



LE GUIDE DE MARQUE QUALITÉ TOURISME™

POUR FAIRE FIGURER LA MARQUE
QUALITÉ TOURISME™ SUR L'ENSEMBLE DE VOS COMMUNICATIONS

QUALITÉ TOURISME™, SIGNE EXTÉRIEUR DE CONFIANCE



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

PRÉAMBULE

LE GUIDE DE MARQUE QUALITÉ TOURISME™

STRATÉGIE “QUALITÉ”

Pour maintenir la France au rang de première destination touristique mondiale et développer son attractivité, l'État a lancé en 2005 la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

Cette marque est attribuée uniquement aux professionnels du tourisme dont la démarche qualité est reconnue selon les critères rigoureux du Plan Qualité Tourisme.

Pour les touristes, elle représente une référence impartiale, un “signe extérieur de confiance”.

MARQUE “CAUTION”

La marque **QUALITÉ TOURISME™** intervient comme une marque “caution” pour les professionnels qui ont signé un contrat de licence ou de sous-licence de marque.

Pour une plus grande efficacité, elle doit être utilisée le plus souvent possible et dans les meilleures conditions. C'est pourquoi ce guide de marque vous présente toutes ses modalités d'application.

UTILISATION

Établissements, réseaux, partenaires, vous êtes nombreux à utiliser la marque et ce, sur beaucoup de supports (signalétique, web, papier...).

Aussi, ce guide, après vous avoir présenté les principales normes de la marque (pages 04 à 12), vous donne la solution graphique qui correspond à vos besoins (pages 14 à 33).

Pour connaître la vôtre, rendez-vous en page 13 ou sur l'assistant interactif (disponible sur l'extranet : www.qualite-tourisme.gouv.fr).

RESPECT

En respectant ces normes graphiques, vous contribuez à la cohérence des communications.

Surtout, vous offrez une plus grande visibilité à la marque **QUALITÉ TOURISME™** et facilitez sa compréhension. Votre propre marque, ainsi cautionnée, gagnera naturellement en valeur ajoutée.

SOMMAIRE

LE GUIDE DE MARQUE QUALITÉ TOURISME™

LES PRINCIPALES NORMES DE LA MARQUE

01. LOGOTYPE QUALITÉ TOURISME™	04 À 07
Symbolique et expression	
Composition et construction	
Couleurs	
Zone de protection	
02. DÉNOMINATION QUALITÉ TOURISME™	08 ET 09
Usages à respecter	
Usages à proscrire	
03. CARTOUCHE QUALITÉ TOURISME™	10 À 12
Cartouche vertical	
Cartouche horizontal	

LES SOLUTIONS GRAPHIQUES D'APPLICATION

04. SÉLECTION DE VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE	13
Découvrez en quelle page se trouve votre solution graphique	
05. COMMUNICATION DES ÉTABLISSEMENTS	14 À 19
Applications “signalétiques”	
Applications “papier” et “web”	
Applications “audiovisuelles”	
Applications “anglais” et “bilingues”	
Exemple	
06. COMMUNICATION DES RÉSEAUX	20 À 22
Applications “papier” et “web”	
Applications “audiovisuelles”	
Applications “anglais” et “bilingues”	
Exemple	
07. COMMUNICATION DES PARTENAIRES NATIONAUX	23 À 25
Applications “papier” et “web”	
Applications “audiovisuelles”	
Applications “anglais” et “bilingues”	
Exemple	
08. COMMUNICATION DANS LES ANNUAIRES	26 À 33
Applications “papier” et “web”	
Applications “anglais” et “bilingues”	
Exemple	
Cas - un établissement édite un annuaire	
Cas - un réseau édite un annuaire	
Cas - un partenaire national édite un annuaire	

LOGOTYPE QUALITÉ TOURISME™

Le logotype est un signe essentiel de la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

Vous aurez cependant très peu l'occasion de l'utiliser seul car vos deux principaux outils sont des cartouches qui l'intègrent déjà (voir pages 10 à 12).

Les normes ci-dessous vous sont donc données à simple titre d'information.

SYMBOLIQUE ET EXPRESSION

Ce logotype a été conçu avec la volonté d'inscrire la France dans un cercle de qualité et sur un ton moderne qui permette de (re)visiter la France.

LA MARQUE NATIONALE QUALITÉ TOURISME™ |

1a Elle s'exprime par un traité très institutionnel, c'est-à-dire :



- dessiné

Un tracé élégant dessine nettement la forme de la lettre Q de Qualité et les contours de la France.

- équilibré

Avec une lettre Q bien ronde et une France avec des contours qui se répondent, presque symétriques.

- reconnaissable

Un code couleur bleu-blanc-rouge, traduction de l'État français, identifiable et compris par tous.

- durable

Une typographie classique, intemporelle, apporte statut et pérennité.

LA NOTION DE TOURISME |

Elle s'exprime par une représentation de la France. La France ainsi que la lettre Q ne sont pas complètement fermées, signe d'ouverture vers l'extérieur, d'accueil.

Une légère inclinaison apporte du dynamisme. Les pleins et déliés, exécutés comme dans un simple geste, donnent une dimension sensible, une approche plus humaine.

COMPOSITION ET CONSTRUCTION

Le logotype est composé d'un élément graphique bleu et rouge et d'une typographie bleue. L'ensemble, inscrit dans un carré virtuel, est placé sur fond blanc. Ces éléments sont indissociables et ne peuvent varier ni en proportion, ni en positionnement l'un par rapport à l'autre.

Ils peuvent varier en couleur dans certains cas (voir le paragraphe "couleurs" en page 06) mais resteront dans tous les cas sur fond blanc.



Dimension minimum du logotype.



DES EXEMPLES D'INTERDITS |



LOGOTYPE QUALITÉ TOURISME™ (SUITE)

COULEURS

Utilisation en couleurs, à préférer à toute autre utilisation.

LES TONS DIRECTS |

- Pantone Reflex blue C
- Pantone Red 032 C

LES TONS COMPOSÉS |

- Cyan 100 % + Magenta 80 %
- Magenta 100 % + Jaune 100 %

RVB |

- Rouge 40 + Vert 60 + Bleu 137
- Rouge 196 + Vert 47 + Bleu 0



LES VALEURS DE GRIS |

Utilisation en noir et blanc lorsque la technique d'impression supporte les valeurs de gris.

