

Qualité Tourisme en Occitanie

La marque made in Sud de France !

Déclinaison de la marque «Qualité Tourisme» en Occitanie, ce label conforte la reconnaissance de la démarche Qualité menée au sein de votre structure et votre attachement à promouvoir votre territoire selon les exigences de l'appellation Sud de France.

Pour demander les deux labels, une seule démarche à suivre !

LES 5 ETAPES DE LA LABELLISATION

1

Vérification d'éligibilité

Répondre aux critères d'éligibilité spécifiques à chaque type de structure touristique.

2

Préparation du dossier

Réaliser un plan d'actions avec l'aide d'experts de l'agence «Qualité Tourisme Occitanie Sud de France» suite à l'un des ateliers de préparation proposé.

3

Dépôt de la candidature

Renseigner le dossier de candidature en ligne sur le site internet www.qualite-tourisme-occitanie.fr

4

Audit

Un diagnostic complet des prestations est réalisé par un client mystère.
Un debriefing est ensuite remis à la structure.

5

Réception des résultats

L'audit évalue la structure selon plusieurs critères.
Si le taux de conformité est supérieur en 85%, le dossier passe en commission pour obtenir le label.



1 1 9 8

établissements
déjà labellisés!

Votre contact !



3840 Avenue Georges Frêche
34477 Pérols

04 99 64 29 29

qualite.tourisme@agence-adocc.com

For rêveurs

   #lovepalavas

N°3 - Novembre 2019


PALAVAS
LES-FLOTS
LA REINE DES PLAGES DE LA MÉDITERRANÉE

La lettre d'informations

de l'Office de Tourisme & des Congrès

MARQUE QUALITE TOURISME

Une démarche à votre portée

Edito

A l'heure de poser les premières pierres de sa nouvelle stratégie touristique «Horizon 2025», votre Office de Tourisme s'attache à renforcer les fondations sur lesquelles nous avons bâti ensemble notre réputation : la qualité de l'accueil et des prestations réservées à nos visiteurs.

Le respect du cahier des charges national de la marque «Qualité Tourisme» et sa déclinaison en Occitanie a permis à la station d'obtenir ce précieux label, signe pour les touristes de découvrir un territoire accueillis par des professionnels engagés à les satisfaire.

En entrant dans une logique de destination, avec comme objectif commun de viser l'excellence, nous participerons dans un élan collectif à faire rayonner Palavas-les-Flots en France et à l'étranger.

Ce numéro vous invite à découvrir la marque et vous donne les clés d'une démarche de labellisation à votre portée!

L'équipe de l'Office de Tourisme

Office de Tourisme & des Congrès

Place de la Méditerranée
34 450 Palavas-les-Flots
04 67 07 73 34
tourisme@ot-palavaslesflots.com

www.ot-palavaslesflots.com



Obtenir le précieux sésame !

L'Office de Tourisme vous accompagne dans vos démarches



La marque Qualité Tourisme, qu'est-ce que c'est ?

Cette marque nationale sélectionne et fédère sous une même bannière les démarches Qualité engagées pour la satisfaction de la clientèle.

Qualité Tourisme est la seule marque d'Etat permettant aux touristes de distinguer les établissements qui se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

Qualité Tourisme Sud de France est la déclinaison de la marque en Occitanie.

L'obtention de ces deux niveaux de labellisation ne nécessite qu'une seule démarche.



Génèse d'un engagement au service de nos visiteurs

A l'origine de la marque, le désir de l'Etat dès 2003 d'améliorer l'image de la France en tant que destination touristique au niveau national et international. Déposée par le ministre délégué au Tourisme en 2005, la marque vise une triple objectif :

- Garantir des prestations de qualité aux touristes.
- Fédérer les démarches Qualité engagées par les professionnels du tourisme dans tous les secteurs d'activité sous un référentiel commun.
- Donner à la France une image d'excellence qui cultive son accueil, renforce ses savoir-faire et valorise son patrimoine.



Gagner en visibilité !



www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme

Ce site bilingue destiné aux touristes référence les structures labellisées. Il offre des informations sur la marque, des témoignages, une FAQ et permet de rechercher un établissement et déposer un avis.



Des partenariats avec des acteurs du tourisme

Le ministère de l'Économie et des Finances s'est associé à des acteurs du tourisme pour accroître la notoriété de Qualité Tourisme auprès du grand public et des professionnels.

Un coup de pouce pour gagner en visibilité !



La marque Qualité Tourisme en 2 mots

Quoi ?

5 5 0 0

établissements labellisés
Qualité Tourisme !

La marque



Pourquoi ?

Etre labellisé : les atouts de la marque



#QualiteTourisme



Une marque accessible à tous !

La marque Qualité Tourisme peut être attribuée dans toutes les filières du tourisme, à de grands groupes comme à des petits établissements indépendants.



Offices de
Tourisme



Activités de
loisirs



Sites
touristiques



Hébergements



Restauration

A ce jour, plus de 5 500 établissements sont labellisés.

Qui ?

Les 8 critères de la démarche Qualité Tourisme™

- ✓ Un accueil chaleureux
- ✓ Un personnel attentif
- ✓ La maîtrise de langues étrangères
- ✓ Des prestations personnalisées
- ✓ Des informations claires et précises
- ✓ Une propreté et un confort assurés
- ✓ La découverte d'une destination
- ✓ La prise en compte de l'avis des clients grâce à l'analyse des enquêtes de satisfaction et des réclamations.

Comment ?

S'engager dans la démarche Qualité !

Si vous souhaitez, comme votre Office de Tourisme, vous engager dans une démarche de labellisation Qualité, vous devrez répondre à un cahier des charges qui préconise un ensemble d'engagements nationaux de qualité requis.

L'obtention de la marque est soumise à 5 ou 6 étapes en fonction de votre structure, et comprend notamment le dépôt du dossier de candidature, l'audit et le passage en commission.

L'audit, point crucial du parcours, est réalisé par un cabinet extérieur et indépendant sous forme d'une visite mystère qui analysera la qualité de vos services et prestations.



Cette procédure est détaillée sur l'interface de la DGE :

entreprises.gouv.fr/marques-nationales-tourisme/obtenir-la-marque-qualite-tourisme