

Dossier de presse

Qualité Sud de France, C'est bon signe !

*Montpellier
29 janvier 2009*

Comité Régional du Tourisme
Languedoc-Roussillon
Contact :
Sophie Pellegrin-Ponsole
Service de presse & communication
Tél : 33 (0)4 67 200 220
www.sunfrance.com/presse





QUALITE SUD DE FRANCE

C'est bon signe !

Un an exactement après le lancement officiel du dispositif Qualité Sud de France et la signature de la convention de partenariat Qualité Tourisme-Qualité Sud de France, la remise des premières plaques est un moment symbolique pour féliciter les 200 professionnels qui ont souhaité être les premiers à s'inscrire dans cette démarche de progrès.

Elle se déroule le 29 janvier 2009 au Parc des Expositions de Montpellier en présence de Georges Frêche, président de la Région Languedoc-Roussillon et de Claude Baland, Préfet de la Région. L'ensemble des partenaires qui se sont investis dans le lancement de ce dispositif ainsi que les professionnels participeront à cette cérémonie.

Historique

Le Comité Régional du Tourisme, à la demande de la Région Languedoc-Roussillon, a mis en œuvre un dispositif qualité régional avec son propre référentiel, basé sur un audit externe et un système de traitement de la satisfaction et des réclamations clients qui :

- ▶ S'inscrit dans le Plan Qualité Tourisme national
- ▶ Prene en compte les démarches qualité locales affirmées sur le territoire régional (Qualité Hérault, Pays Cathare, Qualité Argelès)
- ▶ Recherche un partenariat actif avec les acteurs concernés

Cette démarche vient en appui du Schéma Régional de Développement Touristique, dans lequel la qualité remplit une fonction transversale.

Dans un contexte territorial très hétérogène, où coexistent des départements ayant des démarches locales de qualité affirmées et des départements qui n'ont pas encore de démarches spécifiques, la mise en place du dispositif régional de qualité vise à harmoniser le territoire, à développer et à promouvoir la qualité de l'offre des établissements touristiques.

De nombreux partenaires institutionnels sont associés à la mise en œuvre de ce label en Languedoc-Roussillon pour informer, conseiller et accompagner les professionnels à travers des diagnostics de leur établissement : les chambres de commerce, les chambres d'agriculture, les comités départementaux du tourisme, les labels Qualité Hérault, Qualité Argelès et pays Cathare, et l'État.

Depuis le 1^{er} février 2008, date de reconnaissance du dispositif au Plan Qualité Tourisme national, près de 200 entreprises ont été labellisées.



1 - Pourquoi un dispositif qualité en faveur du tourisme régional ?

- ▶ Avec une concurrence nationale et internationale grandissante, le professionnalisme des destinations, la qualité d'accueil et la mise en valeur de l'identité locale deviennent des éléments essentiels de différenciation.
- ▶ Le Languedoc-Roussillon, bien que situé sur un axe touristique majeur et disposant de nombreux atouts, n'échappe pas à la concurrence ni à l'évolution des attentes des clientèles.
- ▶ Le touriste exige de plus en plus de bénéficier d'une assurance sur le contenu des prestations qu'il achète. Le client doit être désormais placé au cœur de la réflexion, afin que l'on puisse le satisfaire et le fidéliser.
- ▶ Elle répond à l'attente des clients, car elle leur procure un accès direct à une offre de qualité et l'écoute des professionnels et institutionnels.
- ▶ Elle répond à la demande de professionnels en leur procurant une bonne visibilité dans une destination avec une image positive et sécurisée, ce qui leur aide à rester compétitifs. Le dispositif aide les établissements touristiques du Languedoc-Roussillon à progresser dans leurs investissements de tous les jours.
- ▶ Dans un contexte territorial très hétérogène, où coexistent des départements ayant des démarches locales de qualité affirmées et des départements qui n'ont pas encore de démarches territoriales spécifiques, la mise en place du dispositif régional de qualité vise à harmoniser le territoire, à développer et à promouvoir la qualité de l'offre des établissements touristiques.

