



## Conditions générales d'utilisation de l'application de gestion des marques nationales du tourisme

L'application de gestion des marques nationales du tourisme est l'outil de gestion de la labellisation des marques Qualité Tourisme™ et Tourisme et Handicap.

Cet outil est utilisé par les différents acteurs de chaque Marque nationale du tourisme:

- Pour la Marque Qualité Tourisme™ : Professionnel, Partenaire, Cabinet d'audit, et les Consommateurs des prestations des établissements marqués ou en cours de labellisation.
- Pour la Marque Tourisme et Handicap : Professionnel, le relai local, le Gestionnaire de la Marque, l'évaluateur ou le binôme d'évaluateurs la commission territoriale d'attribution territoriale de la marque Tourisme et Handicap, la commission nationale Tourisme et Handicap.

Cet outil est géré par la Direction Générale des Entreprises pour le compte du Ministère chargé du tourisme.

### Marque Qualité Tourisme

#### 1) Les Utilisateurs de la Marque Qualité Tourisme

Les Utilisateurs du Portail de gestion de la Marque Qualité Tourisme™ sont :

- le **Professionnel marqué**, qui répond à l'une des catégories suivantes définies dans le Règlement d'usage :
  - Le professionnel Accompagné par un Partenaire : (cf. conditions contractuelles du [professionnel Accompagné](#))
  - Le professionnel Autonome (cf. conditions contractuelles [du professionnel Autonome](#))
- le **Professionnel Accompagné ou Autonome en cours** d'obtention de la marque.

A noter que lors de sa première connexion, un écran spécifique permet au Professionnel de valider les conditions contractuelles de la Marque le concernant. **Cette validation des Conditions contractuelles par le professionnel formalise l'engagement volontaire du**

**professionnel dans la démarche Qualité Tourisme™.** Lors de chaque reconnexion suivante, le professionnel valide systématiquement les Conditions Générales d'Utilisation qui peuvent avoir été mises à jour, depuis sa dernière connexion, sur décision du comité national de gestion de la Marque. L'application mémorise la dernière date de connexion.

- le **Partenaire** de la Marque Qualité Tourisme,
- le **Cabinet d'audit** mandaté par un Partenaire, ou choisi par le professionnel Autonome parmi les cabinets référencés
- le **Ministère en charge du tourisme représenté par la Direction générale des entreprises (DGE)**
- Les **Clients** ayant consommé une prestation d'un des établissements marqués ou en cours de labellisation qui **remplissent un questionnaire de satisfaction** au travers des différents moyens de collecte précisés infra, dénommés les Consommateurs

## 2) Conditions générales

Les Utilisateurs de l'application de Gestion de la Marque s'engagent à faire une utilisation de l'application de gestion de la Marque Qualité Tourisme™ conforme au :

- [Règlement d'usage de la Marque Qualité Tourisme™](#)
- [Guide méthodologique des audits et des filières](#)

## 3) Questionnaires de satisfaction

L'écoute client est au cœur d'une démarche d'amélioration continue.

La validation des critères de l'écoute client définis dans le guide méthodologique des audits et des filières est obligatoire pour obtenir la Marque Qualité Tourisme™ en adhésion et en renouvellement depuis 2019.

L'application de gestion de la Marque Qualité Tourisme™ propose un questionnaire de satisfaction afin de favoriser le respect des critères relatifs à l'écoute client qui complète le suivi de l'e-réputation. Il est utilisable dès que le Professionnel s'engage dans la démarche avant même d'avoir obtenu la Marque.

L'utilisation de ce questionnaire n'est pas obligatoire pour les professionnels Accompagnés qui peuvent utiliser les outils mis à disposition par leur Partenaire. En revanche l'utilisation de ce questionnaire est obligatoire pour les professionnels Autonomes. Il appartient au Cabinet d'audit de vérifier sa mise en place.

### a) Collecte des questionnaires de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction est accessible à partir :

- des fiches détaillées des établissements / sites marqués sur [le moteur de recherche Qualité Tourisme™, une fois le professionnel labellisé](#)
- d'un QR code propre à chaque professionnel marqué Qualité Tourisme™
- d'une URL qui peut être envoyée par chaque professionnel à ses clients, intégrée au site internet du professionnel marqué, ou présentée sur un écran ou une tablette accessible dans un lieu de passage de l'établissement.

Les réponses à ces questionnaires ne sont pas publiées sur le site internet Qualité Tourisme™. Elles sont uniquement accessibles aux Professionnels, à leur Partenaire et à la DGE via l'application de gestion de la Marque Qualité Tourisme.

