



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2 51.80.94.04

SOMMAIRE

1. FONCTIONNEMENT DU RESEAU PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX	2
1.1 COMITE QUALITE LOCAL :	2
1.2 Règles de base de fonctionnement du Comité qualité local	3
1.3 L'animateur Sérénité :	3
2. MOBILISATION DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES LES EAUX	4
2.1 Dossier de candidature	4
2.2 Règles de décision	5
3. MODALITES D'EVALUATION DES ENGAGEMENTS	6
4. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE	
ANNEXE 1: Etapes de l'engagement du prestataire	
ANNEXE 2: Liste des membres du comité qualité local (CQL)	





Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

1. FONCTIONNEMENT DU RESEAU PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX

1.1 COMITE QUALITE LOCAL (CQL):

Définition :

Il est animé par l'Office de Tourisme de La destination Forges-Les-Eaux, assisté par le Cabinet COTTILLE Développement. Il se réunira au minimum 2 fois par an.

Le comité qualité local a un rôle délibératif, il dispose d'un pouvoir de décision. Cette organisation donne au processus de décision un caractère impartial et transparent. Cette responsabilité permet de prévenir toute forme d'accusation de favoritisme ou d'injustice vis-à-vis de l'office du tourisme de la part de ses adhérents.

Composition :

Le comité qualité local doit réunir les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif.

Le comité qualité local est constitué par l'office du tourisme. Chaque secteur d'activité envisagé dans le réseau PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX doit être représenté par au moins un membre de la profession au sein du comité qualité local. Les personnes invitées pour prendre part au comité qualité local sont volontaires et impliqués dans les actions collectives menées par l'office du tourisme pour une durée de 2 ans renouvelables.

Composition du comité qualité local : (cf annexe 2)

- un représentant de l'office du tourisme (élu ou dirigeant de l'office du tourisme),
- un représentant des services techniques de la ville,
- des représentants des professionnels concernés par l'évaluation,
- un représentant des consommateurs (d'une association locale)(facultatif),

L'office du tourisme veillera à la bonne représentativité du comité et, le cas échéant, complètera le comité par de nouveaux membres pour garantir son bon fonctionnement.

Il est recommandé de :

- demander à chacun des membres du comité de désigner un suppléant en cas d'indisponibilité pour les réunions.

Le rôle du comité qualité local :

Le comité qualité local se réunit au minimum deux fois par an pour :

- instruire les demandes d'adhésion ou de renouvellement au dispositif,
- rédiger les engagements par profession,
- arbitrer les cas litigieux,
- évaluer le fonctionnement global du dispositif.

--



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : http://www.cottille.com - Fax : 33 (0)2 51.80.94.04

1.2 Règles de base de fonctionnement du Comité qualité local :

Le comité qualité local a un pouvoir de décision, il exerce un suivi des activités de l'animateur Sérénité qui doit présenter un bilan des dossiers instruits en mettant en évidence les éventuels écarts constatés par rapport aux engagements et les suites données.

Les dossiers de candidature sont instruits directement par l'animateur Sérénité qui présente, pour validation au comité qualité local, une synthèse des dossiers qui ont satisfait aux exigences des engagements.

Dès lors que des dossiers présentent des cas particuliers et requièrent une instruction plus approfondie ou, s'il s'avère qu'un prestataire ne respecte pas ses engagements, ces dossiers sont présentés au comité qualité local, réuni pour délibérer et soumis au vote.

Les décisions sont prises à la majorité simple des membres présents. En cas de rejet des dossiers, les motifs doivent être clairement exposés par écrit et remis au candidat dans la semaine qui suit la décision.

L'animateur Sérénité doit, pour chacune des réunions du comité qualité local, établir un ordre du jour préalable à joindre à la convocation, une liste de présence et rédiger un compte rendu.

L'office du tourisme est responsable du bon fonctionnement du comité qualité local, et à ce titre, il est en droit de révoquer les membres du comité pour leur manque d'assiduité.

1.3 L'animateur Sérénité

La personne chargée d'animer le dispositif, appelée « animateur Sérénité », coordonne l'animation du réseau des prestataires qui s'engagent à respecter les engagements. Pour cela, il a un rôle de promotion du dispositif, de suivi des dossiers, d'évaluation des résultats et de communication.

Il assure le rôle de secrétariat pour les divers comptes rendus des réunions et les bilans annuels,

- traiter les questionnaires de satisfaction client,
- être vigilant et attentif à la perception de la démarche par les prestataires,
- accompagner les prestataires dans la mise en œuvre de la démarche,
- entretenir, avec le personnel interne de l'office du tourisme, des relations permanentes pour rester à l'écoute du marché et des contraintes locales,
- le personnel de l'OT doit alerter l'animateur Sérénité dès qu'il constate des dysfonctionnements du dispositif.



