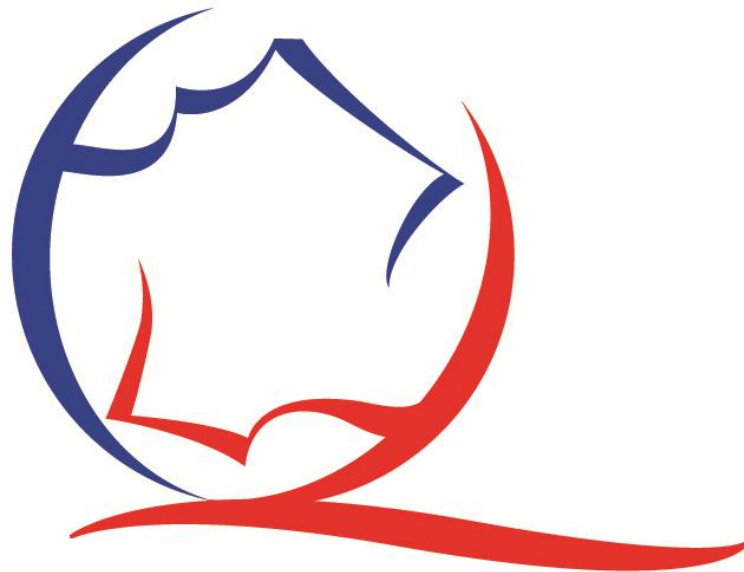




**Guide méthodologique de la Marque
QUALITÉ TOURISME™
à l'attention de l'auditeur
2014**



**QUALITÉ
TOURISME**

SOMMAIRE

I. PRINCIPES GENERAUX DE L'AUDIT	1
II. DEFINITIONS DES FILIERES SPECIFIQUES AUX LIEUX DE VISITE ET AUX ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE	1
A. Lieux de visite :	1
1. Parc de loisirs :	1
• Parc d'attractions.....	1
• Parc à thème :	1
2. Maison d'écrivain :	2
3. Visite d'entreprises :	2
4. Ecomusée et musée de société :	2
5. Site de préhistoire :	2
6. Site de mémoire :	2
B. Activités sportives et de loisirs :	2
1. Activités sportives et de loisirs en pleine nature :	2
• Activités nautiques et aquatiques :	2
• Activités aériennes :	2
• Activités verticales :	3
• Randonnées :	3
2. Parcs de loisirs et activités sportives et de loisirs en espace clos :	3
• Golf.....	3
• Parc aquatique :	3
III. EVALUATION EN AMONT DE LA PRESTATION	3
1. La consultation du site internet :	3
2. Une demande d'informations par téléphone :	3
3. Une réservation téléphonique :	4
4. Une demande d'informations par mail :	4
IV. EVALUATION PENDANT LA PRESTATION.....	4
1. Points communs à l'ensemble des filières :	4
2. Pour la filière Bar, Brasserie :	5
3. Pour la filière Restaurant :	5
4. Pour les filières d'Hébergement :	5

5.	Pour la filière Chambres d'hôtes :	5
6.	Pour la filière Lieux de Visite :	6
7.	Pour la filière Activités de Pleine Nature :	6
V.	EVALUATION EN AVAL DE LA PRESTATION.....	7
1.	La prise en charge des enfants :	7
2.	Le suivi de la qualité et la fidélisation du client :	7
3.	Le développement durable :	8
4.	Les dispositions de management :	8
VI.	CHOIX DES SOLUTIONS D'HEBERGEMENT SUPPLEMENTAIRES	8
VII.	TYPOLOGIE ET NOTATION DES CRITERES.....	8
1.	Les critères avec une validation binaire par OUI ou NON.	8
2.	Les critères avec une validation modulée sur 4 niveaux d'appréciation :	8
3.	L'évaluation de l'état et de la propreté	9
VIII.	PLAN D'ACTIONS.....	9

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'AUDIT

L'audit externe et indépendant, se déroule dans le cadre **d'une visite mystère**.

Il doit :

- être réalisé au minimum tous les 3 ans,
- inclure une nuit sur place pour les hébergements,
- 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 : 7 jours maximum pour débriefing téléphonique ou sur place),
 - informer de ses observations réalisées en client mystère,
 - compléter les points non observés lors de la visite mystère.

II. DÉFINITIONS DES FILIÈRES SPÉCIFIQUES AUX LIEUX DE VISITE ET AUX ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Les Lieux de visite et Activités sportives et de loisirs comptabilisent un certain nombre de filières spécifiques qu'il convient de bien différencier afin de guider l'auditeur :

A. Lieux de visite :

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).

1. Parc 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 à thème :

Site pouvant recouvrir les quatre types de sites de loisirs (parc animalier -dont les Marineland-, parc d'attractions, *parc aquatique* et site culturel), 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.

2. 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.

3. Visite d'entreprises :

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.

4. Ecomusée et musée de société :

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.).

5. 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).

6. 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.

Ces exemples sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive.

B. Activités sportives et de loisirs :

1. Activités sportives et de loisirs en pleine nature :

- Activités nautiques et aquatiques : aviron, canoé, kayak, plongée, surf, voile...
- Activités aériennes : parapentisme, parachutisme...

- Activités verticales : escalade, accrobranche, canyoning, via ferrata, alpinisme...
- Randonnées : pédestres, à vélo (cyclisme, cyclotourisme, VTT...), équestres, courses d'orientation, raquettes...

2. Parcs de loisirs et activités sportives et de loisirs en espace clos :

- Golf
- 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.

Ces exemples sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive.

III. EVALUATION EN AMONT DE LA PRESTATION

Chaque filière Qualité Tourisme™ dispose d'un guide d'interprétation qui précise le niveau d'exigence attendu pour les critères susceptibles d'interprétations différentes.

L'objectif de ces rubriques est de rappeler les étapes incontournables de la visite mystère :

1. La consultation du site internet :

- Points communs à l'ensemble des filières : dans le cas où l'établissement dispose d'un site internet individuel et d'un site internet partagé, l'évaluation porte sur le site internet individuel. Le site internet ne permet pas à lui seul de valider la rubrique « Outil de communication ».
- Pour la filière Lieux de visite : l'auditeur consulte le site internet pour voir si les services optionnels « Offre culturelle » et/ou « Offre scolaire » sont proposés.
Ces deux services sont obligatoires pour :
 - les Maisons d'écrivains,
 - les sites de Mémoire,
 - les Ecomusées
 - et les sites de Préhistoire.

Le Porteur de démarche indique en amont si l'offre culturelle doit être auditée ou non.

2. Une demande d'informations par téléphone :

Dans une langue étrangère au choix de l'auditeur.

3. Une réservation téléphonique :

Le Porteur de démarche fixe les éléments suivants :

- Type d'hébergement,
- Forme du séjour,
- Type de visite pour les Lieux de Visite,
- Type d'activité à auditer pour les Activités de Pleine Nature.

Ces informations sont fixées dans le Cahier des charges du Porteur de démarche et/ou transmises avec le bon de commande de l'audit.

- Pour la filière Bar : Aucune réservation n'est effectuée. L'auditeur questionne le bar sur une question du type : Est-ce que vous retransmettez les matchs ? Est-ce que vous faites une petite restauration ?
- Pour la filière Activité de Pleine Nature : Les modalités de réservation (par téléphone et/ou sur site) sont fixées par le Porteur de démarche. Si la réservation est faite sur site, un contact téléphonique est effectué sous forme de demande d'informations.

4. Une demande d'informations par mail :

Dans une langue étrangère au choix de l'auditeur.
L'auditeur archive les correspondances.

- Pour la filière Lieux de Visite : L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en simulant une réservation d'un groupe.

IV. EVALUATION PENDANT LA PRESTATION

1. Points communs à l'ensemble des filières :

Lors de la prestation sur site, l'auditeur formule une demande de renseignement touristique pour évaluer la capacité de l'équipe à valoriser la région.

L'auditeur règle sa prestation pour avoir une vision complète des formalités de départ. Le remboursement de la prestation (si existant) se fait lors du débriefing.

Les abords du site et la signalétique audités sont ceux sous la responsabilité du site.

Dans le cadre de l'utilisation des Référentiels-types mis à disposition par le Ministère en charge du tourisme, l'auditeur complète le premier onglet « Résultat global » comme suit :

- Il indique le nom de l'Etablissement,
- renseigne les informations basiques,
- sélectionne les thématiques correspondantes par « OUI » ou « NON ».

