

Offices de Tourisme : Préparer et réaliser son audit complet Qualité Tourisme en 2023

Vous êtes nombreuses et nombreux à réaliser votre audit complet en 2023 selon le calendrier prévisionnel des audits de la Marque Qualité Tourisme. Cette note a pour objectif de vous aider à sa préparation en répondant à vos questions les plus fréquentes :

1. Quels sont les objectifs de l'audit complet ?
2. Comment réaliser une auto-évaluation avant l'audit complet ?
3. Quand réaliser mon audit complet ?
4. Comment suis-je informé.e de la période de mon prochain audit ?
5. Puis-je reporter l'audit complet ?
6. Comment et quand solliciter les auditeur.trices agré.e.s ?
7. Comment et quand déposer son dossier de candidature auprès d'ADN Tourisme ?
8. Sur quel site aura lieu l'audit complet ?
9. Quelle est la durée de l'audit complet ?
10. Comment se déroule l'audit complet ?

1. Quels sont les objectifs de l'audit complet ?

L'audit complet a pour objectif principal de s'assurer du respect des critères du référentiel et des dispositions d'organisation, suivi et pilotage mises en place au sein de votre office. Il permet également de s'assurer de l'efficacité des actions correctives régulièrement mises en œuvre par toute l'équipe.

Il demeure un outil de progrès et contribue à la dynamique de votre démarche qualité en donnant l'opportunité :

- De conforter les façons de faire ou de les remettre en cause en identifiant de nouvelles pistes d'amélioration
- De valoriser le travail réalisé par tous
- D'alimenter le plan de formation avec de nouveaux besoins

2. Comment réaliser une auto-évaluation avant l'audit complet ?

Le référentiel dans sa dernière version est accessible sur l'espace adhérent ADN'CO (Rubrique Expertise & accompagnement/Démarche de progrès/Qualité tourisme) et sur le site de la MQT :

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

Il est recommandé de réaliser **une autoévaluation en amont et un tutoriel est également disponible sur l'espace adhérent ADN'CO** (Rubrique Expertise & accompagnement/Démarche de progrès/Qualité tourisme).

3. Quand réaliser mon audit complet ?

Depuis fin 2019, la règle est la réalisation d'un audit complet et d'une visite mystère sur un cycle de 5 ans : chaque audit ou visite mystère devant avoir lieu **au plus tard à N+ 5 ans du précédent audit complet ou de la précédente visite mystère.**

Par exemple :

- **Un OT a passé son audit complet en mars 2018 et il a passé sa visite mystère en août 2021** (selon le calendrier d'intégration progressive des visites mystère convenu avec la DGE)
- Quel est le mois limite pour qu'il passe son audit complet en 2023 ?
- **L'audit complet sera à réaliser au plus tard en mars 2023 et la visite mystère au plus tard en août 2026** (sauf audit anticipé selon recommandation du Relais Territorial ou décision de la DGE). *Il est cependant possible d'anticiper une visite mystère ou un audit complet avant les 5 ans pour optimiser la complémentarité des 2 audits.*

Cette planification vise à éviter toute « vacance » à échéance de votre certification QT en cours.

4. Comment suis-je informé.e de la période de mon prochain audit ?

Un **calendrier prévisionnel** permettant d'intégrer progressivement des visites mystère selon la date du dernier audit complet et d'informer sur les prochains audits a été défini avec la DGE fin 2019 et communiqué au réseau.

Des **mails d'alertes de la plateforme DGE MQT** sont également envoyés au référent qualité (et copie au relais territorial), 3 et 6 mois avant la période maximum prévue de réalisation de l'audit complet ou de la visite mystère (N+5 par rapport aux mois des 2 précédents audits).

5. Puis-je reporter l'audit complet ?

Les décisions d'attribution et de renouvellement de la marque sont aujourd'hui prises par la DGE après avis du relais territorial ou d'ADN grâce à la plateforme DGE MQT et la fédération ADN Tourisme ne dispose plus de délégation dans cette attribution.