- Noir 100 %
- Noir 60 %



EN NOIR |

Utilisation en noir et blanc lorsque la technique d'impression ne supporte pas les valeurs de gris.

- Noir 100 %



ZONE DE PROTECTION

Une zone de protection a été définie autour du logotype afin de lui conserver son intégrité. Aucun élément extérieur ne peut être positionné à l'intérieur de cette zone. Cette zone constitue également le bloc-marque du logotype et permet de le positionner sur un fond de couleurs ou de déterminer une forme de découpe (pour un autocollant par exemple).

LA CONSTRUCTION |



APPLICATION SUR UN FOND DE COULEURS |



LE BLOC-MARQUE |

Une découpe par exemple.



DES EXEMPLES D'INTERDITS |

Ne jamais dénaturer le logotype.



DÉNOMINATION QUALITÉ TOURISME™

La marque **QUALITÉ TOURISME™** s'exprime à travers un logotype mais aussi à travers un nom. Vous trouverez ci-après toutes les règles d'usage de cette appellation.

Elles sont valables à l'écrit comme à l'oral.

USAGES À RESPECTER

SIGNE "TM" |

Cette abréviation de "trade mark" signale que **QUALITÉ TOURISME™** est une marque de commerce.

Pour signaler que des produits et services ont obtenu la marque, le signe **QUALITÉ TOURISME™** doit être reproduit, dans sa forme verbale, immédiatement suivi de la mention "TM".

Exemples d'usages autorisés :

"Nos services de restauration **QUALITÉ TOURISME™** (...)"

"Cet hôtel offre des prestations répondant aux critères de la marque **QUALITÉ TOURISME™** (...)"

ATTENTION...

S'il n'est pas possible de reproduire cette abréviation dans le corps du texte, elle doit faire l'objet d'une note de fin de texte, précisant l'existence de droits à titre de marque sur la dénomination **QUALITÉ TOURISME™**.

TYPOGRAPHIE |

QUALITÉ TOURISME™ doit être écrit en **lettres capitales grasses** dans la typographie utilisée dans le texte.

PLAN QUALITÉ TOURISME |

On emploie toujours la dénomination "Plan Qualité Tourisme" mais jamais l'expression "Plan Qualité France".

USAGES À PROSCRIRE

NOTION DE DÉMARCHE QUALITÉ |

QUALITÉ TOURISME™ n'est pas une démarche qualité. C'est une marque qui fédère plusieurs démarches qualité.

Exemples :

~~"Nous sommes engagés dans la démarche **QUALITÉ TOURISME™** (...)"~~

"Nous sommes engagés dans une démarche reconnue **QUALITÉ TOURISME™** (...)"

NOTION DE LABEL |

Cette marque ne doit pas être présentée comme un label.

Exemples :

~~"Nous bénéficions du label **QUALITÉ TOURISME™** (...)"~~

"Nous bénéficions de la marque **QUALITÉ TOURISME™** (...)"

UTILISATION EN TANT QUE NOM |

Cette marque ne doit pas être utilisée comme un nom.

Exemples :

~~"La qualité tourisme de nos services..."~~

"Nos services reconnus **QUALITÉ TOURISME™** (...)"

CÉSURES |

Elles sont à éviter entre **QUALITÉ** et **TOURISME™**.

TOUTES MODIFICATIONS DE LA DÉNOMINATION |

Sont interdites les conjonctions entre les deux mots et l'inversion de leur ordre.

Exemples d'usages interdits :

~~"**QUALITÉ** et **TOURISME™**"~~

~~"**TOURISME QUALITÉ**"~~

OBJET DU TEXTE CITANT LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ |

Ce texte ne doit pas :

- **porter atteinte** à l'image ou aux valeurs véhiculées par la marque,
- **dénigrer la marque**, les produits ou les services marqués,
- **utiliser la marque à des fins satiriques** ou humoristiques, y compris dans le cadre d'illustrations associées à un texte.

CARTOUCHE QUALITÉ TOURISME™

Le cartouche **QUALITÉ TOURISME™** est votre principal outil pour apposer la marque sur vos documents. Il en existe un vertical et un horizontal. Ci-après les **principes d'application** indispensables à connaître.

Attention, **ce chapitre ne vous présente pas votre propre solution graphique** : établissements, réseaux ou partenaires nationaux. Reportez-vous à la **page 13** du guide ou à l'**assistant interactif** pour savoir en quelle page est présentée votre solution.

CARTOUCHE VERTICAL

Ce cartouche existe en 2 versions : **une pour les fonds blancs et une pour les fonds de couleurs.**



- A. Cartouche vertical en **quadrichromie** (languette bleue + filets bleus), sur **fond blanc, avec filets**.
 B. Cartouche vertical en **quadrichromie** (languette bleue), sur **fond de couleurs, sans filet**.
 C. Cartouche vertical en **valeurs de gris** (languette noire), sur **fond gris, sans filet**.
 D. Cartouche vertical en **noir** (languette noire + filets noirs), sur **fond blanc, avec filets**.

SITUATION

Les cartouches verticaux **établissements** et **réseaux** (voir modèles en pages 17 et 20) doivent être idéalement situés sur la première page de vos documents ou en page d'accueil de votre site web. Le cartouche vertical **partenaires nationaux** (voir modèle en page 23) doit être idéalement situé avec les autres logotypes partenaires, en tête de liste.

SONT À RESPECTER | Les **dimensions**, la **forme** et le **texte**.

Sa **taille minimum** est de **25,5 mm de hauteur** et de **18 mm de largeur**. Sa taille maximum est la taille du logotype de l'émetteur du message ou le 1/16^e de la surface du document ou de l'écran (web, audiovisuel). Toujours se référer au côté le plus long.
 Le texte doit être **écrit en blanc** et la police de caractère est la **DIN**. Le **corps** du texte est au minimum de **4,5 points en capitales**, la **graisse** est en **bold** et l'**interlignage** est de **5,5 points**. Il est possible d'agrandir le tout de manière proportionnelle.

EST AUTORISÉ | Le **changement de couleurs**.

