



QUALITE SUD DE FRANCE , c'est bon signe !

Avec une concurrence nationale et internationale, 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 touristiques, n'échappe pas à cette concurrence ni à l'évolution des attentes des clientèles. Le consommateur-touriste exige de plus en plus de bénéficier d'une assurance sur le contenu des prestations qu'il achète. Le client doit être placé désormais, au cœur de la réflexion afin de le satisfaire et le fidéliser.

Le 1^{er} février 2008, le Comité Régional du Tourisme a mis en œuvre la démarche régionale **Qualité Sud de France** qui :

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

12 filières touristiques

Mis en œuvre en 2008 :

- **Hôtellerie**
- **Restauration**
- **Hôtellerie de plein air**
- **Résidences de tourisme**
- **Villages de vacances**
- **Bars**
- **Caveaux et points de vente de produits du terroir**

Courant 2009/2010 :

- **Lieux de visite**
- **Centres de congrès**
- **Chambres d'hôtes**
- **Activités de pleine nature**
- **Meublés**

Une démarche transversale et partenariale : des relais sur le terrain !

Qualité Sud de France s'appuie sur des partenariats opérationnels, notamment avec les Chambres de Commerce et d'Industrie, les Chambres d'Agriculture, les Comités Départementaux du Tourisme, les réseaux et fédérations professionnelles, **les offices du tourisme**, ainsi que sur les porteurs de marques de qualité départementales et locales.

Les partenaires interviennent dans la sensibilisation, l'accompagnement et le suivi des professionnels. Ils informent et conseillent les professionnels afin d'améliorer la qualité de l'accueil de leurs établissements à travers des diagnostics personnalisés. Ils leur facilitent les démarches administratives.

Le CRT a mis en place un référentiel qualité régional et des outils pour les professionnels :

- **Un audit externe**, effectué par un auditeur spécialisé
- **Un système de traitement et suivi des satisfactions** et réclamations clients.
- **Un site internet** avec un module d'autoévaluation en ligne sur www.qualite-sudfrance.com
- **Des outils de sensibilisation et de communication** (plaques, brochures, internet, présentoirs, etc.)

Retrouvez toutes les informations sur la démarche Qualité Sud de France et de nombreux conseils sur le site professionnel : www.qualite-sudfrance.com

Déjà 200 établissements labellisés !

Le grand public peut d'ores et déjà aller à la rencontre des 200 établissements labellisés ce jour sur les pages mises en ligne par le CRT sur le site www.sunfrance.com. Chaque établissement y est référencé à travers des images, des descriptifs et les informations utiles pour aiguiller les touristes dans leur choix.

Le Plan Qualité Tourisme

Engagé par l'Etat, le Plan Qualité Tourisme fédère les démarches qualité rigoureuses engagées par les professionnels du Tourisme. **La marque Qualité Tourisme™ constitue un gage de confiance pour les clients.** Elle améliore la lisibilité de l'offre touristique de qualité à l'échelle nationale et assure une promotion en France et à l'étranger des professionnels engagés dans la qualité.

Le dispositif Qualité Sud de France a été reconnu par le Plan Qualité Tourisme. En souscrivant à la démarche régionale et en remplissant tous les critères, les professionnels obtiennent simultanément la marque nationale Qualité Tourisme™.

La FROTSI a pour rôle de sensibiliser les Offices à l'obtention de la marque Qualité Tourisme. Une fois que l'OT aura été reconnu Qualité Tourisme via la FNOTSI celui-ci pourra obtenir la marque Qualité Sud de France selon les modalités précisées dans une convention passerelle qui sera opérationnelle d'ici fin 2009.