

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE
L'HÉRAULT
CANTON DE
LODÈVE

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LODEVOIS ET LARZAC

DÉCISION

numéro
CCDC_201215_085

portant sur

CONTRAT AVEC L'AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE HÉRAULT TOURISME POUR LE SUIVI DE LA MARQUE QUALITE TOURISME™ POUR LES OFFICES DE TOURISME

Le Président de la Communauté de communes Lodévois et Larzac,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), et notamment les articles 5211-2, 5211-10 et l'article L.2122-22 dont l'alinéa 5,

VU la délibération n°CC_200711_03 du Conseil communautaire du 11 juillet 2020 par laquelle le Conseil communautaire délègue au Président la prise de décision prévue aux articles du CGCT sus-visés,

CONSIDÉRANT la proposition de partenariat de l'Agence de Développement Touristique (ADT) « Hérault Tourisme » de mettre en place un contrat qui organise les modalités de suivi intermédiaire sur un cycle de cinq années de la marque QUALITE TOURISME™ entre l'Office de tourisme intercommunal du Lodévois et Larzac et le relais territorial de l'ADT, telles que définies, en respect du règlement d'usage de la marque, dans le document « Modalités de suivi intermédiaire »,

CONSIDÉRANT que cet outil permettra à l'office du tourisme de bénéficier de l'animation de la démarche qualité collective et de l'information destinées aux offices de tourisme sur l'offre d'accompagnement et de suivi mis en place par l'ADT,

CONSIDÉRANT que l'accompagnement proposé par le relais de l'Hérault est gratuit,

DÉCIDE

ARTICLE 1 : De conclure le contrat avec l'ADT organisant les modalités de suivi intermédiaire sur un cycle de cinq années de la marque QUALITE TOURISME™ entre l'Office de tourisme intercommunal du Lodévois et Larzac et le relais territorial de l'ADT, telles que définies, en respect du règlement d'usage de la marque, dans le document « Modalités de suivi intermédiaire »,

ARTICLE 2 : Les droits, obligations et conditions financières de chacune des parties sont définis dans le contrat et son annexe, annexés à la présente décision,

ARTICLE 3 : La présente décision sera inscrite au registre des délibérations,

ARTICLE 4 : Monsieur le Directeur Général des Services, Monsieur le Trésorier et moi-même sommes chargés de l'exécution de la présente décision.

Fait à Lodève, le quinze décembre deux mille vingt,

Le Président,
Jean-Luc REQUI



**Contrat relatif au suivi de la marque QUALITE TOURISME™
pour les Offices de Tourisme**

Entre d'une part :

Hérault Tourisme

Ci-après dénommé « Relais Territorial »
représenté par : Monsieur Pascal Schmid

Fonction : Directeur

Adresse du siège social :

Maison du tourisme, avenue des Moulins Code postal : 34184 Ville : Montpellier
cedex 4

et d'autre part :

L'Office de Tourisme de :.....

(Ci-après dénommé «Office de Tourisme»),
représenté par :

Madame / Monsieur (indiquer les prénom et nom de la personne habilitée à
représenter la structure) :

Fonction :

Adresse du siège social :

Code postal : Ville :

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 - Objet du contrat :

Le présent contrat organise les modalités de suivi intermédiaire sur un cycle de 5 ans de la marque QUALITE TOURISME™ entre l'Office de Tourisme accompagné et le Relais Territorial, telles que définies par ADN Tourisme, dans le respect du Règlement d'usage de la Marque, et précisées dans le document « Modalités de suivi intermédiaire » annexé à la présente convention.

Article 2 - Engagements du Relais Territorial :

Dans le cadre du suivi intermédiaire, le Relais territorial s'engage à :

- Assurer une animation de démarche qualité collective dont les missions sont décrites au paragraphe 3 du document « Modalités de suivi intermédiaire » annexé à la présente convention.
- Informer les Offices de Tourisme de son territoire sur son offre d'accompagnement et de suivi

Article 3 - Engagements de l'Office de Tourisme :

L'Office de Tourisme respecte les engagements de l'Office de Tourisme « accompagné » tels que détaillés au paragraphe 1 du document « Modalités de suivi intermédiaire » **annexé à la présente convention**.

Dans ce cadre, il confirme au Relais Territorial :

- La réalisation de son/ses visite(s) mystère et de son audit complet

- Sa participation aux actions de professionnalisation (4 sur 5 ans : participation à des journées/actions d'information / d'animation Qualité Tourisme départementales, régionales ou nationales, ou toute action de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue)
- La réalisation de son autoévaluation sur le site de la DGE et du plan d'actions associé sur le cycle de 5 ans
- La réalisation de son pré-audit en N4 ou N5 (Rapport sur le portail de la DGE)

L'Office de Tourisme « accompagné » transmet au Relais Territorial les documents témoignant du respect de ces différents engagements au fur et à mesure de leur réalisation.