Le **bleu des filets** et de la **languette** peut être remplacé par une autre couleur à condition :
 - qu'elle soit présente dans votre document, de préférence la couleur majeure,
 - que sa tonalité soit soutenue pour une bonne lisibilité du texte en blanc.

DES EXEMPLES D'INTERDITS



- A. Le **texte inscrit dans la languette** doit impérativement **rester blanc**.
 B. La **couleur de la languette** est **trop claire** et présente un problème de lisibilité du texte.
 C. La languette et les filets doivent être de la **même couleur**.

CARTOUCHE HORIZONTAL

Ce cartouche existe en 2 versions : **une pour les fonds blancs et une pour les fonds de couleurs.**



Sur le même principe que le cartouche vertical, vous pouvez soit utiliser :

- le cartouche horizontal en **quadrichromie** (languette bleue + filets bleus), sur **fond blanc, avec filets** (A.).
- le cartouche en **quadrichromie** (languette bleue), sur **fond de couleurs, sans filet** (B.).
- le cartouche en **valeurs de gris**.
- le cartouche en **noir**.

SITUATION

Il doit être intelligemment situé sur une des pages de votre document ou de votre site web.

DOIT ÊTRE MODIFIÉ | Le "xoxoxoxoxoxo".

Lorsque le cartouche contient du "xoxoxox" cela signifie que vous devez remplacer ces lettres par des indications personnalisées (le reste n'est pas modifié). Cela peut être votre nom, les prestations pour lesquelles vous avez obtenu la marque **QUALITÉ TOURISME™**, la démarche qualité reconnue **QUALITÉ TOURISME™**.



PERSONNALISATIONS

INTERDITS...

Vous ne devez modifier ni la forme du cartouche, ni la typographie, ni le corps, ni la taille, ni la couleur du texte du cartouche.

ATTENTION...

Le cartouche ici présenté est un exemple parmi d'autres. Pour connaître vos cartouches établissements, voir en page 17, vos cartouches réseaux, voir en page 20, vos cartouches partenaires nationaux, voir en page 23.

POUR LA COHÉRENCE...
 Les cartouches "horizontal" et "vertical" d'un même support doivent être de couleur identique.

CARTOUCHE QUALITÉ TOURISME™ (SUITE)

POUR LA COHÉRENCE...

Les cartouches "horizontal" et "vertical" d'un même support doivent être de couleur identique.

EST AUTORISÉ | Le changement de couleurs et de dimensions.

Le **bleu des filets** et de la **languette** peut être remplacé par une autre couleur à condition :

- qu'elle soit présente dans votre document, de préférence la couleur majeure,
- que sa tonalité soit soutenue pour une bonne lisibilité du texte en blanc.

Les **dimensions du cartouche** peuvent varier (sauf cartouche légende), cependant vous devez :

- respecter sa hauteur qui est toujours de 20 mm minimum,
- respecter la largeur de la languette bleue qui doit être un multiple de la largeur du logotype.

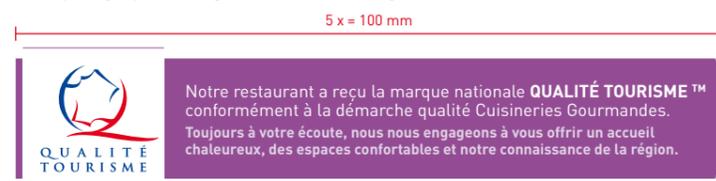
→ La version simplifiée

1 paragraphe, longueur 4x, sans changement de couleur.



→ La version explicative

2 paragraphes, longueur 5x, avec changement de couleur.



→ La version bilingue

2 paragraphes, longueur 5x, avec changement de couleur.



SONT À RESPECTER | La forme et le texte.

La police de caractère est la **DIN**.

→ Le premier paragraphe

Le texte doit être écrit en blanc. Le **corps** du texte est de **7 points en bas de casse**, la **graisse** est en **regular** et l'**interlignage** est de **7,5 points**. Seul "QUALITÉ TOURISME™" est en **capitales** et en **bold**.

→ Le deuxième paragraphe (texte en français ou traduction en anglais)

Le **corps** du texte est de **6 points en bas de casse**, la **graisse** est en **bold**, l'**interlignage** est de **6,5 points** et la couleur est à 25% de la couleur du fond. Seul "QUALITÉ TOURISME™" est en **capitales**.

SÉLECTION DE VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE

Vous émettez un message (document, site web, spot radio...) et souhaitez savoir comment faire figurer la marque **QUALITÉ TOURISME™**. Répondez aux 3 questions suivantes et découvrez en quelle page est présentée votre solution graphique.

Qui est l'émetteur du message ?	Sur quel type de support est diffusé le message ?	Le support est-il un guide type "annuaire*" ?	Votre solution graphique se trouve...
→ Un établissement	Signalétique	-	pages 14 à 16
	Papier	Oui	pages 26 à 29
		Non	pages 17 à 19
	Web	Oui	pages 26 à 29
		Non	pages 17 à 19
	Audiovisuel	-	page 18
→ Un réseau	Papier	Oui	pages 26, 27, 30, 31
		Non	pages 20 à 22
	Web	Oui	pages 26, 27, 30, 31
		Non	pages 20 à 22
	Audiovisuel	-	page 21
→ Un partenaire national	Papier	Oui	pages 26, 27, 32, 33
		Non	pages 23 à 25
	Web	Oui	pages 26, 27, 32, 33
		Non	pages 23 à 25
	Audiovisuel	-	page 24
→ Un partenaire local	Papier	Oui	pages 26 et 27
		Non	pas d'application
	Web	Oui	pages 26 et 27
		Non	pas d'application

* Un guide type annuaire référence plusieurs établissements dont certains sont marqués **QUALITÉ TOURISME™**.

ÉTABLISSEMENT | Prestataire de services touristiques qui a signé un contrat de licence ou de sous-licence **QUALITÉ TOURISME™**. Il est engagé dans une démarche qualité reconnue **QUALITÉ TOURISME™**.

