



Dossier de presse

Qualité Tourisme™

Décembre 2008



Contact presse :

Cabinet de Hervé NOVELLI - Aurore LONGUET

Tél : +33 (0)1 53 18 46 35 / Fax : +33 (0)1 53 18 44 38

aurore.longuet@cabinets.finances.gouv.fr

www.qualite-tourisme.gouv.fr

Sommaire

<u>Qualité Tourisme™, la marque nationale de qualité</u>	3
Qualité Tourisme™ couvre l'ensemble des services touristiques	3
Qualité Tourisme™, marque collective fédératrice	4
Qualité Tourisme™, signe extérieur de confiance pour le client	4
Les Bénéfices des démarches qualité.....	5
Actualités Qualité Tourisme™	6
Les réseaux partenaires reconnus	7
Qualité Tourisme™ s'étend aux lieux de visite, congrès, séminaires, chambres d'hôtes et hébergement collectif	8
Qualité Tourisme™ , un partenariat étroit avec les acteurs du tourisme territorial	8
<u>Qualité Tourisme™, les professionnels témoignent</u>	10
Focus sur le Val de Loire.....	Erreur ! Signet non défini.
<u>Fiche technique : Comment adhérer à Qualité Tourisme™ ?</u>	11
Le réseau national délégataire	11
Le dispositif qualité territorial reconnu.....	11
Les critères d'attribution de la marque à un établissement	12
<u>Les démarches reconnues Qualité Tourisme™</u>	13
Les réseaux nationaux délégataires.....	13
Les réseaux territoriaux.....	14
<u>Contacts mission Qualité Tourisme™</u>	15



Qualité Tourisme™, la marque nationale de qualité

Devant la montée en puissance de la concurrence et l'importance de l'activité touristique pour l'économie nationale (6,2 % de son PIB), la qualité constitue l'un des axes de développement stratégique majeurs pour la destination France. Cette stratégie doit permettre de conforter la place de première destination touristique mondiale mais également d'améliorer la performance économique de ce secteur d'activité en reconquérant notamment des parts de marché.

Qualité Tourisme™ couvre l'ensemble des services touristiques

En 2005, l'Etat a créé la marque ombrelle Qualité Tourisme™ ayant vocation à **couvrir tous les secteurs d'activité**, avec le triple objectif de :

Garantir aux touristes des prestations de qualité en attribuant Qualité Tourisme™ aux meilleurs professionnels,

Fédérer les démarches qualité rigoureuses engagées par les professionnels du tourisme dans tous les secteurs d'activité et sur l'ensemble du territoire français,

Donner à la France une **image d'excellence qui cultive son accueil, renforce ses savoir-faire et valorise son patrimoine.**

Qualité Tourisme™ a ainsi pour ambition d'intervenir sur l'ensemble du parcours touristique.

Ce projet a immédiatement emporté l'adhésion de l'ensemble des acteurs du tourisme français convaincus que la qualité est un combat collectif indispensable au maintien de la destination France. Après 3 ans d'existence, grâce aux efforts de ces réseaux et de ces territoires, près de 5 000 établissements portent aujourd'hui la marque Qualité Tourisme™ dans les secteurs de l'hébergement, de la restauration, des offices de Tourisme et des agences de location de vacances.

Pour se développer, Qualité Tourisme™ s'appuie sur des réseaux nationaux et territoriaux qui développent et pilotent des démarches qualité reconnues par le Plan Qualité Tourisme (voir la fiche technique sur les conditions de reconnaissance de la marque). Des établissements affiliés à un réseau commercial (volontaire ou intégré) mais également des indépendants (via les réseaux territoriaux, appelés dispositifs qualité territoriaux) peuvent être accompagnés dans des démarches qualité et obtenir la marque Qualité Tourisme™.

Aujourd'hui les hébergements (hôtels, résidences de tourisme, chambres d'hôtes, campings, hébergements collectifs), les restaurants, les offices de tourisme, **mais aussi depuis peu, les lieux de visite et les centres de congrès et de séminaires peuvent porter la marque Qualité Tourisme™. Les activités sportives et de loisirs renforceront prochainement le réseau Qualité Tourisme.**

Qualité Tourisme™, marque collective fédératrice

Avant même la création de Qualité Tourisme™, de nombreux professionnels se sont organisés collectivement pour garantir à leurs clients des prestations de qualité. Des labels professionnels comme Restaurateurs de France, Camping Qualité et HOTELcert ont vu le jour. Des chaînes commerciales comme le groupe Accor, la fédération internationale des Logis ou INTER-HOTEL ont créé leur référentiel qualité pour sélectionner leurs membres et offrir une plus grande transparence aux touristes. Des territoires ont également établi leur stratégie de destination autour de la valorisation de la qualité de leur offre comme par exemple, la Normandie et l'Auvergne.

