

Colloque Qualité Tourisme™  
Vendredi 5 décembre 2014, de 9h00 à 16h30  
Centre de conférence Pierre Mendès France, Paris-Bercy

« Qualité Tourisme™, la qualité d'accueil, facteur  
clef de l'attractivité de la destination France »



Colloque animé par Jean-Luc PINSON, Directeur « prospective et développement » au sein du CEFAC (Centre d'Etudes et de Formation des Assistants techniques, du Commerce des Services, et du Tourisme).

\*\*

**9h00** - Accueil des participants autour d'un café

**9h30** - Mot d'accueil par la DGE : présentation de Qualité Tourisme™ et de la relation avec les Assises du Tourisme

**9h45** – Introduction par Matthias FEKL, Secrétaire d'État chargé du Commerce extérieur, de la promotion du Tourisme et des Français de l'étranger

**10h00** – Restitution de l'étude TCI Research sur la perception client de la qualité

Emmanuel MEUNIER, Directeur associé du cabinet TCI Research : restitution de l'étude actualisée sur la perception client de la qualité et de l'étude sur les attentes des professionnels

**10h45** - Participation de la salle, questions/réponses

**11h00** – Qualité Tourisme™, des professionnels au service de l'accueil et de la compétitivité des territoires

1. Un professionnel du SNEPA (Syndicat national des exploitants de parcours aventure) - **Thierry BOUDET**, Gérant de Coudou Parc Aventure
2. Office de tourisme de DAX - **Remy DOURTHE**, Directeur
3. Un hôtelier-restaurateur de Bretagne - **Vincent LECERF**, Gérant
4. Un professionnel de l'hôtellerie de plein air - **Christophe LELIEVRE**, Président de Camping Qualité Normandie

**11h45** - Participation de la salle, questions/réponses

**12h00 – Qualité Tourisme™, un label d'Etat intégré à la stratégie d'attractivité de la destination France**

1. **Normandie Qualité Tourisme :**
  - a. **CCI Normandie - Guy NORDMANN, Elu**
  - b. **Région Basse-Normandie - Sandrine FANGET, Responsable tourisme**
2. **Qualité Sud de France - Angelika SAUERMOST, Responsable Qualité Tourisme**
3. **CRT Franche-Comté - Jean-Jacques MICOUD, Directeur**

**12h45** - Participation de la salle, questions/réponses

**12h45-14h** - Pause

**14h00 – Un label d'Etat optimisé porté par de nouveaux partenariats**

1. **Une boîte à outil prête à l'emploi – DGE – Marie-Odile BEAU, Cheffe du bureau des Clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil**
2. **La 3<sup>ème</sup> voie, de nouveaux partenariats :**
  - a. **CCI France : articulation avec High Hospitality - Anne ZIMMERMANN, Directrice Attractivité des Territoires**
  - b. **RN2D - Véronique BRIZON, Directrice**
  - c. **Partenariat thématique : PIP (Pôle international de la Préhistoire) - Gilles MUHLACH-CHEN, Directeur**

**14h45** - Participation de la salle, questions/réponses

**15h00 – Quelle promotion et quelles perspectives pour la marque Qualité Tourisme™ ?**

1. **Présentation d'un plan de communication sur la marque :**
  - a. **DGE - Emma DELFAU, Sous-directrice du tourisme,**
  - b. **Atout France - Franck PAILLARD, Directeur de la communication et des partenariats,**
  - c. **Offices de tourisme de France - Jean BURTIN, Président**
  - d. **CCI France - Vincent de BERNARDI, Directeur de la communication et des relations institutionnelles**
2. **Les nouveaux outils marketing (nouvelle interface de recherche, présentation du module d'écoute client) – DGE – Emma DELFAU**
3. **Articulation de la marque avec le classement hôtelier – DGE – Emma DELFAU**

**15h45** - Participation de la salle, questions/réponses

**16h00 – Conclusion par Carole DELGA, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire**