

	Evolutions du référentiel Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme
	Et Guide de la Marque Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme

Date de rédaction	10/03/2021
Rédacteur	Céline GEY – ADN Tourisme

Le référentiel Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme a été actualisé en mars 2021 en concertation avec la Commission Qualité, les auditeurs-trices et Cabinets d'audit et la Direction Générale des Entreprises afin d'intégrer différentes évolutions (mise à jour en cours sur l'espace pro du site de la Marque <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>).

Le nouveau référentiel est en ligne sur le Portail Qualité Tourisme et est applicable à compter du 11 mars.

1- Modification de la répartition des critères “rattrapables” et “non rattrapables” :

Un critère “rattrapable” peut l'être sur preuve, alors qu'un critère non rattrapable ne peut être modifié qu'avec une contre visite de l'auditeur.

Selon Qualité Tourisme™, les critères de la famille “Savoir Faire” sont “non rattrapables” car une contre visite est nécessaire pour permettre de s'assurer de la mise en oeuvre d'actions correctives suite à l'audit complet ou la visite mystère (ex : critères relatifs à l'accueil téléphonique et l'accueil physique sauf circonstances exceptionnelles). Quelques critères de cette famille étaient “rattrapables” à l'issue de l'audit et deviennent “non rattrapable” (ex : port du badge par les conseillers en séjour qui ne peut pas être vérifié à distance à l'issue de l'audit sans contre visite).

Une majorité de critères propres à l'audit complet ont en revanche basculé en “rattrapables” afin de permettre la prise en compte d'actions correctives effectivement réalisées à l'issue de l'audit complet.

(Sur les modalités de rattrapage des critères se référer au Guide de la MQT pour la filière des Offices de Tourisme page 16).

2- Compléments aux “bulles d'interprétation” qui figurent sous les critères :

De nombreuses bulles d'interprétation figurant sous les critères ont été complétées afin de faciliter la compréhension, la mise en oeuvre et l'évaluation des critères. (ex : critère 4 Traitement des demandes clients sur les reseaux sociaux, critère n°155 : mise en place du Groupe Qualité de Destination).

3- Concernant les critères :

- a. La suppression du critère “Réponse aux courriers” dans le chapitre “Stratégie d'accueil”**
- b. Les critères “Conformité Ecoute client” s'intitulent désormais “Critère obligatoire écoute client”**

Ils sont au nombre de 5 pour la filière des offices de tourisme et doivent impérativement être satisfaits lors de la visite mystère ou de l'audit complet.

1. L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.
2. Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe
3. L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.
4. Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives

	Evolutions du référentiel Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme
	Et Guide de la Marque Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme

5. L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation

c. Le chapitre “Suivi des réclamations”

L'ordre des critères a été revu en cohérence avec les autres référentiels Qualité Tourisme™

d. Les critères 108-109-110 du Chapitre Développement durable sont désormais également vus en dévoilé avant le debriefing lors de la visite mystère (ils étaient uniquement vus en audit complet jusque-là)

e. Actualisation et simplification des critères de réassurance sanitaire

Le nombre de critères a été réduit (ex : suppression de critères tels que la rédaction d'un Document Unique D'évaluation des Risques, qui n'impactent pas directement le client de l'Office de Tourisme)

Le Guide de la Marque Qualité Tourisme™ pour la filière des Offices de Tourisme remplace désormais le « Guide des audits en visite mystère » de janvier 2020.

Ce nouveau guide plus complet a été rédigé en concertation avec la Commission Qualité et des Relais Territoriaux, des Offices de Tourisme, les auditeurs-trices et cabinets agréés et la DGE, et il détaille toutes les étapes de la labellisation de sa préparation, au déroulement des visites mystère et audits complets, jusqu'aux modalités de suivi intermédiaire.

4 annexes sont jointes :

- **Annexe n°1** : Fiche d'information à destination des cabinets visite mystère lors de leur sélection.
- **Annexe n°2** : Tableau de réalisation des tests à distance en visite mystère et en audit complet.
- **Annexe n°3** : Tableau de suivi des écarts/plan d'actions lors des audits complets
- **Annexe n°4** : les sites internet de référence et ce que l'on y trouve (Qualité Tourisme™, Portail de la DGE, espace adhérent ADN Tourisme)