



De nombreux partenaires institutionnels sont associés à la mise en œuvre de ce label en Languedoc-Roussillon pour vous informer, vous conseiller et vous accompagner à travers des diagnostics de votre établissement. Ils vous faciliteront les démarches vous permettant d'améliorer la qualité de l'accueil des touristes et d'accéder à l'audit externe. Le Comité Régional du Tourisme a mis en place les outils nécessaires dont vous aurez besoin.



**Étape 1**  
Diagnostic  
de l'établissement  
Évaluation de  
vos performances

**Étape 2**  
Audit de contrôle  
externe

**Étape 3**  
Agrément  
Qualité Sud de France  
& Qualité Tourisme™

**Étape 4**  
Promotion  
& Communication

**Étape 5**  
Suivi de la satisfaction  
des clients,  
formations, etc.



Coordinateur **régional**  
de la démarche  
**Qualité** Sud de France

**Comité Régional du Tourisme  
Languedoc-Roussillon**

954, avenue Jean Mermoz - CS 79507  
34960 Montpellier Cedex 2  
Tél.: 04 67 200 220 - Fax: 04 67 64 47 48  
e-mail : qualite@sunfrance.com

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



RESTAURANTS, BARS,  
HÉBERGEMENTS,  
CAVEAUX, POINTS DE  
VENTE DE PRODUITS  
RÉGIONAUX, LIEUX  
DE VISITE

**Qualité** Sud de France,  
c'est bon signe!



La référence  
**qualité**  
du tourisme  
en Languedoc  
Roussillon

Retrouvez toutes les informations sur le site  
[www.qualite-sudfrance.com](http://www.qualite-sudfrance.com)  
et évaluez dès à présent votre établissement en ligne.



Le Comité Régional du Tourisme à la demande de la Région Languedoc-Roussillon met en œuvre une démarche de qualité en faveur du tourisme régional s'appuyant sur les engagements de la marque nationale Qualité Tourisme™ et sur les démarches locales reconnues, telles que Qualité Hérault, Pays Cathare et Qualité Argelès.

## Pourquoi ?

Dans un contexte de forte concurrence, le professionnalisme des destinations, la qualité d'accueil et la mise en valeur de l'identité locale deviennent des éléments de différenciation et de fidélisation.

## Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

Il s'agit du processus mis en place par une entreprise touristique pour satisfaire les attentes et les besoins de ses clients. Une démarche qualité est volontaire et se caractérise par un audit externe des prestations sur la base d'un référentiel et par le suivi de la satisfaction des clients.

## Pourquoi adhérer au label Qualité Sud de France ?

### C'est la simplicité

\* Effectuer une seule démarche pour obtenir la marque nationale Qualité Tourisme™, le label régional Qualité Sud de France et les marques locales reconnues. Créée par l'État, la marque Qualité Tourisme™ fédère sous un même symbole les démarches qualité engagées pour votre satisfaction. "Signe extérieur de confiance", Qualité Tourisme™ garantit des prestations de qualité grâce notamment aux contrôles réalisés par des organismes indépendants.

### C'est la performance

\* