

Web Qual #9

Sensibiliser les pros à la marque
Qualité Tourisme
16 novembre 2021

tourisme-occitanie.com



Sensibiliser vos pros!

Objectifs Qualité Tourisme :

1 - couvrir toute la chaîne de l'accueil touristique

2 - fédérer les démarches qualité des professionnels du tourisme

3- Répondre à leurs attentes et à celles des clientèles pour améliorer de façon continue leur activité et satisfaire les clientèles touristiques dans la durée

1- Rappel de la demande Qualité Tourisme

A



Les critères



146 - Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire – Coef 9

147 - BONUS : Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme sur le territoire de compétence- Coef 3

149 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la Marque Qualité Tourisme- Coef 9

2 – Identifiez vos professionnels

A



Le site internet de Référence

RDV : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr>

The screenshot shows the homepage of the 'La marque Qualité Tourisme' website. At the top, there is a navigation bar with the logo of the 'MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE' and the 'La marque Qualité Tourisme' logo. Below this is a horizontal menu with tabs: ACCUEIL, LA MARQUE, TROUVER UN ÉTABLISSEMENT, ILS S'ENGAGENT POUR VOUS, ESPACE PRO, and DGE. The 'TROUVER UN ÉTABLISSEMENT' tab is highlighted. Below the menu, there is a main content area with a date '15/09/2021' and a title 'La marque d'État Qualité Tourisme™'. The text below the title reads: 'Afin de toujours mieux vous recevoir et d'améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'État a créé la marque Qualité Tourisme™. En savoir plus'. To the right of the text is a large image of a hotel at night with the 'HOTEL' sign illuminated. The 'QUALITE TOURISME' logo is overlaid on the top left of the hotel image.

1 – Trouver un établissement

2 – Chercher par code postal

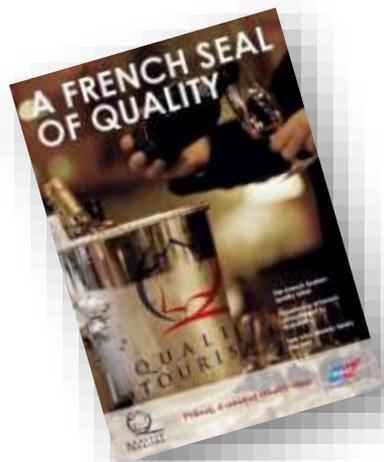
3 – Identifier les établissements marqués sur votre destination

3 – Comprendre la marque sous l'angle des professionnels

A



Qualité Tourisme englobe toutes les prestations qui sont au cœur de l'offre touristique



- Hébergements (H, CH, HPA, Rés vacances, villages vacances, Hébergement collectif)
- Restauration
- Cafés, bar, brasseries
- Agence de location saisonnière
- Palais des Congrès
- Offices de tourisme
- Activités sportives et de loisirs
- Lieux de visite
- Visites guidées
- Séminaires
- Commerces
- Port de plaisance
- Voiture de transport avec chauffeur / limousine

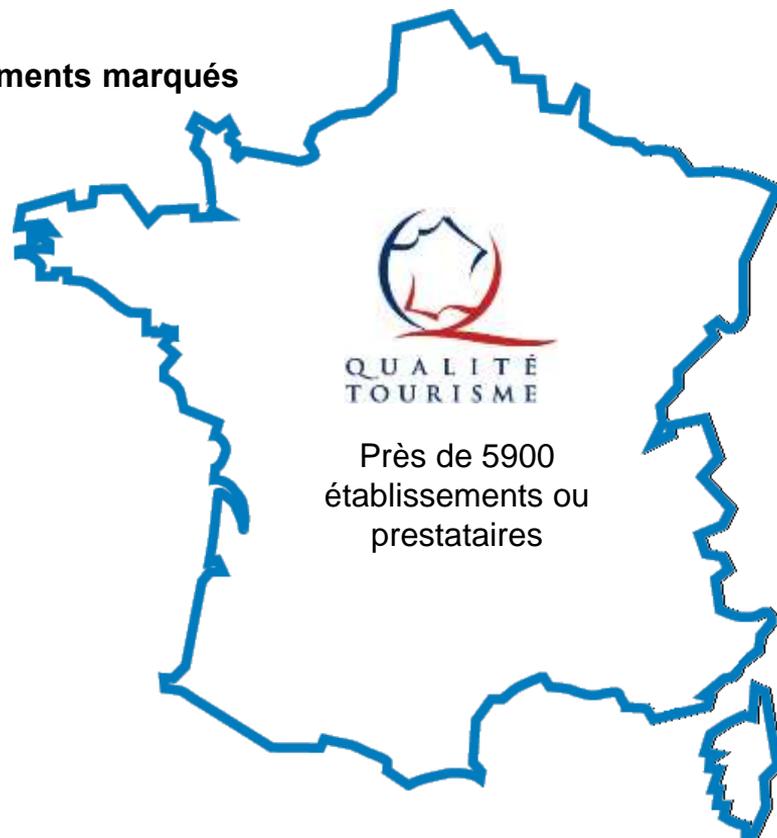
L' Occitanie : 1ère région de France avec 1329 établissements marqués

