



# La marque Qualité Tourisme™

En qualité de relais territorial, Visit Paris Region accompagne les Offices de Tourisme dans leur démarche d'obtention ou de renouvellement de la marque Qualité Tourisme™. L'accompagnement est proposé gratuitement dans le cadre des missions d'animation du réseau des Offices de Tourisme.

## Qualité Tourisme™, une marque d'État

La marque Qualité Tourisme™, créée par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme afin de souligner la qualité de leur accueil et de leurs prestations. En France, 400 Offices de Tourisme sont marqués Qualité Tourisme™ et en Île-de-France, 5 Offices de Tourisme disposent de la marque.

- Un engagement en faveur d'un accueil et de prestations de qualité.
- Un outil de professionnalisation et de management.
- Une reconnaissance officielle des efforts fournis par la structure.
- Une marque qui évolue pour répondre aux attentes des visiteurs : réassurance en contexte de crise et enjeux du tourisme durable.
- Un outil d'animation du territoire.
- Un prérequis pour obtenir le classement en Catégorie I.

## Les prérequis à la candidature

- La déclaration sur l'honneur de la conformité aux exigences réglementaires de l'activité par le Responsable légal ou le Référent Qualité de l'établissement accompagné au travers de la validation des conditions générales d'utilisation du [Portail Ou](#)
- La mise e
- Le classe
- suivant la
- Entrepris
- La dema
- dispositio
- Rassemb

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

- Après la visite-mystère et l'audit, un résultat d'évaluation égal ou supérieur à 85% et une conformité aux 5 critères de de la thématique Savoir-faire non rattrapables. En cas de non-conformité, il sera nécessaire de prévoir une contre-visite.

Les étapes de la démarche sont présentées dans le document ci-dessous.

## Les modalités d'obtention de la marque

Depuis 2019, l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ dépend de deux évaluations complémentaires que sont la visite-mystère et l'audit complet.

La visite-mystère est effectuée par un auditeur agréé sur l'ensemble des bureaux d'accueil (BIT principal et BIT secondaire(s)), la dernière visite sur site étant effectuée lieu dans le BIT principal. Elle permet d'évaluer le cœur du métier qu'est l'accueil et l'écoute-client et se caractérise par des tests à distance (demandes par courriel, téléphone) et des visites en présentiel. La boutique est le seul service complémentaire évalué lors de la visite-mystère.

L'audit complet concerne uniquement le BIT principal. Il se formalise par des tests mystère à distance et une visite planifiée en amont. Il permet de contrôler les procédures et l'architecture documentaire. Les chapitres Engagements Internes envers la Collectivité, les Dispositions pour Assurer la Qualité des Services et Les Dispositions de Management ne sont évalués que lors de l'audit complet. Tous les services complémentaires, si existants, sont pris en compte lors de l'audit complet.

## L'accompagnement de Visit Paris Region

**Afin d'accompagner les Offices de Tourisme dans la démarche d'obtention ou de renouvellement de la marque, le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France procède à :**

- L'inscription et la création de la fiche de renseignements des Offices de Tourisme sur le Portail Qualité Tourisme™.
- La réalisation guidée d'une première auto-évaluation visant à identifier les besoins, les axes d'amélioration et les critères à travailler. Ces axes constitueront alors le plan d'action d'accompagnement des structures à l'obtention et au renouvellement de la marque Qualité Tourisme™.
- La préparation des séquences de travail à partir des résultats de l'auto-évaluation. En fonction des attentes de l'Office de Tourisme accompagné, Visit Paris Region propose un planning prévisionnel et des dates d'échéance pour les réunions d'échanges et le travail des séquences du référentiel.
- Visit Paris Region propose aux structures des fiches conseils par pour la réalisation des procédures et le développement des outils que les Offices de Tourisme seront amenés à créer ou, dans le cas échéant, à améliorer.
- L'organisation de réunions de points d'étape. Ces réunions sont l'occasion d'échanger sur la progression de la structure accompagnée. Visit Paris Region assure le suivi de la rédaction et de la conception des procédures. Les séances d'échanges permettront de corriger, d'améliorer et de valider les procédures et outils créés.
- La sollicitation et la réalisation de tests mystère par les Offices de Tourisme Paris Région et Le Relais de la Région Île-de-France.
- La réalisation de tests mystère en amont de la mise en œuvre des procédures.

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

- La planification et le suivi du planning des visites-mystères et des audits complets.
- L'inscription des Offices de Tourisme aux commissions mensuelles d'attribution ou de renouvellement de la Marque Qualité Tourisme™. Visit Paris Region apporte un avis argumenté sur la labellisation des structures.

#### **Visit Paris Region met en place un suivi de la qualité intermédiaire qui se caractérise par :**

- La réalisation d'une veille numérique visant à s'assurer que les Offices de Tourisme valorisent leur droit d'usage de la marque Qualité Tourisme™ et que la promotion de la marque est effectuée.
- La réalisation de visites-mystères permettant de s'assurer du suivi de l'écoute-client et de la qualité des prestations.
- La réalisation d'un audit externe intermédiaire (2 ans et demi après l'adhésion ou le renouvellement de la marque).
- Le plan de formation annuel dédié aux Offices de Tourisme pour les actions de professionnalisation.
- Des ateliers collectifs avec les Offices de Tourisme investis et souhaitant s'investir dans la démarche de labellisation.
- Des sessions d'échanges et le suivi de la démarche qualité et de l'écoute client des Offices de Tourisme disposant de la marque Qualité Tourisme™ (consultation d'un bilan qualité, compte-rendu audit interne et compte-rendu GQD).

#### **Les avantages de l'accompagnement**

- Une fréquence d'audit obligatoire inférieure à celle des OT non accompagnés : un audit complet et une visite-mystère tous les 5 ans au lieu de 3 ans.
- Des interlocuteurs identifiés pour progresser sereinement dans la démarche.
- L'apport d'une vision extérieure à la structure.
- La réalisation d'un pré-audit et d'une journée de conseils.
- Le suivi de la réalisation des procédures et des outils à développer.
- Un accompagnement régulier et personnalisé en fonction des besoins de l'OT.

## **L'animation d'un groupe de travail**

Visit Paris Region constitue un groupe de travail visant à rassembler les Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™ et les Offices de Tourisme en cours de labellisation afin de favoriser l'échange de bonnes pratiques et le partage d'expérience au sujet de la marque. Les Cafés Qualité sont organisés tous les deux mois et font l'objet d'un compte-rendu.

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.