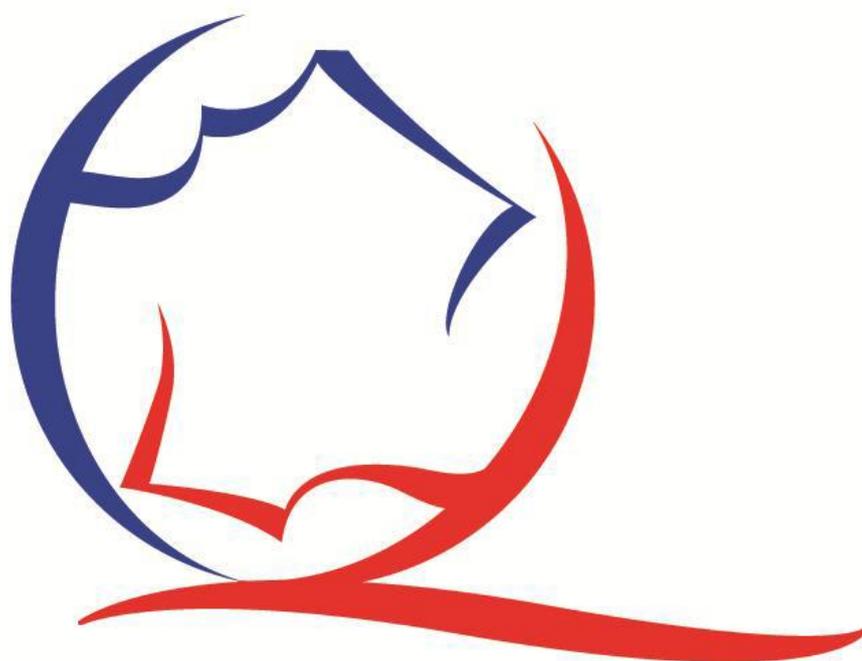


**REGLEMENT D'USAGE  
DE LA MARQUE COLLECTIVE  
QUALITE TOURISME™  
2018**



**Q U A L I T É  
T O U R I S M E**

## Préambule

La qualité de l'accueil et des services est un facteur clé de l'attractivité de l'offre touristique de toute destination. Dans un contexte de plus en plus concurrentiel, la France, première destination touristique mondiale, doit améliorer en permanence la qualité de son offre touristique, afin de renforcer sa compétitivité. Le Plan Qualité Tourisme a été initié lors du comité interministériel du 9 septembre 2003 à cette fin. Il se traduit par l'attribution de la Marque QUALITE TOURISME™, clef de voûte du Plan Qualité Tourisme.

La Marque QUALITE TOURISME™ a vocation, à terme, à couvrir toute la chaîne de l'offre touristique française et les services intéressant les touristes français et étrangers sur l'ensemble du territoire national.

La Marque QUALITE TOURISME™ incite les professionnels du tourisme à mettre en œuvre une démarche qualité, centrée sur la qualité d'accueil et de service. L'adhésion à la démarche QUALITE TOURISME™ est volontaire. La Marque QUALITE TOURISME™ est attribuée aux professionnels du tourisme par le Comité Régional de Gestion de la Marque, présidé par les services déconcentrés de l'administration chargée du tourisme en région selon une procédure définie par le présent Règlement.

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

**1.1** - Par « **Marque** », on entend la marque française n° 3326504 QUALITÉ TOURISME déposée le 29 novembre 2004 par l'État représenté par le ministère chargé du Tourisme pour désigner des produits et services en classes 9, 16, 21, 24, 25, 35, 38, 39, 41, 43, telle que représentée en annexe (Annexe 1).

**1.2** - Par « **Règlement d'usage** », on entend le présent Règlement d'usage de la Marque, ainsi que son annexe.

**1.3** - Par « **Cahier des charges** », on entend le Cahier des charges de la Marque disponible sur le site officiel de la Marque.

**1.4** - Par « **Charte graphique** », on entend la Charte graphique formalisant les modalités graphiques d'usage de la Marque, téléchargeable sur le site officiel de la Marque.

**1.5** - Par « **État** », on entend les représentants du ministère chargé du tourisme tant au niveau de l'administration centrale qu'au niveau des services déconcentrés.

**1.6** - Par « **Partenaire** », on entend les acteurs qui accompagnent un Etablissement candidat en amont de l'attribution de la Marque et qui mettent en œuvre un suivi qualité pour l'Etablissement marqué conformément au Cahier des Charges de la Marque QUALITE TOURISME™. Deux catégories de Partenaire existent en fonction de leur périmètre géographique d'intervention :

- « **Partenaire national** »,
- « **Partenaire territorial** »

**1.7** - Par « **Établissement** », on entend l'entité ayant une activité dans le domaine du tourisme et des loisirs précisée dans le Cahier des Charges. Deux catégories d'Etablissement existent :

- l' « **Etablissement accompagné** » qui est adhérent ou affilié à un Partenaire de la Marque ;
- l' « **Etablissement autonome** » qui n'est pas accompagné faute d'une affiliation ou adhésion à un Partenaire national ou d'un Partenaire territorial sur son activité (absence de partenaire ou indisponibilité de plus de 6 mois). Il s'agit d'un statut d'exception à vocation transitoire.

