



3. Fiche qualité / labellisation Service démarche de progrès

L'importance de la labellisation vers les démarches de qualité se remarque au travers de l'évolution générale du tourisme, les visiteurs sont en quête d'une certaine sérénité lors de l'organisation et la réalisation de leur séjour.

Vous trouverez-ici une présentation de la **Marque Qualité Tourisme** (au niveau national) et de la **Marque Qualité Tourisme Occitanie Sud de France** (au niveau régional), éléments de différenciation important dans l'offre touristique française.

Ce sont des marques qui s'adressent aux professionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, lieux de visite, activités sportives et de loisirs) concernant la qualité de l'accueil et des prestations proposées.



Objectif de l'OT

Notre rôle est de vous accompagner dans la qualification de vos services via la labellisation.



Les modalités
de participation

> Être un professionnel dans le secteur :

- Hébergeurs : Agence de locations saisonnières, Chambre d'hôtes, Hôtellerie de plein air, Hôtellerie, Hôtellerie-Restauration, Résidence de tourisme, Village vacances
- Restaurateurs, Cafés, Bars, Brasseries
- Lieux de visite, Visite guidée, Activités sportives et de loisirs, Caveau et Point de vente

> Mettre en place une écoute client (traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction, analyse de l'e-réputation...)

> Être audité sur la base de référentiels nationaux (entre 250 et 600 critères d'évaluation) par un cabinet externe et indépendant à une fréquence régulière (3 ou 5 ans)

> Atteindre au minimum un taux de conformité de 85 % lors d'un audit réalisé en client mystère selon les critères présents dans le référentiel adapté à votre structure



Validité de la
marque

> 3 ans pour les professionnels autonomes (sans partenaire, en lien direct avec la DGE : Direction Générale des Entreprises)

> 5 ans pour les professionnels accompagnés (accompagné par un partenaire national ou territorial)



Les avantages

Pour le visiteur

- › La certification d'avoir une offre de qualité
- › La possibilité de donner votre avis sur les produits au travers de questionnaires de satisfaction (version numérique ou papier)

Pour les prestataires

- › L'effet « réseau » au niveau national et régional
- › La promotion de votre offre sur l'ensemble des supports dédiés : sites internet, brochures
- › Le suivi présent pour vous accompagner à maintenir la marque et à faire évoluer votre activité



Les engagements

- › Un accueil chaleureux
- › Un personnel attentif
- › La maîtrise des langues étrangères
- › Des prestations personnalisées
- › Des informations claires et précises
- › Une propreté et un confort assurés
- › La découverte d'une destination
- › Votre avis pris en compte



Documents à disposition

- › Référentiel adapté à votre activité



Vos interlocuteurs



Vous souhaitez en savoir plus ?

› **Claire BROC, Marque Qualité Tourisme** T.04 68 05 60 53 - claire.broc@tourisme-canigo.com

› **Marque Qualité Tourisme Occitanie Sud de France :**
T.04 99 64 29 29 - qualite.tourisme@agence-adocc.co -

Retrouvez l'ensemble des informations sur le site internet dédié aux professionnels :
<https://canigoconflentpro.jimdofree.com/>

Conflent Canigó
Office de Tourisme

10, place de la République - 66500 PRADES
+33 4 68 05 41 02 - info@tourisme-canigou.com
www.tourisme-canigou.com

Mis en place en 2021