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

2. MOBILISATION DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES LOCAUX

2.1 Dossier de candidature :

Rôle de l'office de tourisme :

L'office de tourisme s'engage à adresser à tous les partenaires professionnels de la station chaque année un dossier de candidature. Il le complète et l'adresse à l'animateur Sérénité.
L'adhésion au réseau suppose au minimum le respect des engagements professionnels par le comité qualité local et l'engagement dans une démarche de progrès dans la qualité de leur service.
Les engagements facultatifs du type « geste commercial » (cadeau de bienvenue, réduction... sont laissés à l'appréciation de chaque prestataire. Une date de retour des dossiers sera spécifiée pour pouvoir être référencée dans la prochaine édition de la documentation.
Le taux de conformité est de 85% sans non-conformité majeure.

Aide à la mise en place :

Dans la lettre d'accompagnement au dossier de candidature figurera le numéro de téléphone de l'animateur Sérénité. Il pourra, si nécessaire, se déplacer chez le prestataire qui rencontrerait des difficultés.

Etude des dossiers de candidature :

Le comité qualité local délègue à l'animateur Sérénité le soin de vérifier le contenu de chaque dossier. Si le dossier est incomplet ou non conforme, l'organisme est averti par l'animateur Sérénité qui doit lui préciser exactement les informations à compléter.

Visite sur site :

Le comité qualité local délègue à l'animateur Sérénité le soin de programmer une rencontre avec le responsable de l'activité intéressée pour visiter ses locaux. Il dispose d'une grille d'audit pour évaluer sur place le respect de certains engagements. Se reporter aux critères et aux engagements de l'évaluation de chaque groupe.

Questionnaires clients :

Le comité qualité local délègue à l'animateur Sérénité le soin d'organiser dans chaque site une enquête client et communique le questionnaire prévu à cet effet.

Obtention du droit d'utiliser la marque « Passeport sérénité » :

Tout dossier conforme permettra au prestataire d'entrer dans le réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX ».



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

2.2 Règles de décision

Le dossier d'admission :

Tant que le dossier d'admission est incomplet ou n'est pas conforme, le prestataire n'est pas référencé parmi les membres du réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX ».

Les conclusions des visites :

A l'issue des visites annuelles d'évaluation, par l'animateur Sérénité, l'auditeur du Comité d'audit, si l'animateur Sérénité constate un écart par rapport aux engagements, le prestataire est averti et doit informer le comité qualité local des actions correctives qui sont engagées. Le résultat de ces actions fera l'objet d'un examen attentif, soit lors d'une visite exceptionnelle, si l'écart par rapport aux engagements est jugé majeur, soit lors de la prochaine visite d'évaluation. Si ces engagements ne sont pas respectés ou si le prestataire ne répond pas dans les deux mois pour présenter ses actions correctives, alors le prestataire ne sera plus référencé parmi les membres du réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX ».

Les retours d'enquête clients :

L'animateur Sérénité adresse annuellement un rapport de synthèse sur le traitement des enquêtes clients qu'il a reçu prestataire par prestataire. S'il y a la lecture d'un questionnaire retourné par un client, qu'un incident revêt une importance majeure ou s'il constate une déviance significative, il prévient le prestataire et l'invite à l'élaborer des actions correctives qui sont engagées. Le suivi des actions correctives sera étudié par le comité qualité local lors de ses réunions.

Les retours des partenaires locaux :

L'animateur Sérénité adresse annuellement un rapport de synthèse sur les avis et commentaires spontanés qu'il reçoit de l'ensemble des clients et acteurs locaux. Il peut également réaliser ponctuellement des enquêtes auprès des partenaires locaux. Les retours de ces outils sera analysée lors des réunions de bilan du comité qualité local.

Durée d'adhésion :

L'adhésion au réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX » est accordée pour une durée de trois ans.

Conditions de renouvellement :

L'office de tourisme contacte le prestataire 3 mois avant l'échéance de l'adhésion, le prestataire doit déposer un dossier de renouvellement. L'adhésion est reconduite à l'issue d'une visite de contrôle et si aucun écart de la part du signataire n'a été constaté lors des tests, ou dans les retours d'enquêtes clients dans le cas contraire, le comité qualité local se réunit pour l'occasion pour statuer sur la décision à prendre.