**1.8** - Par « **Établissement marqué** », on entend l'Établissement habilité à utiliser la Marque en application du Règlement d'usage et du Cahier des charges.

**1.9** - Par « **Exploitant** », on entend toute personne physique ou morale habilitée à utiliser la Marque en application du Règlement d'usage. L'Exploitant de la Marque peut être un Partenaire ou un Etablissement.

## **ARTICLE 2 : OBJET**

Le Règlement d'usage a pour objet de définir les conditions et les modalités d'attribution et d'utilisation de la Marque par l'Exploitant.

Seul l'Exploitant peut apposer la Marque conformément aux modalités d'utilisation définies ci-après.

## **ARTICLE 3 : PROPRIETE DE LA MARQUE**

L'Exploitant reconnaît que l'État est pleinement propriétaire de la Marque.

L'autorisation d'usage de la Marque en vertu du Règlement d'usage n'opère aucun transfert des droits de propriété sur la Marque.

## **ARTICLE 4 : ORGANISATION GENERALE**

La gestion de la Marque est effectuée par les instances présentées ci-dessous :

### **4.1 - Le Comité National de Gestion de la Marque**

Le Comité National de Gestion de la Marque (CNGM) est chargé de la stratégie, du suivi global de la Marque et de son développement. Il examine les questions de principe.

Le CNGM examine les candidatures des Partenaires nationaux et les dossiers de contrôle de l'ensemble des Partenaires ayant obtenu le droit d'usage de la Marque 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.

La composition, les règles de fonctionnement et d'éthique du CNGM sont précisées dans un règlement intérieur, consultable sur le site officiel de la Marque.

### **4.2 - Le Comité Régional de Gestion de la Marque**

Le Comité Régional de Gestion de la Marque (CRGM) réunit les acteurs professionnels et institutionnels représentatifs du tourisme d'une région française. Il appuie également les services de l'État dans le développement de la Marque en région en permettant à l'ensemble des représentants des acteurs du tourisme du territoire de travailler ensemble. Il veille au développement équilibré de la Marque sur le territoire, notamment en termes de gestion des dysfonctionnements, d'aide à l'établissement, de conventions de partenariats entre les Partenaires.

Il se réunit une fois par trimestre dans la mesure où un minimum de 5 dossiers de candidature d'Etablissements est finalisé.

Le CRGM examine les candidatures des Partenaires territoriaux et des Etablissements et rend une décision sur l'attribution ou le refus du droit d'usage de la Marque.

Le CRGM étudie les demandes de recours de premier niveau des candidats et des Exploitants de la Marque.

La composition, les règles de fonctionnement et d'éthique du CRGM sont précisées dans un règlement intérieur type, consultable sur le site officiel de la Marque. Le cas échéant, le document type peut être adapté par le CRGM afin de prendre en compte les spécificités territoriales.

### **4.3 Etat**

#### **4.3.1 Administration centrale<sup>1</sup>**

L'administration centrale du ministère chargé du tourisme, propriétaire de la marque, est chargée notamment des missions suivantes :

---

<sup>1</sup> A la date de la publication du présent Règlement d'usage, l'administration centrale chargée du tourisme est le bureau des clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil de la Sous-Direction du Tourisme de la Direction Générale des Entreprises.

- assurer la bonne gestion administrative de la Marque en tant que propriétaire de la Marque en liaison avec l'Agence du Patrimoine Immatériel de l'Etat.
- centraliser et coordonner tous les travaux, études et enquêtes concernant la Marque ;
- assurer la promotion de la Marque en France et à l'étranger en liaison avec le GIE Atout France ;
- préparer et publier sur le site officiel de la Marque tous les documents relatifs à la Marque et à l'obtention de son droit d'usage, notamment le Règlement d'usage, le Cahier des Charges, et les référentiels ;
- mettre à disposition sur le site officiel de la Marque les référentiels d'évaluation ;
- mettre à jour la liste des Partenaires de la Marque sur le site officiel de la Marque ;
- présider le CNGM et assurer son secrétariat;
- proposer au CNGM les réformes de son dispositif nécessaires à une amélioration de la qualité des services touristiques ;
- rédiger un rapport sur les dossiers de candidature des Partenaires nationaux et leurs dossiers de contrôle;
- notifier les décisions du CNGM ;
- assurer le suivi des outils informatiques utilisés par les Partenaires et les Etablissements ;
- participer au suivi du Cahier des charges au travers des outils informatiques de gestion de la Marque ;
- réceptionner les demandes de recours formulées par les candidats auxquels a été notifié un refus du droit d'usage de la Marque ou une résiliation du droit d'usage et les transmettre au CNGM