2. Pour la filière Bar, Brasserie :

L'auditeur prend au moins deux consommations (une boisson chaude et une boisson froide, pour les brasseries, la boisson froide correspond à l'apéritif).

Si prestation de restauration est existante, celle-ci est consommée.

3. Pour la filière Restaurant :

- Pour mesurer l'apéritif, l'auditeur pourra observer les tables voisines ou consommait un apéritif ou consommer un verre de vin en guise d'apéritif.
- 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.

4. Pour les filières d'Hébergement :

- L'auditeur dort obligatoirement dans l'établissement audité.
- Concernant la thématique relative aux chambres, l'auditeur doit indiquer le nom ou le numéro de chaque chambre auditée dans ses commentaires.
- Si un bar est existant, une consommation sera prise dans cet espace.
- 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 consommera son petit-déjeuner en salle. La mesure des items relatifs au petit déjeuner en chambre (si service existant) se fera au moment du débriefing.
- L'auditeur visitera les équipements ludiques et utilisera ces équipements dans la mesure du possible.
- 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.).

5. Pour la filière Chambres d'hôtes :

- L'auditeur prendra en compte dans la rubrique relative aux espaces communs : l'espace d'accueil, les couloirs, les escaliers, les espaces intérieurs divers, etc.
- Si présence d'une table d'hôte, l'auditeur établit une évaluation d'ensemble avec la prestation de petit déjeuner.

6. Pour la filière Lieux de Visite :

- Si le lieu de visite propose une visite guidée, ce mode de visite est réservé par l'auditeur.
- Si le lieu de visite dispose d'une boutique, l'auditeur achète un article pour évaluer la prise en charge du client. Les modalités de remboursement sont définies par le Porteur de démarche.
- Si le lieu de visite dispose d'une petite restauration, celle-ci est évaluée. 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. Les modalités de remboursement sont définies par le Porteur de démarche.
- Si le site propose une restauration traditionnelle et d'une petite restauration, la rubrique 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. Les modalités de remboursement sont définies par le Porteur de démarche.
- Si le lieu de visite dispose d'une restauration traditionnelle, celle-ci est évaluée. 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. Les modalités de remboursement sont définies par le Porteur de démarche.
- Les démonstrations, les expositions et/ou les animations temporaires sont évaluées.
- A minima une convention avec un ERP à proximité doit permettre l'accès aux sanitaires à 200 mètres du site.
- Pour les parcs de loisirs, l'auditeur doit évaluer 20% du nombre d'activités avec un minimum de 2 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), puis les suivantes à découvert (ex : activité de groupes).

7. Pour la filière Activités de Pleine Nature :

- 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.
- Si le prestataire dispose d'une petite restauration, celle-ci est évaluée. 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. Les modalités de remboursement sont définies par le Porteur de démarche.

- Les espaces d'activité sont à prendre en compte dans la rubrique « Parcs de loisirs ou activités sportives et de loisirs en espace clos » (rubrique n° 7 du référentiel-type). Les abords et l'espace d'accueil sont mesurés dans les rubriques « Acheminement sur le lieu – les extérieurs – la signalétique » et « Espace d'accueil » (rubrique n° 3 et 4 du référentiel-type).
- Pour les parcs de loisirs ou multiactivité, l'auditeur doit évaluer au minimum 2 activités, dont l'activité la plus fréquentée du site. Il audite en tant que client mystère l'activité la plus propice au test (ex : activité pouvant être consommée seul, si possible en priorité l'activité phare du site), puis les suivantes à découvert (ex : activité de groupes).
- Pour évaluer si le nombre de sanitaires est adapté à la capacité d'accueil (critère n°203 du référentiel-type), l'auditeur se base sur le temps d'attente qui ne doit pas excéder 5 minutes et doit auditer 2 blocs de sanitaires. Il note les sanitaires les moins accueillants.

V. EVALUATION EN AVAL DE LA PRESTATION

1. La prise en charge des enfants :

L'évaluation se fait sur observation lors de la visite mystère et questionnement du professionnel lors du débriefing et observation des équipements présents.

