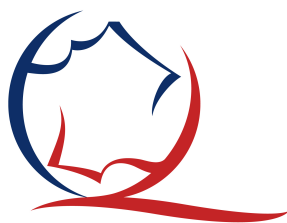


# CONTRAT D'ENGAGEMENT AU DISPOSITIF QUALITE TOURISME MARTINIQUE




Une démarche reconnue



QUALITÉ  
TOURISME

## Adhérent démarche

<p><b>CCI :</b>  <b>CCI MARTINIQUE</b></p> <p><b>Représentée par :</b> .....</p> <p><b>Fonction :</b> .....</p> <p><b>Dossier suivi par :</b> .....</p> <p><b>Fonction :</b> .....</p> <p><b>Pour le département :</b> .....</p> <p>(cachet)</p>	<p><b>Etablissement</b></p> <p><b>Nom et/ou raison sociale :</b> .....</p> <p><b>Adresse :</b> .....</p> <p>.....</p> <p><b>Représenté par :</b> .....</p> <p><b>Fonction :</b> .....</p> <p>(cachet)</p>
---	---

Une Initiative



**1****Parties concernées par le contrat d'engagement Qualité Tourisme Martinique**

QUALITE TOURISME MARTINIQUE (QTM) est une opération pour laquelle la CCIM a reçu délégation de l'ETAT pour sa mise en œuvre.

Le présent contrat engage :

d'une part :

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Martinique**, maître d'œuvre de QTM sur son territoire,

et, d'autre part :

**L'établissement** (enseigne) .....

Raison Sociale (s'il y a lieu) .....

Secteur d'activité ..... Code NAF - APE .....

SIRET .....

Nombre de salariés .....

Représenté par Mme - M. ....

Fonction .....

Adresse .....

Téléphone .....

E-mail ..... ou Fax par défaut .....

**2****Objet du contrat**

La CCI de Martinique et le professionnel du tourisme nommé à l'article 1 de ce contrat, conformément au dispositif QTM, s'engagent à mener conjointement une démarche qualité.

Le dispositif QTM est reconnu par le Ministère du Tourisme, Dispositif Qualité Territorial dans le Plan Qualité Tourisme dans l'aide et l'accompagnement des entreprises candidates à l'obtention de la marque Qualité Tourisme™.

La CCI apporte un soutien logistique et contribue à l'animation de QTM sur son territoire.

La démarche qualité a pour objectif d'accompagner les dirigeants d'entreprises dans leur démarche de progrès et dans l'obtention ou la reconduction du label Qualité tourisme Martinique.

**3****Durée de l'engagement contractuel Qualité Tourisme Martinique**

Cet engagement contractuel lie les deux parties signataires pour une durée minimum de cinq ans.

L'audit réalisé au cours de la 5<sup>ème</sup> année conditionnera la reconduction du contrat pour une durée similaire, sous la condition suspensive du renouvellement des financements publics.

**4****Engagement dans la démarche Qualité Tourisme Martinique****4-1 Engagement de l'établissement**

L'établissement demandeur s'engage à :

- Accepter toutes les conditions qui figurent au présent contrat,
- S'acquitter du montant de la cotisation annuelle,
- Respecter le classement réglementaire, lorsqu'il existe, exigé par le Ministère du Tourisme,
- Etre à jour de ses cotisations sociales et fiscales,