Le Professionnel reçoit une alerte systématique dès qu'un client a rempli un questionnaire de satisfaction. Lorsqu'un client « ne recommande pas une prestation », le Partenaire reçoit également une alerte afin de prendre connaissance de ce questionnaire et de pouvoir accompagner le professionnel dans l'amélioration de ses prestations.

Les clients renseignant ces questionnaires déclarent avoir consommé une prestation dans l'un des Etablissements marqués ou en cours de labellisation. Ils doivent fournir une adresse courriel valide :

- pour que le professionnel puisse leur répondre directement
- ou pour que le partenaire de la Marque Qualité Tourisme puisse prendre le relai du professionnel.

#### **b) Traitement des questionnaires de satisfaction**

L'application de gestion de la Marque Qualité Tourisme™ intègre des tableaux de bord qui permettent aux Professionnels et aux Partenaires de visualiser et d'analyser la satisfaction client. Les questionnaires de satisfaction et les courriels des clients sont conservés dans l'application pour une durée de 12 mois à partir de la saisie de ce questionnaire.

Seul le Partenaire de la Marque Qualité Tourisme™ est habilité à supprimer un avis. Il s'engage à ne supprimer un questionnaire de satisfaction rempli que s'il existe un doute sérieux sur l'authenticité de la consommation de la prestation. Avant suppression il s'engage à en informer préalablement le consommateur. Sans réponse de sa part dans un délai de 7 jours ou dans le cas d'une adresse courriel erronée, le Partenaire peut supprimer cet avis.

### **4) Gestion des relations commerciales des audits**

La DGE souligne que **l'application n'est pas un outil de gestion commerciale des audits**. Le fait qu'un auditeur ait la possibilité technique de réaliser un audit via l'application n'implique pas un engagement contractuel et commercial du Partenaire ou du Professionnel à payer cet audit. La commercialisation et la contractualisation de ces audits sont donc gérées en dehors de l'application. La DGE ne saurait être tenue responsable d'éventuels malentendus entre partenaires et auditeurs notamment dans le cadre d'un changement de cabinet d'audit qui n'aurait pas été mis à jour par le Partenaire.

## Marque Tourisme et Handicap

### 1) Les Utilisateurs de la Marque Tourisme et Handicap

Les Utilisateurs de l'application de gestion des Marques nationales du tourisme pour la marque Tourisme et Handicap sont :

- le **Professionnel marqué**, qui répond à l'une des catégories suivantes définies dans le Règlement d'usage :
- le **Professionnel en cours** d'obtention de la marque.

A noter que lors de sa première connexion, un écran spécifique permet au Professionnel de valider les conditions contractuelles de la Marque le concernant. **Cette validation des Conditions contractuelles par le professionnel formalise l'engagement volontaire du professionnel dans la démarche Tourisme et Handicap.** Lors de chaque reconnexion suivante, le professionnel valide systématiquement les Conditions Générales d'Utilisation qui peuvent avoir été mises à jour, depuis sa dernière connexion, sur décision de la Commission Nationale Tourisme et Handicap, l'application mémorise la dernière date de connexion.

- Le relai local de la Marque Tourisme et Handicap,
- L'évaluateur ou le binôme d'évaluateurs
- La commission territoriale d'attribution de la marque Tourisme et Handicap
- Le gestionnaire de la Marque (ADN Tourisme, et l'association Tourisme et Handicaps)
- le **Ministère en charge du tourisme représenté par la Direction générale des entreprises (DGE)**
- La commission Nationale Tourisme et Handicap

### 2) Conditions générales

Les Utilisateurs de l'application de Gestion de la Marque s'engagent à faire une utilisation de l'application des marques nationales du tourisme pour la Marque Tourisme et Handicap conforme aux :

- [Règlement d'usage de la Marque](#)
- [Les grilles de labellisation pour chacune des activités](#)

## Les différents statuts de l'application des marques nationales du tourisme

Tout professionnel marqué souhaitant abandonner le droit d'usage d'une marque nationale du tourisme a la possibilité d'en informer son Partenaire (Partenaire/relais local pour la marque Qualité Tourisme, relais local pour la marque Tourisme et Handicap) ou la DGE.

Les données personnelles des professionnels ont une durée de vie variable en fonction de leur droit d'usage de la Marque et de leur statut dans l'application.

Pour mémoire 5 statuts existent. Chaque changement de statut entraîne l'envoi d'un courriel informant le professionnel de son nouveau statut.

### 1 - Statut en cours

Le statut des établissements inscrits sur l'application par les Partenaires de la marque Qualité Tourisme, les cabinets d'audit Qualité Tourisme, les relais locaux de la marque Tourisme et Handicap et les cabinets d'audit Qualité Tourisme, est conservé pendant un an, avec le statut « en cours ».

