

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 French flag and the text 'MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RELANCE'. Below this, the logo for 'La marque Qualité Tourisme' is displayed. A search bar is visible on the right side of the header. The main navigation menu includes 'ACCUEIL', 'LA MARQUE', 'TROUVER UN ÉTABLISSEMENT', 'ILS S'ENGAGENT POUR VOUS', 'ESPACE PRO', and 'DGE'. The 'TROUVER UN ÉTABLISSEMENT' menu item is highlighted with a red arrow. Below the navigation, there is a date '15/09/2021' and a section titled 'La marque d'État Qualité Tourisme™'. The text in this section 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 'QUALITÉ TOURISME' logo overlaid on the left and the word 'HOTEL' in large white letters at the bottom.

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

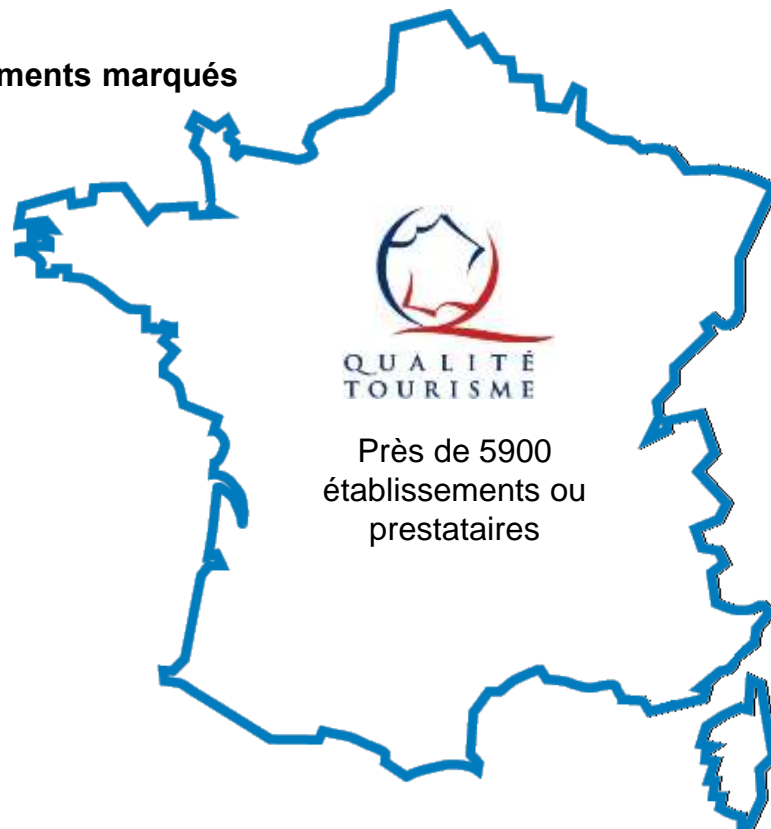
L' Occitanie : 1ère région de France avec 1329 établissements marqués