- Etre en conformité avec la législation et les normes en vigueur relatives à son activité, notamment en termes d'hygiène, de santé/sécurité, établissement recevant du public (ERP),
- Respecter les obligations réglementaires et contractuelles qui lient le dirigeant à ses salariés,
- Se conformer à la loi dite « Informatique & Libertés » pour la collecte et les traitements de données à caractère personnel,
- Présenter, sur demande, les documents attestant de la conformité de l'établissement à la réglementation,
- Autorise la mise en ligne de données personnelles<sup>1</sup> sur le site [www.qualitetourismemartinique.fr](http://www.qualitetourismemartinique.fr)
  - <sup>1</sup> Compte tenu des caractéristiques du réseau Internet que sont la libre captation des informations diffusées et la difficulté, voire l'impossibilité, de contrôler l'utilisation qui pourrait en être faite par des tiers, nous vous informons que vous pouvez vous opposer à une telle diffusion.
  - Nous vous rappelons par ailleurs que pour les informations qui figurent sur le site, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (loi « Informatiques et Libertés » du 6 janvier 1978) directement sur le site ou auprès du service tourisme de la CCI de Martinique.
- Mettre en évidence et en toute circonstance auprès de la clientèle, un moyen de recueil de la satisfaction. A cet effet, QTM met à votre disposition son dispositif de collecte d'avis client sur son site internet.
- Répondre par écrit (lettre ou courriel) aux réclamations de ses clients,
- Informer chaque collaborateur de l'engagement de l'établissement dans la démarche qualité et associer l'ensemble du personnel à sa mise en œuvre,
- Respecter les termes de la communication propre à la marque Qualité Tourisme devant être mise en place par les établissements titulaires de la marque Qualité Tourisme Martinique
- Participer obligatoirement à une durée équivalente à 1 jour de formation et/ou ateliers qualité par an,
- Réaliser au moins une auto-évaluation annuelle sur le site Qualité Tourisme de la Direction Générales des Entreprises (DGE)
- Prendre directement en charge les coûts induits par la réalisation du (des) pré-diagnostic(s) et du (des) audit(s), c'est-à-dire la consommation intégrale des produits et services proposés par l'établissement pour une personne seule (lors des pré-diagnostic(s)), pour une personne seule ou accompagnée ou une famille sur la base d'un couple et d'un enfant (lors des audits)

#### **Montant annuel de la participation :**

- Pour un hôtel > 100 chambres : 600€ TTC
- Pour un hôtel < 100 chambres : 300€ TTC
- Pour un restaurant : 250€ TTC
- Pour un lieu de visite : 250€ TTC
- Pour une activité sport et loisirs : 100€
- **Cas des établissements présentant plusieurs activités :**
  - Dans le cadre de l'exercice, par une même entité juridique et sur le même site, de deux ou plusieurs activités correspondant à autant de catégories distinctes au sein du dispositif QTM (ex. : hôtel > 100 chambres et activité sport et loisirs), le montant total de l'adhésion se calcule de la manière suivante : la totalité de l'adhésion à la catégorie dont le montant est le plus élevé plus 50 % pour chacune des autres catégories (ex. : pour une activité sport et loisirs et un hôtel > 100 chambres : 600€ + (100€ : 2) = 650€).
  - L'exercice de plusieurs activités, susceptibles d'être perçues par le touriste comme appartenant à la même entité, doit faire l'objet d'un audit de chaque activité.

#### **Facturation et conditions de règlement :**

- La signature du contrat d'engagement doit intervenir avant le pré-diagnostic,
- La cotisation est à régler en totalité, par chèque libellé à l'ordre de la CCI Martinique, ou par virement, à 30 jours à réception de la facture.
- Le paiement de la cotisation est un préalable au déclenchement de la démarche et à la planification du pré-diagnostic,
- La facturation relative à la reconduction annuelle de la participation à la démarche QTM intervient à la date anniversaire de la signature du contrat et doit être réglée dans les mêmes conditions que ci-dessus pour valider son adhésion et conserver le droit d'usage de la marque Martinique Qualité Tourisme.

## 4-2 Engagement de la CCI Martinique

La CCI s'engage à (sous la condition suspensive du renouvellement des financements publics) :

- Organiser une cérémonie de remise de plaque suite à l'obtention de la marque
- Mettre en place des actions collectives qualité (formations, ateliers, conférences) en fonction des besoins des établissements
- Accompagner les établissements pendant toute la durée du droit d'usage de la marque
- Coordonner toutes les opérations liées à la mise en œuvre de la démarche qualité

5

### Déroulement de la démarche qualité jusqu'à la l'attribution de la marque Qualité Tourisme Martinique

Les principales étapes sont les suivantes :