Constat

- ▶ La qualité de l'accueil est trop peu associée au Languedoc-Roussillon. Il s'agit d'un problème généralement constaté sur l'ensemble du territoire national (*étude Ipsos 2003*)
- ▶ La qualité de l'accueil est un critère déterminant dans la construction de la « bonne image » d'une destination (*étude Image et notoriété CRT Languedoc-Roussillon 2007*).
- ▶ La qualité de l'accueil est un critère de choix important pour les séjours (Court-séjour : 12% des européens – Long séjour : 15% des européens).

2- Le dispositif Qualité Sud de France

Simplifier les démarches pour le professionnel

Qualité Sud de France s'appuie sur des démarches locales affirmées sur le territoire régional (Qualité Hérault, Pays Cathare, Qualité Argelès), ainsi que sur les engagements nationaux du Plan Qualité Tourisme.

Par conséquent, une seule démarche pour l'obtention des marques Qualité Tourisme™, le label Qualité Sud de France et les marques locales affirmées. Des conventions passerelles avec les réseaux délégataires de la marque Qualité Tourisme™ (Logis de France, Hotelcert, Camping Qualité, etc.) sont en cours de négociation.



La marque nationale Qualité Tourisme™

Le Plan Qualité Tourisme fédère les démarches de qualité rigoureuses engagées par les professionnels du Tourisme. Déposée par le ministère délégué au Tourisme, la marque Qualité Tourisme™ constitue pour les professionnels, aussi bien que pour les touristes, un gage de confiance. Elle fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction des clients.

Qualité Tourisme™ garantit de pouvoir choisir des prestations de qualité grâce notamment aux audits réalisés régulièrement par des organismes indépendants. Qualité de l'accueil et du service, professionnalisme, valorisation des ressources locales figurent parmi les valeurs essentielles de la marque.

Le dispositif Qualité Sud de France a été reconnu par le Plan Qualité Tourisme le 1^{er} février 2009. En souscrivant à la démarche régionale et en remplissant tous les critères, les professionnels pourront obtenir en même temps la marque nationale Qualité Tourisme.

S'appuyer sur des partenariats opérationnels auprès des professionnels

Qualité Sud de France s'appuie sur des partenariats opérationnels, notamment avec

Les porteurs de marques de qualité départementales et locales organisées :

- Qualité Hérault,
- Pays Cathare,
- Qualité Argelès

Les Chambres de Commerce et d'Industrie :

- Chambre régionale de Commerce et d'Industrie
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Nîmes
- Chambre de Commerce et d'Industrie d'Alès
- Chambre de Commerce et d'Industrie des Pyrénées Orientales
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Montpellier
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Béziers
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Sète
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Narbonne
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Carcassonne
- Chambre de Commerce et d'Industrie de la Lozère

Les Chambres d'Agriculture

- Chambre régionale d'Agriculture
- Chambre d'Agriculture de l'Aude
- Chambre d'Agriculture du Gard
- Chambre d'Agriculture de l'Hérault
- Chambre d'Agriculture de Lozère
- Chambre d'Agriculture des Pyrénées-Orientales

Les Comités Départementaux du Tourisme

- Le Comité Départemental du Tourisme de l'Aude
- Le Comité Départemental du Tourisme du Gard
- Le Comité Départemental du Tourisme l'Hérault
- Le Comité Départemental du Tourisme de Lozère
- Le Comité Départemental du Tourisme des Pyrénées-Orientales

Les partenaires interviennent dans la sensibilisation et l'accompagnement des professionnels. Ils accompagnent les professionnels à travers des diagnostics qualité, informent et conseillent pour améliorer la qualité de l'accueil dans les établissements. Ils facilitent les démarches permettant d'accéder à l'audit externe, obligatoire pour pouvoir adhérer à la démarche.

La démarche régionale est soutenue financièrement par la Région Languedoc-Roussillon, les Conseils Généraux des cinq départements et par l'Etat au travers la Délégation Régionale du Tourisme.

D'autres partenaires interviennent dans le processus de labellisation, dont notamment les fédérations professionnelles : FRHPA, FRPAT, FROTSI, UMIH, UNAT, FNAIM.