RÉSEAU | Acteur national ou territorial qui a signé un contrat de licence **QUALITÉ TOURISME™** ou une convention partenariale. Il développe une démarche qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme grâce à laquelle ses adhérents peuvent obtenir la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

PARTENAIRE NATIONAL | Acteur institutionnel national du tourisme qui contribue au développement et à la promotion de la marque **QUALITÉ TOURISME™** et des établissements marqués, mais qui ne développe pas de démarche qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme. Il doit avoir reçu l'autorisation du Ministère chargé du Tourisme d'utiliser la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

PARTENAIRE LOCAL | Acteur institutionnel local du tourisme qui fait la promotion des établissements marqués **QUALITÉ TOURISME™**. Il doit avoir reçu l'autorisation du Ministère chargé du Tourisme d'utiliser la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

COMMUNICATION DES ÉTABLISSEMENTS

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS

Cette solution graphique s'adresse aux établissements qui ont signé un contrat de licence ou de sous-licence **QUALITÉ TOURISME™**. Elle est par conséquent **obligatoire**.

C'est une solution graphique créatrice de valeur ajoutée pour votre établissement puisque la marque **QUALITÉ TOURISME™** est une véritable **caution à votre professionnalisme**.

APPLICATIONS "SIGNALÉTIQUES"

Vous devez afficher **2 supports** : la signalétique extérieure **et** la signalétique intérieure.

Généralement, ils sont fournis par votre réseau. Pour les obtenir, adressez-vous à votre interlocuteur habituel dans le cadre de votre démarche qualité.

ÉTAPE 1 | Vous apposez la **signalétique extérieure**.

→ 5a La version standard

À choisir de manière générale.

→ 5b La version complémentaire

À choisir lorsqu'une seule des activités de l'établissement a reçu la marque **QUALITÉ TOURISME™**.



POUR EN SAVOIR PLUS...

Sur le logotype, voir en page 04.

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **Établissements** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gouv.fr

→ Le support plaque

Pour une application **sur façade** - support **le plus conseillé** du fait de son caractère qualitatif.



MATÉRIAUX

Caisson blanc 250 x 250 mm. Tôle pliée et laquée. Tôle 10/10° avec 4 retours blancs de 20 mm et percement 4 trous. Haut et bas - peinture bleue, soit : "L" tôle alu 10/10° de Ht 15 mm (haut/droit), longueur 215 mm environ, "L" tôle alu 10/10° de Ht 60 mm (bas/arrondi), longueur 215 mm environ. Ces "L" seront contrecollés à l'intérieur (retours du caisson). 4 "rivets clip" pour maintenir le caisson aux pattes de fixation.

FIXATION MURALE

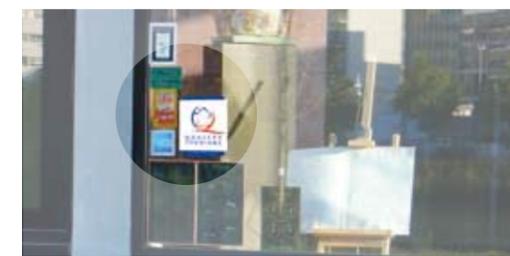
Système de fixation latérale avec pattes métalliques. 2 pattes en "U" galvanisées 15/10° avec 4 percements "ronds" par patte. 4 vis et 4 chevilles pour fixation sur mur ou autres supports. (Écartement des points de fixation identique à l'ancienne version du panneau).

MARQUAGE

Logotype 2 couleurs (bleu et rouge) sur la face : sérigraphie. Texte 2 couleurs (blanc/filet rouge) sur le bas : adhésif.

→ Le support adhésif

Pour une application **sur vitre** et vitrine lorsqu'il n'est pas possible d'afficher la plaque en façade.



→ Le support pin's

Pour une application **sur vêtement** lorsque vous ne disposez pas d'espace d'accueil permanent (ex : guide).



La taille minimum du pin's est de 30 mm de hauteur pour assurer une visibilité optimale.

RECOMMANDATION
Idéalement, rassemblez les plaques du Ministère chargé du Tourisme.

RECOMMANDATION
Idéalement, placez l'adhésif **QUALITÉ TOURISME™** au-dessus des autres. Cet adhésif respecte les dimensions expliquées en page 14.

COMMUNICATION DES ÉTABLISSEMENTS (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS

ÉTAPE 2 | Vous apposez la signalétique intérieure.

Elle est obligatoire car elle informe exactement vos clients des activités de votre établissement qui ont obtenu la marque QUALITÉ TOURISME™.

→ L'affiche "diplôme"

Taille du support = 210 x 297 mm. Si elle n'est pas mise sous verre, utilisez un grammage minimum de 240 gr. Idéalement, préférez recourir aux services d'un imprimeur pour faire éditer ce support. Vous avez le choix entre un remplissage informatique ou manuel.

5c LE REMPLISSAGE INFORMATIQUE

Utilisez la typographie DIN regular en lettre capitales noires en 20 points pour l'ensemble des informations ajoutées sauf la date et la ville qui sont en 15 points. Avantage = le remplissage informatique permet d'insérer, si vous le souhaitez, le logotype de la démarche qualité.

5d LE REMPLISSAGE MANUEL

Ecrivez en lettres capitales noires dans la taille du texte déjà imprimé.

5d



IMPORTANT

Si vous insérez le logotype de la démarche qualité, veillez à respecter un équilibre visuel avec le texte.

Zone d'application du logotype de la démarche qualité.

5cbis

CHAMPS À REMPLIR...

- ① Nom de votre établissement.
- ② Nom du réseau national ou du dispositif territorial grâce auquel vous bénéficiez de la marque QUALITÉ TOURISME™.
- ③ Nom de la ou des prestation(s) spécifiée(s) dans votre contrat de licence ou de sous-licence QUALITÉ TOURISME™ à l'article 3. À indiquer uniquement si votre établissement propose plusieurs types d'activités. Les établissements qui ne proposent qu'une seule activité, comme les Offices de Tourisme ou les hôtels sans restaurant, n'ont pas à compléter cette ligne.
- ④ Lieu et date de signature du contrat de licence ou de sous-licence QUALITÉ TOURISME™.

ATTENTION...

Vous avez également le choix entre deux modèles pour éviter la redondance du mot "QUALITÉ" qui est peut-être déjà présent dans le nom de la démarche grâce à laquelle vous avez obtenu la marque QUALITÉ TOURISME™.

