



Marque **QUALITÉ TOURISME™**

La Fédération des écomusées et des musées de société vous accompagne...

La FEMS est depuis 2009 partenaire de l'Etat dans le déploiement de la marque QUALITÉ TOURISME™ pour les lieux de visite.

Forte de son expertise, elle accompagne les établissements culturels dans le développement de leurs services et l'amélioration de leur qualité d'accueil.



Écomusée de Marquèze - © B. Zebra

DÉMARCHE QUALITÉ : 4 BONNES RAISONS DE S'ENGAGER

- Travailler sur la qualité d'accueil dans toutes ses dimensions (communication, signalétique, réservation, accueil sur site, visite, boutique, etc.)
- Obtenir un regard extérieur sur son offre et son fonctionnement
- S'inscrire dans une démarche de progrès, pour mieux répondre aux attentes des publics
- Valoriser son image en communiquant sur des engagements qualité

UN RÉFÉRENTIEL UNIQUE

L'accompagnement proposé par la FEMS s'appuie sur le référentiel national dédié aux lieux de visite.

Produit d'une réflexion concertée associant les professionnels du tourisme et de la culture partenaires du Plan Qualité Tourisme, cet outil décline l'ensemble des étapes et aspects de la relation au visiteur.

> Référentiel disponible en téléchargement sur

www.fems.asso.fr

COMMENT OBTENIR LA MARQUE ?

1 Sensibilisation-accompagnement / FEMS

- Formation "S'engager dans une démarche qualité"
- Auto-évaluation
- Pré-audit

2 Audit / Cabinet-conseil indépendant

Visite-mystère

3 Examen de la candidature par le Comité Régional de Gestion de la Marque / DIRECCTE

Si le taux de conformité de 85% requis est atteint, la DIRECCTE notifie à l'établissement le droit d'usage de la Marque pour une durée de 5 ans.

DES OUTILS ET DES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

La formation

Cette formation inter-sites vise à sensibiliser les acteurs aux enjeux de la qualité mais aussi à leur fournir tous les outils pour mener à bien leur propre diagnostic qualité.

> Programme détaillé de la formation disponible sur www.fems.asso.fr

Nous consulter pour connaître les dates des prochaines sessions ou pour accueillir la formation dans votre établissement.

L'auto-évaluation

L'auto-évaluation est menée en interne par un référent au sein de la structure.

Des rendez-vous téléphoniques sont organisés entre le référent et la FEMS pour l'accompagner dans sa démarche (présentation du référentiel, éclairage sur les critères, la notation, etc.).

> Un module d'auto-évaluation en ligne est disponible sur le site des marques nationales du tourisme

www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme

Le pré-audit

Le pré-audit se déroule sous la forme d'une visite-mystère réalisée par un expert de la FEMS.

Il constitue une opportunité pour le site de bénéficier d'un accompagnement individuel et personnalisé tant dans l'identification des axes d'amélioration que dans la mise en œuvre des actions correctives.

> Formulaire de demande de pré-audit téléchargeable sur www.fems.asso.fr

Un accueil et des prestations de qualité garantis par l'État



La marque QUALITE TOURISME™ est le seul label d'État attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Elle est obtenue grâce à la mise en œuvre de démarches qualité exigeantes qui déclinent les différentes composantes de la qualité d'accueil.

Les + de l'accompagnement FEMS

- Une démarche prenant en compte les spécificités liées aux établissements muséaux, centres d'interprétation, centres de culture scientifique et technique, etc.
- Une bonne connaissance des structures culturelles par les intervenants, permettant la formulation de préconisations réalistes
- Un accompagnement global permettant la mise en place de formations et expertises dans le prolongement des audits

Qui sommes-nous ?

La Fédération des écomusées et des musées de société (FEMS) est un réseau d'établissements patrimoniaux innovants, à but non lucratif, plaçant l'homme et le territoire au centre de leur projet.

Écomusées, musées de société, centres d'interprétation... nos structures donnent des clés de compréhension sur les patrimoines et l'évolution des territoires. Fortement impliquées dans le tourisme, elles s'inscrivent dans l'économie sociale et solidaire et jouent un rôle important dans l'équilibre social des territoires, notamment à travers des actions participatives.

Retrouvez toutes les informations sur la démarche et les outils disponibles sur www.fems.asso.fr

Toute l'actualité de la marque Qualité Tourisme (sites marqués, auto-évaluateur, communication...) sur le site Internet des marques nationales du tourisme : www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme

Pour nous contacter :
**Fédération des écomusées
et des musées de société**

04 84 35 14 87
contact@fems.asso.fr
1, esplanade du J4 - CS 10351
13213 MARSEILLE cedex 02

www.fems.asso.fr