Le dossier de renouvellement :

Si le dossier de renouvellement est incomplet ou n'est pas conforme, le prestataire est averti par courrier et dispose d'un délai d'un mois pour compléter son dossier ; passé ce délai, le prestataire ne sera plus référencé parmi les membres du réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX » : il retirera alors tout signe d'appartenance au réseau de ses supports et de son prestataire.

--



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

Actions de communication entre l'office du tourisme et les prestataires :

En plus des actions de pilotage et d'assistance à la mise en place, l'office du tourisme assure une communication constante avec ses adhérents, elle se fera par la participation des adhérents à une réunion annuelle. Les adhérents seront tenus informés par courrier.

3. MODALITES D'EVALUATION DES ENGAGEMENTS

Dossier de candidature :

Il comprend :

- la présentation de la démarche, ses objectifs, le règlement des engagements.
- le recueil des exigences de la destination FORGES-LES-EAUX
- le cahier des charges de l'ensemble des filières,
- une lettre de candidature du prestataire à compléter
- un exemplaire de chaque indicateur qualité de service aux clients (réclamation, satisfaction, incidents).

Visites sur place :

Il est prévu que l'animateur Sérénité effectue des visites sur le site. L'évaluation se fait sur la base :

- de constats visuels : lors de la visite le correspondant de l'office du tourisme vérifie la présence d'éléments matériels (aménagement, équipement, documentation, il peut demander à vérifier le suivi des réclamations,
- d'un dialogue : le prestataire présente la manière de tenir ses engagements, les résultats qu'il obtient, les procédures qu'il utilise.

Selon les prestataires, le correspondant peut être amené à vérifier les points spécifiques.

Tests :

Il est prévu que l'animateur Sérénité effectue des tests à distance, l'évaluation se fait sur la base :

- d'entretiens téléphoniques,
- de questionnaires recueillis lors d'enquêtes, de "visites client mystère"...

Ces tests sont effectués sur les points critiques à maîtriser qui peuvent varier selon les prestataires.

Questionnaire de l'attention des clients :

Des questionnaires sont remis par l'office du tourisme aux membres du réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX ». L'office du tourisme se charge de les récupérer et de les traiter. Les urnes sont disposées à l'Office d'accueil et dans les principaux lieux d'accueil des visiteurs. Le traitement des réponses permet à l'office du tourisme un deuxième niveau de vérification du bon respect des engagements à partir de la perception des clients.

--



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

Les modalités de diffusion des questionnaires sont au minimum en libre-service pour tous les participants à la démarche et ils seront tamponnés par les participants.

Prestataires :	Modalité minimale de distribution :
Les hébergements	Dans les chambres
Les bars, brasseries, auberges, restaurants	Remise systématique avec chaque addition 1 fois par semaine déterminée par le restaurateur
Les lieux de visites	Remise systématique 1 jour par semaine (à déterminer au moment de l'inscription avec l'animateur Sérénité)
Les services	Remise systématique 1 jour par semaine (à déterminer au moment de l'inscription avec l'animateur Sérénité)
Les transports	Remise systématique 1 fois par semaine (à déterminer au moment de l'inscription avec l'animateur Sérénité)

EXEMPLE



Règlement local Forges-Les-Eaux *Passeport Sérénité*

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite.
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : http://www.cottille.com - Tél : (0)2.51.80.94.04

4. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

L'adhésion au « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX » implique l'acceptation du présent règlement qui définit :

- comment les prestataires peuvent entrer dans le « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX »,
- comment l'animateur qualité station procède pour vérifier que les prestataires respectent leurs engagements,
- quelles mesures sont prises quand des écarts sont constatés.

Nom du prestataire :	
Tampon :	

Je soussigné(e) accepte les conditions générales du présent règlement et m'engage à respecter les engagements du cahier des charges :
(Préciser la filière choisie)

Fait à :

le :

Signature :



Règlement local Forges-Les-Eaux Passeport Sérénité

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction sans autorisation est formellement interdite.
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : www.cottille.com - Téléphone : 02.51.80.94.04

Annexe 1 : ETAPES DE L'ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

ETAPE 1 : AUTO-EVALUATION / MISE EN CONFORMITE

INSCRIPTION

- 1.1 Le représentant de la structure complète le dossier d'inscription dans la démarche, définissant une qualité.
- 1.2 L'OT reçoit, valide et valide les demandes d'inscription.
- 1.3 Le responsable qualité de la structure effectue son évaluation de conformité, gère son dossier de mise en conformité.
Le responsable qualité effectue une auto-évaluation tous les ans et en intégrant les mises à jour et les modifications des documents applicables.