#### 4.3.2 Services déconcentrés<sup>2</sup>

Les services déconcentrés du ministère chargé du tourisme, en tant que gestionnaires de la Marque en région, sont chargés notamment des missions suivantes :

- présider le CRGM et assurer son secrétariat;
- rédiger un rapport sur les dossiers de candidature des Partenaires territoriaux et leurs dossier de contrôles ;
- notifier les décisions du CRGM aux Etablissements et aux Partenaires Territoriaux ;
- coordonner le réseau des Partenaires Territoriaux pour optimiser le déploiement de la Marque en région et veiller à l'information des acteurs du tourisme du territoire dans le cadre du CRGM ;
- participer au suivi du Cahier des charges au travers des outils informatiques de gestion de la Marque ;

## **ARTICLE 5 : BENEFICIAIRE D'UN DROIT D'USAGE DE LA MARQUE**

### **5.1 - Personnes éligibles**

#### 5.1.1 Concernant les Partenaires

Sont éligibles les personnes morales identifiées ci-après qui s'engagent à organiser la démarche qualité conformément au Cahier des charges.

##### *5.1.1.1 Concernant le Partenaire National*

Le Partenaire National peut être :

- un réseau commercial<sup>3</sup> dont la démarche qualité est mise en œuvre à l'usage exclusif de ses membres,

<sup>2</sup> A la date de la publication du présent Règlement d'usage, les services déconcentrés chargés du tourisme sont les services tourisme des DIRECCTE / DIECCTE

<sup>3</sup> Anciennement dénommé « Réseau national » dans la précédente version du RU de 2014

- un réseau national associatif ou fédéral<sup>3</sup> dont l'objet est la promotion des savoir-faire de ses adhérents.

#### *5.1.1.2 Concernant le Partenaire Territorial*

Le Partenaire Territorial peut être :

- un groupement d'acteurs institutionnels territoriaux<sup>4</sup> qui met en œuvre une ou plusieurs démarches qualité sectorielles dans le but d'améliorer la qualité de l'offre touristique de son territoire. Ces démarches qualité sectorielles peuvent être associées à un label qualité territorial,
- un comité départemental du tourisme (Article L132-2 du code du tourisme),
- un comité régional du tourisme (Article L131-3 du code du tourisme),
- une chambre de commerce et d'industrie (territoriale ou régionale ou métropolitaine),
- une société d'économie mixte d'envergure départementale ou régionale,
- une agence de développement ou un comité d'expansion économique d'envergure départementale ou régionale,

En fonction du contexte local, la candidature d'autres acteurs (association locale, organisation professionnelle locale, ...) peut être étudiée par le CRGM.

Il existe un Partenaire Territorial unique par activité au sein d'un territoire.

Le Partenaire territorial est autorisé à organiser le déploiement de la démarche avec des relais locaux sous réserve de la validation des services déconcentrés, après consultation du CRGM.

#### 5.1.2 Concernant les Etablissements

##### *5.1.2.1 Concernant les Etablissements accompagnés*

Tout professionnel ayant une activité dans le domaine du tourisme, des loisirs et du commerce précisée dans le Cahier des Charges et ayant suivi l'accompagnement amont de son Partenaire, national ou territorial, est éligible à la Marque.

L'Etablissement accompagné s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité conforme aux procédures de son Partenaire et au Cahier des charges.

##### *5.1.2.2 Concernant les Etablissements autonomes*

Tout professionnel ayant une activité dans le domaine du tourisme, des loisirs et du commerce précisée dans le Cahier des Charges est éligible à la Marque.

L'Etablissement autonome s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité conforme au Cahier des charges et accepte une fréquence de contrôle externe obligatoire supérieure à celle des Etablissements accompagnés. La fréquence et les modalités de ces contrôles sont précisées dans le Cahier des charges.

## **5.2 - Procédure d'obtention du droit d'usage de la Marque**

### 5.2.1. Demande

#### *5.2.1.1 Dispositions communes*

L'obtention du droit d'usage de la Marque est subordonnée à une candidature volontaire. Le candidat dépose sa candidature auprès de l'Etat français. Les dossiers de candidature sont téléchargeables sur le site officiel de la Marque.

Il est interdit au demandeur d'utiliser la Marque pendant la période d'examen de son dossier.

La demande d'autorisation d'utilisation de la Marque vaut acceptation formelle des dispositions du Règlement d'usage et du Cahier des charges.