Ces initiatives ont permis d'amorcer une véritable dynamique de professionnalisation du tourisme français mais ce foisonnement de labels a rendu plus difficile le choix de réservation des touristes.

La marque ombrelle Qualité Tourisme™ a alors été créée par l'Etat pour apporter une lisibilité au marché du tourisme pour le client et reconnaître les meilleures démarches qualité.

La démarche qualité est un outil de positionnement stratégique qui permet de développer l'avantage concurrentiel d'un réseau, d'une destination. C'est pourquoi l'Etat a souhaité créer des conditions de reconnaissance de démarches qualité plus qu'un référentiel type afin de valoriser les réseaux, et entreprises et leurs facultés à innover.

Des exigences cadres ont été définies pour sélectionner les démarches qualité mises en œuvre par les territoires et les réseaux et distinguer les professionnels qui les mettent en pratique par la marque Qualité Tourisme™. Ces démarches qualité doivent :

- **développer des exigences** en matière d'information et de communication, d'accueil personnalisé, de compétences du personnel, de confort des lieux, de propreté et d'entretien des lieux, de valorisation des ressources locales. Il existe des engagements cadres par secteur d'activité.
- **organiser l'écoute client** en utilisant le traitement des réclamations et la mesure et l'analyse de la satisfaction comme outil d'amélioration continue des services offerts
- procéder à **un audit indépendant** au moins tous les trois ans.
- s'adresser à des établissements classés quand le classement réglementaire existe pour la profession concernée et qui respectent les règles d'hygiène et de sécurité.

Qualité Tourisme™, signe extérieur de confiance pour le client

« Signe extérieur de confiance », Qualité Tourisme™ oriente les visiteurs vers les professionnels engagés à les satisfaire.

Qualité Tourisme™ a été créée par l'Etat en concertation étroite avec les professionnels du tourisme pour offrir aux touristes une référence unique de qualité sur l'ensemble de leur séjour.

Le logotype Qualité Tourisme™ affiché sur des panneaux à l'entrée des établissements ou sur les documents promotionnels permet aux visiteurs de choisir des prestations en toute confiance.

Rigoureusement sélectionnés, les professionnels du réseau Qualité Tourisme™ ont en commun **un sens aigu du service et de l'écoute**. Ils garantissent un accueil chaleureux et efficace, des locaux propres, confortables et entretenus et aiment faire partager leur connaissance de leur région. Soucieux de toujours améliorer leur accueil et leurs prestations, **ils se font régulièrement évaluer par des auditeurs indépendants**.

Ils tiennent également à disposition de leurs clients des questionnaires de satisfaction et registre de réclamations, afin d'améliorer en permanence leur service et de l'adapter à l'évolution des attentes de la clientèle.

La liste des établissements marqués est accessible sur www.qualite-tourisme.gouv.fr ; l'ensemble des partenaires de promotion touristique valorise également ces établissements dans leurs outils d'information et de promotion.

Les Bénéfices des démarches qualité

Pour le client

- Aide à la préparation du séjour
- Garantie de qualité de la prestation proposée
- Source de confiance
- Ecoute active de ses attentes

Pour l'entreprise

- Conquérir, fidéliser la clientèle
- Optimiser sa gestion
- Professionnaliser et fidéliser le personnel
- Participer à une démarche collective
- Bénéficier de services en matière de conseil, de communication, d'aides financières

Pour les réseaux nationaux et les territoires

- Sélectionner les professionnels les plus dynamiques
- Créer une dynamique de réseau
- Créer une valeur ajoutée
- Se doter d'un outil de pilotage stratégique du réseau / de la destination

L'essor de Qualité Tourisme™ en quelques chiffres :

- **Près de 5000 établissements dans les secteurs de l'hébergement, de la restauration, des offices de tourisme, des agences de location de vacances.**