- Vérification et validation de l'admissibilité de l'établissement par la CCIM,
- Auto-évaluation possible à réaliser par l'entreprise sur le site de la DGE ([www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme)),
- Pré-diagnostic réalisé par un intervenant extérieur,
- Engagement qualité de la Direction et lancement officiel de la démarche qualité avec le personnel,
- Mise en œuvre des actions correctives par l'établissement,
- Réalisation d'une auto-évaluation par l'établissement,
- « Feu vert pour audit » donné de concert par l'établissement et par la CCIM à l'issue de l'auto-évaluation,
- Audit externe réalisé par un intervenant extérieur (délais 1 à 2 mois / prise en compte éventuel des événements calendaires particuliers),
- Rattrapage éventuel de certains critères : délais 1 mois pour l'établissement + 1 mois pour l'auditeur,
- Présentation du rapport d'audit au Comité Régional de Gestion de la Marque (CRGM),
- Attribution de la marque QTM ou élaboration d'un plan d'actions complémentaire avec la CCIM.

6

### Droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique

#### 6-1 Sa durée

La durée du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique est illimitée et son officialisation est notifiée par courrier, par le Comité Régional de Gestion de la Marque (CRGM), mais reste révisable à tout moment selon les dispositions prévues aux articles 8 et 9 de ce contrat.

L'établissement devient alors titulaire de la marque Qualité Tourisme Martinique, et bénéficie des avantages, présents et à venir, liés à sa nouvelle appartenance : utilisation sur ses documents commerciaux de la marque Qualité Tourisme Martinique par une mention écrite ou par l'apposition du logo.

#### 6-2 Son maintien ou son retrait

Une procédure de suivi et de maintien du droit d'usage se met en place dès attribution de la marque Qualité Tourisme Martinique à l'établissement

- Mise en place des actions correctives préconisées au précédent audit et/ou par le CRGM,
- Mise à jour de l'engagement qualité,
- Réalisation par l'établissement au moins une fois par an d'une auto évaluation complète en ligne sur le site de la DGE,
- Déclenchement d'un audit dans la 5<sup>ème</sup> année civile après l'audit initial ou précédent,
- Examen du traitement des réclamations de la clientèle.

Cette procédure peut conduire à deux décisions :

- Maintien du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique :

Le maintien du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique entraîne la réactualisation de l'engagement qualité qui fait l'objet d'un suivi pour permettre son maintien dans le cadre de son adhésion à QTM.

- Retrait du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique :

En cas de retrait de la marque Qualité Tourisme Martinique, ou si l'une des conditions du présent contrat n'est pas respectée, le CRGM se réserve la possibilité d'informer ledit établissement de sa décision, en la motivant, du retrait de son droit d'usage de la marque.

Le droit d'usage est suspendu de plein droit passé le délai d'un mois à compter de l'envoi de la décision.

Le délai d'un mois permet à l'établissement d'apporter la preuve de la régularisation de sa situation ou de faire appel pour en contester le(s) motif(s).

En cas de manquement grave avéré au respect des normes d'hygiène ou de santé/sécurité et de la réglementation afférente aux dispositions du code du travail ou d'un comportement inadmissible vis-à-vis de la clientèle, du personnel ou d'un tiers ou d'atteinte à l'image de QTM, le président du CRGM peut prononcer une suspension immédiate du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique.

Cette décision est alors signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et est d'application immédiate dans l'attente de la prochaine réunion du CRGM.

Cette suspension est exécutoire d'office jusqu'à ce que l'adhérent ait fait la démonstration d'un retour à la conformité, lors d'une réunion ultérieure du CRGM.

En cas de retrait du droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique, le professionnel s'engage à cesser immédiatement son utilisation.

### 6-3 Cession et transfert

Le droit d'usage de la marque **Qualité Tourisme Martinique** est intuitu personae. Il ne peut être ni cédé, ni saisi. Tout changement de nature juridique de dirigeant ou de désignation commerciale doit être signalé sans délai auprès du conseiller CCI en charge du suivi de votre établissement

En cas de cession, fusion, liquidation ou absorption de l'activité de l'établissement, tous les droits d'usage, dont celui-ci bénéficie par l'application de ce contrat, cessent de plein droit.