---

<sup>4</sup> Anciennement dénommé « Dispositif qualité territorial » ou « DQT » dans la précédente version du RU de 2014

Les conditions d'attribution de l'autorisation d'usage de la Marque sont définies dans le Cahier des charges téléchargeable sur le site officiel de la Marque.

#### *5.2.1.2 Concernant le Partenaire National*

Le Partenaire National transmet son dossier de candidature par voie postale et/ ou voie électronique à l'administration centrale du ministère chargé du tourisme.

Le dossier de candidature comprend la méthodologie, les moyens et le coût à la charge de l'Etablissement envisagés pour répondre aux engagements du Cahier des charges, notamment les missions suivantes :

- La promotion de la Marque auprès de ses adhérents ou affiliés,
- L'accompagnement amont des Etablissements,
- L'organisation de l'écoute client,
- L'organisation de l'audit,
- La transmission des dossiers des candidats au CRGM,
- Le suivi qualité de leurs Etablissements adhérents ou affiliés,
- La promotion de la Marque auprès du grand public, dans le cadre de sa communication grand public.
- L'alimentation et la gestion de la base de données des marques nationales,

Le dossier est examiné par le CNGM, présidé par l'administration centrale chargée du tourisme qui notifie au candidat le droit d'usage de la Marque, assorti d'éventuelles recommandations, ou le refus du droit d'usage de la Marque, assorti d'éventuelles réserves.

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 peut décider de limiter le périmètre d'action du candidat aux territoires non couverts par un Partenaire Territorial : il sera alors qualifié de Partenaire National Thématique.

#### *5.2.1.3 Concernant le Partenaire Territorial*

Le Partenaire Territorial transmet son dossier de candidature par voie postale et/ou par voie électronique aux services déconcentrés chargés du tourisme de sa région de résidence.

Dans l'hypothèse de l'existence préalable de Partenaires Territoriaux sur la région, les services déconcentrés chargés du tourisme coordonnent la répartition des activités entre les Partenaires Territoriaux ayant obtenu le droit d'usage de la Marque et les Partenaires Territoriaux potentiels dans le cadre du CRGM.

Le dossier de candidature comprend la méthodologie, les moyens et le coût à la charge de l'Etablissement envisagés par le candidat pour répondre aux engagements du Cahier des charges, notamment les missions suivantes :

- La promotion de la Marque auprès de ses adhérents ou affiliés et/ou des professionnels ressortissants de sa zone géographique de compétence,
- L'accompagnement amont des Etablissements,
- L'organisation de l'écoute client,
- L'organisation de l'audit,
- La transmission des dossiers des candidats au CRGM,
- Le suivi qualité de leurs Etablissements adhérents ou affiliés,
- La promotion de la Marque auprès du grand public, dans le cadre de sa communication grand public.
- L'alimentation et la gestion de la base de données des marques nationales,

Conformément au 5.1.1.2, il n'existe qu'un Partenaire territorial par activité et par territoire.

Le dossier est examiné par le CRGM, présidé par les services déconcentrés chargés du tourisme, qui notifie au candidat le droit d'usage assorti d'éventuelles recommandations, ou le refus du droit d'usage de la Marque assorti d'éventuelles réserves.

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, le coût à la charge du professionnel et la coordination de la répartition des activités entre les Partenaires Territoriaux ayant obtenu le droit d'usage de la Marque et les Partenaires Territoriaux potentiels.

En l'absence de Partenaire Territorial sur une zone géographique et sur une activité définie et sous réserve de l'accord des services déconcentrés chargés du tourisme concernés, un Partenaire Territorial peut être autorisé à accompagner un Etablissement candidat en dehors de sa zone de compétence.

#### *5.2.1.4 Concernant les Établissements*

Le dossier de candidature de l'Établissement candidat est transmis par voie électronique au CRGM compétent par le Partenaire.

Les critères d'obtention de la Marque précisés dans le Cahier des charges sont

- la conformité aux exigences réglementaires de l'activité,
- le classement prévu par le code du tourisme s'il existe pour l'activité,
- un résultat d'audit Qualité Tourisme supérieur ou égal à 85% calculé sur les référentiels DGE au cours d'un audit externe en client mystère.

L'obtention du taux de conformité défini par le Cahier des charges est une condition nécessaire pour que l'Établissement obtienne le droit d'usage de la Marque. Néanmoins, le CRGM peut émettre une décision défavorable ou ajourner la décision si le rapport d'audit souligne une lacune qui est considérée comme rédhitoire par le CRGM.

Le dossier est examiné par le CRGM, présidé par les services déconcentrés chargés du tourisme, qui notifie aux Établissements, et le cas échéant au Partenaire, le droit d'usage de la Marque assorti d'éventuelles recommandations, le refus du droit d'usage, la résiliation du droit d'usage ou un ajournement de la décision avec réserves et délais, le cas échéant.

