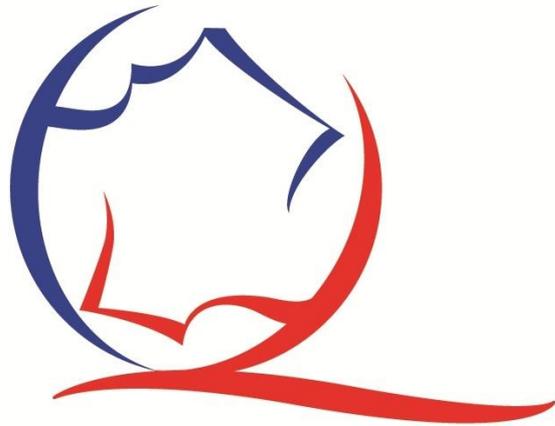


# Bourgogne-Franche-Comté Tourisme



QUALITÉ  
TOURISME

## Marque Qualité Tourisme™



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

BOURGOGNE  
FRANCHE  
COMTÉ

TOURISME

# Le Plan Qualité Tourisme : la réponse de l'Etat aux enjeux d'un accueil de qualité

- Améliorer la qualité de **l'accueil** et des services touristiques
- Qualité Tourisme™ représente pour vous un signe de reconnaissance national.
- Plus de 5.000 établissements labellisés



# Le Plan Qualité Tourisme : la réponse de l'État aux enjeux d'un accueil de qualité

- La **marque d'Etat** attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leur service sur l'ensemble du **parcours client**
- Des étapes du parcours client identiques sur l'ensemble des filières :
  - *avant, pendant, après*
- Des engagements spécifiques à chaque filière avec des référentiels personnalisables
- Un droit d'usage de 5 ans / une plateforme nationale écoute client



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



QUALITÉ  
TOURISME

# Qualité Tourisme en Bourgogne-Franche-Comté

7 filières :



 Hébergement

 Restauration

 Sites et lieux de visite

 Activités sportives et de loisirs

 Commerces

 Séminaires et centres de congrès

 Ports de plaisance



# Le référentiel : sites de visite

## Thèmes audités :

1. Promotion / communication
2. Réservation téléphonique / demande d'information
3. Acheminement sur lieu de visite
4. L'espace d'accueil / billetterie
5. Prise en charge du visiteur
6. La visite
7. Les services complémentaires
8. Les sanitaires
9. La boutique ou l'espace de vente
10. La restauration sur site (si existant)
11. L'écoute client
12. Le développement durable
13. Les dispositions de management



## Quelques exemples d'items :

**178 - Le guide favorise les échanges avec les visiteurs et/ou prévoit un temps d'échange pendant ou en fin de visite.**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

*Les enfants sont régulièrement interrogés et sollicités pour participer à la visite, ce qui maintient leur attention et leur intérêt.*

**179 - Le guide s'assure de la bonne compréhension des visiteurs tout au long de la visite.**

Oui     Non     Non Mesuré

Le guide demande s'il y a des questions / vérifie la bonne compréhension. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**180 - Le guide veille au confort du visiteur. Il anticipe les besoins spécifiques de son public.**

Oui     Non     Non Mesuré

Le guide s'éloigne du bruit, il se positionne en face du public, il recherche l'ombre si visite en extérieur, etc. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**181 - Le guide remercie et salue les visiteurs en fin de visite.**

Oui     Non     Non Mesuré

Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre

**182 - Le suivi de la satisfaction du client est effectué en fin de visite guidée ou au moins une fois lors de la prestation.**

Oui     Non     Non Mesuré

Pas de Non Mesuré possible. Une communication orale indiquant l'existence d'un moyen de recueil de la satisfaction valide le critère. Contrôle visuel Non Rattrapable. Coef 3 Famille Qualité de la prestation

# Quels avantages ?

- ❑ Accompagnement technique à l'obtention du label et du pré-audit gratuit
- 
- ❑ Financement du coût de l'audit mystère par le CRT à hauteur de **70%** (50% pour les structures en renouvellement)
  - ❑ Des outils de communication « Qualité Tourisme »
  - ❑ Des outils de management Qualité (questionnaires de satisfaction)
  - ❑ Des événements du réseau régional Qualité Tourisme (rencontres annuelles...)



# Procédure de labellisation



**1.** Premier contact avec le Service ingénierie



**2.** Envoi de la **fiche d'inscription** ou inscription en ligne.



**3.** Règlement des **frais d'inscription** de 50€.



**4.** Réalisation d'un **audit blanc** par un référent Qualité du CRT, suivi d'un entretien individualisé.



**5.** Rendez-vous avec le référent afin de faire une synthèse du pré-audit



**6.** Audit mystère par un cabinet indépendant



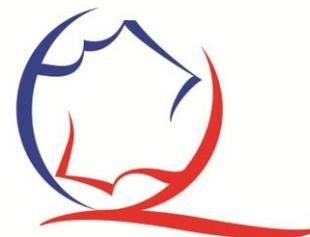
**7.** Passage en comité de sélection organisé par le CRT.

# CONTACT



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA SOUVERAINETÉ  
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



QUALITÉ  
TOURISME

David BOUHELIER / **Catherine DEMOLY**

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme

Tél +33 (0)6 84 84 52 78 - +33 (0)3 81 25 08 06

[d.bouhelier@bfctourisme.com](mailto:d.bouhelier@bfctourisme.com)

[c.demoly@bfctourisme.com](mailto:c.demoly@bfctourisme.com)