

Créée en 2003, la marque Qualité Tourisme™ fédère et valorise les démarches qualité déjà engagées par les professionnels du tourisme.

Les structures concernées :

Peuvent bénéficier de la Marque Qualité Tourisme™ : les hébergements (Hôtels, Hôtels-restaurants, Campings, Villages de vacances, Résidences de tourisme, Meublés, Hébergements collectifs, Chambres d'hôtes), les restaurants, les cafés, les brasseries, les palais des congrès, les agences de locations saisonnières, les transports (autocaristes, loueurs de voitures), les offices de tourisme, les lieux de visites, les activités sportives et de loisirs.

La Marque Qualité Tourisme™ s'adresse aux professionnels engagés dans l'une des démarches qualité reconnue par la marque Qualité Tourisme™.

Pour être sélectionnées les démarches qualité doivent :

- s'adresser à des établissements conformes aux règles d'hygiène et de sécurité et respectant le classement réglementaire, s'il existe.
- respecter les engagements nationaux de qualité,
- être basée sur un audit externe,
- prévoir le traitement obligatoire des réclamations clients,
- prévoir la mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction de la clientèle dans chaque établissement.

L'intérêt de la marque Qualité Tourisme™:

- La Marque Qualité tourisme™ apporte une lisibilité dans les démarches qualité et offre aux touristes une référence unique sur l'ensemble de leur séjour.
- La marque fait l'objet d'un certain nombre d'actions de promotion et de communication en France et à l'étranger (relations presse, édition d'une brochure spécifique, mise en place d'un site Internet...).

Comment adhérer :

→ Pour les indépendants plusieurs solutions existent :

- Soit adhérer à une démarche de métier, quand elle existe. (Exemples : « HOTELcert® » « Camping Qualité » etc.) Si le professionnel remplit les conditions de la démarche qualité, l'organisme portant cette démarche délivrera la marque Qualité Tourisme™.

- Soit intégrer un réseau délégataire. Si le professionnel remplit les conditions de la démarche qualité, le réseau portant cette démarche délivrera la marque Qualité Tourisme™ (Exemples : les Logis, Ibis etc.)

- Soit adhérer à une démarche territoriale reconnue par le plan Qualité Tourisme.

Consulter la liste des démarches qualité reconnues sur : www.qualite-tourisme.gouv.fr

→ Pour un réseau national ou un dispositif qualité territorial souhaitant faire reconnaître sa démarche qualité :

- Il s'agit de remplir un dossier de candidature sur le site www.qualite-tourisme.gouv.fr et de l'envoyer à la Mission Qualité Tourisme™, dans le cas d'un réseau national, soit auprès de sa délégation régionale au tourisme dans le cas d'un dispositif territorial.
- La mission qualité tourisme instruit le dossier avec le soutien des délégations régionales au tourisme, dans le cas des dispositifs qualité territoriaux, et le présente au Comité national de Sélection à la marque Qualité Tourisme.
- Ce comité donne un avis au ministre chargé du Tourisme qui reconnaît ou non la démarche qualité.
- Le réseau national dont la démarche qualité a été reconnue, signe un contrat de licence de marque avec l'Etat. Ce dernier lui délègue l'attribution de la marque à ses adhérents sous réserve qu'ils respectent les conditions requises.
- Le dispositif qualité territorial dont la démarche qualité a été reconnue, signe une convention partenariale avec l'Etat représenté par le Préfet de région. Il n'obtient pas la délégation d'attribution de la marque. Néanmoins, il sélectionne les professionnels indépendants éligibles à Qualité Tourisme™, présente leur dossier de candidature au Comité Régional de Gestion de la Marque Qualité Tourisme™ dont l'avis sur la candidature est donné au Préfet de Région.

Bon à savoir :

La démarche qualité collective des offices de tourisme d'Alsace est basée sur le référentiel national « Qualité Tourisme™ ».

Qualité Tourisme™ est une marque valable 3 ans. Son coût correspond uniquement au coût d'adhésion à la démarche qualité reconnue et au prix d'achat du panneau Qualité Tourisme™.

Contacts et liens utiles

Délégation Régionale au Tourisme
2 route d'Oberhausbergen
BP 20226 67006 Strasbourg Cedex
03 88 13 07 46

www.qualite-tourisme.gouv.fr