Le CRGM peut décider qu'un Etablissement autonome aura l'obligation de suivre les modalités du suivi qualité d'un Partenaire territorial déjà existant dès lors que ce dernier couvre l'activité ad hoc. L'Établissement autonome devient alors un Etablissement accompagné.

Par dérogation et à la demande expresse dûment motivée d'un Partenaire National, le CNGM peut décider après étude de la demande motivée et argumentée de la délégation d'attribution de la Marque aux Etablissements par ce Partenaire National. Le Partenaire National informe les services déconcentrés chargés du tourisme de la notification du droit d'usage et de la résiliation du droit d'usage des Etablissements.

## **5.2.2 Recours**

### *5.2.2.1 Concernant le Partenaire National*

Les candidats 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 CNGM par courrier avec accusé de réception. Le CNGM dispose de deux mois suivant la réception du recours pour notifier sa décision. En cas de décision défavorable le candidat est invité à représenter un dossier de candidature tenant compte des recommandations et réserves formulées par le CNGM

### *5.2.2.2 Concernant le Partenaire Territorial et l'Établissement*

Les candidats auxquels une notification de refus du droit d'usage de la Marque a été adressée peuvent formuler dans les deux mois un recours de premier niveau auprès du CRGM par courrier avec accusé de réception. Le CRGM, dispose de deux mois suivant la réception du recours pour notifier sa décision.

Les candidats auxquels une notification de refus du droit d'usage de la Marque a été confirmée par le CRGM peuvent formuler dans les deux mois un recours auprès du CNGM par courrier avec accusé de réception. Le CNGM, dispose de deux mois suivant la réception du recours pour notifier sa décision.

### **5.3 Extension du droit d'usage de la Marque**

A la demande des Partenaires sur simple courrier, l'extension du droit d'usage de la Marque à d'autres activités et/ou territoires peut être prononcée par :

- l'administration centrale du ministère chargé du tourisme pour le Partenaire National, après consultation du CNGM,
- le service déconcentré chargé du tourisme pour le Partenaire Territorial, après consultation du CRGM,

Le Partenaire doit justifier que l'extension du droit d'usage de la Marque sera conforme au Règlement d'usage et au Cahier des charges.

### **5.4 Changement des caractéristiques de la démarche qualité de l'Exploitant de la Marque**

#### *5.4.1 Concernant le Partenaire*

Le Partenaire doit systématiquement informer le ministère chargé du tourisme dans un délai de trente (30) jours, par tous moyens, du changement d'une des caractéristiques de la démarche qualité reconnue. Le Partenaire doit justifier que la modification n'affecte pas son éligibilité à l'utilisation de la Marque en application du Règlement d'usage et du Cahier des charges.

#### *5.4.2 Concernant les Établissements marqués*

L'Établissement marqué doit systématiquement informer son Partenaire dans un délai de trente (30) jours, par tous moyens, du changement d'une des caractéristiques de la démarche qualité reconnue et de ses services et équipements. Le Partenaire s'assure du respect et de l'application du Règlement d'usage et du Cahier des charges par ses Établissements marqués. Le Partenaire s'assure que toute modification de la mise en œuvre de la démarche qualité par un Établissement accompagné marqué ne porte pas atteinte au respect du Règlement d'usage et du Cahier des charges.

#### *5.4.3 Dispositions communes*

L'État notifie à l'Exploitant le maintien de l'autorisation d'utilisation de la Marque dans un délai de trente (30) jours après réception de la notification.

### **5.5 - Non exclusivité**

Le Règlement d'usage ne donne aucun droit exclusif d'usage de la Marque au profit de l'Exploitant.

### **5.6 - Caractère personnel**

L'autorisation d'utiliser la Marque est strictement personnelle. Elle ne peut en aucun cas être cédée ou transmise, par quelque moyen que ce soit. Le transfert de propriété d'un Établissement marqué entraîne le retrait du droit d'usage de la Marque.

## **ARTICLE 6 : MODALITES D'UTILISATION DE LA MARQUE**

### **6.1 - Usages autorisés**

L'Exploitant est autorisé à utiliser la Marque pour promouvoir l'offre touristique faisant l'objet de l'autorisation d'utiliser la Marque.

L'Exploitant peut apposer la Marque sur tous supports, notamment promotionnels ou de communication, qu'ils soient physiques ou numériques, dans la limite des produits et services visés dans l'enregistrement de la Marque et selon les prescriptions de la Charte graphique.

Toute utilisation de la Marque sur un autre support est interdite, sauf accord préalable de l'État.

L'Exploitant veille à ne pas induire le public en erreur sur l'identité, la nature ou la quantité des produits et services offerts sous la Marque. La Marque doit être apposée de manière à indiquer clairement le service bénéficiant de l'autorisation d'utiliser la Marque si plusieurs services identiques ou similaires sont proposés sur le même document ou support.

