

## **8 nouveaux sites « Qualité Tourisme » en Vendée**

**Le 29 juin à Maillezais, 8 sites touristiques et activités de loisirs vendéens reçoivent officiellement leur attribution du label national « Qualité Tourisme ». Vendée Expansion accompagne depuis 2016, les professionnels du tourisme désireux d'améliorer leur accueil et leurs prestations.**

### **Qualité Tourisme, une marque d'Etat pour la qualité des établissements touristiques**

Qualité tourisme est une marque lancée par l'Etat en 2005. Elle est attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. C'est une marque de confiance pour la clientèle puisqu'un audit de contrôle a lieu tous les 5 ans pour s'assurer que l'établissement réponde toujours aux critères de qualité d'accueil. Elle peut concerner différents types d'établissements touristique dont les sites de visites et de loisirs. Un professionnels référencé Qualité Tourisme c'est un professionnel qui s'engage 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 des avis clients

### **Vendée Expansion accompagne les sites de visite et de loisirs à l'obtention de la marque Qualité Tourisme**

Vendée Expansion accompagne, depuis 2016, les sites de visites et de loisirs vendéens désireux d'obtenir cette marque. *« Cet accompagnement se fait généralement durant un an et demi et permet au site de bénéficier d'un regard extérieur. Il se traduit notamment par la réalisation d'un pré-diagnostic. Il s'agit de passer au crible toute l'expérience client depuis l'amont de sa visite (supports de communication, accueil téléphonique, mail...), en passant par son expérience de visite et l'utilisation des services présents sur le site, jusqu'à la satisfaction à posteriori de sa visite. C'est en moyenne entre 250 à 300 critères qui sont analysés. Nous préparons le site à l'audit final réalisé par un cabinet spécialisé indépendant et lui fournissons des outils et des conseils pour la mise en place d'actions correctives »*, explique Olivier Poirier-Coutansais, Directeur adjoint à Vendée Expansion.

### **Pour démarrer la saison 2021, 8 nouveaux sites labellisés en Vendée :**

- EMBARCADERE DE LA VENISE VERTE au Mazeau
- EXPLORA PARC à Saint Jean de Monts

- EMBARCADERE DE L'ABBAYE à Maillezais
- MAISON DU MAITRE DE DIGUES à Chaillé Les Marais
- RESERVE NATURELLE MICHEL BROSSÉLIN à Saint Denis du Payré
- MAISON DE LA MEUNERIE à Rives d'Autise
- CENTRE MINIER DE FAYMOREAU à Faymoreau
- ORIGINAL VELO TOUR (visites guidées à vélo dans le Sud Vendée)

En Vendée, en totalité, ce sont 17 sites de visite (dont 13 accompagnés par Vendée Expansion), qui ont reçu la marque Qualité Tourisme, à ce jour.

## **Témoignages de professionnels qui ont obtenu la marque Qualité Tourisme**

### Le Centre Minier de Faymoreau

*Le Centre Minier de Faymoreau agrandi et rénové depuis fin juin 2018, s'est lancé dans la démarche Qualité Tourisme ; l'occasion de bénéficier d'un regard extérieur sur le fonctionnement du nouveau musée, d'améliorer la satisfaction « client », de capitaliser sur les points forts et de traiter les points faibles, de fédérer l'équipe autour d'un même projet, de réfléchir à des axes de progrès...*

*L'attribution de la Marque Qualité Tourisme en 2019, constitue pour le Centre Minier une belle réussite, un an après son ouverture au public et l'encouragement à poursuivre ses efforts en termes de développement et d'amélioration d'accueil des publics. Un vrai projet d'équipe !*

### Explora Parc à Saint Jean de Monts

*« La démarche qualité tourisme a été un réel accélérateur de mise en place de bonnes pratiques à Explora Parc. Faire partie des sites touristiques de Vendée accompagnés par Vendée Expansion nous avait déjà permis de nous rapprocher du référentiel Qualité Tourisme, la marche n'était plus si haute pour la labellisation. Nous remercions Florence et Aurélie pour leur accompagnement efficace dans notre démarche « accélérée » de labellisation. Les points sur lesquels la labellisation Qualité Tourisme nous a fait progresser sont :*