- Dans le cas de la vente d'un établissement, le cédant s'engage à informer le repreneur du caractère non transmissible du droit d'usage de la marque,
- Dans l'hypothèse où le professionnel exploite plusieurs établissements, il ne doit faire usage de la marque que pour l'établissement pour lequel il les a obtenus,
- La reproduction de la marque Qualité Tourisme Martinique sur les documents commerciaux internes à l'entreprise, est réservée exclusivement aux établissements et aux activités titulaires de la marque Qualité Tourisme Martinique.

### 6-4 Rupture de contrat à l'initiative du professionnel

En cas de rupture du contrat à l'initiative du professionnel, l'établissement doit la déclarer par lettre recommandée avec accusé de réception à la CCI Martinique, en précisant les motifs de sa décision.

Cette rupture de contrat doit s'effectuer au plus tard un mois avant la date anniversaire du contrat. Toute dénonciation postérieure à cette date entraînera la participation aux frais de la démarche pour l'année suivante.

L'établissement doit alors faire disparaître toute trace de son appartenance à la marque Qualité Tourisme Martinique, dans un délai d'un mois à compter de la réception par la CCI Martinique de la décision de rupture. Il perd alors le bénéfice des avantages liés à l'attribution du droit d'usage de la marque.

7

## Confidentialité

Tous les intervenants dans la gestion de la marque Qualité Tourisme Martinique sont tenus d'observer une réserve professionnelle dans la divulgation des informations dont ils sont détenteurs.

De plus, ils prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité des documents et informations contenus dans la démarche.

Les clauses du présent contrat (et éventuellement de ses annexes) sont réputées confidentielles, et, à ce titre, ne peuvent être publiées, ni communiquées qu'à des tiers autorisés.

8

## Responsabilité

Le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme Martinique ne se substitue en aucune façon aux obligations légales et réglementaires que l'établissement doit respecter, notamment en matière d'hygiène, de sécurité et d'accueil des personnes handicapées.

9

## Cas d'usage abusif de la marque « Qualité Tourisme Martinique »

L'exercice du droit d'usage de la marque est strictement limité aux prestations pour lesquelles il a été accordé, c'est-à-dire des prestations dûment rendues par le professionnel et assurées par lui dans les conditions prévues par ce contrat.

Serait considéré comme un usage abusif de la marque, son utilisation pour des prestations dont la demande serait encore en cours d'instruction ou pour lesquelles le droit d'usage de la marque aurait été refusé, retiré ou suspendu.

**10 Procédure amiable**

En cas de difficultés pour l'application des présentes ou l'un de leurs avenants, les parties décident de se soumettre à une procédure amiable.

A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure, devra manifester une telle volonté par lettre recommandée avec accusé de réception à la CCI Martinique, en laissant un délai d'un mois à l'autre partie pour réagir.

**11 Modifications**

La CCI Martinique se réserve le droit de modifier ce contrat pour l'adapter aux dispositions légales futures, en notifiant ces modifications à l'établissement dans un avenant adressé par courriel avec accusé de lecture par le signataire du contrat.

**12 Reconduction**

Cet engagement contractuel lie les deux parties signataires pour une durée minimum de cinq ans.

L'audit réalisé au cours de la 5<sup>ème</sup> année conditionnera la reconduction du contact pour une durée similaire, sous la condition suspensive du renouvellement des financements publics.

La CCI Martinique informera, le cas échéant, deux mois avant chaque date anniversaire l'établissement contractant des évolutions de tarif et de conditions générales pouvant intervenir l'année suivante.

**13 Avis consommateurs**

- Autorise la publication éventuelle des avis consommateurs de mon établissement sur le site Internet de Qualité Tourisme Martinique
- N'autorise pas la publication des avis consommateurs de mon établissement sur le site Internet de Qualité Tourisme Martinique.

Fait en deux exemplaires

à ..... le .....

**Pour** Qualité Tourisme Martinique,  
Le Président de la CCI .....

**Pour l'établissement adhérent,**  
Le Professionnel