Fichiers informatiques correspondants :

5cbis - 5dbis Modèles pour les dénominations de dispositifs comprenant déjà le mot "QUALITÉ".

5c - 5d Modèles pour les dénominations de dispositifs ou de réseaux ne comprenant pas le mot "QUALITÉ".

APPLICATIONS "PAPIER" ET "WEB"

ÉTAPE 1 | 5e Vous devez apposer le cartouche vertical idéalement en couverture de vos documents et en page d'accueil de votre site web.



EXCEPTION

Pour un document recto (ex : carton invitation, affiche...) vous apposez uniquement le cartouche vertical.

FICHIERS

INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier 5établissements sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gouv.fr

ÉTAPE 2 | Vous devez apposer également le cartouche horizontal sur la page de votre choix.

→ 5f La version simplifiée

À choisir si vous souhaitez être succinct et si vous avez peu de place.



Xoxox xoxoxo xoxoxoxoxoxoxo a reçu la marque nationale QUALITÉ TOURISME™ conformément à la démarche qualité xoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxo. (1)
xoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxo. (2)

INFO WEB...

Vous pouvez créer un lien web entre le cartouche vertical et le cartouche horizontal.

→ 5g La version explicative

À choisir si vous souhaitez valoriser le rôle de la marque et si vous disposez de l'espace nécessaire.



Xoxoxoxoxo xoxoxoxoxoxoxo a reçu la marque nationale QUALITÉ TOURISME™ conformément à la démarche qualité xoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxoxo. (1)
Toujours à votre écoute, nous nous engageons à vous offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et notre connaissance de la région. (2)

BON À SAVOIR...

Vous éditez un annuaire ? Découvrez vos principes d'application en page 28.

- (1) Nom de la ou des prestation(s) spécifiée(s) dans votre contrat de licence ou de sous-licence QUALITÉ TOURISME™ à l'article 3.
- (2) Nom du réseau national ou du dispositif territorial par lequel vous bénéficiez de la marque QUALITÉ TOURISME™.

→ Un exemple



Nos chambres d'hôtes et nos activités équestres ont reçu la marque nationale QUALITÉ TOURISME™ conformément à la démarche Normandie Qualité Tourisme. (3)
Toujours à votre écoute, nous nous engageons à vous offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et notre connaissance de la région. (4)

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur l'emplacement, la taille, la couleur... des cartouches, voir en page 10.

- (3) Passez le verbe "recevoir" au pluriel lorsque plusieurs activités ont reçu la marque QUALITÉ TOURISME™.
- (4) Supprimez le mot qualité s'il est déjà présent dans le nom de la démarche pour éviter une répétition.

ATTENTION... Sur fond blanc, utilisez la version avec filets et sur fond de couleurs, choisissez la version sans filets (voir en pages 10 et 11).

COMMUNICATION DES ÉTABLISSEMENTS (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS

APPLICATIONS "AUDIOVISUELLES"

MESSAGE AUDIO | Vous énoncez l'un des deux textes.

→ **La version simplifiée**

"Nom(s) de votre (vos) prestation(s) **QUALITÉ TOURISME™** a/ont reçu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** conformément à la démarche qualité **nom du réseau national** ou du dispositif territorial."

→ **La version explicative**

"Nom(s) de votre (vos) prestation(s) **QUALITÉ TOURISME™** a/ont reçu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** conformément à la démarche qualité **nom du réseau national** ou du dispositif territorial. Toujours à votre écoute, nous nous engageons à vous offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et notre connaissance de la région."

MESSAGE AUDIOVISUEL | Vous reprenez le message audio et faites figurer le **cartouche vertical**.

"Nom(s) de votre (vos) prestation(s) **QUALITÉ TOURISME™** a/ont reçu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** conformément à la démarche qualité **nom du réseau national** ou du dispositif territorial."

OU

"Nom(s) de votre (vos) prestation(s) **QUALITÉ TOURISME™** a/ont reçu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** conformément à la démarche qualité **nom du réseau national** ou du dispositif territorial. Toujours à votre écoute, nous nous engageons à vous offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et notre connaissance de la région."



APPLICATIONS "ANGLAIS" ET "BILINGUES"

Si vos outils sont en anglais → choisissez **les déclinaisons anglaises**.

Si vos outils sont bilingues → choisissez **les déclinaisons bilingues**.

Le cartouche version explicative ne possède pas de version bilingue.

Si le contenu de votre document est obligatoirement bilingue, choisissez alors la version simplifiée bilingue (voir en page 17).

La signalétique extérieure n'existe qu'en version française. La signalétique intérieure (affiche diplôme) existe en version française et en version anglaise.

EXEMPLE

APPLICATION WEB | Site web en français avec fond blanc.

→ **Le cartouche vertical**

Appelez-le en **page d'accueil** devant les autres engagements qualité ❶.

→ **Le cartouche horizontal**

Idéalement, il apparaît dans une **nouvelle fenêtre** lorsque l'internaute clique sur le 1^{er} cartouche ❷. Il peut aussi apparaître dans une page consacrée à l'ensemble de vos démarches qualité.

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur la couleur des cartouches, voir en page 10.



Exemple
Hôtel Ar Milin
Chateaubourg

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **Établissements** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gouv.fr

COMMUNICATION DES RÉSEAUX

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / RÉSEAUX

Cette solution graphique s'adresse aux réseaux nationaux ou territoriaux qui ont signé un contrat de licence **QUALITÉ TOURISME™** ou une convention partenariale. Ils développent une **démarche qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme** grâce à laquelle leurs adhérents peuvent obtenir la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

Cette solution est **obligatoire** dans les **communications "grand public"** à destination des clients et des futurs clients. Elle est **facultative** mais conseillée dans les **communications institutionnelles** à destination de professionnels ou de partenaires.

Elle vous indique comment communiquer de manière **juste** et **efficace** sur la marque. En l'adoptant, vous participez à la **cohérence de la marque** et contribuez ainsi à son développement.

APPLICATIONS "PAPIER" ET "WEB"

EXCEPTION

Pour un document recto (ex : carton invitation, affiche...) vous apposez uniquement le cartouche vertical.

