

QUALITÉ TOURISME™ : UNIVERSCIENCE, PREMIER ÉTABLISSEMENT PUBLIC CULTUREL LABELLISÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

« Inscrite en toute première place parmi les priorités de l'établissement pour la période 2016-2020, l'obtention de la marque Qualité Tourisme par Universcience vient saluer l'ensemble des efforts menés par nos salariés sur les sites du Palais de la découverte et de la Cité des sciences et de l'industrie, au service du bien-être et du confort de l'ensemble de nos visiteurs. Cette reconnaissance nous honore d'autant plus qu'elle est attribuée pour la première fois à un établissement culturel en Île de France ; elle nous encourage à maintenir la qualité de l'accueil à son plus haut niveau »

Bruno Maquart, président d'Universcience.



La qualité de l'accueil, de l'information et des services réservés aux visiteurs du Palais de la découverte ainsi que ceux de la Cité des sciences et de l'industrie constitue un enjeu stratégique pour Universcience. L'établissement s'est fixé pour objectif d'élargir encore ses publics, notamment touristiques, et d'accroître sa notoriété nationale et internationale dans un contexte où la qualité de l'accueil est un critère majeur d'appréciation pour les visiteurs. Le projet d'établissement pour la période 2016-2020 avait inscrit au nombre des actions prioritaires dans ce domaine l'obtention de la marque Qualité Tourisme™.

Créée par l'État, la marque Qualité Tourisme™ est un signe de reconnaissance national qui valorise un accueil et des prestations de qualité, qui permet aux visiteurs de choisir une visite en toute confiance. Elle repose sur 395 critères normalisés et mesurables, avec des indicateurs précis, garantissant une qualité d'écoute et d'orientation de haut niveau pour chaque visiteur.

Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité rigoureuse et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations. Audités par un cabinet extérieur le 24 janvier 2018, le Palais de la découverte et la Cité des sciences et de l'industrie ont obtenu ce prestigieux label le 23 mai 2018.



Afin d'améliorer la qualité de visite, Universcience met en place plusieurs mesures pratiques :

- mise à jour des sites internet en temps réel avec des liens d'informations pratiques, notamment sur le temps d'attente et le niveau d'affluence ;
- réponse assurée aux courriers et courriels dans un délai inférieur à un jour ouvrable ;
- renseignements personnalisés en français et en anglais ;
- simplification des tarifs pour une meilleure lisibilité ;
- identification pour le public des langues parlées par les personnels d'accueil ;
- mise à disposition d'informations sur le tourisme en Île de France ;
- déploiement de dispositifs adaptés au niveau de fréquentation (billetterie, expositions).

<https://www.entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/presentation-la-marque-qualite-tourisme>