



# Qualité Sud de France Le label





## Une démarche qualité c'est :

- ➔ **Une démarche exigeante, volontaire**, portée par la direction de l'entreprise et partagée avec ses employés (permanents et ponctuels). Elle va au-delà du respect de la réglementation (qui est un prérequis).
- ➔ **Une démarche au service des entreprises** qui s'inscrivent dans la pérennité, dans l'écoute clients.
- ➔ **Une démarche de progrès** qui renforce la compétitivité des entreprises.



## Une démarche qualité ce n'est pas :

- ➔ **Une démarche administrative, réglementaire**  
(la conformité avec la réglementation en vigueur est un prérequis)
- ➔ **Une démarche-sanction** ou destinée à stigmatiser ceux qui ne sont pas labellisés.



MON  
PRINCIPAL  
DÉFAUT, C'EST  
DE CROIRE QUE  
JE N'AI QUE  
DES  
QUALITÉS

MA PLUS  
GRANDE QUALITÉ,  
C'EST DE  
CONNAÎTRE  
MON PRINCIPAL  
DÉFAUT

# Le dispositif Qualité Sud de France

- ➔ Basé sur les engagements du **Plan Qualité Tourisme**
- ➔ S'appuie sur des **démarches locales affirmées**
- ➔ **Simplifier les procédures**
- ➔ **Rassembler les partenaires** autour d'une démarche de progrès

Plan Qualité  
Tourisme

Qualité Sud de  
France

Démarches  
locales affirmées  
(Qualité Hérault,  
Pays Cathare,  
Qualité Argelès)

# Le dispositif Qualité Sud de France est basé sur :



# Le dispositif Qualité Sud de France

## Un référentiel régional en place pour 9 filières touristiques

- ▶ Hôtellerie
- ▶ Hôtellerie de plein air
- ▶ Résidences de tourisme
- ▶ Villages de vacances
- ▶ **Restauration**
- ▶ Cafés, bars
- ▶ Lieux de visite
- ▶ Activités de Pleine Nature
- ▶ Caveaux et points de vente de produits du terroir

## Conventions « passerelles »

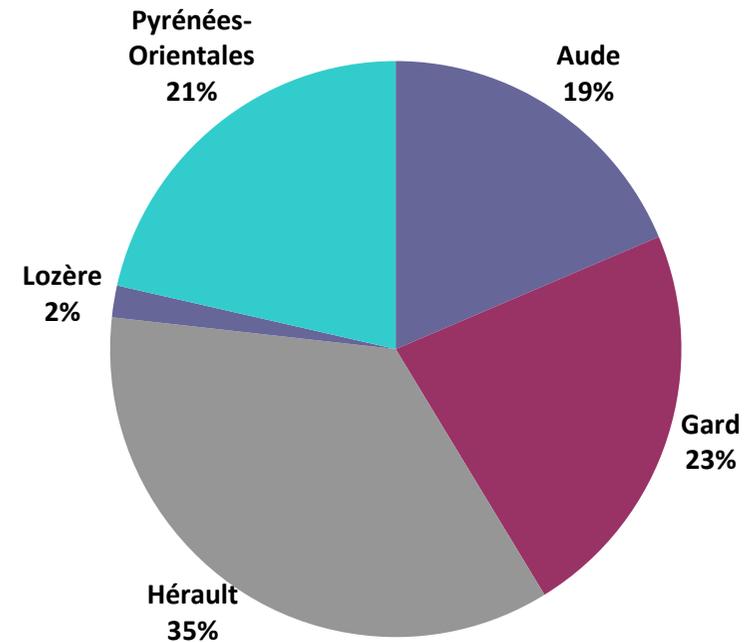
- ▶ Restaurateurs de France
- ▶ Tables & Auberges de France
- ▶ Logis
- ▶ Châteaux & Hôtels de Collection
- ▶ Citotel
- ▶ Interhôtel
- ▶ Relais du Silence
- ▶ Camping Qualité
- ▶ Yelloh!
- ▶ FNOTSI/FROTSI

# Le label en Languedoc-Roussillon

**835 labellisés en région**

**145 dans les Pyrénées-Orientales**

- 43 sur Argeles-sur-Mer
- 7 sur Perpignan
- 6 sur Saint-Cyprien
- 6 sur Canet en Roussillon
- 4 sur Le Barcares



# Le client et son parcours au cœur du dispositif

*Exemple : restauration*



# Pourquoi adhérer à Qualité Sud de France ?

## La parole aux professionnels labellisés.

### Gagner en image et notoriété

- ▶ Reconnaissance, se différencier
- ▶ Garantie sur la prestation servie aux clients, argument commercial, fidéliser
- ▶ Ancrer son offre dans une identité régionale forte

### Gagner en visibilité

- ▶ Sur les outils de promotion, dans les actions de communication mis en œuvre autour du label
- ▶ Possibilités de synergies entre les labellisés

# Pourquoi adhérer à Qualité Sud de France ?

## Gagner en performance

- ▶ Remise en question pour une gestion/un process plus efficace et augmenter le résultat de l'entreprise
- ▶ Prise de conscience des améliorations nécessaires
- ▶ Stimulation permanente pour toujours faire mieux

Etape

1

Préparation personnelle aux labels  
Autoévaluation

Etape

2

Pré-audit de l'établissement (audit à blanc)  
Candidature aux labels

Etape

3

Audit externe  
(client « mystère »)