Amener une objectivité à travers un audit externe

Effectué par un organisme indépendant à partir des grilles d'évaluation, l'audit de qualité de chaque établissement intervient à la suite d'une période de sensibilisation et d'accompagnement rigoureux du professionnel.

Les différents moments vécus par le client sont évalués de manière anonyme et prennent en compte la prestation avant, pendant et après le départ du client.

Un débriefing constructif avec le professionnel est fait à l'issue de l'audit et un rapport détaillé lui est fourni. Il fait état des points forts et des axes de progrès.

Suivre la satisfaction des clients

Toute démarche qualité rigoureuse repose sur un processus de suivi et d'évaluation de la satisfaction et de traitement des réclamations. Le Comité Régional du Tourisme, soucieux de connaître l'opinion des touristes sur la qualité d'accueil en Languedoc-Roussillon, a mis en place un dispositif spécifique pour les établissements labellisés Qualité Sud de France. L'analyse et le suivi de la satisfaction permettront de fixer de nouvelles orientations et de mettre en place des actions en termes de conseil, d'appui, de formation, de valorisation. Les résultats seront indispensables à la fois pour les partenaires de la démarche, ainsi que pour les professionnels.

Mettre en place des outils d'accompagnement et de promotion

Le Comité Régional du Tourisme a mis en place des outils d'accompagnement pour les partenaires et professionnels.

- ▶ **Un site Internet dédiés aux professionnels sur www.qualite-sudfrance.com**, avec toutes les informations pratiques pour s'informer sur le label, les étapes à franchir pour adhérer, les informations sur les filières professionnelles, les partenaires et relais d'information et d'accompagnement, les actualités et informations régulières sur l'évolution du label.
- ▶ **Un module d'autoévaluation** permet de tester les établissements selon les filières sur le site Internet www.qualite-sudfrance.com. Cet outil est mis à disposition des partenaires de la démarche Qualité Sud de France et des professionnels du Languedoc-Roussillon qui souhaitent se faire une première idée de leurs performances par rapport aux critères d'évaluation Qualité Sud de France. Il permet de déterminer un score global et des pistes pour améliorer la qualité d'accueil d'un établissement.

Le Comité Régional du Tourisme a constitué un "kit communication" comprenant :

- ▶ Les **plaques "Qualité Sud de France"** et "**Qualité Tourisme**" à apposer à l'entrée des établissements
- ▶ La **charte d'engagement** à afficher dans le hall d'entrée de votre établissement
- ▶ Un **présentoir "Qualité Sud de France"**
- ▶ Des **questionnaires de satisfaction** à diffuser à votre clientèle
- ▶ Des **sets de table** ludiques pour la clientèle enfant

A quoi s'engagent les professionnels ?

Les professionnels du tourisme qui s'engagent dans Qualité Sud de France répondront aux critères de qualité d'accueil du public touristique et intégreront la valorisation d'éléments spécifiques de la région. Les professionnels garantiront la satisfaction du séjour auprès de leurs clients avec notamment :

- ▶ Une information fiable et claire, précise et complète
- ▶ Un accueil personnalisé
- ▶ La compétence du personnel
- ▶ Le confort, l'accessibilité, la propreté et l'entretien des lieux
- ▶ La valorisation des ressources locales (boissons, plats régionaux, informations touristiques...)

Parce que chaque métier est différent, des engagements spécifiques par filière viennent compléter ces engagements généraux.

Pour quelles filières ?

Outre la démarche de labellisation, les professionnels s'engagent sur le long terme. Le Label est attribué pour 3 ans et s'adresse à tous les secteurs touristiques de la région. Les filières suivantes sont déjà opérationnelles :

- ▶ **Restauration** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Hôtellerie** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Hôtellerie de Plein Air** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Bars** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Résidences de tourisme** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Villages de vacances** (*reconnu par le Plan Qualité Tourisme*)
- ▶ **Caveaux et points de vente de produits du terroir**

En projet :

- ▶ **Lieux de visites** (premier trimestre 2009)
- ▶ **Centres de congrès**
- ▶ **Chambres d'hôtes**
- ▶ **Activités de pleine nature**
- ▶ **Meublés**

