

NORMANDIE



Les CCI de Normandie et la Région Normandie apportent, depuis 2001, les moyens humains, financiers et techniques au développement de cette démarche partenariale exemplaire. Normandie Qualité Tourisme bénéficie des moyens et des actions de communication du Comité Régional de Tourisme de Normandie, qui s'appuie, dans chaque département, sur l'ensemble des acteurs du tourisme pour référencer et promouvoir les établissements labellisés.

TENIR VOTRE PROMESSE CLIENT...

- > Accueillir et informer convenablement en toutes circonstances
- > Satisfaire grâce à une prestation conforme à sa promesse-client
- > S'engager dans une démarche de tourisme responsable



CONTACTEZ VOTRE CCI

CALVADOS

CAEN

Anne-Laure DENIS
adenis@caen.cci.fr
02 31 54 54 98 - 06 73 11 61 80

PAYS D'AUGE

Steve LETELLIER
sletellier@seine-estuaire.cci.fr
02 31 61 55 55

EURE

ÉVREUX

Aurélie VOGEL
aurelie.vogel@normandie.cci.fr
02 32 38 81 11 - 06 98 77 24 61

Carole APARICIO-HUIBAN

carole.aparicio-huiban@normandie.cci.fr
02 32 38 89 45 - 07 61 09 20 75

MANCHE

CENTRE ET SUD MANCHE

Sophie CHAUVEAU-BOUANGA
sophie.chauveau-bouanga@normandie.cci.fr
02 33 91 33 95 - 06 42 32 24 59

COTENTIN

Denis MARION
denis.marion@normandie.cci.fr
02 33 23 32 21 - 06 43 27 96 98

Carole LE COUTOUR

carole.lecoutour@normandie.cci.fr
02 33 23 32 63 - 06 45 42 78 47

ORNE

ALENÇON

Aurélie VOGEL
aurelie.vogel@normandie.cci.fr
02 32 38 81 11 - 06 98 77 24 61

FLERS

Nadège PELLETIER
nadege.pelletier@normandie.cci.fr
02 33 64 68 02 - 06 07 11 21 96

SEINE-MARITIME

ROUEN - DIEPPE - ELBEUF

Marie-Laure WACHEUX
marie-laure.wacheux@normandie.cci.fr
02 35 14 37 68

LE HAVRE - FÉCAMP - BOLBEC

Audrey BUSSY
abusy@seine.estuaire.cci.fr
02 35 55 26 86 - 06 88 41 11 66

Renseignements, demande d'adhésion et liste des établissements labellisés sur : www.normandie-qualite-tourisme.com

Évaluation Normandie Qualité Tourisme Responsable sur : <https://normandie-qualite-tourisme-responsable.fr/>



Affichez votre qualité

LE RÉSEAU



DU TOURISME
NORMAND

NORMANDIE



© Etréfix / Danièle Dumas

© Plage du Tréport / Sabrina Lohrin

© Agence Statemark / Agence RPUB / 10/22

HÔTELS - RESTAURANTS - CAFÉS-BRASSERIES - CAMPINGS -
RÉSIDENCES DE TOURISME - CHAMBRES D'HÔTES - SÉMINAIRES - LIEUX DE VISITE -
ACTIVITÉS DE LOISIRS - COMMERCE - CAVEAUX ET POINTS DE VENTE



Adhérer à la démarche "Normandie Qualité Tourisme", c'est s'inscrire dans **une démarche volontaire de progrès, contrôlée, durable et ouverte à tous les professionnels du tourisme**. C'est aussi **bénéficier d'aides, de conseils et d'outils**, spécialement conçus et adaptés à votre filière, pour optimiser la prestation que vous proposez à vos clients, fidéliser vos équipes et améliorer votre performance environnementale et sociale.

Plus de 500 adhérents sur les 5 départements normands, avec un taux de fidélisation dépassant 90 %.
Bénéficiez d'une large promotion et d'événements : sites internet, réseaux sociaux, carte des établissements, ateliers qualité...



UNE DÉMARCHE QUALITÉ ET ENVIRONNEMENTALE POUR ACCROÎTRE ET FIDÉLISER VOTRE CLIENTÈLE

Normandie Qualité Tourisme vous accompagne, avec l'appui d'un **conseiller technique qualité tourisme** de votre Chambre de Commerce et d'Industrie.

Le label est le résultat d'une démarche de progrès et un **gage de confiance pour les consommateurs**. C'est aussi le **moyen d'accroître votre visibilité, de renforcer votre image et d'intégrer le premier réseau de professionnels du tourisme de Normandie**. Depuis 2022, vous bénéficiez d'un **diagnostic "Tourisme Responsable"** vous permettant de vous évaluer, d'optimiser **vos bonnes pratiques sur le plan environnemental et sociétal grâce à un plan d'actions personnalisé** et d'être orienté vers les aides et dispositifs appropriés.