Article 4 - Durée du contrat :

Le présent contrat est signé pour une durée de 5 ans à partir de sa signature. Il se renouvelle par accord des parties.

Article 5 - Dispositions financières :

L'accompagnement proposé par le relais de l'Hérault est gratuit.

Cependant, dans le cas où le relais territorial, en accord avec l'office de tourisme, serait amené à solliciter l'appui d'un intervenant extérieur, une participation financière pourra être demandée. Le montant de cette participation devra être clairement établi entre les deux parties en amont de la prestation.

Article 6 - Résiliation

En cas de non-respect de ces engagements par l'Office de tourisme, et ou par Hérault Tourisme, chaque partie se réserve le droit de résilier la convention, après 2 courriers demandant le respect des engagements.

En cas de changement significatif intervenant au niveau du relais territorial ou de l'Office de tourisme (disparition du poste d'animateur qualité, dissolution ou fusion de l'OT etc..) la présente convention sera résiliée de plein droit.

La convention pourra également être résiliée par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins 2 mois avant la date anniversaire de celle-ci par l'une ou l'autre des parties.

Article 7 - Election de domicile

Chaque partie fait élection de domicile en son siège social respectif.

POUR LE RELAIS TERRITORIAL	POUR L'OFFICE DE TOURISME <i>BON POUR ACCORD</i> (Nom, qualité, signature, date et cachet)
	<i>Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager l'office de tourisme désigné. Un double lui sera envoyé dès la signature de la seconde partie.</i>

**Modalités de suivi intermédiaire
dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme™
au sein de la filière des Offices de Tourisme**

Les modalités de suivi intermédiaire dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme™ au sein de la filière des Offices de Tourisme ont été revues au sein de la Commission Qualité animée par ADN Tourisme suite au passage du cycle de labellisation de 3 à 5 ans, et précisent les engagements de chaque partie : Offices de Tourisme accompagnés, Offices de Tourisme non accompagnés, Relais Territoriaux et ADN Tourisme.

La formalisation de ces engagements donne lieu à la signature d'une convention entre les parties : Relais Territoriaux et ADN Tourisme, Office de Tourisme accompagné et Relais Territoriaux ou ADN Tourisme (cf annexes).

1. Les engagements de l'Office de Tourisme « accompagné » par le Partenaire national ADN Tourisme, ou un Relais Territorial du réseau :

A/Un audit complet et une (ou des) visite(s) mystère tous les 5 ans

- Si l'Office de Tourisme est accompagné par un Relais Territorial, le choix de l'auditeur-trice agréé-e et du cabinet visite mystère agréé sur les listes mises à disposition par ADN Tourisme et l'organisation de l'audit ou de la visite mystère sont réalisés en concertation entre l'Office de Tourisme et le Relais Territorial (afin le cas échéant de mutualiser les frais de déplacement entre plusieurs offices).
- Si l'Office de Tourisme est sur une zone « blanche » non couverte par un Relais Territorial, il sélectionnera l'auditeur-trice agréé-e et le cabinet visite mystère sur les listes mises à disposition par ADN Tourisme et en informera ADN Tourisme afin de renseigner le portail de la DGE.

B/Tracé commun sur le cycle de labellisation dans le cadre du suivi intermédiaire :

- Le Référent Qualité de l'Office de Tourisme suit **un minimum de 4 actions de professionnalisation liées à l'animation de la Qualité réparties sur la période des 5 ans**. La professionnalisation peut être validée :
 - par la participation à des journées/actions d'information / d'animation Qualité Tourisme départementales, régionales ou nationales (ex : webinaires, club qualité, rencontres réseaux)
 - Ou par toute action de formation entrant dans le champ de la formation professionnelle continue
- **Une auto-évaluation est réalisée par l'Office de Tourisme avec production d'un plan d'actions sur l'ensemble des BIT à minima une fois sur les 5 ans avant l'audit à blanc ou journée d'accompagnement et de conseil.** Un tutoriel personnalisé pour les Offices de Tourisme est disponible sur l'espace adhérent du site ADN Tourisme ou auprès du Relais Territorial.

V4 – 13 octobre 2020



- Une journée de préparation à l'audit, sous la forme d'un audit blanc / d'une journée d'accompagnement et de conseil est réalisée en N4 ou N5.
Cette journée pourra être réalisée par un Relais Territorial ou par un prestataire extérieur, au choix de l'Office de Tourisme.
Cet audit à blanc ou journée d'accompagnement et de conseil a pour objectif de s'assurer de la conformité au référentiel. Un rapport de pré-audit avec points forts, pistes d'amélioration et plan d'actions est rédigé à l'issue à partir du portail de la DGE.