ÉTAPE 1 | 6a Vous apposez le **cartouche vertical** idéalement en couverture de vos documents et en page d'accueil de votre site web. Si cet emplacement n'est pas possible, choisissez-en un qui soit aussi exposé aux yeux du public.



BON À SAVOIR...

Vous éditez un annuaire ? Découvrez vos principes d'application en page 30.

ÉTAPE 2 | Vous apposez également un **cartouche horizontal** sur la page de votre choix.

→ 6b La version simplifiée

À choisir si vous souhaitez être **succinct** et si vous avez **peu de place**.



Xo xoxoxo xoxoxoxoxoxoxoxoxo développe une démarche qualité reconnue **QUALITÉ TOURISME™** par l'État.

ICI LE NOM DE VOTRE RÉSEAU

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur l'emplacement, la taille, la couleur... des cartouches, voir en page 10.

ATTENTION... Sur fond blanc, utilisez la version avec filets et sur fond de couleurs, choisissez la version sans filets (voir en pages 10 et 11 ainsi que l'exemple en page 22).

INFO WEB... Vous pouvez créer un lien web entre le **cartouche vertical** et le **cartouche horizontal**.

→ 6c La version explicative

À choisir si vous souhaitez **valoriser le rôle de la marque** et si vous **disposez de l'espace nécessaire**.



Xo xoxoxo xoxoxoxoxoxoxoxo développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque **QUALITÉ TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche.

ICI LE NOM DE VOTRE RÉSEAU

→ 6d L'exception à la règle

Si vous souhaitez consacrer l'équivalent d'une page entière à la marque **QUALITÉ TOURISME™** et ne pas apposer le cartouche horizontal, vous devez utiliser le **texte suivant dans son intégralité** ainsi que le **logotype** de la marque. La mise en page de ces éléments est laissée à votre initiative pour s'intégrer parfaitement dans vos communications.

Nom de votre réseau développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque **QUALITÉ TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche.

QUALITÉ TOURISME™ est une marque créée par le Ministère chargé du Tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations. Ils offrent une qualité de service pour répondre au mieux aux attentes des touristes. Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer : un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.



FICHIERS

INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **6réseaux** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gouv.fr

ATTENTION...

Vous ne devez en aucun cas modifier ou raccourcir ce texte. Si vous le souhaitez plus court, vous devez alors utiliser l'un des deux cartouches présentés précédemment.

Avec cette solution, vous devez toujours faire figurer le cartouche vertical en première page (**ÉTAPE 1**).

APPLICATIONS "AUDIOVISUELLES"

MESSAGE AUDIO | Vous énoncez l'un des deux textes suivants.

→ La version simplifiée

"**Nom de votre réseau** développe une démarche qualité reconnue **QUALITÉ TOURISME™** par l'État."

→ La version explicative

"**Nom de votre réseau** développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque **QUALITÉ TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche."

MESSAGE AUDIOVISUEL | Vous reprenez le message audio et faites figurer le **cartouche vertical**.

"**Nom de votre réseau** développe une démarche qualité reconnue **QUALITÉ TOURISME™** par l'État."

OU

"**Nom de votre réseau** développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque **QUALITÉ TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche."



COMMUNICATION DES RÉSEAUX (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / RÉSEAUX

APPLICATIONS "ANGLAIS" ET "BILINGUES"

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **réseaux** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gov.fr

Si vos outils sont en anglais → choisissez **les déclinaisons anglaises**.
Si vos outils sont bilingues → choisissez **les déclinaisons bilingues**.

Le cartouche version explicative ne possède pas de version bilingue. Si le contenu de votre document est obligatoirement bilingue, choisissez alors la version simplifiée bilingue ou l'exception à la règle bilingue (voir en pages 20 et 21).

EXEMPLE

APPLICATION PAPIER | Plaquette en français, avec fond de couleurs.

→ Le cartouche vertical

Apposez-le en **couverture** dans une couleur "soutenue" présente dans votre document pour une meilleure harmonie et pour préserver la lisibilité du texte blanc ❶.

→ Le cartouche horizontal

Apposez-le sur la **page intérieure** de votre choix et passez-le dans la même couleur que celui présent en couverture ❷.



Exemple Rando Accueil

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur la couleur des cartouches, voir en page 10.

COMMUNICATION DES PARTENAIRES NATIONAUX

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / PARTENAIRES NATIONAUX

Cette solution graphique s'adresse aux partenaires nationaux du tourisme qui contribuent **au développement et à la promotion de la marque QUALITÉ TOURISME™** et des établissements marqués, mais qui ne développent pas de démarche qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme. Ces partenaires doivent avoir reçu l'**autorisation du Ministère chargé du Tourisme** d'utiliser la marque **QUALITÉ TOURISME™**. Sont notamment concernés les organismes participant au pilotage de la marque (FNCRT, FNCDT, FNOTSI, ACFCI...).

Cette proposition vous indique la **meilleure manière de communiquer sur la marque**. Elle n'est pas obligatoire. En l'appliquant, vous contribuez au développement de la marque.

BON À SAVOIR...
Vous éditez un annuaire ? Découvrez vos principes d'application en page 32.

APPLICATIONS "PAPIER" ET "WEB"

ÉTAPE 1 | 7a Vous apposez le **cartouche vertical** idéalement avec les **autres logotypes** partenaires et en tête de liste (ex : en 4^e de couverture).



ÉTAPE 2 | Vous apposez également le **cartouche horizontal** sur la **page de votre choix**.

→ 7b La version simplifiée

À choisir si vous souhaitez être **succinct** et si vous avez **peu de place**.



Xo xoxoxo xoxoxoxoxoxoxoxoxo contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**.

ICI LE NOM DE VOTRE STRUCTURE

→ 7c La version explicative

À choisir si vous souhaitez **valoriser le rôle de la marque** et si vous **disposez de l'espace nécessaire**.



Xoxoxoxoxoxoxo contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**. Cette marque valorise les professionnels qui sont à l'écoute des clients et qui s'engagent à leur offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et leur connaissance de la région.

ICI LE NOM DE VOTRE STRUCTURE

EXCEPTION
Pour un document recto (ex : carton invitation, affiche...) vous apposez uniquement le cartouche vertical.

