



QUALITÉ  
TOURISME

# LE PLAN QUALITÉ TOURISME

## Qualité Tourisme™

Un accueil et des prestations  
de qualité garantis par l'Etat

**DGE**  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES ENTREPRISES

## ■ Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme™ ?

La marque Qualité Tourisme™ est le seul label d'État attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Elle est obtenue par la mise en œuvre de démarches qualité exigeantes orientées vers la satisfaction des touristes.

## ■ La marque Qualité Tourisme™ garantit :

- une information personnalisée
- des professionnels disponibles et compétents
- des prestations de qualité
- une offre ancrée dans son territoire



## ■ Pourquoi mettre en œuvre une démarche Qualité Tourisme™ ?

Un client satisfait est le meilleur vecteur de promotion d'une offre de qualité. En ce sens, la marque Qualité Tourisme™ est un gage de qualité de l'accueil, facteur clé de la satisfaction du client. L'étude TCI Research Mesure d'impact de la marque Qualité Tourisme™ \* de mars 2013 le confirme :

- la perception par les clientèles française et étrangères de la qualité d'accueil et du rapport qualité/prix d'un établissement marqué Qualité Tourisme™ est de 50% supérieure à celle perçue pour les établissements de même catégorie,
- l'intention de revisite d'une destination augmente de 12% quand les clientèles ont séjourné dans un hébergement reconnu Qualité tourisme™.

\* étude consultable sur : [www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/](http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/)

## ■ Qui peut obtenir la marque Qualité Tourisme™ ?

La marque Qualité Tourisme™ couvre 13 filières dont les hébergements, les services de restauration, les lieux de visite, les activités sportives et de pleine nature, les offices de tourisme, les agences de location saisonnière, etc. **Plus de 5 500 prestataires ont obtenu la reconnaissance Qualité Tourisme™** (au 01/10/2014).

## ■ Un dispositif optimisé :

Au service des professionnels, la marque Qualité Tourisme™ évolue en 2014 :

- une procédure simplifiée
- de nouveaux outils à la disposition des professionnels (référentiels-type, auto-évaluateurs...)
- une nouvelle voie d'accès pour les professionnels indépendants

**Une démarche centrée sur la perception  
du client et sur une évaluation objective**

**Un client satisfait est le meilleur vecteur  
de promotion d'une offre de qualité**



**L'Etat s'engage pour la qualité  
de l'accueil et des prestations  
touristiques**

## ■ Les partenaires de Qualité Tourisme™ (au 01/10/2014)

Trois voies d'accès à la marque Qualité Tourisme™ existent :

- **Les réseaux nationaux d'opérateurs**
- **Les Dispositifs Qualité territoriaux (DQT)**
- **La « 3e voie »** via des partenariats formalisés par des conventions entre le Ministère en charge du tourisme et les Partenaires nationaux, locaux et thématiques



## Renseignements & contacts

### Les marques nationales du tourisme :

[www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/](http://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/)



### Le bureau des clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil :

#### Céleste FRANÇOIS

Sous-direction du tourisme – DGE

6, rue Louise Weiss

75013 PARIS

Tel : 01 44 97 05 29

Mail : [celeste.francois@finances.gouv.fr](mailto:celeste.francois@finances.gouv.fr)

#### Audrey LEROY

Sous-direction du tourisme – DGE

6, rue Louise Weiss

75013 PARIS

Tel : 01 44 97 05 86

Mail : [audrey.leroy@finances.gouv.fr](mailto:audrey.leroy@finances.gouv.fr)

Un outil au service de l'attractivité  
et de la compétitivité  
de la Destination France