3 - Qualité Sud de France en quelques chiffres – bilan au 29 janvier 2009

Nombre d'adhérents: 180

Nombre de commissions régionales d'agrément tenues : 6

Adhérents Qualité Sud de France par filière :

Hôtellerie	29 hôtels représentent 16% du nombre total d'adhérents
Résidences de tourisme	2 résidences représentent 1% du nombre total d'adhérents
Restauration	65 restaurants représentent 36% du nombre total d'adhérents
Campings	32 campings représentent 18% du nombre total d'adhérents
Caveaux et points de vente	52 caveaux/points de vente représentent 29% du nombre total d'adhérents

Analyse par département :

Hérault	117 labellisés (Qualité Hérault) soit 65% du nombre total d'adhérents
Gard	27 labellisés soit 15% du nombre total d'adhérents
Pyrénées Orientales	35 labellisés (dont 21 Qualité Argelès) soit 19% du nombre total d'adhérents
Aude	1 labellisé

4 - Les adhérents au 29 janvier 2009

Hôtels :

HOTEL DU PARC à MONTPELLIER	LA DORADE à CERBERE
HOTEL D'ARAGON à MONTPELLIER	HOTEL MEDITERRANEE à COLLIOURE
L'ORQUE BLEUE à SETE	HOSTELLERIE PROVENCALE à UZES
LA BERGERIE DU CAP à LE CAP D AGDE	HOSTELLERIE L'OUSTALET à FONT ROMEU
SPLENDID HOTEL à LE GRAU DU ROI	ODEILLO VIA
LOU GARBIN à ST LAURENT D AIGOUZE	AUBERGE DU ROUA à ARGELES SUR MER
HOSTELLERIE LE CASTELLAS à COLLIAS	LA BASTIDE DES SENTEURS à ST VICTOR DE
HOTEL DE LA PYRAMIDE à MEZE	MALCAP
HOTEL HELIOS à LE CAP D AGDE	LE MAS D'HUSTON à ST CYPRIEN
LE PETIT HOTEL ARCADIUS à BALARUC LES	LE COTTAGE à ARGELES SUR MER
BAINS	HOTEL ACAPELLA à ARGELES SUR MER
HOTEL DES ARTS à SETE	LE COQ D'OR à LES ANGLES
HOTEL DU GENERAL D'ENTRAIGUES à UZES	HOTEL AZUR à LA GRANDE MOTTE
CHATEAU D'ARPAILLARGUES à	HOTEL DES ARCEAUX à MONTPELLIER
ARPAILLARGUES ET AUREILLA	HOTEL AZUR à LE CAP D'AGDE
AUBERGE LES 3 BARBUS à GENERARGUES	HOTEL CANAL à AIGUES MORTES
VILLA SAINT VICTOR à ST VICTOR DES OULES	

Résidences hôtelières :

RESIDENCE PORT ARGELES à ARGELES SUR MER
MALIBU VILLAGE à CANET EN ROUSSILLON

Hôtellerie de plein air :

CAMPING NEPTUNE à AGDE
CAMPING DU DOMAINE D'ANGLAS à BRISSAC
CAMPING CLUB DU SOLEIL à FRONTIGNAN
CAMPING CLUB SAINTE CECILE à VIAS
OASIS PALAVASIENNE à LATTES
CAMPING LA SIRENE à ARGELES SUR MER
CAMPING COMANGES à ARGELES SUR MER
CAMPING ETOILE D'OR à ARGELES SUR MER
CAMPING EUROPE à ARGELES SUR MER
CAMPING LE PRADAL à ANDUZE
CAMPING LES FAUVETTES à ANDUZE
CAMPING DE L'ARCHE à ANDUZE
CAMPING LE FIEF D'ANDUZE à
MASSILLARGUES
CAMPING LES VISTES à ST JEAN DE
CEYRARGUES
CAMPING DES SOURCES à ST JEAN DU GARD
CAMPING LE FRONT DE MER à ARGELES SUR
MER
CAMPING LE DAUPHIN à ARGELES SUR MER

