



# LE PLAN QUALITÉ TOURISME



QUALITÉ TOURISME,  
LA GARANTIE OFFICIELLE  
DE QUALITÉ

dgcis

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

## 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. Elle est obtenue grâce à la mise en œuvre de démarches qualité qui déclinent les différentes composantes de la qualité d'accueil perçue par les touristes.

La marque Qualité Tourisme garantit :

- une information claire et précise
- un personnel compétent
- des équipements confortables et des services de qualité
- une écoute client attentive
- une offre durable qui valorise son territoire

## Pourquoi mettre en œuvre une démarche Qualité Tourisme ?

Un client satisfait est le meilleur vecteur de promotion d'une offre de qualité. La marque Qualité Tourisme contribue à la qualité d'accueil perçue, facteur clé de la satisfaction du client.

L'étude TCI Research Mesure d'impact de la marque Qualité Tourisme\* de mars 2012 le confirme:

- la perception par les clientèles française et étrangères de la qualité d'accueil et du rapport qualité prix d'un établissement 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 Qualité tourisme.

\* <http://www.dgcis.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-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 5500 prestataires sont Qualité Tourisme.

## Quelles démarches qualité peuvent être reconnues Qualité Tourisme ?

Les démarches qualité des réseaux commerciaux, des associations professionnelles ou des fédérations d'acteurs locaux (DIRECCTE, CRT, CCIR, CDT/ADT, Offices de tourisme).

## Comment obtenir la marque Qualité tourisme ?

La marque est obtenue après un audit indépendant en client mystère réalisé au moins tous les trois ans qui atteste d'un niveau de performance élevé.

## Un dispositif en évolution

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

- une procédure simplifiée et optimisée
- de nouveaux outils à la disposition des professionnels (référentiels-types).

**Plus de détails sur le site des marques nationales du tourisme**

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

LES PARTENAIRES



## Le site des marques nationales du tourisme



## RENSEIGNEMENTS

Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme

Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

[www.dgcis.gov.fr](http://www.dgcis.gov.fr)

## CONTACTS

celeste.francois@finances.gouv.fr  
01.44.97.05.29

madeleine.pascalin@finances.gouv.fr  
01.44.97.05.29

