

MARQUE QUALITÉ TOURISME & QUALITÉ TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE



1

PRÉSENTATION DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

La marque couvre **toutes les activités touristiques** : hôtels, résidences de tourisme, villages de vacances, campings, restaurants, sites de visite, activités de plein air... **Qualité Tourisme Occitanie Sud de France** est la déclinaison de cette marque en Occitanie. Elles s'imbriquent et pour vous, il n'y a qu'une seule démarche à faire pour obtenir les deux niveaux.

Elle est attribuée par un cabinet extérieur et indépendant qui réalise un audit de la structure touristique. Ce dernier doit respecter plusieurs critères définis dans la charte de qualité, tous ayant pour objectif de garantir la qualité des prestations touristiques proposées.

QU'EST-CE QUE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ ?

Elle a été créée par l'Etat français dans le but d'améliorer l'accueil, les structures et les prestations touristiques. C'est une démarche de qualité et volontaire des acteurs et des professionnels du tourisme. Grâce à ses référentiels, cette marque vous permet, via la démarche qualité, de vous améliorer en continue.

2

LES BONNES RAISONS D'OBTENIR LA MARQUE

• Bilan du point de vue des clientèles :

Des clients satisfaits ! Les indices de satisfaction des touristes ayant fréquentés des établissements marqués sont nettement au-dessus des normes françaises et européennes :

- Concernant l'accueil du personnel, la satisfaction des clients augmente de près de 50 % dans un hôtel Qualité Tourisme™ par rapport à la moyenne française.

- La satisfaction des touristes à l'égard du rapport qualité-prix perçu dans les hôtels marqués augmente de 66 % par rapport à la moyenne française.

- Enfin, l'intention de revisite augmente de 12 % dans un hébergement Qualité Tourisme™.

• Bilan du point de vue des professionnels porteurs de la marque :

- 65 % des professionnels se déclarent satisfaits d'être porteurs de la marque.

- Plus de 78 % des professionnels du tourisme adhérents déclarent que la démarche Qualité Tourisme™ leur a permis d'améliorer la qualité de l'accueil et de service offerts aux clientèles.

Ce chiffre monte à plus de 91 % pour les lieux de visite.

- 7 professionnels porteurs de la marque sur 10 sont prêts à recommander l'adhésion au plan Qualité Tourisme™ à leurs homologues. Une proportion qui monte à 75% pour les restaurants et 81 % pour les lieux de visite.

3

LES DÉMARCHES À SUIVRE POUR OBTENIR LA MARQUE

✓ Vérifier que votre établissement répond aux critères d'éligibilité.

Si oui, alors vous pouvez vous inscrire à l'un des web-ateliers de préparation collective organisé toute l'année. Pendant une journée, vous serez coaché par un consultant et un membre de la marque pour préparer et réussir l'audit à venir.

✓ Déposer sa candidature

A l'issue de cette journée, vous pourrez déposer votre dossier de candidature en ligne. Vous indiquez notamment dans ce dossier les périodes d'ouverture de votre établissement afin que l'audit puisse être planifié.

✓ L'audit de votre structure

Celui-ci est réalisé par un auditeur professionnel en posture de client mystère. Il va consommer la prestation proposée par votre établissement puis se dévoiler à vous pour un debriefing. L'audit donne lieu à un rapport qui sera soumis à la commission régionale et à la commission nationale Qualité Tourisme.

✓ Adhérer au label

L'adhésion au label qualité coûte 150€ net de TVA (action non assujettie à la TVA) pour 5 ans, et comprend l'accompagnement personnalisé et un audit externe.

POUR EN SAVOIR PLUS :

Office de tourisme des Cévennes au Mont Lozère - Service réseau pro

Léa Rocher et Morgane Pierredon

Tel: 04 66 45 81 94

Mail : reseapro@cevennes-montlozere.com

www.cevennes-montlozere.com

Office de tourisme

DES CÉVENNES
AU MONT LOZÈRE