

**Règlement intérieur**  
**du Comité National de Gestion de la Marque Qualité Tourisme™**  
**2018**



**Article 1 : Missions du Comité National de Gestion de la Marque Qualité Tourisme™**

Le Comité National de Gestion la Marque (CNGM) est chargé de la stratégie, du suivi global de la Marque et de son développement. Il examine les questions de principe. A cet effet, des groupes de travail ad' hoc peuvent être constitué (ex : référentiels, communication, outils techniques...)

Le CNGM examine les candidatures des Partenaires nationaux et les dossiers de contrôle de l'ensemble des Partenaires ayant obtenu le droit d'usage et rend une décision sur l'attribution ou le refus du droit d'usage de la Marque.

Le CNGM étudie les demandes de recours des candidats et des Exploitants de la Marque.

**Article 2 : Composition du Comité National de Gestion la Marque**

La présidence est assurée par le chef du bureau des clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil de la sous-direction du Tourisme ou son représentant.

Le CNGM est composé de deux catégories d'acteurs : les membres permanents et les membres Partenaires choisis par la sous-direction du Tourisme en fonction du nombre d'établissements marqués.

La liste des membres du CNGM est détaillée en annexe du présent règlement intérieur et est publiée sur le site des marques nationales du tourisme.

En fonction de l'activité et de la spécificité des candidatures, la sous-direction du Tourisme invite d'autres acteurs du tourisme dont le rôle est consultatif.

Les membres permanents du CNGM sont nommés sans limitation de durée. Les membres Partenaires sont choisis par la sous-direction du Tourisme en fonction du nombre d'établissements marqués. Cette liste est éventuellement mise à jour en dans le courant du premier trimestre de chaque année et mise en ligne sur le site officiel de la Marque.

La sous-direction du Tourisme se réserve le droit d'exclure un membre du CNGM en cas d'absentéisme répété ou non justifié, de manque d'éthique professionnelle.

Les membres exercent leur mission à titre gratuit.

### **Article 3 : Ordre du jour du Comité National de Gestion la Marque**

Le CNGM Qualité Tourisme est réuni en tant que de besoin par la sous-direction du Tourisme au minimum deux fois par an.

Les membres du CNGM sont convoqués par courrier électronique accompagné de l'ordre du jour fixé par la sous-direction du Tourisme et des documents nécessaires 15 jours avant la date de la séance.

Tout membre qui ne peut assister à une réunion du CNGM est tenu d'en aviser le secrétariat au plus tard une semaine avant la réunion du CNGM.

### **Article 4 : Décision du CNGM sur les candidatures, les contrôles des Partenaires et les recours**

Le CNGM examine :

- les candidatures initiales des Partenaires nationaux,
- les contrôles des dossiers de l'ensemble des Partenaires,
- les recours des candidats et des Exploitants de la Marque.

L'examen porte notamment sur l'adéquation des moyens proposés par le candidat avec les exigences du Règlement d'usage et du Cahier des charges, ainsi que le coût à la charge du professionnel.

Le CNGM rend une décision sur l'attribution ou le refus du droit d'usage de la Marque.

La décision formulée par le CNGM concernant les candidatures, les contrôles, et les recours peut être :

- une décision favorable,
- une décision favorable avec recommandation,
- une décision favorable avec réserve,
- une décision défavorable.

La décision favorable avec recommandation est une décision d'attribution du droit d'usage de la Marque assortie d'un conseil du CNGM pour améliorer la démarche qualité du candidat.

La décision défavorable avec réserve est formulée dans le cas où une candidature présente une non-conformité mineure ou en cours de résolution par rapport aux conditions de reconnaissance Qualité Tourisme™ prévues dans le Règlement d'usage ou du cahier de Charges. Pour une candidature à la reconnaissance Qualité Tourisme™, la réserve doit être levée dans un délai déterminé par le CNGM qui décide s'il doit être consulté pour lever les réserves ou si la production des pièces justificatives auprès de la sous-direction du tourisme est suffisante. Le candidat adresse les pièces permettant de justifier la levée de la réserve à la sous-direction du tourisme qui notifie l'attribution ou le refus du droit d'usage de la Marque au candidat et au CNGM, avec ou sans consultation préalable du CNGM.

La décision défavorable est une décision de refus du droits d'usage de la Marque motivée au regard du respect du Règlement d'usage ou du Cahier des Charges.

### **Article 5 : Procédure d'examen d'une candidature d'un Partenaire national**

Les Partenaires nationaux transmettent leur formulaire de candidature à la sous-direction du Tourisme. Ce formulaire est examiné par un rapporteur de la sous-direction du Tourisme, qui établit un rapport d'examen.

La sous-direction du Tourisme transmet aux membres du CNGM le rapport d'examen et le formulaire de candidature 15 jours avant la tenue du CNGM.

Pour chaque candidature, un rapporteur de la sous-direction du Tourisme présente au CNGM une synthèse de la candidature. Le CNGM peut interroger le rapporteur de la sous-direction du Tourisme sur la candidature.

Suite à ce rapport, le candidat est entendu par le CNGM afin de présenter sa candidature. Le candidat peut être accompagné ou représenté par toute personne de son choix. Le CNGM peut interroger le candidat.

