçu car vous n’étiez alors pas engagé en démarche Qualité Tourisme™ vous devez vous adresser à Nathalie Clauzel.

Comment réaliser une auto-évaluation ?

Pour réaliser une auto-évaluation, connectez vous au portail Qualité Tourisme, puis aller dans l’onglet “Les audits”. Ensuite cliquez sur “Créer un nouvel audit”. Renseignez votre nom et sélectionnez le type d’audit (Auto-évaluation). Puis cliquez en bas de page sur “Sauvegarder”.
Ensuite vous pourrez accéder au formulaire en cliquant en haut à droite sur “Accéder à l’évaluation” (si vous cliquez sur “Grille d’évaluation vierge” vous téléchargerez le formulaire au format Pdf).
Un nouvel onglet s’ouvre dans votre navigateur, cliquez sur “Démarrer une nouvelle évaluation” puis vous devez cocher les critères à évaluer.
Si vous souhaitez réaliser une auto-évaluation correspondant à l’audit mystère sur un seul BIT, vous ne cochez aucune case (sauf la Boutique si vous en avez une) et cliquez en bas de page sur “Débuter l’évaluation”.
Si vous souhaitez réaliser une auto-évaluation correspondant à l’audit mystère sur 2 BIT, vous cochez seulement la case “BIT N°1” (et décocher la boutique si vous n’en avez pas), puis vous cliquez en bas de page sur “Débuter l’évaluation”.
Par défaut, pour chaque critère la case OUI ou TRÈS SATISFAISANT est cochée. Pensez à modifier si nécessaire.
La case “Non traitée” vous permet de passer à la question suivante et de laisser celle ci en attente, toutefois vous ne pourrez pas valider le questionnaire si vous laissez une question en “non traitée”. Si le critère ne s’applique pas vous devez cocher “non mesuré”.
Vous pouvez ajouter un commentaire pour chaque critère, cela vous permettra de visualiser votre plan d’action lors du téléchargement de votre questionnaire rempli.
Vous pouvez sauvegarder votre évaluation et la reprendre plus tard, elle reste modifiable pendant 6 mois. Vous la verrez apparaître dans l’onglet “Les audits” et cliquerez sur la date pour la poursuivre.
Une fois terminé, cliquez sur “Résultat de mon évaluation”.
Puis sur “Retourner sur la fiche d’audit”, vous pourrez alors télécharger la synthèse de l’audit ou l’audit complet qui fera apparaître tous les critères ainsi que les commentaires que vous avez indiqué.

J'ai créé une autoévaluation sur la portail qualité tourisme. J’ai coché par erreur la sous séquence "Organisation d'événement". Comment puis-je modifier les coches des séquences à auditer ?

Il n’est pas possible de modifier les cases cochées au départ. 2 solutions : choisir "non mesuré" pour chaque critère de ce chapitre ou supprimer l’autoévaluation et recommencer.

Qui voit le résultat de mon autoévaluation ?

Toutes les personnes ayant accès à la fiche de votre OT peuvent accéder au résultat de votre auto-évaluation: La DGE, Céline Gey à ADN Tourisme, Hélène Nermord à la MONA, Nathalie Clauzel à Gironde Tourisme et les auditeurs sélectionnés pour l’audit mystère et pour l’audit complet.
Vous pouvez supprimer une auto-évaluation en cliquant sur la date puis en bas de page sur “Supprimer”.

Comment l’auditeur a-t-il accès à la fiche de mon OT ?

C’est Nathalie Clauzel qui rattache l’auditeur à votre fiche lorsqu’il est sélectionné.

Puis je créer mon plan d’action Qualité sur le portail Qualité Tourisme ?

Il n’est pas possible de créer un plan d’action sous format tableur sur le portail Qualité Tourisme. Toutefois, vous pouvez indiquer un commentaire pour chaque critère lors d’une auto-évaluation et les reprendre dans un tableur, par exemple, pour en faciliter le suivi.

Questions sur l'accompagnement proposé par Gironde Tourisme

Combien de journées d'accompagnement sur site sont nécessaires pour se préparer à passer la marque Qualité Tourisme™ pour la première fois ?

Le nombre de journées nécessaire varie en fonction des offices de tourisme. Cela dépend de l'implication de la direction, la disponibilité et l'autonomie du/de la responsable qualité, l'implication de l'équipe, l'appropriation des outils, le nombre de BIT, les chapitres optionnels appliqués, …

En général au moins 3 journées sont nécessaires : une pour le diagnostic, une pour faire un point sur l'avancée et les outils mis en place et une ou deux pour l'audit blanc selon le nombre de BIT.

Des points intermédiaires par téléphone ou mail et échanges de documents sont également réalisés.

Ces 3 journées peuvent être réparties sur 12 à 18 mois.

Ces éléments sont donnés à titre indicatif, chaque cas est particulier et l'accompagnement proposé par Gironde Tourisme s'adapte aux différentes situations rencontrées.

Combien de journées d'accompagnement sur site sont nécessaires pour se préparer au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™ ?

Le nombre de journées nécessaire varie en fonction des offices de tourisme. Cela dépend de l'implication de la direction, la disponibilité et l'autonomie du/de la responsable qualité, l'implication de l'équipe, l'appropriation des outils, le nombre de BIT, les chapitres optionnels appliqués, le suivi réalisé depuis l'audit précédent, …

En général au moins 2 journées sont nécessaires : une pour faire un point sur l'ensemble des critères, notamment les nouveaux, les remarques de l'audit précédent et les améliorations mises en place et une ou deux pour l'audit blanc selon le nombre de BIT.