Répartition en France en 2020 :

- 1 830 hébergements
- 940 hôtels-restaurants
- 950 restaurants et cafés, bars, brasseries
- 860 lieux de visites
- 600 offices de tourisme

Des clients plus satisfaits par rapport aux moyennes françaises et euro-méditerranéennes :

- sur le rapport qualité-prix : 66 % supérieure
- sur l'accueil du personnel : 50 % supérieure
- sur la qualité générale : 20 % supérieure
- sur l'intention de revisite : 12 % supérieure



Source : www.entreprises.gouv.fr au 15/10/2021

L'impact des marque pour les clientèles touristiques

(étude travelsat 2019)

Hôtellerie

(score GEI / 100)

Echantillon Test
(Qualité Tourisme™)

82,8

200 hôtels QT

Echantillon Test
(Tourisme & Handicap)

84,5

196 hôtels T&H

Benchmark

79,0

200 hôtels (norme)

Campings

(score GEI / 100)

Echantillon Test
(Qualité Tourisme™)

84,3

200 campings QT

Echantillon Test
(Tourisme & Handicap)

82,5

133 campings T&H

Benchmark

79,2

200 campings

Chambres d'hôtes / Meublés

(score GEI / 100)

Echantillon Test
(Qualité Tourisme™)

90,0

69 chambres d'hôtes QT

Echantillon Test
(Tourisme & Handicap)

88,1

421 meublés T&H

Benchmark

85,5

100 chambres d'hôtes / meublés

(*) Le Guest Expérience Index est un indice composite qui varie de 0 à 100 et reflète le score d'un établissement du point de vue des avis clients.

Etude complète sur :

https://www.qualite-tourisme.gov.fr/files_qt/files/note-de-synthese-preconisations.pdf

IMPACT DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ POUR LES PROFESSIONNELS (étude travelsat 2019)

CHIFFRES CLEFS A RETENIR !



Une **démarche d'obtention** de la marque Qualité Tourisme™ **jugée facile** pour 40% des professionnels.



des professionnels estiment que la démarche leur a permis **d'améliorer la qualité de l'accueil et de service !**



sont **prêts à recommander** la démarche à leurs pairs !



72% se déclarent **satisfaits** d'être porteurs de la marque Qualité Tourisme™, dont près d'un tiers (32%) sont « très satisfaits ». Un score en nette progression en comparaison à 2014 : c'était 23,2% il y a 5 ans.



Jugent le **niveau d'exigence** pertinent !

Etude complète sur :

https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/files_qt/files/note-de-synthese-preconisations.pdf



Le référentiel Qualité Tourisme

5 conditions indispensables sont à respecter par les professionnels :

- être conforme à la réglementation
- être conforme aux pré-requis de l'activité
- être classé
- suivre une démarche qualité basée sur un contrôle externe
- respecter les engagements nationaux de qualité
- mettre en place une écoute client : un questionnaire de satisfaction, e-réputation, traitement des réclamations