## **6.2 - Limites**

L'Exploitant s'engage à ne pas utiliser la Marque à des fins politiques, polémiques, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à des droits reconnus par la loi et, de manière générale, à ne pas associer la Marque à des actions ou activités susceptibles de porter atteinte à l'État ou lui être préjudiciables.

## **6.3 - Charte graphique et modalités de reproduction de la Marque**

Le droit d'usage de la Marque est conditionné à la valorisation de la Marque, conformément à la Charte graphique.

L'Exploitant s'engage à reproduire la Marque dans son intégralité et telle que déposée, en respectant la Charte graphique. L'Exploitant s'engage à ne faire aucune modification, ajout ou suppression dans la Marque. Notamment, le demandeur s'engage à :

- ne pas reproduire séparément une partie de la Marque, en particulier ne pas reproduire les éléments graphiques seuls,
- ne pas modifier les caractéristiques graphiques de la Marque, tant en ce qui concerne la forme que la couleur, ne pas modifier la position des éléments figuratifs les uns par rapport aux autres, ne pas modifier la typographie de la Marque,
- ne pas faire d'ajout dans la Marque, notamment ne pas faire figurer de légende, de texte ou toute autre indication ne faisant pas partie de la Marque sauf décision expresse du Comité National de Gestion de la Marque

L'Exploitant est autorisé à utiliser les éléments verbaux « QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> » seuls dans le corps de textes rédactionnels. Toutefois, l'Exploitant est tenu de reproduire la dénomination « QUALITE TOURISME <sup>TM</sup> » dans son intégralité et dans cet ordre, sans ajout de conjonction notamment, en utilisant les lettres « Q » et « T » en majuscules si les autres lettres figurent en minuscules et d'éviter les césures entre les deux termes. L'Exploitant ne doit en aucun cas utiliser la Marque dans un sens générique.

L'État met à la disposition de l'Exploitant l'ensemble des supports, documents, fichiers nécessaires à l'usage de la Marque sur le site officiel de la Marque. L'Exploitant s'engage à n'utiliser que ces seuls supports dans le cadre de la reproduction et de l'usage de la Marque.

## **6.4 - Obligations de l'Exploitant**

Les Établissements marqués ont l'obligation de faire figurer le panonceau ou la vitrophanie correspondant à la Marque de manière visible sur la façade de l'Établissement. Le Panonceau ou la vitrophanie sont à la charge de l'Établissement marqué ou du Partenaire selon les modalités définies dans le dossier de candidature du Partenaire.

Le Partenaire informe ses adhérents sur les conditions d'obtention de la Marque et les obligations liées au droit d'usage de la Marque, et communique auprès des tiers sur son droit d'usage de la Marque, même si l'ensemble de ses adhérents ne sont pas titulaires du droit d'usage de la Marque.

L'Exploitant est tenu de faire un usage de la Marque conforme au Règlement d'usage.

Les obligations des Etablissements marqués sont :

- la valorisation de l'appartenance à la Marque QUALITÉ TOURISME™ auprès du grand public ou de leurs clients/visiteurs (panonceau, supports papiers et numériques)
- la gestion de l'écoute client
- l'application du suivi qualité des Partenaires, le cas échéant
- le respect de la fréquence minimale des audits :
  - tous les 5 ans pour les Etablissements accompagnés à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2016
  - tous les 3 ans après l'audit initial pour les Etablissements autonomes

## **6.5 - Rémunération**

Le droit d'utiliser la Marque est consenti à l'Exploitant à titre gratuit.

## **6.6 - Respect de la Marque en cours d'exploitation**

L'Exploitant doit tout au long de son usage de la Marque respecter les exigences définies au Cahier des charges et les modalités de marquage.

## **6.7 - Respect des droits sur la Marque**

L'Exploitant s'engage à ne pas déposer, dans quelque territoire que ce soit, de marques identiques ou similaires à la Marque susceptibles de lui porter atteinte ou d'être confondues avec elle. Notamment, il s'interdit de déposer toute marque reprenant, en tout ou partie, la Marque au sein d'un signe plus complexe.

L'Exploitant s'engage à ne pas développer, utiliser ou exploiter, dans quelque territoire que ce soit, des signes identiques ou similaires à la Marque, susceptibles de lui porter atteinte ou d'être confondues avec elle.

L'Exploitant s'engage à ne pas réserver de noms de domaine, dans quelque extension que ce soit, identiques ou similaires à la Marque ou susceptibles de porter atteinte à la Marque ou d'être confondus avec elle.

## **6.8 - Contrôle**

L'État est habilité à prendre toutes mesures destinées à contrôler le respect des conditions et obligations fixées par le Règlement d'usage.

