Réforme des marques nationales du tourisme

ARTICLE

A l’initiative d’Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation, les marques nationales du tourisme "Qualité Tourisme" et "Tourisme & Handicap" deviennent des labels d’Etat. Revalorisées, elles répondront mieux aux nouvelles exigences des clientèles françaises et internationales et enjeux actuels du tourisme. Leur gestion opérationnelle est confiée à Atout France depuis le 1er mai dernier.

Un travail de refonte des marques nationales du tourisme "Qualité Tourisme" et "Tourisme & Handicap" a été mené par la Direction Générale des Entreprises (DGE) pour moderniser ces dispositifs dont la pertinence est saluée par les professionnels engagés dans ces démarches mais dont la notoriété reste à parfaire.
Après une vingtaine d'années d'existence, ces dispositifs sont confrontés à une stagnation, voire à un déclin de leur audience. On recense aujourd'hui seulement 5 000 labélisés pour le label « Qualité Tourisme » et 3 500 pour « Tourisme & Handicap ». La préfiguration de cette réforme a été menée en concertation avec les acteurs du secteur – publics comme privés, institutionnels des différents échelons territoriaux, professionnels représentant des secteurs ou filières, regroupés ou non en fédération – dans le cadre de différents groupes de travail en 2023.
Cette refonte vise à faire officiellement de ces marques des labels d'Etat et, ainsi, un outil national unique, inscrit au code du tourisme, attestant de la qualité de l'offre touristique en France dans toutes ses composantes. L'objectif premier est d'encourager et accompagner les professionnels du tourisme dans des pratiques plus écoresponsables et en phase avec l'accessibilité. Ces labels visent à couvrir toute la chaine de l'offre touristique : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme…

1. Création du label « Destination d'excellence »

Un label d'Etat, baptisé « Destination d'excellence », a été créé au 1 er mai 2024. En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, qui anime le secteur, ce label renforcera en particulier le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité. Il est appelé à remplacer « Qualité Tourisme ». Les nouveaux critères d'éco-responsabilité à remplir par les professionnels portent, par exemple, sur les mobilités durables, la sobriété numérique et énergétique, les consommations d'eau, ou encore la gestion des déchets. « Destination d'excellence » sera applicable à différentes filières touristiques, à savoir : les activités sportives et de loisirs, les chambres d'hôtes, l'hôtellerie de plein air, l'hôtellerierestauration, les lieux de visites, les offices de tourisme, les résidences de tourisme et villages vacances, la restauration, les visites guidées, ainsi que les caveaux et points de vente, les VTC et les ports de plaisance. Tout comme pour « Qualité Tourisme », la labellisation « Destination d'excellence » sera valable 5 ans. Afin de faciliter le lancement de ce nouveau label, l'Etat proposera aux partenaires et aux professionnels, dès le mois de septembre et pour une durée de six mois, un dispositif exceptionnel permettant la prise en charge du coût des audits nécessaires à l'obtention de la labellisation « Destination d'Excellence » via une contribution d'Atout France sur les audits réalisés se concrétisant par une labellisation.

2. Label « Tourisme & Handicap »

L'Etat continue à inciter les professionnels du tourisme à s'engager pour l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et valoriser cette démarche avec le label « Tourisme & Handicap ». Pour les candidats, la procédure d'obtention du label est inchangée avec un accompagnement par un relais local (ADT, CDT, OT, CRT) et une évaluation avec le concours éventuel d'un acteur du monde du handicap sur les quatre déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle). Cette labellisation sera également valable 5 ans

3. Transfert de la gestion opérationnelle des labels à Atout France

La gestion opérationnelle des 2 labels est désormais confiée à Atout France. Atout France mobilisera son expertise en matière de qualité et d'animation de réseaux, à l'exemple du pilotage des classements des hébergements touristiques opéré depuis 2009. Les parties prenantes (partenaires institutionnels et/ou professionnels) seront associées à la gouvernance des labels au sein des comités de gestion ; ils contribueront à la définition des orientations stratégiques de ces dispositifs (développement de nouvelles filières, évolution des référentiels). L'Agence contribuera par ailleurs à l'amplification de la notoriété des labels, avec tout un ensemble d'actions de communication visant favoriser l'usage des labels par les professionnels et à accroître la sensibilisation des touristes français et internationaux.
Olivia Grégoire, ministre chargée des Entreprises, du Tourisme et de la Consommation : *« 20 ans après sa mise en place, il était temps de moderniser et de remettre au goût du jour le label Qualité Tourisme. Destination d'Excellence doit devenir le label de choix pour les voyageurs, à l'image de ceux qui peuvent fleurir sur les devantures de commerce, de restaurant ou d'hôtel. A travers ce nouveau label, c'est la qualité d'accueil, le savoir-faire français et ce qu'il produit de mieux qui est mis à l'honneur. Derrière tout cela, c'est surtout le travail acharné de nos acteurs du tourisme qui sera récompensé. Notre objectif est clair, en faire une référence pour les professionnels comme pour les voyageurs. Tout comme pour le label Tourisme & Handicap pour lequel je souhaite qu'il y ait une vraie prise de conscience sur la nécessité de rendre nos établissements de proximité accessibles à tous. »*
Caroline Leboucher, Directrice générale d'Atout France *: « Agir sur la qualité d'expérience et l'optimisation du parcours client participe pleinement à l'attractivité et à la compétitivité des entreprises et des destinations. Les labels « Destination d'excellence » et « Tourisme & Handicap » vont contribuer à améliorer le niveau de satisfaction des clientèles domestiques et internationales. »*
La présentation des labels, des référentiels ainsi que les procédures de candidatures seront publiées sur les sites suivants : https://www.atout-france.fr/fr/destination-dexcellence https://www.atout-france.fr/fr/tourisme-et-handicap

CP Réforme des marques nationales du tourisme

- Télécharger le document 1895_-_CP_-_Reforme_des_marques_nationales_du_tourisme.pdf PDF – 192.45 Ko