

## Annexe 2 du Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France®

### Liste des documents applicables

---

Ceci est la liste des documents qui constitueront votre structure documentaire Qualité. Ces documents seront, pour certains, transmis lors de la demande d'attribution de la marque QUALITE TOURISME™ et/ou tenus à disposition pour l'audit sur site et les contrôles continus prévus. Cette liste n'est pas exhaustive et il vous appartient de la compléter éventuellement.

Vous devez également tenir à jour un tableau des enregistrements : ce tableau permettra d'apporter les preuves de réalisation des différentes tâches en conformité avec les procédures définies.

#### **Pour les chapitres obligatoires**

##### Collectivités

- Statuts
- Convention d'objectifs
- Extrait du schéma de développement avec la démarche qualité (si existant)
- Engagement de l'organe délibérant de la structure dans la démarche qualité

### Organisation interne

- Stratégie et objectifs
- Politique qualité
- Plan d'action de l'année en cours
- Organigramme
- Fiches de poste
- Règlement intérieur (si existant)
- Budgets en cours et réalisés année N-1
- Liste du matériel et équipement (bureautique, logiciels, photocopieurs)
- Liste des indicateurs mis en place (sous forme de tableau)
- Liste des membres du Groupe de Travail Local Qualité
- Agenda 21 du territoire (si existant)

### Promotion

- Plan de promotion de l'Office de Tourisme
- Bilan du plan de promotion
- Arborescence du site internet
- Charte graphique ou description de l'identité visuelle
- Exemple de signature électronique avec identité visuelle de la structure
- Liste des documents traduits

### Institutionnels

- Conditions de participation à la base de données (si existante) : saisie, zone de compétence, rubriques
- Conditions de participation à l'observatoire touristique ou économique (si existant)
- Conventions de partenariats avec le Comité Départemental du Tourisme ou le Comité Régional du Tourisme (si partenariats existants)

### Socioprofessionnels

- Liste des membres de l'organe décisionnel
- Liste des commissions si existantes et membres
- Liste des destinataires des différents supports de communications (newsletters, etc...)
- Conditions de promotion des prestataires partenaires (avantages et services)
- Liste des destinataires de la documentation de l'office de tourisme

### Visiteurs

- Plan de la commune avec emplacement des panneaux de signalisation (piétons et voitures)
- Liste des supports sur lesquels figurent les horaires
- Instructions relatives au comportement à l'accueil ou règlement intérieur (si existant)
- Inventaire des domaines d'information à gérer (voir annexe 1 du Référentiel Qualité)
- Description des modalités de pré décroché éventuel
- Liste des aménagements et services spécifiques de l'office de tourisme aux clientèles handicapées
- Langues parlées à l'accueil

### Gestion des documents qualité

- Modalités d'indexation, de classement et d'archivage
- Modalités de révision des documents qualité
- Architecture du réseau informatique interne : mode de classement des fichiers informatique
- Liste des enregistrements (tableau récapitulatif)

## Pour les chapitres optionnels

### Boutique

- Politique de choix des produits
- Liste des produits en vente

### Organisation d'événements

- Licence d'entrepreneur de spectacles (si nécessaire)
- Définition des critères sociaux et environnementaux de durabilité des événements (si existant)

### Commercialisation

- Certificat d'immatriculation auprès d'Atout France
- Cahier des charges de sélection des prestataires
- Conditions de ventes, de réservation et d'annulation
- Conditions générales et particulières de vente
- Tableaux des indicateurs de suivi des ventes (peut être fusionné avec le tableau général des indicateurs de la structure)