CONTROLE

ETAPE 2 : DEMANDE D'ATTRIBUTION DE LA MARQUE (à renouveler tous les 3 ans)

- 2.1 Le responsable de la structure effectue sa demande d'attribution : il complète le dossier, l'adresse à l'OT avec les documents qualité nécessaires et effectue sa demande d'audit auprès de l'OT.
- 2.2 L'OT effectue la revue du dossier de demande d'attribution, confirme les dates et le programme de l'audit.
- 2.3 Réalisation de l'audit sur site par un auditeur indépendant.

ATTRIBUTION

- 3.1 La synthèse des dossiers est soumise au Comité Qualité Local.
- 3.2 Le Comité Qualité Local effectue une revue des synthèses.
- 3.3 Dans le cas où les réponses sont conformes (85% de critères conforme à 100%, et aucune non-conformité majeure) et sur validation du CQL le prestataire devient membre du Réseau « PASSEPORT SERENITE FORGES-LES-EAUX ».



Règlement local Forges-Les-Eaux Passeport Sérénité

© COTTILLE Développement - Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite
Bureau administratif : 30 bis, rue Clémence Royer - 44 100 NANTES - info@cottille.com - Web : http://www.cottille.com - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

ANNEXE 2 : LISTE DES MEMBRES DU COMITE QUALITE LOCAL

REPRESENTANT DES MUSEES ET LIEUX DE VISITE		
Mr Berenguer	Président du musée de la résistance et de la déportation	02 35 90 64 07
Mr Micheneau	Administrateur du musée des maquettes hippomobiles	02 33 01 75 73
Mme Dufrenne	Ferme de la rhubarbe	02 35 90 68 23
REPRESENTANT DU CLUB MED		
Mr Thomas	Chef de village	02 32 89 50 40
Mr David	Responsable Club Med affaire	02 32 89 50 40
REPRESENTANT DU CASINO		
Mr Sebag	Directeur	02 32 89 50 50
Mr Rodriguez	Responsable promotion	02 32 89 50 50
Mr Simon	Responsable hôtellerie/restauration	02 32 89 50 50
REPRESENTANT DU VVF		
Mr Saada	Directeur	02 35 90 47 62
REPRESENTANT DE L'ESPACE CULTUREL JEAN BAUCHET		
Mr Berlingen	Directeur	02 32 89 80 83
REPRESENTANT DES BARS/CAFES/BRASSERIES		
Mr Gerbaud	Café/brasserie « Le Centre »	02 35 90 50 98
REPRESENTANT DES GITES		
Mme Hallot	Responsable gîte, Le Fos	02 35 90 24 66
REPRESENTANT DES CHAMBRES D'HOTES		
Mme Thuault	Responsable chambre d'hôte, La Fontaine	02 35 90 93 54
REPRESENTANT DES HOTELS		
Mr Leneveu	Responsable hôtel restaurant le Sofhôtel	02 35 90 44 51
REPRESENTANT DES COMMERCES ET SERVICES		
Mr Gautier	Mercerie 'Gautier'	02 35 90 51 44
Mme Decoudre	Magasin d'articles commerciaux	02 32 89 00 98
REPRESENTANT DES CLUBS DE SPORTS		
Mme Asselin		02 32 90 55 66
REPRESENTANT DE LA MUNICIPALITE		
Mr Lejeune	Adjoint au maire de Forges-les-Eaux	02 32 89 94 20
Mr Gonel	Adjoint aux finances et au tourisme	02 32 89 94 20
Mme Babin	Adjointe à la culture et à la communication	02 32 89 94 20
Mr Gallet	Adjoint aux travaux	02 32 89 94 20
REPRESENTANT SERVICE MAIRE ET COMMUNICATION		
Mr Coste	Accueil mairie de Forges-les-Eaux	02 32 89 94 20
Mme Leroy	Service communication	02 32 89 97 37
Mme Joubert	Service communication	02 32 89 97 39
REPRESENTANT SERVICE MAIRE ET COMMUNICATION		
Mr Lemaître	Directeur service des sports	02 35 09 21 68
REPRESENTANT DE LA PISCINE MUNICIPALE		
Mr Mennechet	Directeur de la piscine municipale	02 32 90 50 25
REPRESENTANT DES SERVICES TECHNIQUES DE LA VILLE		
Mr Masson	Directeur des services techniques	02 32 89 50 80
REPRESENTANT OFFICE DE TOURISME		
Mr Leclere	Président	02 35 09 87 86
Melle Hourlier	Directrice	02 35 90 52 10