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur l'emplacement, la taille, la couleur... des cartouches, voir en page 10.

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **7partenaires** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gov.fr

ATTENTION... Sur fond blanc, utilisez la version avec filets et sur fond de couleurs, choisissez la version sans filets (voir en pages 10 et 11 et l'exemple en page 25).

INFO WEB... Vous pouvez créer un lien web entre le **cartouche vertical** et le **cartouche horizontal**.

COMMUNICATION DES PARTENAIRES NATIONAUX (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / PARTENAIRES NATIONAUX

→ 7d L'exception à la règle

Si vous souhaitez consacrer l'équivalent d'une page entière à la marque **QUALITÉ TOURISME™** et ne pas apposer le cartouche horizontal, vous devez utiliser le **texte suivant dans son intégralité** ainsi que le **logotype** de la marque. La mise en page de ces éléments est laissée à votre initiative pour s'intégrer parfaitement dans vos communications.

ATTENTION...
Vous ne devez en aucun cas modifier ou raccourcir ce texte. Si vous le souhaitez plus court, vous devez alors utiliser l'un des deux cartouches présentés précédemment.

N'oubliez pas de faire figurer le cartouche vertical sur une autre page (**ÉTAPE 1 / page 23**) avec cette solution.

Nom de votre structure contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**.

QUALITÉ TOURISME™ est une marque créée par le Ministère chargé du Tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations. Ils offrent une qualité de service pour répondre au mieux aux attentes des touristes. Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer : un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.



APPLICATIONS "AUDIOVISUELLES"

MESSAGE AUDIO | Vous énoncez l'un des deux textes.

→ La version simplifiée

"**Nom de votre structure** contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**."

→ La version explicative

"**Nom de votre structure** contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**. Cette marque valorise les professionnels qui sont à l'écoute des clients et qui s'engagent à leur offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et leur connaissance de la région."

MESSAGE AUDIOVISUEL | Vous reprenez le message audio et faites figurer le **cartouche vertical**.

"**Nom de votre structure** contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**."

OU

"**Nom de votre structure** contribue à la promotion et au développement de la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™**. Cette marque valorise les professionnels qui sont à l'écoute des clients et qui s'engagent à leur offrir un accueil chaleureux, des espaces confortables et leur connaissance de la région."



APPLICATIONS "ANGLAIS" ET "BILINGUES"

Si vos outils sont en anglais → choisissez **les déclinaisons anglaises**.

Si vos outils sont bilingues → choisissez **les déclinaisons bilingues**.

Le cartouche version explicative ne possède pas de version bilingue. Si le contenu de votre document est obligatoirement bilingue, choisissez alors la version simplifiée bilingue ou l'exception à la règle bilingue (voir en pages 23 et 24).

EXEMPLE

APPLICATION PAPIER | Brochure en français avec fond blanc et fond de couleurs.

→ Le cartouche vertical

Apposez sa version sans filets (fond de couleurs) avec les autres **logotypes partenaires** (ici en 4° de couverture).

→ Le cartouche horizontal

Apposez sa version avec filets (fond blanc) sur la page la plus appropriée ②.



Exemple
Fédération Nationale des Comités
Départementaux du Tourisme

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **7partenaires** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gov.fr

COMMUNICATION DANS LES ANNUAIRES

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES

RESSOURCES
Pour connaître les établissements **QUALITÉ TOURISME™**, téléchargez la liste sur www.qualite-tourisme.gouv.fr
Pour des renseignements supplémentaires, contactez votre fédération nationale.

Cette solution graphique s'adresse aux émetteurs qui éditent un annuaire dans lequel sont référencés des établissements qui disposent de la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

Elle est particulièrement appropriée aux **Offices de Tourisme**, aux **Comités Départementaux du Tourisme** et aux **Comités Régionaux du Tourisme**, c'est-à-dire aux **partenaires locaux** du tourisme qui font la promotion des établissements marqués **QUALITÉ TOURISME™**. Ces partenaires doivent avoir reçu l'autorisation du Ministère chargé du Tourisme d'utiliser la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

Cette solution est obligatoire pour les acteurs qui ont signé un contrat de licence ou une convention partenariale (réseaux et dispositifs territoriaux) et pour les établissements marqués qui éditent un annuaire référençant des établissements **QUALITÉ TOURISME™**.

APPLICATIONS "PAPIER" ET "WEB"

ÉTAPE 1 | Vous apposez le **pictogramme** dans chaque espace qui présente un établissement marqué **QUALITÉ TOURISME™**.

Étant donné que **QUALITÉ TOURISME™** est une marque fédératrice de nombreuses démarches qualité, ce pictogramme doit idéalement **précéder les autres signes et labels**.

→ **8a La version sur fond blanc**

Le pictogramme doit respecter une taille d'application minimale de 5 mm de hauteur. La queue du "Q" dépasse sur la droite et doit être préservée ainsi.



→ **8b La version sur fond de couleurs**

Le pictogramme doit respecter une taille d'application minimale de 5 mm de hauteur. La queue du "Q" dépasse sur la droite et doit être préservée ainsi.



ÉTAPE 2 | Vous apposez également le **cartouche légende** dans l'espace où sont répertoriées toutes les légendes des signes et labels touristiques présents dans le document.

Étant donné que **QUALITÉ TOURISME™** est une marque fédératrice de nombreuses démarches qualité, ce cartouche doit idéalement être placé en tête de liste.

→ **8c La version sur fond blanc avec filets**

L'établissement est engagé dans une démarche qualité reconnue par l'État et a obtenu la marque nationale **QUALITÉ TOURISME™** pour une ou plusieurs de ses activités.

ATTENTION... Sur fond blanc, utilisez la version avec filets et sur fond de couleurs, choisissez la version sans filets (voir en pages 11 et 12).

INFO WEB... Vous pouvez créer un lien web entre le **pictogramme** et le **cartouche légende**.

ATTENTION...
Vous ne devez pas modifier le texte et la longueur de la languette du cartouche légende.

EN SAVOIR PLUS...
La couleur, la forme et la typographie du cartouche légende suivent les mêmes indications que le cartouche horizontal, voir en pages 11 et 12.

