



Comité départemental  
du Tourisme de la Sarthe



Le Plan Qualité Tourisme a été initié par Léon Bertrand, ministre délégué au Tourisme lors du Comité interministériel du Tourisme du 9 septembre 2003 pour réaffirmer l'attractivité de la destination France.

Grâce à la marque nationale « **Qualité Tourisme** » le Plan Qualité Tourisme a pour objectifs :

- D'apporter une nouvelle visibilité aux professionnels qui offrent des prestations de qualité
- De sensibiliser les acteurs du tourisme à la qualité.

Il valorise les professionnels qui s'inscrivent dans des démarches qualité rigoureuses en leur délivrant l'usage de la marque « **Qualité Tourisme** ».

Ces professionnels sont identifiables par un panneau « Qualité Tourisme » apposé à l'entrée de leurs établissements.

■ Le Plan Qualité Tourisme concerne les **secteurs d'activités** au cœur de l'offre touristique :

- Hébergement ( hôtels, campings, meublés, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, village de vacances)
- restauration (restaurants, bars , brasserie)
- Offices de tourisme,
- Agences de voyages
- Transport (autocaristes, loueurs de véhicules)
- Centre de congrès

■ La marque « **Qualité Tourisme** » est attribuée aux entreprises qui remplissent **les cinq conditions suivantes** :

- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité
- Etre conforme au classement réglementaire de l'activité (s'il existe)
- Suivre une démarche qualité basée sur un contrôle externe,
- Remplir les engagements nationaux de qualité,
- Assurer un traitement des réclamations des clients

■ Les 96 engagements nationaux sont répartis en 9 catégories :

- \*Information et communication
- \*Attitude du personnel
- \*Compétence du personnel
- \*Atmosphère et confort des lieux
- \*Propreté et entretien des lieux et équipements
- \*Equipements
- \*Information sur la sécurité
- \*Produits de la table
- \*Valorisation des ressources locales

■ Adhérer à la marque « **Qualité Tourisme** » :

- Vous appartenez à un réseau :  
↳ Vous devez vous adresser au siège de votre réseau pour obtenir la marque « Qualité Tourisme ».
- Vous êtes un établissement indépendant :  
↳ Contactez le Délégué Régional au Tourisme  
Pour en savoir plus :  
[http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/plan\\_qualite/](http://www.tourisme.gouv.fr/fr/navd/dossiers/plan_qualite/)

Votre contact :  
Direction Régionale du Tourisme des Pays de la Loire  
Tél. 02.40.35.05.90

-----

### Liste des premiers porteurs de la marque **Qualité Tourisme** :

- Camping Qualité
- Citôtel
- Cuisineries gourmandes
- Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiatives (FNOTSI)
- Association pour la promotion et l'aide à la certification Hôtelcert
- Ibis
- Café Brasserie de qualité
- Inter-hôtel
- Mercure
- Novotel
- Restaurateurs de France
- Brit-Hôtel
- Logis de France
- FNAIM Locations Vacances