MARQUE QUALITE TOURISME

Newsletter

LA MARQUE QUALITE TOURISME DANS LE DOMAINE DU SURF

Le Ministère de l'Artisanat, du Commerce, et du Tourisme, a validé en Décembre 2012, la candidature de la FFS à la délégation de la Marque Qualité Tourisme dans le domaine des activités Surf.

La Fédération est en conséquence désignée comme tête de réseau, habilitée à délivrer cette Marque aux Ecoles de Surf.

Qu'est ce que la Marque Qualité Tourisme ?

Pour maintenir la France au rang de première destination touristique mondiale et développer son attractivité, l'Etat a lancé en 2005, la « Marque Qualité Tourisme ».

Cette Marque est attribuée uniquement aux professionnels du tourisme dont la démarche qualité est reconnue selon des critères rigoureux du « Plan Qualité Tourisme ».

Ce « Plan Qualité Tourisme » s'appuie sur une sélection de démarche de qualité qui :

- s'adresse à des établissements conformes aux règles d'hygiène et de sécurité,
- respecte les engagements nationaux de qualité, contrôlés par un audit externe,
- prévoie le traitement obligatoire des réclamations clients, ainsi que la mise en place d'un questionnaire de satisfaction,
- respecte les conditions d'utilisation de la « marque » et de ses normes graphiques de communication.

La MQT est donc délivrée aux structures qui s'inscrivent dans une démarche de qualité rigoureuse et d'excellence.

La Marque Qualité Tourisme en quelques questions

Qui peut postuler à la Marque ? : Toutes les structures , petites ou grandes qui souhaitent s'engager dans une véritable démarche de qualité.

Faut-il des locaux importants pour postuler ? NON, mais il faut être en capacité d'accueillir convenablement le public.

En quoi consiste la démarche de qualité nécessaire ? Pour être « marqué » il faut respecter un cahier des charges de 220 critères : Information, communication vis-à-vis des publics – Réservation, demande de renseignements – Accès et signalétique d'accès – Accueil et prise en charge des publics – Suivi clientèle – Pratique d'une langue étrangère,…

Le respect de ce cahier des charges demande en outre, de :

- finaliser par écrit des procédures d'accueil et de prise en charge des publics
- mettre en place des procédures d'enquête de satisfaction des publics et de réclamations , avec communication régulière des informations et résultats à la FFS
- veiller à l'implication totale des personnels des structures : tenue, accueil, réponses aux attentes des publics,….
- respecter une cohérence pédagogique d'enseignement entre les structures marquées

Qui contrôle ? : Avant toute décision d'attribution, les structures font l'objet d'un audit par un cabinet d'audit extérieur. L'audit se décompose en 3 parties : une évaluation réalisée en amont de la visite (contrôle du site Internet, de la messagerie,…), puis d'une visite mystère (l'auditeur « consomme » un cours de surf), et enfin d'un contrôle à découvert avec le responsable de la structure. L'auditeur établit un rapport qui sera soumis à la Commission de sélection de la marque .

Qui délivre la Marque ? : La Fédération est délégataire de la Marque pour les activités Surf. En cela, elle gère le réseau et assure la promotion des structures marquées , ainsi que les procédures de validation. Dans le cadre de sa délégation, elle institue un Comité de sélection composé de membres du Tourisme, de la FFS, des professionnels, …qui statuent sur l'attribution de la Marque aux structures candidates.

Pour combien de temps la Marque est-elle délivrée ? La Marque est délivrée pour une durée de 3 ans sous réserve de modifications importantes de la structure ou de son fonctionnement, entraînant un non respect du cahier des charges.

Quel est son coût ? L'audit externe est facturée 1000 € . Il est valable pour 3 ans. Chaque année la structure s'engage à acheter les éléments de communication de la Marque (panneau obligatoire, drapeau ou oriflamme) pour une somme se situant entre 70 € et 250 € maximum, en fonction des supports délivrés.

Qui assure la communication de la Marque ? : La FFS bien sûr, le ministère du Tourisme, les Comité Départementaux du Tourisme qui pourront en outre apporter leur aide et expertise à l'élaboration du dossier de candidature par les structures , et les conseils nécessaires pour respecter les cahiers des charges, les Offices de Tourisme,….

Comment candidater ?

Les structures intéressées par la Marque Qualité Tourisme, peuvent dès à présent faire part de leur intérêt à la FFS.

La Fédération leur communiquera alors sous quinzaine, le cahier des charges complet de la Marque ainsi qu'un livret explicatif des conditions générales d'attribution.

Les structures auront alors jusqu'au 6 février pour lui faire part de leur souhait de candidater pour une attribution de la Marque en 2016 . Elles seront alors auditées au cours de l'été 2015.