Déroulement des audits : Exemple pour l'hôtel



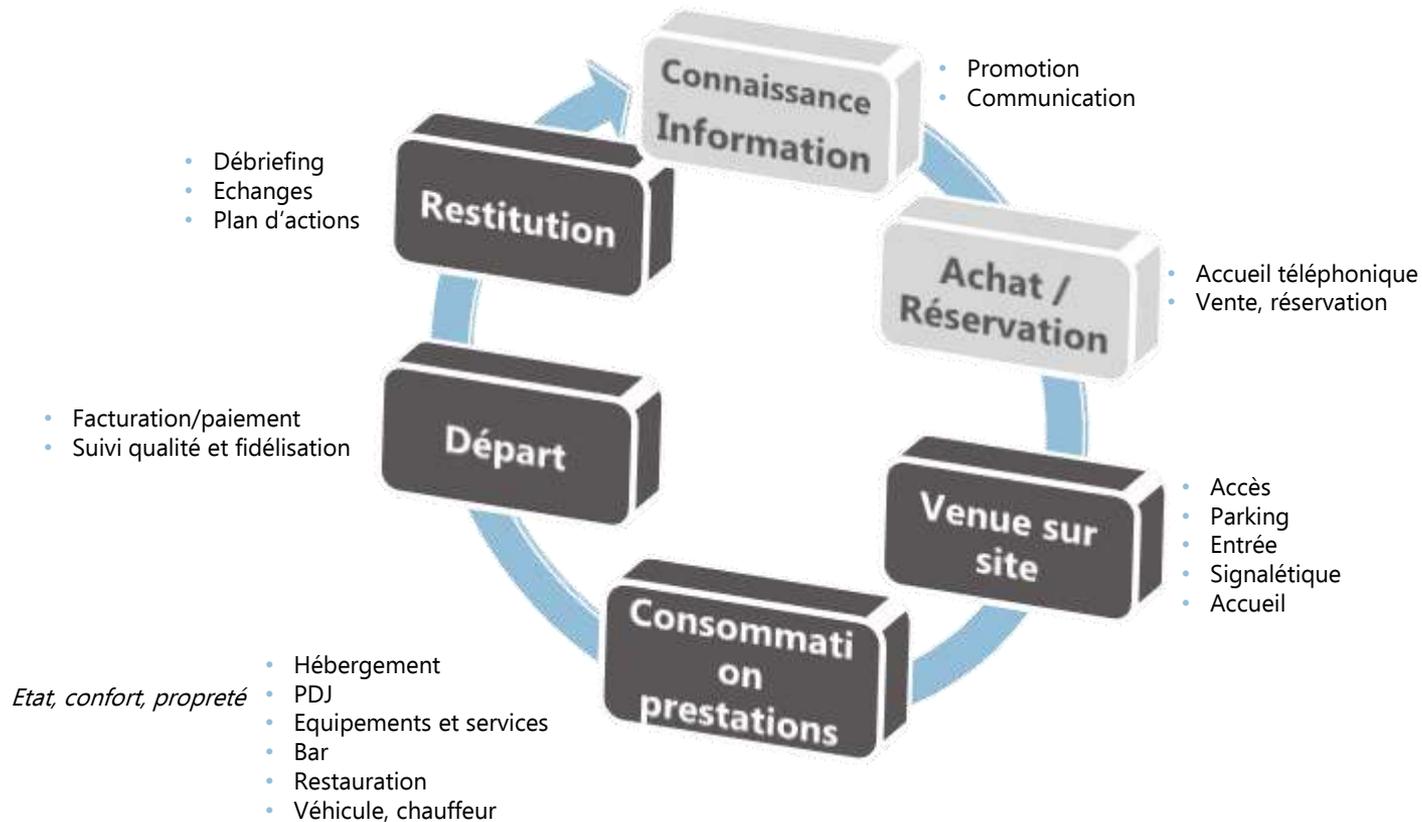
14 séquences pour les hôtels / restaurants



Tous les référentiels :

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

Une démarche qui suit le parcours du client : La visite mystère



C'est la qualité de l'ensemble qui donne l'image du prestataire!

L'obtention



Un taux de conformité
minimum de **85 %**
+
Conformité à l'écoute
client

4 – Comment les sensibiliser

A



Sensibiliser vos professionnels

Via le site internet dans un rubrique dédiée aux pros



https://www.visitbeauvais.fr/fr/content_page/120-espace-pro



Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

<https://www.dax-tourisme.com/espace-pro/demarche-qualite/>



<https://www.medoc-atlantique.com/espace-pro/>



<https://www.cotelandesnaturetourisme.com/espace-pro/qualite-tourisme/>

Sensibiliser vos professionnels

Via des newsletters

Un exemple :

Vallée du Tarn et monts de l'Albigeois

<https://mailchi.mp/6b447bbfa729/labels-special-tourisme-destination-campagne>



Sensibiliser vos professionnels

Utilisez VOTRE ressource Régionale



<https://qualite-tourisme-occitanie.fr/>

QUESTIONS / REPONSES

A





MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

 **Tourisme en Occitanie**