

Qualité Tourisme en Bourgogne-Franche-Comté

Le label Qualité Tourisme Bourgogne-Franche-Comté : état des lieux et enjeux

Bourgogne-Franche-Comté Tourisme (BFC Tourisme) propose aux professionnels du tourisme de bénéficier d'un accompagnement pour améliorer la qualité de leurs prestations en s'appuyant sur le label Qualité Tourisme. Ce label reconnu au niveau national par le Ministère en charge du Tourisme est déployé depuis 2012 en Bourgogne-Franche-Comté. Cette démarche s'effectue en étroite collaboration avec les partenaires départementaux (les Chambres du Commerce et d'Industrie ou les Agences départementales de Développement Touristique). BFC Tourisme a pour mission principale la bonne mise en œuvre du dispositif et la coordination de tous les acteurs.

Onze filières sont prises en compte par le dispositif territorial Bourgogne-Franche-Comté.

- L'hôtellerie et l'hôtellerie-restauration
- Les villages de vacances
- L'hôtellerie de plein-air
- La restauration
- Les sites et lieux de visite culturels et naturels
- La visite d'entreprise
- Les activités sportives et de loisirs
- Les chambres d'hôtes
- Les commerces
- La filière séminaire
- Les ports de plaisance

L'inscription au dispositif permet à chaque professionnel de bénéficier :

- d'un accompagnement technique à l'obtention du label (pré-audit gratuit pour le professionnel)
- du financement du coût de l'audit mystère par BFC Tourisme à hauteur de 70% (50% pour les structures en renouvellement, à partir de la cinquième année)
- des outils de communication « Qualité Tourisme » (sets de table pour les restaurants, sacs krafts pour les boutiques des lieux de visite, brochures et cartes touristiques...)
- du programme de communication national sur la marque Qualité Tourisme, mis en place par Atout France et la DGE
- des outils de management qualité (dispositif de traitement des réclamations et mise à disposition de questionnaires de satisfaction dématérialisés)
- des événements du réseau régional Qualité Tourisme (rencontres annuelles organisées par BFC Tourisme, désormais le jour de la Journée partenariale)

Les grandes familles des référentiels Qualité Tourisme (parcours client) sont :

- LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION
- L'ACCUEIL A DISTANCE
- L'ACHEMINEMENT SUR LE LIEU - LES EXTERIEURS
- LA SIGNALISATION - LE STATIONNEMENT
- L'ACCUEIL DU CLIENT - LA PRISE EN CHARGE - LE DEPART
- L'INFRASTRUCTURE (Chambre, salle de bain...)
- LE BAR - LA RESTAURATION SUR SITE
- LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT
- LE DEVELOPPEMENT DURABLE

Pour obtenir la Marque Qualité Tourisme, un établissement candidat doit :

- Souscrire aux valeurs de la Marque et s'engager à :
 - 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 de votre avis
- Mettre en place un dispositif d'écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-réputation...)
- Être audité sur la base de référentiels nationaux (entre 250 et 600 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (5 ans)
- Atteindre un niveau de performance élevé lors de cet audit réalisé en client mystère (score minimal de 85%)

Comment obtenir la marque ?

1. Premier contact avec BFC Tourisme, afin de répondre aux questions et de préparer les démarches d'inscription
2. Envoi de la fiche d'inscription et des frais d'inscription de 50€, (dès réception, enregistrement sur le portail Qualité Tourisme)
3. Accompagnement et pré-audit par le référent qualité correspondant (BFC Tourisme/ ADT/CCI)
4. À la suite des préconisations du pré-audit, commande de l'audit mystère réalisé par un cabinet indépendant
5. Passage en Comité Régional de Gestion de la Marque organisé par BFC Tourisme, qui valide l'attribution de la marque Qualité Tourisme en lien avec la Direction Générale des Entreprises.

BILAN CHIFFRÉ QUALITE TOURISME 2022 France et BFC :

La Direction Générale des Entreprises a communiqué en cette fin d'année 2022 les chiffres-clés du dispositif Qualité Tourisme :

5 026 établissements sont marqués Qualité Tourisme™ en France, **dont 237 en Bourgogne-Franche-Comté.**

Plus d'une centaine de dossiers sont en cours de finalisation, ce qui permettra de retrouver le niveau de janvier 2019.

Filière	France		Bourgogne-Franche-Comté
	janv-19	déc-22	déc-22
Activités Sportives et de loisir	351	343	3
Hôtellerie	1378	983	71
HPA	923	846	14
Lieux de visite	773	793	36
Restauration	830	515	20
Office de tourisme	385	940	40
Chambre d'hôtes	93	185	44
Visite guidée		90	
Caveaux points de vente		102	1
VTC		57	
Autres	402	172	8
Total	5135	5026	237

Plus de 1500 évaluations ont été réalisées depuis le début d'année, ce qui a permis d'absorber les prorogations liées à la crise sanitaire et cela témoigne du dynamisme de la marque.

Année	Nombre d'évaluations
2019	1245
2020	410
2021	1156
2022	1526

En Bourgogne-Franche-Comté, 21 nouvelles structures ont été labellisées en 2022 :

Chantier Médiéval de Guédelon - Hôtel des Ducs - Écomusée du Pays de la Cerise - Hôtel Les Maritonnies Parc & Vignoble - Le Moulin d'Hauterive - Settons Cottages - Les Jardins des Soussilanges - BVB – laGrange - Maison Le Rozet - Le Mâconnais Guest House - MuséoParc Alésia - Restaurant les Papillons / Auberge du Larmont - L'instant présent - Ma Chambre à St.Amour -

Logis Hôtel Le Grill - Moulin de Maupertuis - Hostellerie Cèdre & Spa Beaune ***** - Le Val d'Or
- Hôtel Les Alpes - Hôtel & Spa Panorama 360 **** Mâcon - Le Charles V

La satisfaction des clients au rendez-vous !

- Qualité Tourisme™ : un dispositif efficace avec des clients plus satisfaits par rapport aux moyennes française et euro-méditerranéenne :
 - sur la qualité générale : 20 % supérieure
 - sur l'accueil du personnel : 50 % supérieure
 - sur le rapport qualité-prix : 66 % supérieure
 - sur l'intention de revisite : 12 % supérieur

Il existe un écart considérable en faveur des porteurs de la marque sur la satisfaction des clients :

- La performance des hébergements porteurs de la marque Qualité Tourisme™ est supérieure de +5.4 points par rapport à la moyenne française. (L'accueil, le petit-déjeuner, la chambre et le rapport qualité-prix sont mieux notés)
- L'écart s'observe aussi dans les lieux de visite : +3,4 points.

Retrouvez l'étude complète : [cliquez sur le lien](#)

- **Qualité Tourisme : une e-reputation supérieure à la moyenne**

FairGuest calcule chaque jour la « note FairGuest » de chaque filière touristique et nous permet ainsi de suivre l'évolution de l'e-réputation de notre territoire, de nos destinations et de nos filières.

Nous pouvons suivre l'évolution de l'e-reputation, mois par mois, au moyen de graphes simples à lire et à analyser.

FairGuest observe plus de 20 plateformes d'avis dans le monde.

Note FairGuest en Bourgogne-Franche-Comté

Filière	Etablissement Qualité Tourisme en BFC	Ensemble des établissements de la région
Hôtellerie	8.2	8
Camping	8.5	8.3
Restauration	8.4	8.4
Chambre d'hôtes	9.3	9.2
Total	8.4	8.2

On remarque un écart légèrement supérieur pour les établissements labellisés Qualité Tourisme, ce qui démontre l'efficacité du dispositif auprès des clientèles.