

TARN

TOURISME

Présentation des labels
7 Avril 2022
Villefranche d'Albigeois

Marque Qualité Tourisme Occitanie Sud de France



- Une démarche de progrès pour les **professionnels du tourisme**, animé par l'agence AD'OCC. Il est piloté par la Région Occitanie, en lien étroit avec l'Etat et avec les Départements.
- Qui peut prétendre à ce label ? Hôtel/Hôtel restaurant; camping; restaurant; activités sportives et de loisirs; site culturel ou touristique; caveau/point de vente; bar café; chambres d'hôtes; résidence de tourisme; village de vacances; office de tourisme.
- Les entreprises doivent répondre à un cahier de charges détaillé. Qualité des prestations, implication du personnel, organisation... Chaque entreprise passe un audit détaillé et reçoit la visite d'un client mystère.
- L'ensemble des prérequis, par filière, pour postuler au label sont à retrouver sur <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/criteres-eligibilite-label-qualite/>
- Comment obtenir le label qualité ?
 - Après vérification des prérequis, vous vous inscrivez à un web-atelier de préparation collective. Pendant une journée, vous serez coaché par un consultant et un membre du label pour préparer et réussir l'audit à venir.

Marque Qualité Tourisme Occitanie Sud de France



- Comment obtenir le label qualité ?
 - A l'issue de cette journée, vous pourrez déposer votre dossier de candidature en ligne
 - Planification d'un audit réalisé par un auditeur professionnel (client mystère). Il va consommer la prestation proposée par votre établissement puis se dévoiler à vous pour un debriefing.
 - L'audit donne lieu à un rapport qui sera soumis à la commission régionale et à la commission nationale Qualité Tourisme. Si votre rapport est bon (85% nécessaires), votre établissement est labellisé pour 5 ans !
- Combien ça coûte ?
 - L'adhésion au label qualité coûte **150€ net pour 5 ans**, et comprend l'accompagnement personnalisé et un audit externe. L'établissement reçoit en même temps Qualité Tourisme et Qualité Occitanie Sud de France.
- A SAVOIR :
 - **L'écoute client est un aspect essentiel de la démarche qualité.** Elle concerne votre **suivi de la satisfaction de vos clients et traitement rigoureux des réclamations.**
 - Une fois labellisé, vous assistez gratuitement à des ateliers de progrès animés par des consultants.
- ET maintenant... On se lance !
 - Dates des ateliers de préparation dématérialisés : 14 avril; 26 avril ; 10 mai; 14 juin et 23 juin 2022.
 - Inscription et renseignements (Valérie Ruelle) : qualite.tourisme@crtoccitanie.fr / valerie.ruelle@crtoccitanie.fr.

Marque Tourisme et Handicap



La marque d'Etat Tourisme et Handicap poursuit deux objectifs :

- apporter une information fiable et objective sur l'accessibilité des sites et des équipements touristiques
- développer une offre touristique adaptée aux personnes handicapées.

La marque compte 4 pictogrammes (déficiences) : **auditif, mental, moteur et visuel**.

La marque peut être donnée à un prestataire dès de 2 pictogrammes « validés ».



La liste des professionnels concernés :

- Tous les types d'hébergements : hôtels, villages de vacances, maisons familiales, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme, locations de meublés et de gîtes, campings, hébergements insolites ...

Les établissements de restauration de toutes natures : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges, crêperies...

Tous les sites touristiques : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, sites remarquables, jardins...

L'ensemble des sites de loisirs : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements récréatifs, piscines et équipements balnéaires, bases de loisirs...



Marque Tourisme et Handicap



Depuis le 1^{er} Février 2022, un nouvel outil a été mis en place par la DGE pour traiter et évaluer un dossier Tourisme et Handicap : **AMNT: Application de gestion des Marques Nationales du Tourisme** (en remplacement de GMTH)

Dans ce cadre, la procédure d'évaluation change également.

Pour être labellisée, l'activité proposée par le candidat doit respecter **l'ensemble des critères réglementaires (100%)** et à minima un taux de **75% des critères de confort d'usage**.

Six grilles de labellisation sont utilisées depuis le changement d'outil : Hébergement ERP, Hébergement non ERP, Visite, Restauration, Information touristique, Loisirs (à venir).

Quelques exemples de critères réglementaires :

- Existence de place de stationnement repérable et située au plus près de l'accueil, matérialisée au sol et signalée
- Accueil obligatoire des chiens d'accompagnement sans surcoût
- Signalétique facilement repérable
- Passage utile des portes...

Quelques exemples de confort d'usage :

- Signalétique de couleurs contrastées par rapport au support et à son environnement
- Guichet d'accueil bien éclairé, accessible, abaissé et pas encombré...

Un questionnaire d'auto-évaluation est mis à disposition des candidats (eval.marques-tourisme.entreprises.gouv.fr).

Marque Tourisme et Handicap



Étapes de labellisation :

- 1 visite initiale (visite « conseil ») se déroule sur site en présence d'1 ou 2 évaluateurs de la marque.
- 1 dossier de préconisations illustré est envoyé au prestataire pour qu'il puisse se mettre en conformité
- 1 nouvelle visite est souvent organisée pour vérifier la réalisation des préconisations
- Préparation du dossier à présenter en commission par le relais local de la marque sur l'outil AMNT
- La commission territoriale composée d'acteurs du tourisme et du handicap se réunit pour statuer sur l'attribution de la marque. Les dossiers du Tarn sont présentés à cette commission par le relais local.
- La décision de la commission est notifiée au candidat pour l'attribution de 2, 3, ou 4 pictogrammes

Toutes ces étapes sont **gratuites**. Une fois l'obtention de la marque, vous pouvez louer une plaque auprès d'ATH que vous pourrez apposer sur votre façade (240 € TTC pour 5 ans).

Une fois labellisé, vous êtes invités à **promouvoir votre engagement** en faveur d'un tourisme accessible à tous. Vous devez notamment faire figurer le logo de la marque avec les pictogrammes qui ont été attribués à votre établissement (parmi auditif, mental, moteur, visuel) sur tous vos supports de communication (site internet, flyers...).

Comment s'inscrire dans cette démarche ? : contacter le relais local de la marque : Aurélie BONFIGLIO (05 63 77 32 21 ; aurelie.bonfiglio@tourisme-tarn.com)

QUESTIONS DIVERSES