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

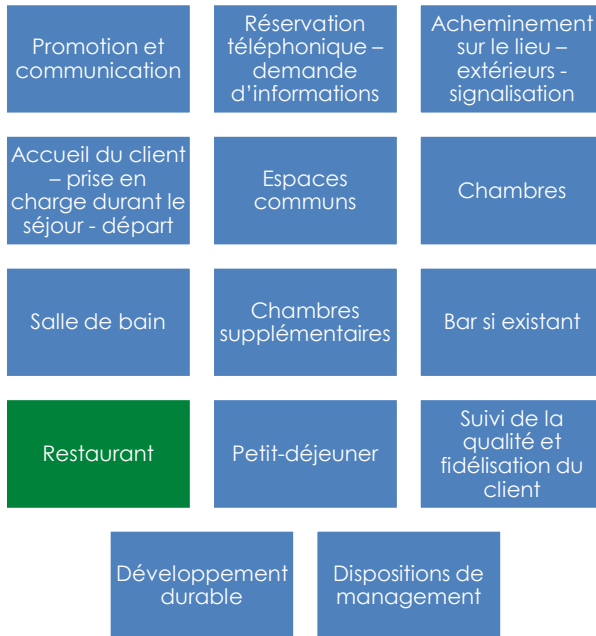


Le référentiel Qualité Tourisme

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



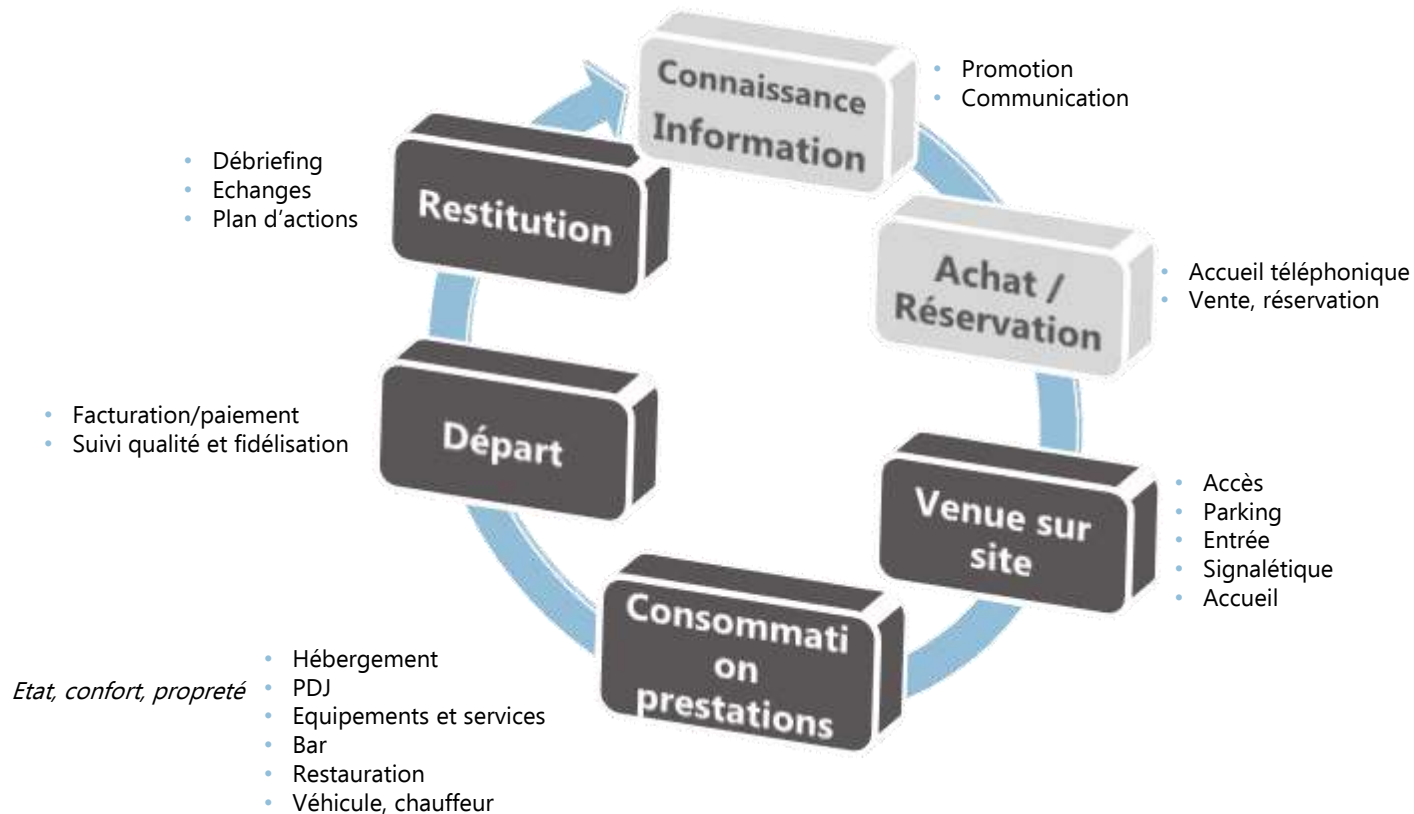
14 séquences pour les hôtels / restaurants



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**