L'Office de Tourisme « accompagné » transmet à la structure qui l'accompagne (Relais Territorial ou à ADN Tourisme en zone blanche non couverte par un Relais Territorial), les documents témoignant du respect de ces différents engagements au fur et à mesure de leur réalisation.

2. Les engagements de l'Office de Tourisme «autonome»

L'Office de Tourisme « autonome », qui fait le choix de ne pas être accompagné par un Relais Territorial ou par ADN Tourisme (sur les zones « blanches » non couvertes par un Relais Territorial), s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité conforme au Règlement d'usage de la Marque Qualité Tourisme™ et accepte une fréquence d'audit obligatoire supérieure à celle des établissements accompagnés : Un audit complet et une (ou des) visite(s) mystère tous les 3 ans.

Conformément au règlement d'usage de la Marque Qualité Tourisme™, l'Office de Tourisme autonome choisira pour réaliser l'audit complet et la/les visite(s) mystère des cabinets agréés parmi ceux accrédités par le COFRAC pour l'Inspection du classement des hébergements 4 et 5 étoiles et référencés par la DGE.

3. Les engagements du Relais Territorial :

Le Relais Territorial assure la promotion de la Marque Qualité Tourisme auprès des Offices de Tourisme de son territoire.

Le Relais Territorial informe les Offices de Tourisme de son territoire sur son offre d'accompagnement et de suivi :

- Il suit chaque Office de Tourisme et l'accompagne pour valider tous les engagements de l'Office de Tourisme accompagné tels que définis ci-dessus.
ADN Tourisme se réserve le droit de demander au Relais Territorial une synthèse des suivis et la traçabilité des échanges et des documents recueillis. Si pour des raisons diverses, le Relais territorial ne peut plus assurer de manière efficiente et efficace le suivi Qualité, alors il devra le signaler à ADN Tourisme ainsi qu'aux Offices de Tourisme pour qu'ils ré-organisent leur suivi de la Marque Qualité Tourisme et puissent poursuivre leur accompagnement.
- Le RT organise des actions d'animation de la qualité qui concourent à la professionnalisation du ou des référents qualité des OT



Fédération nationale
des organismes institutionnels
du tourisme

- Selon la stratégie définie, et les ressources et moyens dont il dispose, le Relais Territorial peut également proposer des actions de suivi personnalisées en concertation avec les Offices de Tourisme de son territoire tout au long du cycle afin d'aider au déploiement du plan d'actions qualité du ou des Offices de Tourisme, par exemple, journées ou demi-journées d'accompagnement individuel ou collectif, à distance ou en présentiel pouvant notamment comprendre :
 - Etude documentaire (ex : analyse de l'écoute client, bilan des actions, comptes rendus GQD, plan d'actions, suivi des indicateurs, conventions d'objectifs, statuts, plan de formation)
 - Soutien personnalisé selon besoins de l'Office de Tourisme (ex : gestion documentaire du système qualité de l'Office de Tourisme)
 - Test mystère
 - Organisation d'audits ou tests mystère croisés entre Offices de Tourisme
 - Ateliers ou réunions d'échanges collectifs

Préparation, et suivi des audits ou visites mystère :

- Dans le cadre de la préparation des visites mystères ou audits complets, le Relais Territorial peut proposer une consultation afin de sélectionner un/ des auditeurs-trices agréé-es ou un/des cabinets d'audit agréés sur son territoire.
Si le Relais Territorial coordonne la réalisation des audits complets ou visite mystère : Après signature du devis par l'Office de Tourisme, le Relais Territorial planifie les dates (audit complet) ou périodes (visite mystère) en direct avec l'auditeur-trice ou le cabinet d'audit en concertation avec l'Office de Tourisme.
- Sur le portail Qualité Tourisme, Le Relais Territorial :
 - crée la fiche de l'Office en cours de labellisation initiale
 - rattache les BIT secondaires intégrés au périmètre de labellisation à la fiche de l'OT
 - rattache les auditeurs-trices agréé-es ou les cabinets sélectionnés
 - prend connaissance des rapports d'audit et s'assure de leur complétude, inscrit les Offices de Tourisme aux commissions mensuelles d'attribution ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ et donne un avis argumenté sur la labellisation (un tutoriel est à disposition des Relais Territoriaux sur l'espace adhérent du site ADN Tourisme).
- Le Relais Territorial s'assure de la mise en œuvre du plan d'action initié à la suite de l'audit ou la visite mystère dans le délai imparti, à distance ou lors de l'audit blanc (notamment levée des écarts constatés par l'auditeur-trice complet).
Les pistes d'amélioration seront aussi utilisées pour déterminer la stratégie qualité de l'Office de Tourisme pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixé.
- Le Relais Territorial assure un suivi du calendrier des échéances de visite mystère et audit complet des Offices de Tourisme qu'il accompagne (notamment rappel un an avant l'échéance et accompagnement dans l'organisation).
- Le Relais Territorial assure une veille sur les situations de défaillance majeure qui pourraient survenir au sein des Offices de Tourisme dont il assure le suivi (si l'Office ne respecte pas le