- *la formalisation des supports de management et de formations internes des équipes qui permettent d'harmoniser le discours envers la clientèle et le traitement des demandes,*
- *la collecte, le suivi et l'analyse des avis clients grâce aux développements d'outils dédiés et à la création d'un poste en CDI en network management et web marketing,*
- *l'investissement dans un nouveau site internet et système de réservation en ligne pour améliorer et faciliter le parcours client dès sa connexion aux outils numériques.*

*Plus que le label en lui-même, la démarche de labellisation Qualité Tourisme est, à mon sens, pour le consommateur, un véritable gage fiable de qualité de prestation livrée et de prise en compte de ses attentes et de ses demandes par l'établissement ».*

### La Maison du Maître de Dignes – Chaillé les Marais

*« La démarche a permis d'améliorer certains points et en particulier :*

- *l'ajout d'une page traduite en anglais sur le site Internet,*
- *l'ajout d'un message en anglais sur le répondeur téléphonique,*
- *l'acquisition d'une table à langer, d'un adaptateur WC et d'un marchepied pour les enfants,*
- *la mise en place d'un questionnaire de satisfaction spécifique à l'écomusée,*
- *l'amélioration des informations pratiques présentes sur le dépliant, à l'accueil et sur le circuit de visite,*
- *le principe de fermer le site lors de l'installation et du rangement de manifestations pour ne pas dégrader les conditions habituelles de visite (ex : Fête du Four) ».*

### Katia Rimbault - Réserve Naturelle Nationale "Michel Brosselin" – Saint Denis du Payré

*"La marque Qualité Tourisme nous a aidé à avoir un regard extérieur. Nous sommes toujours la "tête dans le guidon" et tellement habitués au fonctionnement de notre site que de petites choses toutes simples à mettre en place ne nous étaient pas venues à l'esprit. Nous avons mené une bonne réflexion et avons peaufiné notre mode de fonctionnement. Finalement, nous nous sommes rendu compte que nous gérons un site naturel protégé et de ce fait aurions plus de mal que des sites "traditionnels" à mettre en place certains aménagements, que nous n'étions pas si éloignés que cela finalement des critères demandés !"*

### Jérémy Caquineau - Embarcadère de la Venise Verte – Le Mazeau

*« Cette démarche pour l'obtention du label a aidé à nous remettre en question sur notre manière de travailler avec les clients. Le fait de formaliser les choses nous a permis de faire évoluer notre regard sur l'accueil clientèle et sur la gestion de la satisfaction. Nous nous sommes rendu compte de l'importance de petits détails sur la qualité de nos prestations ».*

### Didier Moreau – Embarcadère de l'abbaye – Maillezais

*« Qualité Tourisme a été l'occasion de remettre en question et de vérifier tous les points importants contribuant à laisser une impression positive en termes de qualité d'accueil... un regard extérieur, et une analyse point par point. L'analyse de notre méthode de travail nous a permis de progresser sur certains points que nous avions négligés ou oubliés ».*

### Damien Moulin – Original Vélo Tour – Sud Vendée

*« Le projet a été de choisir des labels et marques reconnus en France et à l'étranger sur le territoire du Marais poitevin. Le choix a donc été de travailler à la certification de Qualité Tourisme et Valeurs Parc Naturel Régional avec un soutien du Parc et de Vendée Expansion. Avec le recul, aujourd'hui, ces distinctions sont d'un grand intérêt au regard des agences de voyages qui vont reconnaître la qualité de mes prestations. Le fait d'être le seul à posséder le label Qualité Tourisme pour mes balades guidées à vélo en Pays de la Loire est une reconnaissance auprès de la Région et de Solutions & Co ».*

### Caroline Mercier – Maison de la Meunerie – Nieul sur l'Autise

*"Qualité tourisme et votre accompagnement professionnel nous ont permis de tendre vers l'exigence dans nos missions. Pour atteindre les objectifs, la grille référence prend en considération méthode, mise en œuvre et évaluation. C'est ainsi un véritable travail d'équipe qui a été mobilisé pour contribuer à la performance d'un accueil de qualité auquel nos visiteurs sont extrêmement sensibles à la Maison de la Meunerie ».*