A l'issue de cette année, et en l'absence notamment de la réalisation d'un audit/évaluation permettant au professionnel d'obtenir la marque, le statut de cet établissement passe en « résilié »

Le Partenaire peut, à la demande du professionnel réactiver le statut « en cours » afin d'éviter l'abandon de la démarche.

- A l'échéance de l'année avec le statut résilié, la fiche de l'établissement bascule en statu « à supprimer », seulement visible de l'administrateur de Portail
- A l'échéance de l'année avec le statut « à supprimer », les données de l'établissement et les données personnelles sont définitivement supprimées de l'application.

### 2 - Statut actif

- Durée de vie des données Qualité Tourisme™

Les informations relatives à l'établissement et aux données personnelles des professionnels qui obtiennent le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™ sont conservées le temps de leur labellisation :

- 3 ans pour les professionnels autonomes (18 mois pour les professionnels Qualité Tourisme de la filière VTC)
- 5 ans pour les professionnels accompagnés (3 ans pour les professionnels de la filière VTC)

- Durée de vie des données Tourisme et Handicap

Les informations relatives à l'établissement et aux données personnelles des professionnels qui obtiennent le droit d'usage de la marque Tourisme et Handicap sont conservées 5 ans à partir de la date de notification soit le temps de leur labellisation.

Conservation des données personnelles : 1 an après la résiliation du droit d'usage et définitivement supprimées de l'application de gestion des marques nationales du Tourisme, un an après la résiliation du droit d'usage ;

Pour les deux marques, et à l'issue de cette première phase de labellisation, et en l'absence d'un cas particulier évoqué ci-dessous, le professionnel :

- renouvelle sa demande de labellisation. En fonction du résultat de l'audit/évaluation :
    - le statut actif est maintenu pour une durée équivalente à la durée initiale
    - une décision d'ajournement est prononcée entraînant un statut « en cours »
    - une décision défavorable est prononcée entraînant un statut « résilié »
  - ne renouvelle pas sa demande d'adhésion et ne réalise pas son audit de renouvellement. Une décision automatique de résiliation entraînant le statut « suspendu » est envoyée par l'application au professionnel et au Partenaire, ou au cabinet d'audit ayant réalisé l'audit du professionnel autonome.
- Diffusion des données de l'établissement Qualité Tourisme™

Afin de promouvoir et de valoriser l'offre des établissements marqués Qualité Tourisme™, les informations des établissements dont l'état est actif sont publiées sur les sites internet suivants:

- <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/moteur-de-recherche-qualite-tourisme>

Pour Qualité Tourisme™, les données mises à disposition du grand public sur ce site sont : le nom de l'établissement, l'adresse, le code postal, la ville, le département, la région, les partenaires, la catégorie (Hébergement, restauration...), la filière (hôtel, restaurant) l'adresse mail de l'établissement, le site web, le numéro de téléphone de l'établissement. Cette page présente également la description de l'établissement en français et en anglais, et des photos de l'établissement qui ont rédigées et uploadées par le professionnel ou son Partenaire. Le professionnel peut à tout moment les modifier. Un délai de 24h est nécessaire pour que la mise à jour soit effective sur le moteur de recherche.

- <https://data.economie.gouv.fr/explore/dataset/marque-detat-qualite-tourisme/>

Les données mises à disposition du grand public sont : le nom de l'établissement, l'adresse, le code postal, la ville, le département, la région, les partenaires, la catégorie (Hébergement, restauration...), la filière (hôtel, restaurant) l'adresse mail de l'établissement, le site web, le

numéro de téléphone de l'établissement. La fréquence de mise à jour de ce site est trimestrielle.

A noter que ces informations sont simultanément envoyées sur <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/marque-detat-qualite-tourisme-tm-1/>

Le cas échéant, tous les autres statuts (suspendu, résilié, à supprimer, en cours) entraînent la dépublication des données sur les sites mentionnés ci-dessus.

- Diffusion des données de l'établissement de la Marque Tourisme & Handicap

Afin de promouvoir et de valoriser l'offre des établissements de la Marque Tourisme & Handicap, les informations des établissements dont l'état est actif sont publiées sur les sites internet suivants :

- <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/trouver-etablissement-accessible-labellise-tourisme-handicap>

Pour la Marque Tourisme & Handicap, les données mises à disposition du grand public sur ce site sous forme de carte interactive sont : le nom de l'établissement, l'adresse, le code postal, la ville, le département, la région, le relai local la catégorie (Hébergement, restauration...), la filière (hôtel, restaurant) l'adresse mail de l'établissement, le site web, le numéro de téléphone de l'établissement, les coordonnées du correspondant Tourisme & Handicap et la liste des handicaps attribués avec affichage des pictogrammes.

