



Qualité Tourisme



« Qualité Tourisme™ » est une marque qui fédère les démarches qualité rigoureuses engagées par les professionnels du tourisme dont l'objectif est la qualité du service pour la satisfaction du client.

Déposée par le ministère délégué au Tourisme, la marque constitue pour vous aussi bien que pour vos clients, un gage de confiance.

La marque améliore la lisibilité de l'offre touristique de qualité. Elle constitue une garantie pour les touristes. Elle assure une promotion accrue, en France et à l'étranger, des professionnels engagés dans la qualité.

Les activités concernées

Pour la région PACA, Qualité Tourisme™ concerne :

- Les hôtels et hôtels restaurants
- Les restaurants
- Les résidences de Tourisme
- Les chambres d'hôtes
- Les cafés et brasseries
- Les offices de tourisme
- Les activités de pleine nature.
- Les campings
- Les plages restaurants
- Les villages de vacances
- Les gîtes d'étapes et de séjours
- Les agences de locations saisonnières
- Les lieux de visite

Les Engagements Nationaux de Qualité

Ils sont construits autour d'un tronc commun à toutes les filières et d'engagements spécifiques à chaque filière.

Ils sont répartis en 5 catégories :

- Communication et information : information complète, précise et à jour, disponible sur les supports utilisés par la clientèle ; une signalétique interne et externe de qualité,
- Savoir-faire et savoir-être: professionnalisme, pratique des langues étrangères, conseil, accueil aimable et courtois, disponibilité tout au long de la prestation,
- Confort et propreté des lieux : confort, propreté et hygiène irréprochables des locaux d'accueil, des équipements, du mobilier et des espaces extérieurs,
- Développement durable et valorisation touristique des territoires: gestion environnementale, dimension socio-économique, intégration régionale, valorisation des ressources locales,
- Qualité de la prestation : éléments de confort et de services élevant le niveau général de la qualité de la prestation et de la satisfaction de la clientèle.

Principaux critères d'obtention

- Etre en conformité avec la réglementation de sa filière professionnelle,
- Etre classé si la filière professionnelle dispose d'un classement réglementaire,
- Suivre l'accompagnement proposé par le Porteur de démarche,
- Faire l'objet d'un audit externe et indépendant sous forme de visite en client mystère au moins tous les 3 ans,
- Etre conforme au référentiel qualité du Porteur de démarche, obtenir le(s) taux de conformité exigé(s) et atteindre une note « Qualité Tourisme™ » supérieure à 85%,
- Participer à l'écoute client selon les modalités définies par le Porteur de la démarche.

Contact

- Pour en savoir plus : www.entreprises.gouv.fr
- CCI Nice Côte d'Azur : marina.giardina@cote-azur.cci.fr
- Département06 : pfloridi@departement06.fr ou educasse@departement06.fr