



Le Plan Qualité Tourisme

Structuration des sports de nature dans l'offre
touristique et de loisirs

14 juin 2013 - Montpellier

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Enjeux du Plan Qualité Tourisme

Améliorer la qualité des services touristiques sur l'ensemble de la chaîne de l'accueil afin de conserver la compétitivité de la destination France

Améliorer l'organisation du tourisme en France en développant les réseaux nationaux et une meilleure coordination entre les acteurs du tourisme territorial.



La démarche du Plan Qualité Tourisme (PQT)

- **Le PQT est une procédure de sélection de démarches qualité**
=> ce n'est pas une démarche qualité
- **Les établissements qui suivent ces démarches peuvent obtenir la marque Qualité Tourisme™**
 - marque collective simple,
 - propriété de l'Etat
- **La démarche PQT est donc construite sur un double niveau**
 - Délégation de l'attribution de la marque Qualité Tourisme™ à 2 types d'acteurs : réseaux nationaux et dispositifs qualité territoriaux
 - Attribution de la marque Qualité Tourisme™ aux opérateurs

Thématiques Qualité Tourisme

Information et communication :

Information complète, précise et à jour, disponible sur les supports utilisés par la clientèle ; une signalétique interne et externe de qualité.

Savoir-faire et savoir-être du personnel :

Professionalisme, pratique des langues étrangères, conseil, accueil aimable et courtois, disponibilité tout au long de la prestation

Confort et hygiène :

Confort, propreté et hygiène irréprochables des locaux d'accueil, des équipements, du mobilier et des espaces extérieurs,

Développement durable et valorisation du territoire :

Gestion environnementale, dimension socio-économique, intégration régionale, valorisation des ressources locales

Qualité de la prestation :

Éléments de confort ou de service élevant le niveau général de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle



Déploiement de la marque

6200 établissements sont titulaires de la marque Qualité Tourisme™

13 secteurs d'activité sont couverts par le PQT

Hôtels, hôtellerie de plein air, résidences de tourisme, gîtes d'étapes, villages vacances, chambres d'hôtes, agences de location saisonnière, restauration, cafés-bars-brasseries, offices de tourisme, palais des congrès, lieux de visite, activités de pleine nature.

De nouveaux secteurs en perspective

Les agences de voyages, les parcs d'attraction, les centres d'hébergement collectifs du tourisme social etc...



Les démarches qualité reconnues

• Les réseaux nationaux

Accor (Ibis, Mercure, Novotel), Brit hotel, Camping Qualité, Chateaux et Hôtels Collections, Contact Hôtel, Choice Hotels (Comfort, Quality, Clarion), Citotel, Cuisineries Gourmandes, Destination entreprise, FEMS, FNAIM, Offices de tourisme de France, Hotelcert, Interhotel, Louvre Hôtels (Kyriad, Campanile, Première Classe), RandoAccueil, Relais du silence, Restoleil, Sunelia, Yelloh village, Suivez le Trèfle, France 4 naturisme, Tables et Auberges de France, Service en tête, Qualinat, Fédération Internationale des Logis, Restaurateurs de France, la Fédération Française de Surf

• Les Dispositifs Qualité Territoriaux

Normandie Qualité Tourisme, Engagement Qualité Rhône-Alpes, Engagement Qualité PACA, Qualité Auvergne, Qualité Site Val de Loire, Qualité Sud de France, Réunion Qualité Tourisme, Franche-Comté Qualité, Qualité Tourisme Martinique, Guadeloupe Destination Qualité, Qualité Tourisme en Nord Pas de Calais, Qualité Visite Pays de la Loire, Qualité Lorraine, Qualité Tourisme en Bretagne.

Les exigences du PQT

Pour obtenir la délégation d'attribution de la marque Qualité Tourisme, les démarches qualité doivent :

- être portées par des réseaux nationaux de professionnels du tourisme ou des fédérations d'acteurs territoriaux (DQT)
- respecter les engagements nationaux de qualité (ENQ).
- être basées sur un audit externe renouvelé tous les 3 ans,
- organiser l'écoute client par :
 - le traitement des réclamations clients (délais, règles de suivi...)
 - la mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction dans chaque établissement (analyse, bilan, actions correctives)
- accompagner les établissements dans leur démarche de progrès

La conformité des démarches qualité est vérifiée par un comité national de sélection (composition variable en fonction des filières)

Les critères d'attribution

Les prestataires candidats à la marque Qualité Tourisme™ doivent :

Être en conformité avec la réglementation (pré-requis)

- Être audités au minimum tous les 3 ans
- Obtenir un niveau de performance élevé
- Participer à l'organisation et à l'analyse de l'écoute client

L'attribution de la marque est faite par :

- Un comité d'attribution dans le cadre des réseaux nationaux
- Un comité régional de gestion de la marque dans le cadre des DQT

Focus sur les APN

- **3 démarches qualité reconnues :**
 - **Engagements qualité PACA,**
 - **Fédération française de Surf**
 - **Qualité Sud de France**

=> 48 prestataires sont titulaires du droit d'usage de la marque.