- **30 réseaux nationaux délégataires**

- **8 dispositifs qualité territoriaux reconnus**

- **15 nouvelles candidatures à l'étude pour les congrès & séminaires, lieux de visite, chambres d'hôtes, hébergements collectifs, hotels, restaurants**

- **14 % de l'hôtellerie française**

- **Un taux d'occupation de 2 points supérieurs aux établissements non marqués**

- **11 % des campings français**

- **Un taux d'occupation de 10 points supérieurs aux établissements non marqués**

- **Une progression de 25 % en 2008 et un prévisionnel de 50 % en 2009.**

Les réseaux partenaires reconnus

Hébergement

Les réseaux nationaux

Ibis, Novotel, Mercure, All Seasons, Etap Hôtel, Suite Hôtel, Best Western, Quality, Comfort, Clarion, Citotel, Brit-Hotel, Contact Hotel, INTER-HOTEL, Kyriad, Campanile, Première Classe, Châteaux et Hôtels Collection, Les Logis, HotelCert®, Camping Qualité, Yelloh! Village, Sunêlia, Rando Accueil

Les réseaux territoriaux (dispositifs qualité territoriaux)

Normandie Qualité Tourisme, Qualité Sud de France-Languedoc-Roussillon, Qualité Auvergne, Engagement Qualité PACA, Nord Pas de Calais, Martinique, Bretagne

Restauration

Café Brasserie de Qualité, Cuisineries Gourmandes, Restaurateurs de France, Tables et Auberges de France

Normandie Qualité Tourisme, Qualité Sud de France-Languedoc-Roussillon, Qualité Auvergne, Engagement Qualité PACA, Nord Pas de Calais, Martinique, Bretagne

Agences de locations saisonnières

FNAIM Vacances

Offices de tourisme

Fédération Nationale des Offices de Tourisme

Lieux de visite

Les réseaux territoriaux (dispositifs qualité territoriaux)

Val de Loire, Normandie Qualité Tourisme, Qualité Sud de France-Languedoc Roussillon

Qualité Tourisme™ s'étend aux lieux de visite, congrès, séminaires, chambres d'hôtes et hébergement collectif

La marque Qualité Tourisme™ a vocation à couvrir l'ensemble des services touristiques intéressant le touriste pour garantir sa satisfaction tout au long de son séjour en France.

Ainsi la marque Qualité Tourisme™ dont la première vague de développement concernait essentiellement l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air et la restauration s'étend progressivement à de nouvelles activités.

Depuis juin 2008, des lieux de visite comme des musées ou des monuments peuvent se voir attribuer la marque Qualité Tourisme™. L'ouverture de la marque aux lieux de visite était fortement attendue par les acteurs du tourisme afin de valoriser les fleurons du patrimoine français et renforcer l'attractivité des territoires.

Grâce au développement de la démarche qualité du Val de Loire pilotée par le Comité départemental de Touraine, les châteaux de la Loire compteront parmi les premiers lieux de visite à obtenir l'usage de la marque Qualité Tourisme™ (cf. fiche Val de Loire).

Normandie Qualité Tourisme et Qualité Sud de France pourront également permettre aux lieux de visite d'être distingués Qualité Tourisme™.

Depuis septembre 2008, les chambres d'hôtes, les hébergements collectifs parmi lesquels les gîtes d'étapes et les villages de vacances ainsi que les centres des congrès et de séminaires sont éligibles à la marque Qualité Tourisme™.

En 2009, les activités sportives et de loisirs trouveront à leur tour naturellement leur place parmi le réseau Qualité Tourisme™.

Qualité Tourisme™ , un partenariat étroit avec les acteurs du tourisme territorial

Les acteurs du tourisme territorial parmi lesquels les CRT, les CDT, les chambres de commerce et d'industrie, les pays d'accueil et les offices de tourisme, ont rapidement adhéré au projet Qualité Tourisme™ convaincus qu'une référence de qualité unique quelque soit l'activité touristique ou le territoire de destination faciliterait la promotion des professionnels.

Par leur ancrage territorial, ces acteurs institutionnels sont les relais naturels de Qualité Tourisme™. Ils sensibilisent les professionnels à la marque et aux démarches qualité reconnues par l'Etat et ils promeuvent Qualité Tourisme™ et ses adhérents auprès des touristes.

Mais aujourd'hui, ils sont de plus en plus nombreux à quitter leur rôle de simple relais pour devenir moteur du développement de Qualité Tourisme™ et s'impliquer dans le développement de dispositifs qualité territoriaux.

A l'instar de Normandie Qualité Tourisme qui fête ses 10 ans, les acteurs institutionnels du territoire se fédèrent et organisent ensemble des dispositifs qualité territoriaux pour hisser la qualité de leur offre touristique et adhérer à la marque Qualité Tourisme™.

Avec l'appui des collectivités territoriales, le dispositif qualité territorial mutualise compétences et savoir-faire en matière d'accompagnement qualité, de formation, d'observation, de structuration de l'offre, de promotion et de commercialisation pour développer des démarches qualité efficaces.

Ainsi outre l'amélioration de la qualité de l'offre de la destination France, Qualité Tourisme™ favorise la coordination des acteurs locaux du tourisme et la structuration du marché.

Pour accompagner ce développement, la mission Qualité Tourisme™ propose des journées d'information et met à disposition son expertise technique pour l'élaboration de formations en matière de qualité et de management par la qualité.



Qualité Tourisme™, les professionnels témoignent

Philippe Martin, propriétaire de l'hôtel-restaurant Saint Andrew's à Caen

Il a été l'un des premiers restaurateurs à intégrer Normandie Qualité Tourisme, dispositif qualité territorial reconnu par Qualité Tourisme™ en 1998.

« Je voulais profiter, grâce à l'accompagnement de la CCI et à l'audit mystère, d'un regard extérieur de professionnel, qui me permette de ne pas m'endormir sur mes lauriers. Le plus difficile, ce n'est pas d'atteindre un objectif de qualité mais de s'y maintenir ».

Jean Lavergne, président du directoire d'INTER HOTEL

« Nous voyons dans Qualité Tourisme™ une reconnaissance nationale là où nos clients ont aujourd'hui besoin de réassurance. Qualité Tourisme™ est un véritable complément des classifications existantes, une marque de qualité nationale qui manquait et qui sera plus lisible que les multiples labels existants. »

Gaëtan Bisson – Accor - Directeur Qualité Hôtellerie France

« Accor est engagé avec ses marques dans une démarche qualité. Qualité Tourisme complète nos dispositifs et permet de faire connaître et afficher un savoir faire qualité de nos équipes. Dès 2005 les marques Ibis, Novotel, Mercure ont été porteuses du projet, elles ont été rejointes par les marques Etap Hotel, All Seasons et Suite Hotel en 2008. »

Xavier Labrousse, Directeur Général – Châteaux et Hôtels Collection

"Depuis 1999, Châteaux et Hôtels Collection a développé une démarche Qualité afin de devenir la référence de l'hôtellerie de charme. Complément indispensable des classifications existantes, Qualité Tourisme™ c'est l'image d'un tourisme qui se distingue par son professionnalisme, son désir de promouvoir « l'art de recevoir à la Française ». »

Elendil Boulaire, responsable qualité chez Best Western

Pour adhérer Qualité Tourisme™, l'enseigne Best Western a fait évoluer sa démarche qualité. Outre, les audits internes organisés par le réseau, l'enseigne a généralisé l'audit indépendant à l'ensemble de ses établissements français.

« En 2006, les visites mystères réalisées sur notre réseau nous ont permis d'identifier clairement des axes d'améliorations sur le petit déjeuner. En effet, notre grille d'évaluation interne ne répondait pas précisément aux attentes de notre clientèle France. Suite à ces résultats, nous avons déterminé une nouvelle grille plus adaptée aux exigences notre clientèle. »

Régis Cocault -Directeur de l'Office de Tourisme d'Auvers-sur-Oise

« Une fois obtenue, Qualité Tourisme™ nous permet, d'être considérés comme un véritable acteur professionnel du tourisme, au même niveau que les hôteliers ou les responsables de lieux culturels et de ne plus être présentés comme un simple distributeur de brochures. »

Véronique BRIZON, directrice de la FNCDT

« Le Plan Qualité Tourisme qui fédère des démarches métiers, des démarches portées par des réseaux ou des territoires et qui s'ouvre depuis 2008 aux sites et monuments, permet de mobiliser nos partenaires régionaux et consulaires autour d'un projet collectif et partagé. »



Fiche technique : Comment adhérer à Qualité Tourisme™ ?

