



Présentation du Plan national

Le Plan Qualité Tourisme est une ambition nationale initié par le Ministère du Tourisme, le 9 septembre 2003.

Ses objectifs sont les suivants :

- Fédérer l'ensemble des démarches existantes sous une marque unique Qualité Tourisme,
- Apporter plus de lisibilité aux consommateurs français et étrangers.

Le plan Qualité Tourisme, c'est une sélection de démarches qualité mises en place par :

- des réseaux de professionnels du tourisme,
- des acteurs institutionnels du territoire,
- des entreprises.

Le plan instauré a pour objectif de créer de la richesse, ainsi la qualité est devenue la priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme. La Marque permet une meilleure lisibilité de l'offre et assure les touristes en termes de qualité des prestations.

La FNOTSI a obtenu la gestion administrative des dossiers de candidature de la Marque Qualité tourisme auprès des OTSI.

La Marque est attribuée pour 3 ans renouvelables ans suite à un audit, par un cabinet indépendant ou extérieur, en respectant des critères essentiels.

Une structure même si elle a obtenu la Marque devra continuer de travailler et améliorer les prestations.

Un OT doit compter environ deux ans de travail pour obtenir la Marque avec le soutien de sa fédération. Sans cela, répondre à toutes les exigences sans accompagnement paraît difficile.

« La Marque Qualité Tourisme constitue aussi bien pour vous que pour vos visiteurs, un gage de confiance ».

<http://www.qualite-tourisme.gouv.fr>

Pour toute information complémentaire, le site suivant peut vous aider :

www.qualite-tourisme.gouv.fr

Les critères d'attribution ?

Le référentiel révisé en 2008 est le document qui fixe et formalise les objectifs Nationaux Qualité et les critères permettant d'y répondre. Pour accéder à la Marque, il faut être en conformité avec 123 engagements obligatoires et 10 facultatifs sur les 32 que comporte le référentiel.

L'OT volontaire doit prendre des engagements auprès de 5 publics :

- les collectivités,
- les socio-professionnels,
- les institutionnels du tourisme,
- les visiteurs,
- internes à l'OT.

FICHE TECHNIQUE

Présentation du Plan Qualité Tourisme
Office de Tourisme

Votre contact :

Béatrice LEMRI

Tél. : 02 51 72 95 33 - Fax : 02 40 20 44 54
b.lemri@ohlaloireatlantique.com