L'Etat ou le CNGM peut demander au Partenaire de lui envoyer dans les 2 mois un document indiquant le nombre d'établissements engagés dans la démarche et la mise en œuvre des engagements du Cahier des charges définis en 5.2.

Le Partenaire envoie les informations demandées par tout moyen permettant d'en accuser réception

- à l'administration centrale du ministère chargé du tourisme pour le Partenaire National,
- au service déconcentré chargé du tourisme pour le Partenaire Territorial.

L'État examine le dossier de contrôle et rédige un rapport d'examen.

L'État transmet aux membres du CNGM les pièces nécessaires à l'examen du dossier.

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

Le CNGM statue sur le maintien ou le retrait du droit d'usage de la Marque.

## **ARTICLE 7 : INFORMATION ET PROMOTION**

Toute information relative à la Marque et à son usage ainsi que la promotion de la Marque peuvent être faites par l'Exploitant sous réserve que ces informations et actes de promotion soient conformes au Règlement d'usage, aux lois et règlements en vigueur et qu'ils ne portent atteinte ni à la Marque, ni à l'image, ni aux intérêts de l'État.

## **ARTICLE 8 : DUREE ET TERRITOIRE**

### **8.1 - Durée**

L'autorisation d'utiliser la Marque conférée à l'Exploitant est délivrée à compter de sa notification et jusqu'à sa résiliation dans les conditions prévues à l'article 10.

### **8.2 - Territoire**

L'autorisation d'utiliser la Marque est délivrée pour le territoire français. Néanmoins, la Marque peut être apposée sur des supports de communication de l'offre faisant l'objet de l'autorisation d'utiliser la Marque diffusés à l'étranger.

## **ARTICLE 9 : MODIFICATION**

### **9.1 - Modification du dispositif**

#### 9.1.1 Modalités générales de mise en œuvre

En cas de modification du Règlement d'usage ou du Cahier des charges, l'État en informe les Partenaires et les Etablissements autonomes marqués par tous moyens, notamment par courrier électronique. Il appartient au Partenaire d'en informer les Etablissements marqués accompagnés. L'Exploitant ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de la modification du Règlement d'usage ou du Cahier des charges.

#### 9.1.2 Modalités particulières concernant le Partenaire

Sur décision du CNGM, l'État fixe un délai au Partenaire pour qu'il se mette en conformité avec les nouvelles dispositions du Règlement d'usage ou du Cahier des charges. À la date d'expiration de ce délai, le Partenaire notifie à l'État qu'il a adapté l'usage de la Marque afin de se conformer au Règlement d'usage ou au Cahier des charges modifié. L'État confirme au Partenaire par tous moyens la bonne réception de cette notification et l'autorise à poursuivre l'usage de la Marque conformément au Règlement d'usage ou au Cahier des charges modifié.

#### 9.1.3 Modalités particulières concernant les Etablissements marqués

Par principe, l'Etablissement marqué est autorisé à poursuivre l'utilisation de la Marque, jusqu'à la date du prochain contrôle externe. Ce contrôle s'effectue sur la base du Cahier des charges en vigueur à cette date.

Dans l'hypothèse où un Partenaire territorial se positionnerait a posteriori de la notification du droit d'usage faite à un l'Etablissement autonome, le maintien du droit d'usage de la Marque sera conditionné à la mise en œuvre du suivi qualité de ce Partenaire et la fréquence des contrôles externes est adaptée à celle du Partenaire.

### **9.2 - Modification de la Marque ou de la Charte graphique**

En cas de modification de la Marque ou de la Charte graphique, l'État en informe l'Exploitant par tous moyens.

L'Exploitant dispose d'un délai de six mois pour se mettre en conformité avec la nouvelle Charte graphique ou pour remplacer la Marque sur tous les supports.

L'Exploitant ne pourra prétendre à aucune indemnisation suite à la modification de la Marque ou de la Charte graphique.

## **ARTICLE 10 : RESILIATION DE L'AUTORISATION D'UTILISATION DE LA MARQUE**

### **10.1 - Dispositions communes**

L'Exploitant ne bénéficie d'aucun droit acquis au maintien de son autorisation d'utilisation de la Marque. L'Exploitant ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait de la résiliation de l'autorisation d'utilisation de la Marque.

La résiliation de l'autorisation d'utilisation de la Marque du Partenaire pour quelque raison que ce soit emporte automatiquement la résiliation du droit d'utiliser la Marque pour ses Établissements marqués. La résiliation du droit d'usage de la Marque entraîne l'obligation pour l'Exploitant de retirer immédiatement le panonceau de la Marque, toute référence à la Marque de l'ensemble de ses produits et supports et de cesser sous trente (30) jours tout usage de la Marque.

### **10.2 - Résiliation de l'autorisation du fait de l'Exploitant**

#### *10.2.1 Changement de circonstances affectant la validité de l'autorisation*

Le droit d'utiliser la Marque accordé à un Établissement accompagné marqué est résilié de plein droit lorsque l'Établissement n'est plus adhérent ou affilié au Partenaire.