APPLICATIONS "ANGLAIS" ET "BILINGUES"

Si vos outils sont en anglais → choisissez **les déclinaisons anglaises**.

Si vos outils sont bilingues → choisissez **les déclinaisons bilingues**.

EXEMPLE

APPLICATION PAPIER | Annuaire en français avec fonds blanc et de couleurs d'un partenaire local.

→ **Le pictogramme**

Apposez sa version sans filets (fond de couleurs) dans l'**espace présentant l'établissement** marqué ❶.

→ **Le cartouche légende**

Apposez sa version avec filets (fond blanc) sur la page qui présente les **différents labels** ❷ et modifiez sa couleur pour une meilleure harmonie.

FICHIERS INFORMATIQUES
Retrouvez vos fichiers dans le dossier **8annuaires** sur le CD-ROM ou sur www.qualite-tourisme.gouv.fr

Exemple
Comité Régional du Tourisme d'Auvergne



COMMUNICATION DANS LES ANNUAIRES (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES

CAS - UN ÉTABLISSEMENT ÉDITE UN ANNUAIRE

Un établissement marqué **QUALITÉ TOURISME™** peut être également un partenaire local qui édite un annuaire dans lequel sont présentés d'autres établissements marqués **QUALITÉ TOURISME™**. Ce cas concerne par exemple les **Offices de Tourisme marqués QUALITÉ TOURISME™**.

La solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES** vient compléter la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS**. Ces deux solutions sont fortement conseillées. Vous avez donc à faire figurer 4 outils dans votre annuaire.

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS**, voir les pages 17 à 19.
Sur la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES**, voir la page 26.

PRINCIPES D'APPLICATION

→ 1 | Solution graphique QUALITÉ TOURISME™ / ÉTABLISSEMENTS

Le **cartouche vertical** idéalement en 1^{re} page + le **cartouche horizontal** (version simplifiée, version explicative) sur une autre page. **5e + 5f** ou **5e + 5g**



- (1) Nom de la ou des prestation(s) spécifiée(s) dans votre contrat de licence ou de sous-licence **QUALITÉ TOURISME™** à l'article 3.
- (2) Nom du réseau national ou du dispositif territorial par lequel vous bénéficiez de la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

→ 2 | Solution graphique QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES

Le **pictogramme** dans l'espace établissement + le **cartouche légende** dans l'espace légende. **8a + 8c**



ATTENTION... Si vous modifiez la couleur des cartouches, garder la même tout au long du document. Sur fond blanc, utilisez les versions avec filets et sur fond de couleurs, choisissez les versions sans filets (voir en pages 10 et 11).

APPLICATION WEB | Site web d'un Office de Tourisme marqué **QUALITÉ TOURISME™** avec fonds blanc et de couleurs.

- **Le cartouche vertical**
Apposez-le en page d'accueil ❶.
- **Le cartouche horizontal**
Il apparaît lorsque l'internaute clique sur le cartouche vertical ❷.
- **Le pictogramme**
Apposez sa version sans filets (fond de couleurs) dans les espaces présentant un établissement marqué ❸.
- **Le cartouche légende**
Il apparaît lorsque l'internaute clique sur le pictogramme ❹ (dans un pop-up ou dans une page consacrée aux démarches qualité).

Exemple Office de Tourisme de Concarneau



COMMUNICATION DANS LES ANNUAIRES (SUITE)

VOTRE SOLUTION GRAPHIQUE QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES

CAS - UN RÉSEAU ÉDITE UN ANNUAIRE

Un réseau (national ou territorial) a signé un contrat de licence **QUALITÉ TOURISME™** ou une convention partenariale. Il développe une démarche qualité reconnue par le Plan Qualité Tourisme grâce à laquelle ses adhérents peuvent obtenir la marque **QUALITÉ TOURISME™**.

La solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES** vient compléter la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / RÉSEAUX**. Ces deux solutions sont fortement conseillées. Vous avez donc à faire figurer 4 outils dans votre annuaire.

PRINCIPES D'APPLICATION

→ 1 | Solution graphique QUALITÉ TOURISME™ / RÉSEAUX

Le **cartouche vertical** idéalement en 1^{re} page + le **cartouche horizontal** (version simplifiée, version explicative ou exception à la règle) sur une autre page. **6a + 6b** ou **6a + 6c** ou **6a + 6d**

POUR EN SAVOIR PLUS...
Sur la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / RÉSEAUX**, voir les pages 20 à 22.
Sur la solution graphique **QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES**, voir la page 26.



Nom de votre réseau développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque **QUALITÉ TOURISME™** les professionnels engagés dans cette démarche.

QUALITÉ TOURISME™ est une marque créée par le Ministère chargé du Tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations. Ils offrent une qualité de service pour répondre au mieux aux attentes des touristes. Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer : un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.

RAPPEL
Vous pouvez changer la couleur des cartouches, voir les pages 10 à 12.

→ 2 | Solution graphique QUALITÉ TOURISME™ / ANNUAIRES

Le **pictogramme** dans l'espace établissement + le **cartouche légende** dans l'espace légende. **8a + 8c**



RAPPEL
Vous pouvez changer la couleur des cartouches, voir les pages 10 à 12.

ATTENTION... Si vous modifiez la couleur des cartouches, gardez la même tout au long du document. Sur fond blanc, utilisez la version avec filets et sur fond de couleurs, choisissez la version sans filets (voir en pages 10 et 11).

APPLICATION PAPIER | Annuaire bilingue avec fond blanc d'un réseau.

→ Le cartouche vertical

Apposez-le en **couverture** ❶.

→ Le cartouche horizontal

Apposez sa version **bilingue** dans la **page intérieure** la plus appropriée ❷.

→ Le pictogramme

Apposez-le sur toutes les pages consacrées à un établissement marqué **QUALITÉ TOURISME™** ❸.

→ Le cartouche légende

Apposez sa version **bilingue** dans la **page légende** (ici la page qui présente les symboles qualité) ❹.



REMARQUE...
Tous les cartouches du document sont de la même couleur.

DGCIS-Sous direction du Tourisme
Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi | 23 Place de Catalogne | 75685 Paris Cedex 14

Étude réalisée par **moswo** | Juin 2009
Crédit photo Stockdisc