Focus sur les APN

- **61 ENQ Parcours Client**

Information et communication

Réservation

Accès extérieurs

Accueil prise en charge du client

Environnement - matériel

Suivi du client après la prestation

Prise en charge des enfants

Maîtrise des langues étrangères

- **PACA**

- **304 critères**

- **Qualité Sud de France**

- **195 critères**

- **Fédération française de surf**

-**220 critères**

- **Activités accompagnées ou location de matériel**

- **Nécessité de la définition de « bonnes pratiques » par les fédérations et syndicats professionnels.**



L'apport d'une démarche qualité

Pour le professionnel :

- Un outil d'amélioration continue de son activité et d'adaptation à son environnement

Pour les porteurs de démarches qualité :

- Un outil de contrôle, de suivi et d'aide à l'amélioration de leurs professionnels
- Un outil d'observation et d'adaptation aux évolutions de la demande
- Un outil de pilotage du réseau ou du territoire

Pour les collectivités territoriales :

- Un outil de coordination des acteurs institutionnels locaux
- La mise en réseau des professionnels sur l'ensemble de la chaîne touristique



Résultats

Indices TRAVELSAT® Competitive Index



Les évolutions techniques récentes du PQT

- **Une simplification de l'architecture contractuelle**
- **La création d'un tronc commun des engagements de qualité et la définition de thématiques transversales aux filières du PQT**
- **Un nouveau mode de calcul assurant une attribution de la marque plus homogène**
- **Création de référentiels – types**
- **Précisions du cahier des charges**
 - formalisation des comptes-rendus des audits
 - autorisation du « rattrapage »
 - encadrement de l'écoute client...

Un nouveau site internet

The screenshot shows the homepage of the 'Les marques nationales du tourisme' website. At the top left, there is a logo for 'dgcis' (direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services) and the French flag. The main header features the text 'Les marques nationales du tourisme' in a large, white font against a blue background. Below this, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'À propos du site', 'Qualité Tourisme', and 'Tourisme et Handicap'. The main content area is titled 'Bienvenue sur le nouveau site des marques nationales du tourisme' and includes a large image of a mountain landscape. To the right, there is a 'Recherche' section with a search bar and a button. The page also features several smaller images: a hiker on a mountain, a castle, a chef in a kitchen, and a person in a wheelchair at a beach. The overall design is clean and modern, with a focus on tourism and accessibility.

Accueil du portail : MARQUES NATIONALES TOURISME > Accueil > Accueil Marques nationales tourisme

Accueil À propos du site Qualité Tourisme Tourisme et Handicap

Bienvenue sur le nouveau site des marques nationales du tourisme

Recherche

Pour en savoir plus sur les Embellissements titulaires de la marque rendez-vous sur le moteur de recherche Qualité Tourisme

Le ministère chargé du Tourisme, avec les opérateurs du secteur, s'est fixé comme objectif d'assurer une meilleure visibilité aux marques du tourisme.

Ces marques ont le reflet de ses politiques dans les domaines de :

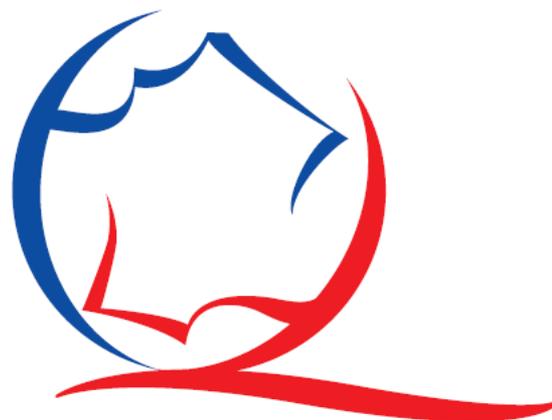
- la qualité : La marque « Qualité Tourisme » a pour vocation de distinguer les établissements touristiques satisfaisant à des engagements élevés. Elle contribue ainsi au soutien et au développement des emplois du

Un nouveau site internet

The screenshot displays the DGCIS website interface. At the top, there are logos for the French Republic and the DGCIS (direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services). The main header features the text "L'offre Qualité Tourisme™". On the right, there is a "Qualité Tourisme" logo and a search bar with the text "Chercher". Below the header, a navigation bar shows "éléments par page 20", "triés par Date (desc)", and "page 1 / 311". The main content area is titled "résultats 1 à 20 sur 6208" and features a map of France with several red location pins. Below the map, there are details for a specific establishment: "Catégorie : Lieu de visite", "Etablissement : Domaine de découverte de la vallée d'Alps", and "Réseau : Fédération des écomusées et des musées de société". On the right side, there is a "Filtres" panel with the following sections:

- Catégorie**
 - Activités sportives de pleine nature (43)
 - Agence immobilière spécialisée locations de vacances (31)
 - Café, bar, brasserie (83)
 - Camping (996)
 - Centres d'accueil pour enfants et jeunes (9)
 - Chambre d'hôtes (12)
 - Gîte d'étape (9)
- Classement Etablissement**
 - I étoile (30)
 - II étoiles (665)
 - III étoiles (1009)
 - IV étoiles (563)
 - V étoiles (38)
 - II (14)
 - III (5)
- Departement**
 - AIN (45)
 - AINSE (35)
 - ALLIER (40)
 - ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE (69)
 - ALPES-MARITIMES (195)
 - ARDECHE (60)
 - ARDENNES (10)

At the bottom of the page, there is a footer with the DGCIS logo and the text "direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services".



QUALITÉ
TOURISME

Merci de votre attention