L'Établissement anciennement adhérent ou affilié à un Partenaire National a la possibilité de rejoindre un Partenaire Territorial si existant ou, en l'absence de Partenaire territorial, de répondre aux exigences du Cahier des charges de la Marque en tant qu'Établissement autonome dans les trente (30) jours pour maintenir son droit d'usage de la Marque.

#### *10.2.2 Non-respect du Règlement d'usage et/ou du Cahier des charges par l'Exploitant de la Marque*

En cas de manquement de l'Exploitant aux dispositions du Règlement d'usage ou du Cahier des charges, constaté notamment dans le cadre du contrôle prévu à l'article 6.8, l'État lui notifie les manquements constatés par tous moyens, notamment électronique. À compter de la réception de la notification, l'Exploitant dispose de quatre-vingt-dix (90) jours pour se mettre en conformité avec les dispositions du Règlement d'usage et d'en informer l'État.

À défaut de mise en conformité dans les délais précités, l'autorisation d'usage de la Marque est résiliée de plein droit.

#### *10.2.3 Recours*

L'Exploitant auquel une notification de résiliation du droit d'usage de la Marque a été adressée peut formuler par courrier avec accusé de réception un recours de premier niveau au Comité Régional de Gestion de la Marque dans les deux mois suivant la décision.

Le CRGM examine les recours et statue dans les deux mois suivant la réception du recours.

L'Exploitant auquel une notification de résiliation du droit d'usage de la Marque a été confirmée par le CRGM dans le cadre d'une procédure de recours de premier niveau peut formuler par courrier avec accusé de réception un recours de deuxième niveau au CNGM dans les deux mois suivant la décision du CRGM.

Le CNGM examine les recours et statue dans les deux mois suivant la réception du recours.

#### *10.2.4 Sanctions*

L'usage de la Marque non conforme au Règlement d'usage et/ou la poursuite de l'usage de la Marque suite à une résiliation de l'autorisation d'usage de la Marque constituent des agissements illicites que l'État pourra faire sanctionner et dont il pourra obtenir réparation devant les tribunaux compétents.

### **10.3 - Résiliation de l'autorisation du fait de l'État**

L'autorisation d'utiliser la Marque en vertu du Règlement d'usage tombe de plein droit en cas de cession de la Marque à un tiers ou de décision de l'État d'abandonner la Marque.

L'État en informe l'Exploitant de la Marque par tous moyens. L'Exploitant a l'obligation de cesser tout usage de la Marque : retirer le panonceau de la Marque immédiatement et supprimer toute

référence à la Marque de l'ensemble de ses produits et supports dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification de résiliation.

#### **ARTICLE 11 : USAGE ABUSIF DE LA MARQUE**

L'usage non autorisé de la Marque par un Exploitant ou par un tiers ouvre le droit à l'État d'intenter toute action judiciaire qu'il juge opportune à son encontre et dans le respect de la législation en vigueur.

#### **ARTICLE 12 : DEFENSE DE LA MARQUE**

L'Exploitant s'engage à signaler immédiatement à l'État toute atteinte aux droits sur la Marque dont il aurait connaissance, notamment tout acte de contrefaçon, de concurrence déloyale, ou de parasitisme. Il appartient à l'État de prendre la décision d'engager, à ses frais, risques et périls, toute action civile ou pénale.

En conséquence, les dommages et intérêts qui résulteront de l'action engagée par l'État en son nom seront à sa charge ou à son profit exclusif. L'Exploitant ne pourra réclamer aucune indemnité.

#### **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE ET GARANTIES**

L'Exploitant est seul responsable des conséquences directes ou indirectes qui pourraient résulter de son exploitation de la Marque.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de l'État par un tiers, du fait de l'utilisation non conforme de la Marque par l'Exploitant, ce dernier s'engage à en supporter tous les frais et charges en lieu et place de l'État.

L'Exploitant sera tenu au retrait du marché, dans les plus brefs délais, de tout produit ou service non conforme aux normes en vigueur sur le Territoire.

L'État ne donne pas d'autre garantie que celle résultant de son fait personnel et de l'existence matérielle de la Marque.

L'État garantit à l'Exploitant que la Marque n'a pas à sa connaissance et à la date d'entrée en vigueur du Règlement d'usage fait l'objet de droits privatifs antérieurs.

#### **ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE**

Le Règlement d'usage est soumis à la loi française, quel que soit le lieu d'utilisation de la Marque par l'Exploitant.

#### **ARTICLE 15 : JURIDICTION COMPETENTE**

Tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution du Règlement d'usage sera porté devant tout tribunal compétent.

**ANNEXE 1 : Modèle de la Marque**

