

La marque Qualité Tourisme™



Les sites de visite peuvent obtenir la marque **QUALITÉ TOURISME™**, à l'instar des hébergements ou encore des restaurants. Dans le cadre d'un partenariat entre l'Etat et Tourisme et Territoires, Charentes Tourisme (CT), a été reconnu en tant que partenaire local du Plan Qualité Tourisme. CT s'est donné pour mission d'accompagner les lieux de visite dans cette démarche qualité, véritable outil de progrès, d'animation d'équipe et de reconnaissance auprès de la clientèle touristique.

Garantissez à vos visiteurs un niveau de qualité optimal, bénéficiez d'un outil de référence pour évaluer et améliorer vos outils de communication, vos aménagements, vos services, etc.

Une marque, pour qui ?

Espaces clos ou ouverts, proposant un service de médiation et un accueil humain des clientèles touristiques à l'entrée du site.

- Monuments (édifices et patrimoine religieux, châteaux et architectures civiles remarquables, sites à caractère militaire et lieux de mémoire)
- Ecomusées et musées d'art et de tradition populaire, musées de société
- Sites et musées archéologiques
- Musées (Beaux Arts, Muséums et Musées d'Histoire Naturelle, ...)
- Grottes, gouffres, grottes préhistoriques
- Visites guidées / accompagnées d'ensembles patrimoniaux (sites, villes et villages pittoresques) y compris celles organisées à pied, en bateau, en train, etc.
- Visites guidées / accompagnées itinérantes d'ensembles naturels (à pied, en bateau, en train, etc.)
- Parcs, jardins, arboretums
- Parcs animaliers
- Parcs à thème
- Parcs d'attraction
- Sites industriels, agricoles, artisanaux et visites techniques (site présentent un savoir-faire ou un mode de production)
- Autres* (contactez Charentes Tourisme)

* La marque **QUALITÉ TOURISME™** ne concerne pas les lieux de nature qui n'ont pas d'accueil physique. Les parcs aquatiques et les loisirs nautiques relèvent du référentiel dédié aux activités sportives et de loisirs.

Une marque, pour quoi ?

- Qualifier l'offre culturelle à travers une démarche reconnue sur le plan national
- Accompagner les professionnels dans l'amélioration de l'accueil de leurs clientèles
- Animer et promouvoir un réseau de sites de visite exemplaires reconnus par la démarche **QUALITÉ TOURISME™**



Une marque, comment ?

L'attribution de la marque **QUALITÉ TOURISME™** pour les sites de visite repose sur la réalisation d'un audit payant qui vise à contrôler le respect des Engagements Nationaux de Qualité. Cette étape implique un accompagnement technique préalable afin de garantir le succès de votre audit.

À chaque étape, Charentes Tourisme (CT) vous accompagne et vous aide à identifier les mesures correctives à réaliser pour répondre au référentiel.

1. L'autodiagnostic

Vous avez décidé de vous engager dans une démarche qualité dédiée aux sites de visite et d'intégrer le réseau de la marque **QUALITÉ TOURISME™**. Familiarisez-vous avec l'ensemble des **Engagements Nationaux de Qualité** à travers des visites conseil proposées par CT et les réseaux de sites locaux ! Un outil d'autoévaluation est également à votre disposition sur :

<https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/auto-evaluation-qualite-tourisme>

2. Les audits blancs

Parce que rien ne vaut un regard extérieur et une mise en situation, ces audits sont réalisés par des auditeurs missionnés par CT, entre avril et juin. **Attention !** Les sites souhaitant postuler officiellement à la marque **QUALITÉ TOURISME™** devront obligatoirement suivre cette étape et valider l'audit blanc.

3. Le déploiement du plan d'action

Sur la base de l'audit blanc, CT vous accompagne dans l'**identification d'un plan d'action**, dans sa **mise en œuvre**, et vous conseille dans la définition de vos **actions d'amélioration**.

4. L'audit de contrôle

Ce contrôle inopiné et indépendant est réalisé par des **bureaux de contrôle spécialisés** durant la saison estivale. Il repose sur trois phases :

- l'évaluation, a priori, des outils de communication et des conditions de réservation,
- la réalisation de la visite mystère,
- l'entretien, a posteriori, en face à face avec le gestionnaire du site.

5. Le Comité Régional de Gestion de la Marque

Ce Comité, présidé par la DIRECCTE* a pour mission d'instruire les candidatures à la marque **QUALITÉ TOURISME™**. Afin de porter officiellement votre candidature, vous devrez renvoyer le formulaire officiel à retirer auprès de CT avec le compte rendu de l'audit.

*Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi



6. La signature de la convention

La dernière étape : la signature d'une convention par le **préfet de Région**, qui officialise l'intégration du site dans la marque. Chaque site se voit remettre un **kit de promotion** (logo et charte d'engagement).

7. Le renouvellement de la marque

Tous les cinq ans, le site doit renouveler et valider l'audit officiel de contrôle qualité. Pour conserver la marque **QUALITÉ TOURISME™**, le dossier doit être de nouveau instruit par le CRGM* puis une nouvelle convention devra être signée.

*Comité Régional de Gestion de la Marque

Une marque, combien ?

500€ qui comprend l'audit blanc, la restitution écrite, l'audit officiel. Vous êtes partenaire de votre office de tourisme, bénéficiez de 10% de réduction.

Cette marque sélectionne et fédère sous un même symbole **les démarches qualité engagées pour une satisfaction optimale des clientèles** dans l'hôtellerie, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les campings, la restauration, les cafés et brasseries, les agences de locations saisonnières, les offices de tourisme, les lieux de visite et les activités de pleine nature.

Ce signe de reconnaissance permet aux clientèles de choisir **en toute confiance** des établissements qui offrent des prestations de qualité.

Les professionnels qui affichent la marque **QUALITÉ TOURISME™** garantissent :

- une information personnalisée
- des professionnels disponibles et compétents
- des prestations de qualité
- une offre ancrée dans son territoire



Votre contact

Charentes Tourisme

Emmanuel BECK : 05 46 31 76 40 / 06 30 66 16 25 - e.beck@charentestourisme.com

85, boulevard de la République - 17076 LA ROCHELLE Cedex 9

www.charentestourisme.com



CHARENTE
LE DÉPARTEMENT



CHARENTES
T O U R I S M E
Booster d'activité



Développer la démarche Qualité
pour mon site de visite