Un réseau ou un dispositif qualité territorial qui veut faire reconnaître sa démarche qualité de façon à développer la marque Qualité Tourisme™ auprès de ses adhérents doit se porter candidats auprès de la Mission Qualité Tourisme™ du Ministère chargé du Tourisme.

Après avoir vérifié qu'il remplit les conditions requises, le réseau télécharge un dossier de candidature sur le site www.qualite-tourisme.gouv.fr et l'envoie soit directement à la Mission Qualité Tourisme™, dans le cas d'un réseau national, soit auprès de sa délégation régionale au tourisme dans le cas d'un dispositif qualité territorial. Rendez-vous d'accompagnement sont également proposés et recommandés par la Mission Qualité Tourisme afin d'étudier au mieux le fonctionnement du réseau candidat avec les exigences de la marque Qualité Tourisme et ses évolutions.

La mission Qualité Tourisme™ instruit ensuite le dossier de candidature avec le soutien des délégations régionales au tourisme dans le cas des dispositifs qualité territoriaux et le présente au Comité national de sélection à la marque Qualité Tourisme™.

Ce comité composé des représentants des professionnels du tourisme au niveau national et d'experts qualifiés examine les candidatures et donne un avis simple au Ministre chargé du Tourisme qui reconnaît ou non la démarche qualité.

Le réseau national délégataire

Le réseau national dont la démarche qualité a été reconnue, signe un contrat de licence de marque avec l'Etat.

Il devient réseau national délégataire dans le sens où l'Etat lui délègue l'attribution de la marque Qualité Tourisme™ à ses adhérents qui respectent les conditions requises.

Le réseau national délégataire s'engage à pérenniser sa démarche qualité, à prendre en compte les évolutions de la marque Qualité Tourisme™, à faire la promotion de Qualité Tourisme™ et souscrire aux contrôles de l'Etat.

Il est responsable de l'attribution et du retrait de la marque Qualité Tourisme™ parmi ses membres.

Un réseau national délégataire est reconnu pour 3 ans.

Le dispositif qualité territorial reconnu

Le dispositif qualité territorial dont la démarche qualité a été reconnue, signe une convention partenariale avec l'Etat représenté par le Préfet de région.

Cette convention partenariale fait du dispositif qualité territorial un partenaire relais du développement de la marque Qualité Tourisme™ avec en particulier la mission d'accompagner les établissements indépendants dans sa démarche qualité territoriale et de les regrouper en réseau.

A l'instar du réseau national délégataire, le dispositif qualité territorial s'engage à pérenniser sa démarche, à prendre en compte les évolutions de la marque Qualité Tourisme™, à faire la promotion de Qualité Tourisme™ et souscrire aux contrôles de l'Etat.

Il s'engage également à pérenniser son organisation territoriale et à développer sa démarche qualité au niveau régional et sur l'ensemble des secteurs d'activités couverts par la Qualité Tourisme™ en facilitant l'implantation des labels nationaux.

Le dispositif qualité territorial n'obtient pas la délégation d'attribution de la marque Qualité Tourisme™ qui est donnée par le Préfet de région aux établissements indépendants.

Néanmoins il est responsable du niveau de qualité des professionnels inscrits dans sa démarche qualité : Il sélectionne les professionnels indépendants éligibles à Qualité Tourisme™, présente leur dossier de candidature au Comité régional de gestion de la marque Qualité Tourisme™ composé des représentants du tourisme régional dont l'avis sur la candidature est donné au Préfet de Région.

En outre, le dispositif qualité territorial alerte le préfet de Région quand un établissement ne respecte plus les engagements de Qualité Tourisme™ pour que son contrat de licence de marque soit rompu.

Un dispositif qualité territorial est reconnu pour 3 ans.

Les critères d'attribution de la marque à un établissement

Pour adhérer à Qualité Tourisme™ , un professionnel doit :

- **être engagé dans une démarche qualité reconnue** par la marque Qualité Tourisme™ (soit par un réseau national, soit par le dispositif qualité territorial)
- respecter les exigences de cette démarche,

ainsi que les pré-requis suivants :

- les règles d'hygiène et de sécurité,
- le classement réglementaire de la profession s'il existe.