Cette page présente également la description de l'établissement en français et des photos de l'établissement qui ont été rédigées et uploadées par le professionnel ou son Partenaire. Le professionnel peut à tout moment les modifier. Un délai de 24h est nécessaire pour que la mise à jour soit effective sur le moteur de recherche.

- <https://tourisme-handicaps.org/espace-grand-public/les-structures-labellisees/>

Pour la Marque Tourisme & Handicap, les données mises à disposition du grand public sur ce site sous forme de carte interactive sont : le nom de l'établissement, l'adresse, le code postal, la ville, le département, la région, la filière (hôtel, restaurant) l'adresse mail de l'établissement, le site web, le numéro de téléphone de l'établissement et la liste des handicaps attribués avec affichage des pictos ainsi que la mention "bon plan" et/ou "à ne pas rater".

Cette page présente également la description de l'établissement en français et des photos de l'établissement qui ont été rédigées et uploadées par le professionnel ou son Partenaire. Le professionnel peut à tout moment les modifier. Un délai de 24h est nécessaire pour que la mise à jour soit effective sur le moteur de recherche.

### 3 - Statut suspendu

Le non-respect du règlement d'usage entraîne l'état temporaire « suspendu » pendant une durée de 3 mois.

Le Partenaire, le Professionnel accompagné, le Cabinet d'audit et le Professionnel autonome ont encore accès à la fiche de l'établissement concerné. Le Partenaire ou le Cabinet d'audit peuvent à la demande de l'établissement activer le statut « en cours » de renouvellement.

### 4 - Statut résilié

A l'échéance des 3 mois, le statut du professionnel passe en « résilié » pour une durée d'un an. Le Professionnel n'a plus accès à son espace sur l'application. Le Partenaire ou le Cabinet d'audit peuvent à la demande de l'établissement activer le statut « en cours » de renouvellement.

### 5 - Statut à supprimer

Sans modification du statut de l'état « résilié » en statut « en cours » par le Partenaire ou le Cabinet d'audit à la demande du professionnel, et à l'échéance de l'année en statut résilié, la fiche de l'établissement bascule en statut « à supprimer ». Elle est seulement visible de l'administrateur de Portail

A l'échéance de l'année en statut « à supprimer », les données de l'établissement et les données personnelles sont définitivement supprimées de l'application.

Par ailleurs, le statut « à supprimer » est activable par l'administrateur de l'application notamment pour gérer les doublons des fiches des établissements.

## 3) Les cas particuliers relatifs aux statuts des professionnels

### a) Cas particulier du changement de propriétaire Tourisme & Handicap

Le relais local doit signaler sur l'application toute cession d'établissement marqué, portée à leur connaissance. Le droit d'usage est automatiquement résilié.

### b) Cas particulier des établissements Tourisme & Handicap issus de GMTH

Lors de la reprise des données issues de l'application GMTH, les établissements dont le droit d'usage de la marque était en cours d'usage ou en cours d'obtention ont été intégrés au Portail des marques nationales du tourisme. Les établissements ayant obtenu le droit d'usage dernière évaluation date de 2014, 2015, ou 2016 de la marque et ayant déposé une demande de renouvellement ont le statut « actif ». Leur dernière date d'évaluation a été initialisée au 1<sup>er</sup> janvier 2018, ils disposent du droit d'usage jusqu'au 31/12/2022, et doivent renouveler leur évaluation en 2022

**c) Cas particulier du professionnel accompagné Qualité Tourisme quittant le réseau du Partenaire lui ayant permis d'obtenir la marque**

Le Partenaire doit signaler tout départ du réseau du Partenaire qu'il a accompagné, en utilisant la fonction « sortie de réseau ». Le statut de l'établissement bascule en « suspendu » pour une durée de 3 mois. Le professionnel a alors la possibilité de :

- maintenir son droit d'usage en adhérant auprès d'un autre Partenaire
- de devenir un Professionnel autonome afin de bénéficier du droit d'usage de la Marque jusqu'à l'échéance des 3 années de validité de l'audit pour les professionnels autonomes (18 mois pour les professionnels de la filière VTC)

**d) Cas particulier de l'abandon de la démarche ou de la fermeture de l'établissement**

Le Partenaire ou le cabinet d'audit doivent signaler la fermeture ou l'abandon de la démarche en utilisant la fonction « abandon/fermeture ». L'établissement bascule en statut résilié pour une durée d'un 1 an.

**e) Cas particulier des établissements Qualité Tourisme™ dont l'audit est arrivé à échéance pendant la crise sanitaire de la COVID-19**

Le comité national de gestion de la Marque a décidé de proroger le droit d'usage de la Marque jusqu'au 31 décembre 2021 pour tous les établissements dont la date d'audit de renouvellement est comprise entre le 12 mars 2020 et le 31 décembre 2021 (date de l'échéance de prorogation des classements des hébergements).