



# Les marques nationales du tourisme



L'Etat et les professionnels du tourisme s'engagent pour la qualité de l'accueil et des prestations touristiques au service de l'attractivité et de la compétitivité de la destination France

# ■ Destination pour tous



## ■ Qu'est-ce que la marque Destination Pour Tous ?

Destination Pour Tous est la seule marque d'État qui valorise une destination touristique en tant que territoire développant **une politique d'accessibilité universelle volontariste** (accès à tout pour tous) dont les axes essentiels sont :

- **la construction, avec les acteurs publics et privés, d'une offre touristique développée selon les besoins exprimés par chacun des publics**, quelle que soit leur situation particulière ;
- **la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie ;**
- **le développement d'une offre d'accompagnement adaptée tout au long du séjour** pour l'accès aux prestations touristiques, aux services de la vie quotidienne et aux déplacements, qui ne doit toutefois pas se substituer à une offre globale accessible en autonomie ;
- le développement d'une **démarche intégrant et valorisant les nouveaux services ou techniques innovants**, notamment en matière de communication et de services de substitution.

**Au 1er janvier 2018, trois villes sont labellisées Destination Pour Tous :  
Amiens, Balaruc-les-Bains et Bordeaux.**

## ■ Objectifs :

- **Valoriser un territoire permettant un séjour prolongé inclusif pour tous** (habitants du territoire et visiteurs extérieurs) en tenant compte de toutes les situations de handicap mais aussi la perte d'autonomie liée à l'âge, les entraves au déplacement liées à la situation de famille, le handicap de la langue...
- **Développer la notoriété de la destination France notamment dans la perspective des JO et Paralympiques de 2024.**

## ■ Critères :

Dans le cadre d'un **appel à candidature**, le territoire doit satisfaire à **3 critères d'attribution** :

- **le territoire, destination touristique** : périmètre (espace circonscrit à un seul lieu ou composé de plusieurs lieux, c'est à dire un territoire en archipel), **offre touristique** (loisirs et de répit) et **prestations de service de la vie quotidienne** (variées, proportionnelles à la fréquentation touristique, innovantes et pérennes sur l'année) ;
- **la gouvernance du projet** : autorité unique (portage politique et technique et synergie des acteurs publics et privés du territoire) et les **politiques de formation et de communication** (dont numérique) ;
- **l'accessibilité** (en autonomie et avec accompagnement) de la destination (avec audit sur l'accessibilité) de la voirie, des espaces publics, des services de transport et du cadre bâti.

## ■ Attribution graduée (bronze, argent et or) dans une démarche de progrès :

**Le territoire présente sa candidature devant la commission nationale Destination Pour Tous** (composée de 4 collèges : ministères, représentants des associations de personnes handicapées, représentants des territoires et des acteurs économiques et personnalités qualifiées).

**Chaque critère donne lieu à des points : à partir de 125 points (sur 250) pour les critères 1 et 2 et 250 (sur 500) pour le troisième. Le cumul permet d'obtenir la marque Destination Pour Tous au niveau bronze, argent ou or :**

- de 501 à 700 points : **bronze**
- de 701 à 900 points : **argent**
- de 901 à 1000 points : **or**



## ■ Renseignements & dépôt de candidature :

Informations (présentation de la marque, cahier des charges, guide méthodologique, dossier de candidature...) disponibles sur le **site des marques nationales du tourisme de la Direction Générale des Entreprises (DGE)** : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme> ainsi que sur le site de la **Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS)** : <http://www.social-sante.gouv.fr>

**Avec Destination Pour Tous, valorisez l'offre touristique inclusive de votre territoire**

## ■ Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme™ ?

Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux **professionnels du tourisme pour valoriser la qualité de leur accueil et de leur service**. Elle est obtenue par la mise en œuvre de démarches qualité exigeantes incluant une visite mystère indépendante et une écoute client attentive.

La marque Qualité Tourisme™ couvre la quasi-totalité de la chaîne d'accueil touristique : hébergement, restauration, visites, loisirs, offices de tourisme... et plus récemment les commerces, ports de plaisance et VTC. Elle est attribuée par l'État grâce à l'implication de nombreux partenaires privés ou institutionnels. **Près de 5 200 prestataires ont obtenu la reconnaissance Qualité Tourisme™** (au 01/05/2018).