Etape

4

Agrément Qualité Sud de France  
& Qualité Tourisme

Etape

5

Suivi de la satisfaction des clients  
Promotion, Actions du réseau

# Les outils à disposition de Qualité Sud de France

## Pour la préparation d'accès au label

- ▶ Le site professionnel [www.qualite-suddefrance.com](http://www.qualite-suddefrance.com)
- ▶ L'autoévaluateur en ligne
- ▶ Les cahiers des charges d'accès au label à télécharger

The screenshot shows the website interface for 'Qualité Sud de France'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Le Label Qualité', 'Nous contacter', 'Actualités', and 'Espace partenaires'. Below this, a text block asks if the user is interested in the process and provides information on how to find the steps for certification. A central section titled 'CHOISISSEZ VOTRE ACTIVITÉ' offers a grid of icons for various categories: RESTAURANT, HOTEL, CAFÉ/BAR, OFFICE DE TOURISME, ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE, CAMPING, SITE TOURISTIQUE OU CULTUREL, and VILLAGE DE VACANCES. A note indicates that some activities are not listed. Below the grid, there are two news articles. The first article, titled 'Qualité Sud de France Un dispositif régional en faveur du tourisme en Languedoc-Roussillon', features a photo of Agnès Jullian, Vice-Présidente de la Région Languedoc-Roussillon. The second article, 'Restaurant la Ferme Marine - Marseillan (Hérault)', features a photo of Alain Cuccurullo, restaurateur and producer of oysters. A 'En savoir +' link is provided for the second article.

# Les outils à disposition de Qualité Sud de France

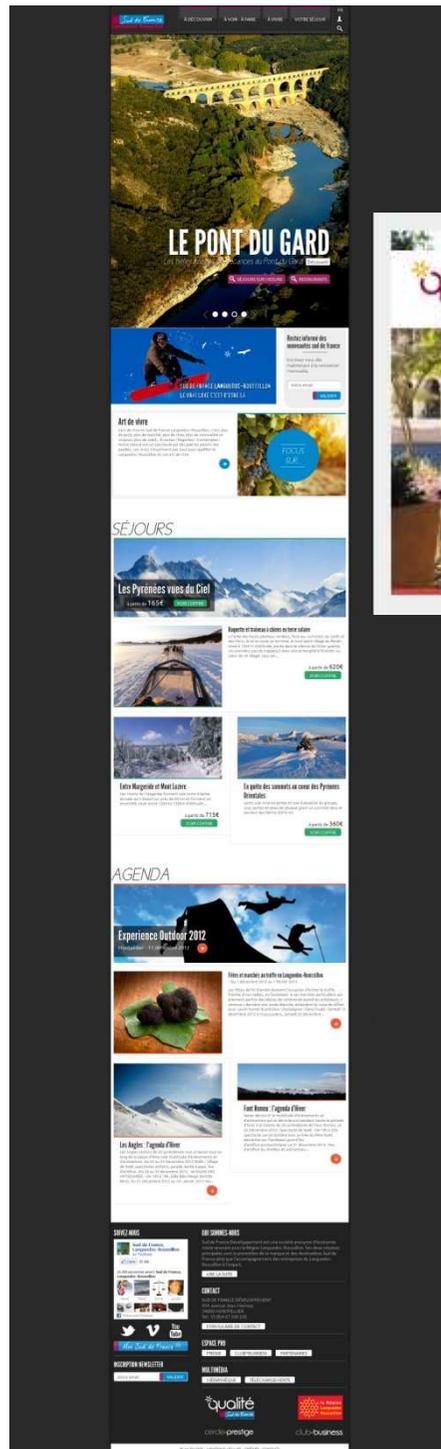
## Pour l'écoute clients

- ▶ L'enquête de suivi de satisfaction des clients
- ▶ Le suivi des réclamations
- ▶ Bientôt : un agrégateur de e-réputation

A screenshot of a customer satisfaction survey form. The title is "Votre avis nous intéresse !" (Your opinion is important to us!). Below the title, it says "Hébergement / Accommodation" and "qualité Sud de France". The form contains several sections with rating scales from 1 to 5. The sections include: "Comment évaluez-vous votre séjour ?", "Comment évaluez-vous les services de l'établissement ?", "Comment évaluez-vous le personnel de l'établissement ?", "Comment évaluez-vous les services de l'établissement ?", "Comment évaluez-vous les services de l'établissement ?", "Comment évaluez-vous les services de l'établissement ?". At the bottom, there is a section for "Bilan de l'établissement / Accommodation" with a table for "Bilan de l'établissement / Accommodation" and a section for "Bilan de l'établissement / Accommodation".



# Valorisation prioritaire des labellisés



.... sur  
[www.destinationsuddefrance.com](http://www.destinationsuddefrance.com)



... sur l'application  
mobile « Mon Sud  
de France »



# Des campagnes de e-marketing dédiées au label



Services aux entreprises du Languedoc-Roussillon  
[www.suddefrance-developpement.com](http://www.suddefrance-developpement.com)



**Pour aller plus loin :**

**Qualité Sud de sur Internet**

**[www.qualite-suddefrance.com](http://www.qualite-suddefrance.com)**

**[www.destinationsuddefrance.com/qualite](http://www.destinationsuddefrance.com/qualite)**

**Retrouvez les établissements labellisés sur  
l'application mobile « Mon Sud de France »**



**Suivez-nous sur Facebook**

**<https://www.facebook.com/QualiteSuddeFrance>**



Services aux entreprises du Languedoc-Roussillon  
[www.suddefrance-developpement.com](http://www.suddefrance-developpement.com)