CAMPING LES MARSOUINS à ARGELES SUR
MER
CAMPING LA MASSANE à ARGELES SUR MER
CAMPING LA ROSERAIE à ARGELES SUR MER
CAMPING LE CASTEL ROSE à ANDUZE
CAMPING LES OMBRAGES à ARGELES SUR
MER
CAMPING LES CHENES à JUNAS
CAMPING LE SOLEIL à ARGELES SUR MER
CAMPING CATALAN à ARGELES SUR MER
CAMPING CALA GOGO à ST CYPRIEN
CAMPING TAXO LES PINS à ARGELES SUR MER
CAMPING LES JARDINS CATALANS à ARGELES
SUR MER
CAMPING L'ARBRE BLANC à ARGELES SUR
MER
CAMPING DOMAINE DE GAUJAC à BOISSET ET
GAUJAC
CAMPING LE BON PORT à LUNEL
LE PARADIS à SERIGNAN

Restaurants :

LE GRILLON à MONTOULIEU
LA CALADE à OCTON
AUBERGE DES AVELS à ROSIS
LE JRS à SETE
L'ORANGER à SETE
LA POURPRE ET LES OLIVIERS à ST JEAN DE
FOS
LE DELPHINIUM à VALRAS PLAGE
LE VIEUX LOGIS à VIAS
LE VILLAMANDE à VILLEVEYRAC
LO CAGAROL à AIGNE
BRASSERIE BARBA à BEZIERS
LE JARDIN AUX SOURCES à BRISSAC
LA FABREGAÛDA à FABREGUES
MAS ALEGRIA à FRONTIGNAN
DOMAINE DE SORIECH à LATTES
LE MAZERAND à LATTES
LE MAS DU PONT à LE CRES
CHODOREILLE à LUNEL
Ô BONTEMPS à MAGALAS
LE RELAIS CHANTOVENT à MINERVE
LE FAITOUT à BERLOU
LE PATIO à BEZIERS
AUBERGE DE COMBES à COMBES
LE BRASERO à LE CAP D AGDE
L'AMI LOUIS à LE CAP D AGDE
LE MANHATTAN à LE CAP D AGDE

DOMAINE DE BLANCARDY à MOULES ET
BAUCELS
AUBERGE DE SAINTE COLOMBE à RIEUSSEC
MA MAISON à ST AUNES
LA ROUTE DU SEL à ST PONS DE THOMIERES
AUBERGE LA FERME DES GENETS à
VILLENEUVE LES MAGUELONE
LE PETIT PÊCHEUR à SETE
LE CLOS DES OLIVIERS à ST GELY DU FESC
LA CALANQUE à SETE
L'AMIRAL à LA GRANDE MOTTE
LES COMPTOIRS DU SUD à BALARUC LES
BAINS
AUBERGE DE L'ABBAYE à VILLEMAGNE
L'ARGENTIERE
L'ATELIER DES SAVEURS à ALES
L'AUGUST'INN à PERPIGNAN
LE P'TIT BEC à NIMES
LA SOLEIADE à ORSAN
RESTAURANT DU MIDI à BESSEGES
LA TRAMONTANE à ARGELES SUR MER
LES FLEURS D'OLARGUES à OLARGUES
AU GRILL LASENYERA à VILLEFRANCHE DE
CONFLENT
AUBERGE DE SAINT HILAIRE à ST HILAIRE DE
BRETHMAS
LE BLEU MARINE à ARGELES SUR MER
CHEZ ANTOINE à LES ANGLÉS

LES VENTS D'ANGES à BAGARD
CHATEAU DE COLOMBIERS à COLOMBIERS
LE RES'THAU à MEZE
RESTAURANT DU MINERVOIS BEL à OLONZAC
AUBERGE DES CAUSSES à LA VACQUERIE ET ST
MARTIN
LA COTE VERMEILLE à PORT VENDRES
LES ANTIQUAIRES à PERPIGNAN
L'AUBERGE DU LAC à LE PUECH
LE LUVINTIA à BOURG MADAME