## ■ La marque Qualité Tourisme™ place le client au cœur du dispositif et lui offre de nombreuses garanties grâce à l'engagement des professionnels :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis-clients



## ■ Pourquoi engager une démarche Qualité Tourisme™ ?

- La **reconnaissance officielle de l'État** de l'exigence de votre engagement ;
- La **valorisation de votre établissement** à l'échelle de votre destination afin de vous **démarrer de la concurrence** : de nombreux offices de tourisme, comités départementaux du tourisme et comités régionaux du tourisme assurent la promotion des établissements labellisés Qualité Tourisme™ ;
- Une **visibilité nationale et internationale** grâce aux [campagnes de communication](#) réalisées par l'État afin de promouvoir la marque Qualité Tourisme™ auprès des touristes français et étrangers ;
- Une **évaluation complète** de votre offre grâce à un audit client mystère indépendant, indispensable à l'évaluation de la qualité d'accueil et de service ;
- Des **outils performants à votre disposition gratuitement** qui **optimisent la gestion de votre démarche qualité** ([auto-évaluation](#) sur la base d'un [référentiel national](#), questionnaires de satisfaction... ) ;
- **Des clients plus satisfaits** par rapport aux moyennes française et euro-méditerranéenne\* :
  - sur le rapport qualité-prix : **66 % supérieure**
  - sur l'accueil du personnel : **50 % supérieure**
  - sur la qualité générale : **20 % supérieure**

**Qualité Tourisme™,  
un accueil et des prestations de  
qualité garantis par l'État**

## ■ Un dispositif optimisé :

- **Tous les professionnels du tourisme peuvent s'engager dans la démarche** : accompagné par un partenaire ou de façon autonome.
- Dans le courant de l'année 2018, **l'intégralité de la procédure sera dématérialisée et complètera les nombreux outils mis à la disposition des professionnels** pour s'engager dans cette démarche d'amélioration continue.

## ■ Renseignements & dépôt de candidature :

Informations (présentation de la marque, référentiels, candidature...) disponibles sur le site des marques nationales du tourisme de la **Direction Générale des Entreprises** : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme> ou en écrivant à [qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr](mailto:qualitetourisme.dge@finances.gouv.fr)

**Qualité Tourisme™, une marque d'État, attribuée par l'État, grâce à l'implication de nombreux partenaires**



# ■ Tourisme & Handicap



## ■ Qu'est-ce que la marque Tourisme & Handicap ?

Tourisme & Handicap (T&H) est la seule marque d'État attribuée **aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous, et particulièrement pour les personnes en situation de handicap**. En garantissant une information fiable, objective et homogène, la marque T&H assure l'application de critères d'accessibilité harmonisés sur l'ensemble du territoire et une grande diversité de l'offre touristique adaptée. **Près de 5 500 prestataires sont labellisés Tourisme & Handicap** (au 01/05/2018).

## ■ Objectifs :

- **Sensibiliser et accompagner les professionnels du tourisme à accueillir tous les publics** grâce aux unions professionnelles, aux associations de personnes handicapées, mais aussi par l'intermédiaire du réseau français d'institutionnels du tourisme ;
- Passer du " Pouvoir accueillir " que valide la loi, au " **Vouloir accueillir** " qui émane d'une démarche volontaire de la part des prestataires ;
- **Apporter une information fiable, objective et homogène de l'accessibilité** des sites et équipements touristiques ;
- **Développer une offre touristique adaptée et intégrée à l'offre généraliste**.

**Avec Tourisme & Handicap, l'Etat garantit accueil, accessibilité et confort pour tous**

## ■ Qui peut obtenir la marque Tourisme & Handicap ?

Le champ de la marque T&H ne se limite pas aux seuls établissements d'hébergement et de restauration ou aux offices de tourisme mais s'est étendu au fil des années à des activités touristiques variées telles que les lieux de visite, activités sportives et de loisirs... Le dépôt de candidature se fait en ligne via [l'application GMTH](#) (Gestion de la Marque T&H).

## ■ A qui s'adresse la marque Tourisme & Handicap ?

La marque Tourisme & Handicap est une réponse à la demande des personnes en situation de handicap qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté. T&H s'adresse actuellement aux **4 principales familles de handicap (auditif, mental, moteur et visuel)**, mais au-delà de cet aspect, elle apporte la **garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins de tous les publics**.



## ■ Renseignements & dépôt de candidature :

Informations (présentation de la marque, cahier des charges, guides illustrés, candidature en ligne...) disponibles sur le site des marques nationales du tourisme de la **Direction Générale des Entreprises (DGE)** : <https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme> ou en écrivant à [tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr](mailto:tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr)