Si la démarche qualité suivie est celle d'un réseau national délégataire, alors le professionnel signera un contrat de sous-licence avec le responsable de son réseau pour trois ans.

Si la démarche qualité suivie est celle d'un dispositif qualité territorial, alors le professionnel signera un contrat de licence de marque Qualité Tourisme™ avec le Préfet de région pour trois ans.

Qualité Tourisme™ est une marque, valable 3 ans, dont l'attribution est gratuite. Le coût d'adhésion à Qualité Tourisme™ correspond au coût d'adhésion à la démarche qualité reconnue et au prix d'achat du panneau Qualité Tourisme™.



Les réseaux nationaux délégataires

1. L'enseigne **Ibis (Accor)**
2. L'enseigne **Novotel (Accor)**
3. L'enseigne **Mercure (Accor)**
4. L'enseigne **All Seasons (Accor)**
5. L'enseigne **Suite Hotel (Accor)**
6. L'enseigne **Etap Hotel (Accor)**
Contact : 01 61 61 76 03
7. L'enseigne **Best Western**
Contact : 01 49 02 56 80
8. L'enseigne **Brit Hotel**
Contact : 02 99 14 97 55
9. L'association **Camping Qualité**
Contact : 02 40 82 57 63
10. L'enseigne **Châteaux et Hôtels Collection**
Contact : 01 58 00 22 08
11. L'enseigne **Comfort (Choice Hotel)**
12. L'enseigne **Quality (Choice Hotel)**
13. L'enseigne **Clarion (Choice Hotel)**
Contact: 01 69 80 19 19
14. La chaîne hôtelière volontaire **Citôtel**
Contact 01 45 35 45 71
15. L'enseigne **Contact Hotel**
Contact : 03 26 68 24 63
16. La chaîne hôtelière volontaire **INTER-HOTEL**
Contact : 01 42 06 41 41
17. **L'Association Pour l'Aide à la Promotion et à la Certification Hôtelcert (APACH)**
Contact : 01 44 94 19 79
18. L'enseigne **Les Logis**
Contacts : 01 45 84 75 69

19. L'enseigne **Première Classe (Louvre Hotel)**
20. L'enseigne **Campanile (Louvre Hotel)**
21. L'enseigne **Kyriad (Louvre Hotel)**
Contact : 01 42 91 46 81
22. L'enseigne **Rando Accueil**
Contact : 04 73 92 81 44
23. L'enseigne **Sunêlia**
Contact : 05 57 14 33 60
24. L'enseigne **Yelloh ! Village**
Contact : 04 66 73 97 39
25. L'association **Cuisineries Gourmandes**
Contact : 05 63 56 02 59
26. **L'Institut pour le Développement des Cafés et des Cafés-Brasseries (IDCCB)**, qui développe la démarche qualité Café Brasserie de Qualité
Contact : 01 45 87 21 41
27. L'association **Restaurateurs de France**
Contact : 01 53 63 00 77
28. La **Fédération des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (FNOTSI)**
Contact : 01 44 11 10 55

Les réseaux territoriaux

1. **Qualité Auvergne** : Hôtellerie, Restauration
Contact : 04 70 66 33 11
2. **Bretagne** : Hôtellerie, Restauration
Contact : 02 99 25 41 17
3. **Engagement Qualité PACA** : Hôtellerie, Restauration, Résidence de tourisme
Contact : 04 91 14 42 00
4. **Martinique** : Hôtellerie, Restauration
Contact : 05 96 55 28 00
5. **Nord-Pas de Calais** : Hôtellerie, Restauration
Contact : 03 20 14 57 57
6. **Normandie Qualité Tourisme** : Hôtellerie, Restauration, Lieux de visite
Contact : 02 32 33 94 09
7. **Qualité Sud de France-Languedoc-Roussillon** : Hôtellerie, Villages de vacances, Campings, Résidences de tourisme, Restauration, Cafés, Lieux de visite
Contact : 04 67 20 02 20



Contacts mission Qualité Tourisme™

Mission Qualité Tourisme

Emilie Parnière

Tél : 01 70 39 94 59

emilie.parniere@finances.gouv.fr

Christine Trotignon

Tél : 01 70 39 96 17

christine.trotignon@finances.gouv.fr

Site internet

www.qualite-tourisme.gouv.fr