L'HARMONIE à SERIGNAN
LA PASSERELLE à PERPIGNAN
LA TABLE DE ROUEIRE à QUARANTE
LA MAISON à TOURBES
AU JARDIN DE MARIE à SAINT PONS DE
THOMIERE
LE POISSON ROUGE à FRONTIGNAN PLAGE
LES 3 PLAISIRS à SETE
LE MARIE-JEAN à SETE

Caveaux et points de vente de produits du terroir :

CLOS DE L'AMANDAIE à AUMELAS
CHATEAU DE LA PEYRADE à FRONTIGNAN
CLOCHERS ET TERROIRS - CAVEAU DE
PAULHAN à PAULHAN
DOMAINE DES DEUX RUISSEaux à SAUVIAN
DOMAINE DE LA YOLE à VENDRES
DOMAINE DU MAS ROUGE à VIC LA GARDIOLE
DOMAINE VITICOLE DU MAS DE MARTIN à ST
BAUZILLE DE MONTMEL
FRONTIGNAN COOPERATIVE à FRONTIGNAN
CHATEAU DE LASCAUX à VACQUIERES
DOMAINE DE LA PLAINE à VIC LA GARDIOLE
LES VINS MOLIERE à PEZENAS
DOMAINE DE BELLE MARE à MEZE
CHATEAU DE RAISSAC à BEZIERS
DOMAINE DE SALENTE à GIGNAC
LES CRUS FAUGERES à FAUGERES
DOMAINE LA COLOMBETTE à BEZIERS
VINIPOLIS à FLORENSAC
LES VIGNERONS DU BERANGE à VENDARGUES
CHATEAU ROUMANIERES à GARRIGUES
CHATEAU DES HOSPITALIERS à ST CHRISTOL
CHATEAU DE L'ENGARRAN à LAVERUNE
CHATEAU DE FLAUGERGUES à MONTPELLIER
LES COTEAUX DE MONTPELLIER à ST GENIES
DES MOURGUES
LES VIGNERONS DE SAINT FELIX à ST FELIX DE
LODEZ
VIGNERONS ET PASSIONS à ST FELIX DE LODEZ
CAVEAU DE SAINT GENIES à ST GENIES DES
MOURGUES
LE CLOS DES AUGUSTINS à ST MATHIEU DE
TREVIERES

LES VIGNERONS DE SERIGNAN à SERIGNAN
L'ABBAYE DE VALMAGNE à VILLEVEYRAC
CHÂTEAU CAZAL-VIEL à CESSENON SUR ORB
CHÂTEAU LA DOURNIE à SAINT CHINIAN
DOMAINE CLAVEL à ASSAS
DOMAINE ST PIERRE à VIAS
DOMAINE GALTIER à MURVIEL LES BEZIERS
DOMAINE LES CAIZERGUES à BRISSAC
DOMAINE OLLIER-TAILLEFER à FOS
DOMAINE ROQUEMALE à VILLEVEYRAC
LES VIGNERONS D'ALIGNAN DU VENT à
ALIGNAN DU VENT
CHÂTEAU ST MARTIN DES CHAMPS à MURVIEL
LES BEZIERS
LES COTEAUX DE BERLOU à BERLOU
CHÂTEAU CHENAIE à CAUSSINIOUJOLS
CAVE DE ROQUEBRUN à ROQUEBRUN
CHÂTEAU DE LA LIQUIERE à CABREROLLES
CHÂTEAU DE GREZAN à LAURENS
CHATEAU MAYLANDIE à FERRALS LES
CORBIERES
LE CHAI DES VIGNERONS à LEZIGNAN
CORBIERES
LA CAVETTE à ST MAURICE DE CAZEVIEILLE
DOMAINE LE VIEUX LAVOIR à TAVEL
CAVE LES TROIS BLASONS à AZILLANET
LES VIGNERONS DU BERANGE à LUNEL
L'ESTABEL à CABRIERES
CAVE DES VIGNERONS DE ST CHINIAN à ST
CHINIAN
MIEL ROUQUETTE à PAULHAN

COMITE REGIONAL DU TOURISME LANGUEDOC-ROUSSILLON

Service Développement

qualite@sunfrance.com

www.qualite-sudfrance.com

www.sunfrance.com