Les possibilités de reports d'audits sont limitées et les demandes doivent impérativement être motivées (cas de force majeure, par ex un piratage informatique ou un sinistre au sein de l'office). Avant toute demande, il est conseillé d'échanger avec le Relais qui vous accompagne ou avec ADN pour les offices en zone blanche. Selon les circonstances, une demande écrite et motivée de report pourra être adressée à la DGE.

6. Comment et quand solliciter les auditeur.trices agréé.es ?

La liste des auditeur.trices agréé.es par ADN Tourisme pour les audits complets est à solliciter auprès de votre Relais Territorial ou téléchargeable sur l'espace adhérent ADN'CO (Expertise et accompagnement/Démarches de progrès/Marque Qualité Tourisme).

Nous vous invitons à solliciter un devis au moins 3 mois avant la période souhaitée afin de disposer d'une offre personnalisée et de s'assurer des disponibilités des auditeur.trices. Veillez à préciser lors de votre demande :

- L'adresse de votre bureau principal en termes de fréquentation

- Les « services complémentaires » à auditer : boutique, et/ou commercialisation et/ou organisation événementielle. (Le guide de la MQT pour la filière des Offices de Tourisme vous apportera au besoin des précisions sur l'application de chaque chapitre).
- La période d'audit souhaitée

Une fois votre choix fait parmi les auditeurs.trices consulté.es, nous vous invitons par courtoisie à faire part de votre réponse à tous ceux consultés (et si vous le souhaitez leur préciser les raisons pour lesquelles vous n'avez pas retenu leur offre). Cette recommandation vaut également pour les consultations liées aux visites mystère.

Selon les départements ou régions une aide au financement peut vous être proposée, et votre Relais pourra vous apporter le cas échéant toutes les précisions (ex : délibérations préalables).

Pensez aussi à transmettre au Relais ou à ADN le nom de l'auditeur.trice retenu.e et la date ou période convenue pour qu'il ou elle soit affecté.e sur la plateforme DGE MQT avant réalisation de l'audit.

7. Comment et quand déposer son dossier de candidature auprès d'ADN Tourisme ?

La finalité de cet examen de candidature est de s'assurer de la recevabilité de la candidature et d'identifier et d'alerter sur d'éventuels points sensibles (ex : fonctionnement du GQD). Cet examen est non bloquant pour la réalisation de la visite mystère ou l'audit complet.

Un seul dépôt de candidature est à réaliser sur un cycle 5 ans (et non avant chaque audit ou visite mystère) :

- En adhésion : lors de la sélection du cabinet pour la VM ou au plus tard un mois avant l'audit complet)
- En renouvellement : un mois au minimum avant la période cible de la visite mystère ou la date de l'audit complet.

Le module Qualité du nouvel espace ADN'CO n'est pas encore finalisé malheureusement et il faut donc réaliser votre dépôt sur l'ancien espace adhérent OTF.

Un mail est à envoyer à Céline GEY (celine.gey@adn-tourisme.fr) afin de vous envoyer les liens directs vers le site OTF pour faciliter votre saisie du dossier de candidature Qualité Tourisme au plus tard un mois avant la date d'audit prévue (sans que vous ayez besoin d'un identifiant).

A réception de votre dossier, il sera examiné et donnera lieu à facturation de la fédération nationale (250 ou 350 € HT selon le classement de l'office en catégorie I ou II s'il est adhérent, ou 500 ou 700€ HT s'il n'est pas adhérent).