2. Le suivi de la qualité et la fidélisation du client :

L'auditeur interroge le professionnel et consulte les documents concernés pour valider les critères de cette rubrique. La conformité à l'écoute client est acquise si les 5 critères suivants sont validés :

- Le questionnaire de satisfaction est joint avec la note ou il est à disposition dans un lieu de passage de l'établissement,
- L'établissement apporte une réponse aux enquêtes de satisfaction mentionnant une insatisfaction notable et la traite comme une réclamation,
- L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations,
- L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours,
- L'écoute client est analysée.

3. Le développement durable :

L'auditeur interroge le professionnel et consulte les documents concernés pour valider les critères de cette rubrique. La thématique environnementale est automatiquement validée si l'établissement dispose de l'écolabel Européen.

4. Les dispositions de management :

Cette thématique ne s'applique qu'aux établissements présentant plus de 5 employés. L'auditeur interroge le professionnel et consulte les documents concernés pour valider les critères de cette rubrique.

VI. CHOIX DES SOLUTIONS D'HEBERGEMENT SUPPLEMENTAIRES

Pour les filières d'hébergement, l'auditeur visite 5 solutions d'hébergement en plus de celle occupée lors de sa visite mystère.

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

- 1 hébergement dans chaque bâtiment,
- 1 hébergement par catégorie de confort ou par catégorie de prix,
- 1 hébergement par étage,
- l'hébergement le plus petit proposé par l'établissement.

VII. TYPOLOGIE ET NOTATION DES CRITERES

1. Les critères avec une validation binaire par OUI ou NON.

Chaque critère dispose d'un coefficient de 1 à 9 points en fonction de l'importance du critère.

Exemple 1 : Un critère coefficient 9 points qui est noté « NON » apporte $9 \times 0 = 0$ points

Exemple 2 : Un critère coefficient 3 points qui est noté « OUI » apporte $3 \times 1 = 3$ points

En fonction de la configuration des lieux et de la récurrence de certains critères, une notation en Non Mesuré sera validée. Cette précision est mentionnée dans le guide d'interprétation.

2. Les critères avec une validation modulée sur 4 niveaux d'appréciation :

- Très Satisfaisant,
- Satisfaisant,
- Insatisfaisant,
- Très Insatisfaisant.

Ce type de critère permettra d'évaluer avec plus de précision les notions d'état et de propreté, ainsi que les critères relatifs aux comportements du personnel. Chaque critère dispose d'un coefficient de 1 à 9 points en fonction de l'importance du critère.

Exemple 1 : Un critère coefficient 3 points qui est noté « Satisfaisant » délivre $3 \times 0,75 = 2,25$ points.

Exemple 2 : Un critère coefficient 1 point qui est noté « Insatisfaisant » délivre $1 \times 0,25 = 0,25$ point.

En fonction des circonstances de l'audit, une notation en Non Mesuré sera validée. Si l'établissement était complet le soir de l'audit et que les chambres supplémentaires visitées sont sous statut « libre sale », les points de propreté sont notés en « Non Mesuré ».

3. L'évaluation de l'état et de la propreté

La notion de propreté : un élément non propre est un élément momentanément altéré.

La notion d'état : un élément en mauvais état est un élément durablement altéré.

- **Très Satisfaisant** : excellent
- **Satisfaisant** : bon niveau avec des améliorations marginales. L'impression générale demeure positive.
- **Insatisfaisant** : ce qui laisse une impression négligée ou ce qui est trop usé, usagé. L'impression générale est négative.
- **Très Insatisfaisant** : ce qui n'est pas acceptable.

VIII. PLAN D' ACTIONS

Dans le cadre de l'utilisation des Référentiels-types mis à disposition par le ministère en charge du tourisme, l'auditeur a la possibilité d'élaborer un plan d'actions via l'onglet préfiguré à cet effet.

Afin de faciliter la visibilité, une fois le tableau rempli, l'auditeur peut effectuer un tri par défaut selon :

- La notation (« OUI » / « NON » ; « Très satisfaisant » / « Non satisfaisant ») mettant ainsi en exergue les critères non validés à intégrer dans une démarche de progression,
- Le rattrapage (« R » / « NR ») afin de cibler les critères rattrapables à court terme.