NORMANDIE QUALITÉ TOURISME, L'ACCÈS À LA MARQUE NATIONALE QUALITÉ TOURISME™

Premier dispositif territorial reconnu par le Ministère du Tourisme, Normandie Qualité Tourisme vous permet d'accéder à la **marque Qualité Tourisme™**. Rejoignez le réseau de près de 6 000 porteurs de la marque en France et bénéficiez d'une promotion nationale et internationale.



VOUS ÊTES PROFESSIONNEL DU TOURISME NORMAND

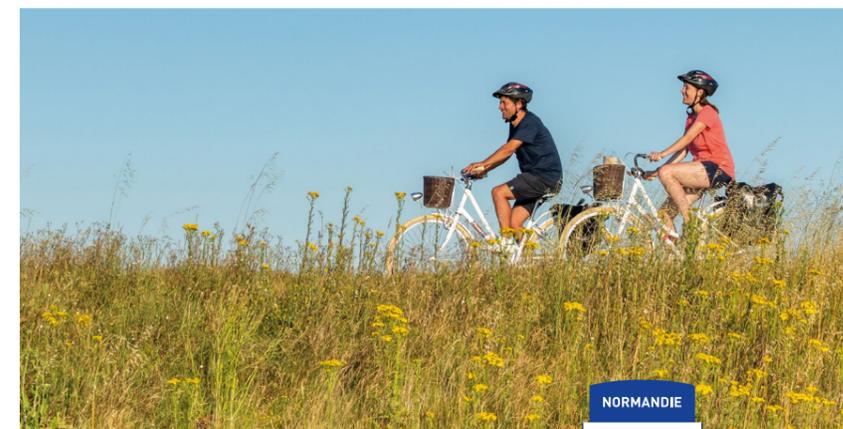
- > Vous souhaitez optimiser et promouvoir **la qualité de vos prestations pour accroître votre fréquentation et la fidélisation de vos clients**.
- > Vous souhaitez améliorer et promouvoir **vos bonnes pratiques sur le plan environnemental et social**.

DONNEZ VOUS LES MOYENS DE MESURER VOTRE NIVEAU DE PERFORMANCE

- > Disposez d'un **regard extérieur** grâce à l'audit "qualité" et au diagnostic "tourisme responsable"
- > Mettez en place un outil de **management adapté** à votre établissement et de dialogue avec vos collaborateurs

TENIR VOTRE PROMESSE CLIENT...

- UNE INFORMATION CLAIRE
- UNE RÉSERVATION EFFICACE
- UN TEMPS D'ATTENTE MINIMUM
- UN ACCUEIL COURTOIS
- L'ÉCOUTE DES BESOINS DES CLIENTS
- DES PROFESSIONNELS DISPONIBLES
- UN CONFORT ADAPTÉ
- LE SOUCI DE LA PROPRETÉ
- UNE OFFRE DE PRODUITS RÉGIONAUX
- UNE INFORMATION TOURISTIQUE PERTINENTE



DÉVELOPPER VOS BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

- ACCÈS ET MOBILITÉ : Réduire l'impact des déplacements
- COMMUNICATION ET USAGE DU NUMÉRIQUE : Optimiser les usages et les supports
- VOLET SOCIAL ET SOCIÉTAL : Respecter l'égalité, faciliter le dialogue et la transmission
- SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE : Maîtriser les gaspillages
- CONSOMMATION ET PRODUCTION D'ÉNERGIE : Améliorez les systèmes et produire autrement
- CONSOMMATION D'EAU : Diminuer la demande et récupérer la ressource
- PRODUITS D'ENTRETIEN : Utiliser des produits écolabellisés et naturels
- FOURNITURE ET NETTOYAGE DU LINGE : Mieux utiliser et mieux entretenir
- PRODUITS CONSOMMABLES : Acheter responsable et limiter les emballages
- RÉDUCTION, TRI ET VALORISATION DES DÉCHETS : Agir et sensibiliser aux bonnes pratiques
- TRAVAUX, ÉQUIPEMENTS, MOBILIER ET PRÉSENTOIRES : Acheter local et durable
- PRODUITS ALIMENTAIRES : Consommer local et réduire le gaspillage
- SERVICES ÉCOSYSTÉMIQUES : Protéger la faune et la flore
- POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE : Formaliser son projet d'acteur du tourisme responsable

