



QUALITÉ  
TOURISME

# le Plan Qualité Tourisme





# Objectifs du Plan Qualité Tourisme

- Inciter les professionnels à engager des démarches qualité
- Améliorer la lisibilité de l'offre touristique
- Assurer une promotion accrue des professionnels engagés dans la qualité
- Communiquer sur l'image de la France comme destination de qualité
- Conserver sa place parmi les 1ères destinations touristiques mondiales

# Le Plan Qualité Tourisme



- ↳ *crée et développe une marque ombrelle pour fédérer et valoriser les initiatives des réseaux de professionnels*
- ↳ *améliore la lisibilité de l'offre pour le touriste*
- ↳ *permet une communication et une promotion plus efficace*

## **5 conditions essentielles**

- démarche qualité basée sur contrôle externe et indépendant
- démarche qualité couvrant l'ensemble des 96 engagements nationaux de qualité
- conformité au classement réglementaire (si existant)
- conformité aux règles d'hygiène et de sécurité
- système de traitement des réclamations

## **Les secteurs concernés aujourd'hui :**

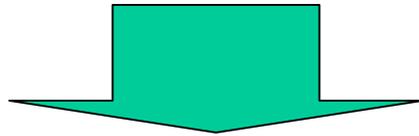
- Hébergement (hôtels, campings, meublés, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, villages de vacances)
- Restauration (restaurants, bars , brasseries)
- Offices de tourisme
- Transport (autocaristes, loueurs de véhicules)
- Tourisme d'affaires (palais et salles de congrès)

# Pourquoi étendre le Plan Qualité Tourisme aux activités ?

- Prise en compte de l'offre touristique dans sa globalité (séjour = accueil + hébergement + animation)
  
- Plan marketing 2005-2010 de Maison de la France concernant le tourisme de nature pour :
  - accroître la notoriété des destinations « nature »
  - faire découvrir une « autre France » conviviale et authentique
  - proposer des offres adaptées aux différentes clientèles (seniors, jeunes, familles,...)
  - valoriser la dimension « découverte »
  - communiquer sur la qualité de l'accueil et le rapport qualité-prix

# Quel contexte et quels enjeux ?

- hétérogénéité des opérateurs « sports de nature »
- qualité de l'espace naturel indissociable de l'activité
- logique du territoire face à logique de filière



- mise en réseau
- professionnalisation
- valorisation des territoires
- création d'une culture de la qualité



The screenshot shows an Internet Explorer browser window with the following elements:

- Menu Bar:** Fichier, Edition, Affichage, Favoris, Outils ?
- Navigation Bar:** Précédente, Suivante, Arrêter, Actualiser, Démarrage, Rechercher, Favoris, Historique, Courrier, Imprimer, Edition, Discussion, Dell Home
- Address Bar:** Adresse <http://www.qualite-tourisme.fr>
- Links Bar:** Liens [Web du ministère](#), [Routard](#), [Guide des chaînes](#), [HotMail \(gratuit\)](#), [Hotmail](#), [Internet démarrage](#), [Le meilleur du Web](#), [Microsoft](#), [Mintel](#)
- Website Header:**  Bienvenue sur le site **QUALITÉ TOURISME**
- Main Content:**
  - [Qu'est-ce que](#) le Plan Qualité France.
  - [Poser](#) une candidature et adhérer à la marque.
  - [Télécharger](#) la charte graphique.
- Footer:**
  - 
  - [mentions légales](#)
  - 

Ministère de l'Égalité et du Développement  
Région Île-de-France  
Ministère de l'Équipement, du Transport, de l'Énergie, du Tourisme et de la Mer  
Ministère de l'Équipement et du Tourisme
  - [NOUS CONTACTER](#)



# LES PANONCEAUX