Fédération nationale
des organismes institutionnels
du tourisme

règlement d'usage, le référentiel, le suivi ou les exigences de la Marque Qualité Tourisme™, ou à la suite de réclamations, contestations ou litiges récurrents de la part des clients sur l'Office de Tourisme et/ou sur la destination n'ayant pas fait l'objet de prise en compte et d'amélioration).

En cas de défaillance constatée, le Relais Territorial avertit l'Office de Tourisme par le moyen le plus approprié afin que l'Office de Tourisme puisse corriger cette défaillance et le Relais en informe ADN Tourisme.

Si des actions correctives ne sont pas mises en place, un courrier recommandé avec accusé de réception, de mise en demeure de correction sera envoyé à l'Office de Tourisme par ADN Tourisme.

Si l'Office de Tourisme ne répond pas dans un délai de 30 jours par la mise en place d'actions correctives, l'Office de Tourisme pourra faire l'objet d'un audit complémentaire à la demande d'ADN Tourisme, dont le coût sera à sa charge ou d'un retrait de la marque.

4. Les Engagements d'ADN Tourisme, Partenaire national de la MOT :

ADN Tourisme :

- Assure la promotion de la Marque Qualité Tourisme auprès du réseau des adhérents de la Fédération nationale ADN Tourisme (Offices de Tourisme et Relais Territoriaux)
- Anime la Commission nationale Qualité
- Est l'interlocuteur de la sous-direction du tourisme, de la Direction Générale des Entreprises, du Ministère de l'Economie et des Finances (ex : Remontées du réseau, référentiel, procédure d'attribution de la Marque, évolutions du portail Qualité Tourisme) et membre du comité national de gestion de la marque (CNGM).
- Fournit une information actualisée sur la Marque Qualité Tourisme sur l'espace adhérent du site www.adn-tourisme.fr
- Participe à la formation et journées d'échange des Relais Territoriaux
- Facilite les échanges et partages d'expériences des Offices de Tourisme (ex : administration Groupe Facebook "Qualité en Office de Tourisme") et Relais Territoriaux (ex : Communauté qualité sur Espace adhérent Fédération)
- Sélectionne et forme les auditeurs-trices et cabinets agréés, et fournit des listes au réseau
- Propose des outils d'aide dans le cadre de la démarche qualité ou du suivi et de l'accompagnement de celle-ci (ex : tutoriels, FAQ)
- Apporte une aide de 1^{er} niveau aux Offices de Tourisme et Relais Territoriaux concernant le portail Qualité Tourisme™
- Contribue à la veille et au suivi et traitement des situations de défaillance majeure, en concertation avec les Relais Territoriaux
- Communique annuellement un état des lieux des offices de tourisme ayant obtenu ou renouvelé la marque Qualité Tourisme™ en France
- Signale au Relais Territorial toute demande de marque réceptionnée par ses services concernant un office de tourisme de son territoire

Pour les Offices de Tourisme accompagnés en zone blanche non suivis par un Relais Territorial, ADN Tourisme :

V4 – 13 octobre 2020



Fédération nationale
des organismes institutionnels
du tourisme

- Organise des actions d'animation de la qualité qui concourent à la professionnalisation du ou des référents qualité des OT
- Sur le portail Qualité Tourisme :
 - créé la fiche de l'Office en cours de labellisation initiale
 - rattache les BIT secondaires intégrés au périmètre de labellisation à la fiche de l'OT
 - rattache les auditeurs-trices agréé-es ou les cabinets sélectionnés par l'Office
 - prend connaissance des rapports d'audit, vérifie leur complétude, inscrit les OT aux commissions mensuelles d'attribution ou renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™ et donne un avis argumenté sur la labellisation
- Assure un suivi du calendrier des échéances de visite mystère et audit complet des Offices de Tourisme en « zone blanche » non couverte par un Relais Territorial (notamment rappel un an avant l'échéance et accompagnement dans l'organisation)
- Vérifie les documents de suivi de l'Office de Tourisme pour s'assurer du respect de ses engagements sur 5 ans (participation actions de professionnalisation, rapports d'auto-évaluation et plan d'actions, et rapport de pré-audit).
- Assure une veille sur les situations de défaillance majeure qui pourraient survenir au sein des Offices de Tourisme en zone blanche dans les mêmes conditions que celles décrites au chapitre concernant les Relais Territoriaux.