Les documents à télécharger sont les suivants :

- Formulaire de candidature à actualiser et signer
- Le contrat de suivi complété et signé (uniquement si le suivi n'est pas réalisé par le Relais Territorial : contrat à solliciter auprès d'ADN Tourisme avant dépôt du dossier)
- Documents réglementaires et administratifs :
 - Statuts de l'Office de Tourisme
 - Arrêté de classement de l'Office de Tourisme (le cas échéant, préciser si en cours d'obtention ou de renouvellement)

- La convention d'objectifs (si existante)
- Documents relatifs à l'organisation qualité :
 - La stratégie et les objectifs de l'Office de Tourisme
 - Le plan d'actions opérationnel
 - La synthèse des indicateurs d'activité
 - Les éléments expliquant l'architecture de la structure documentaire selon la forme retenue au sein de l'Office (ex : impression écran du cloud, tableau ou liste des documents qualité...)
 - Le dernier compte rendu du Groupe Qualité de Destination
 - L'organigramme de l'Office de Tourisme
 - Le tableau des enregistrements n'est plus requis (mention toujours présente sur l'ancien site OTF)

Ces documents seront également à transmettre à l'auditeur.trice par vos soins, en complément de documents préparatoires à son audit qu'il ou elle vous demandera.

8. Sur quel site aura lieu l'audit complet ?

L'audit complet aura lieu **sur le bureau « principal »**, lieu d'accueil recevant du public défini selon la fréquentation la plus importante de l'office, et où sont mis en œuvre les engagements de service à auditer. Il peut être distinct du siège social administratif de l'office qui n'a pas à être audité.

A titre exceptionnel et en concertation avec le Relais Territorial, si le BIT accueillant le plus de public est un BIT saisonnier fermé au public à la date de l'audit complet ou si la configuration des locaux ne le permet pas, l'audit complet pourra être réalisé sur un bureau avec une fréquentation moindre.

9. Quelle est la durée de l'audit complet ?

- 1 jour sur site pour un Office de Tourisme ne disposant pas de « services complémentaires »
- 1,5 jour sur site pour un Office de Tourisme disposant de tout ou partie de ces services : Boutique, organisation d'événements, commercialisation.

10. Comment se déroule l'audit complet ?

Des tests à distance seront réalisés en amont de l'audit selon les mêmes modalités que pour la visite mystère (téléphone, mail, réseaux sociaux).

Une réunion d'ouverture en présence de la direction, du ou de la référent.e qualité et de l'équipe le cas échéant permettra de se présenter, rappeler les enjeux de la MQT et les modalités de l'audit, valider le plan d'audit et répondre à toutes les questions.

L'auditeur.trice procède par **interview des différentes personnes impliquées** dans le respect des engagements du référentiel, observation et examen documentaire le cas échéant, selon le plan d'audit envoyé en amont. En pratique, il ou elle procède notamment à un examen aléatoire de réponses aux demandes de visiteurs sur les mois précédant l'audit.

Une réunion de clôture est réalisée à la fin de l'audit en présence à minima du directeur.trice et du ou de la référent.e qualité afin de présenter les points forts, les points d'amélioration, les écarts et les étapes suivant l'audit.

L'auditeur.trice rédige sur la plateforme DGE MQT **le rapport provisoire** dans les 7 jours à l'issue de l'audit complet et le cas échéant rattache le tableau de suivi des écarts sur l'onglet « audit » (ce tableau synthétise en un seul document les anciennes « fiches d'écart »). Vous êtes ensuite invités à transmettre **vos propositions d'actions correctives** dans le délai d'un mois.

Une fois le rapport terminé, votre relais territorial ou ADN tourisme (pour les OT en zone blanche) **l'inscrit sur la plateforme DGE MQT pour décision de la DGE**, en précisant notamment les modalités de suivi et d'accompagnement de votre office.

Plus de détails sur le suivi des audits dans le guide de la Marque Qualité Tourisme pour la filière des offices de tourisme (En cours d'actualisation – consultable sur l'espace adhérent ADN'CO : Expertise et accompagnement/Démarches de progrès/ Marque Qualité Tourisme).



Céline GEY

CHARGÉE DE LA QUALITÉ ET DES CLASSEMENTS

☎ 01 44 11 10 33

✉ celine.gey@adn-tourisme.fr

🌐 www.adn-tourisme.fr – www.adn-tourisme.pro

📍 15 avenue Carnot 75017 Paris