



16ème législature

Question N° : 10246	De Mme Françoise Buffet (Renaissance - Bas-Rhin)	Question écrite
Ministère interrogé > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme		Ministère attributaire > Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Rubrique >tourisme et loisirs	Tête d'analyse >Attribution de la marque Qualité Tourisme™ aux gîtes touristiques	Analyse > Attribution de la marque Qualité Tourisme™ aux gîtes touristiques.
Question publiée au JO le : 18/07/2023 Réponse publiée au JO le : 05/12/2023 page : 10994		

Texte de la question

Mme Françoise Buffet interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, sur la possibilité d'attribuer la marque Qualité Tourisme™ aux gîtes touristiques. Alors que cette marque peut d'ores et déjà être attribuée aux chambres d'hôtes et que la plateforme en ligne dispose d'une catégorie « Chambre d'hôtes, Gîte », les professionnels du tourisme lui signalent que le seul référentiel existant et disponible sur l'espace professionnel de la marque ne concerne que les chambres d'hôtes et ne permet pas d'évaluer un meublé, qui ne peut être traité de la même manière. Aussi elle souhaiterait connaître les raisons de cette lacune ainsi que la date de publication du référentiel qui permettra d'intégrer les gîtes à la marque Qualité Tourisme™.

Texte de la réponse

La marque Qualité Tourisme est attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur prestation et décline l'intégralité du parcours client, en privilégiant l'évaluation de la qualité d'accueil et de service. A ce jour, la marque compte quelques 5000 établissements labellisés. Cette marque incite les professionnels à intégrer une démarche d'amélioration continue : pour obtenir la marque, le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux exigences essentielles à la satisfaction du consommateur. Les prestations sont soumises à un contrôle indépendant. « Qualité tourisme » certifie ainsi les professionnels qui ont mis en œuvre une démarche qualité et garantit que les professionnels du tourisme offrent un accueil chaleureux, un personnel attentif, une maîtrise des langues étrangères, un confort... « Qualité tourisme » accompagne le consommateur tout au long de son séjour : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme... La marque vise à couvrir toute la chaîne de l'offre touristique française. Les grilles d'évaluation sont déclinées en fonction de la filière professionnelle de l'opérateur (hébergement, restaurateur...) candidat à la certification. Pour autant, le comité national de gestion de la marque de pilotage a estimé qu'une location sèche dans un meublé ou dans un gîte ne correspond pas aux valeurs de la marque, car les contacts avec le professionnel restent très limités voire parfois inexistantes contrairement à la prestation chambre d'hôte. L'existence de cette catégorie « Chambre d'hôtes, Gîte » s'explique par le fait que le moteur de recherche en ligne est un outil mutualisé avec le label « Tourisme & Handicap ». Cette marque labellise les activités touristiques accessibles aux personnes en situation de handicap. Or « Tourisme & Handicap » comprend une filière spécifique aux gîtes afin d'évaluer leur accessibilité aux personnes



en situation de handicap.