L'audition dure au maximum vingt minutes. Une fois l'audition terminée, le candidat se retire.

Suite à l'audition, le CNGM délibère sur la candidature, avant de passer au vote.

### **Article 6 : Procédure de contrôle des Partenaires**

A la demande de l'Etat - ou d'un membre du Comité National de Gestion de la Marque, le Partenaire envoie dans les 2 mois un document indiquant le nombre d'établissements engagés dans la démarche et la mise en œuvre des engagements définis au 5.2.1 du règlement d'usage et par tout moyen permettant d'en accuser réception

- à la sous-direction du Tourisme pour le Partenaire National,
- à la DIRECCTE ou à la DIECCTE compétente pour le Partenaire Territorial.

L'Etat rédige un rapport d'examen transmis au CNGM.

La sous-direction du tourisme transmet aux membres du CNGM le rapport d'examen et le document rédigé par le Partenaire.

Le CNGM examine la conformité entre la démarche qualité, le Règlement d'usage et le Cahier des charges de la Marque Qualité Tourisme™. Cet examen peut être effectué :

- soit en réunion du CNGM en présence du Partenaire,
- soit de façon dématérialisée par échanges de messages électroniques. Dans ce cas, l'avis des membres du CNGM est sollicité par la sous-direction du Tourisme par message électronique dans un délai de quatre semaines.

Le CNGM évalue la qualité de la mise en œuvre effectuée.

Le CNGM émet une décision sur l'attribution ou le refus du droit d'usage de la marque.

### **Article 7 : Procédure de recours**

Conformément à l'article 5.2.2, et 10.2.3, du Règlement d'usage, le comité national de gestion de la marque étudie les demandes de recours des candidats et des Exploitants de la Marque.

Les candidats au statut de Partenaire National auxquels une notification de refus du droit d'usage de la Marque a été adressée peuvent formuler dans les deux mois un recours auprès du Comité National de Gestion de la Marque par courrier avec accusé de réception.

Les candidats au statut de Partenaire Territorial ou d'Etablissement marqués auxquels une notification de refus du droit d'usage de la Marque a été confirmée par le Comité Régional de Gestion de la Marque peuvent formuler dans les deux mois un recours de deuxième niveau auprès du Comité National de Gestion de la Marque par courrier avec accusé de réception

Les Exploitants de la Marque auxquels une notification de résiliation du droit d'usage de la Marque a été adressée peuvent formuler par courrier avec accusé de réception un recours au Comité National de Gestion de la Marque dans les deux mois.

Le Comité National de Gestion de la Marque statue dans les deux mois suivant la réception du recours.

### **Article 8 : Vote du Comité National de Gestion la Marque sur les candidatures, les contrôles des Partenaires et les recours**

La décision du CNGM repose sur un vote à main levée des participants.

Cette décision est prise à la majorité absolue des suffrages exprimés. Les abstentions ne sont pas comptabilisées dans les suffrages exprimés.

En cas d'égalité des voix, le vote du président du CNGM ou de son représentant compte double.

### **Article 9 : Quorum**

Pour délibérer valablement, au moins la moitié des membres convoqués doivent être présents ou représentés lors de l'ouverture de la réunion du CNGM.

Lorsque le quorum n'est pas atteint sur un ordre du jour donné, le CNGM délibère valablement sans condition de quorum après une nouvelle convocation portant sur le même ordre du jour et spécifiant qu'aucun quorum ne sera exigé.

### **Article 10 : Conditions de participation à l'examen et au vote des candidatures**

Un membre du CNGM qui est candidat à la reconnaissance Qualité Tourisme™ ne peut participer ni à l'examen, ni au vote de sa propre candidature.

Un membre du CNGM ne peut participer au vote de la candidature d'un organisme auquel il appartient ou de celle d'un de ses adhérents.

Un membre du CNGM lié par un titre quelconque à l'organisme candidat ou par un intérêt personnel (actionnaire, salarié, liens contractuels, ...) ne peut participer au vote sur le dossier de candidature. Il peut toutefois participer à l'examen du dossier, intervenir lors des débats et être entendu par le CNGM.

Les membres du CNGM sont soumis à une obligation de discrétion professionnelle à raison des documents dont ils ont eu connaissance en cette qualité.

### **Article 11 : Pouvoir**

En cas d'absence, un membre du CNGM peut se faire représenter :

- soit par un autre membre du CNGM, qu'il leur appartient d'informer au préalable et auquel il donne formellement un mandat, sous forme de pouvoir. Le secrétariat du CNGM doit être informé de ce pouvoir au plus tard une semaine avant la réunion du CNGM. Le mandat doit être remis au Président du CNGM.
- soit par le Président du CNGM, à qui le mandat doit être remis.

Chaque membre du CNGM peut être porteur d'un ou plusieurs pouvoirs.

## **Article 12 : Secrétariat du Comité National de Gestion la Marque**

Le secrétariat du CNGM est assuré par le bureau des clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil de la sous-direction du Tourisme.

Un relevé de décision est rédigé pour chaque réunion et est adressé à l'ensemble des membres du CNGM, des Partenaires de la Marque et des services déconcentrés. Ce document comporte la répartition des votes sans indication nominative.

Il est signé par le président du CNGM.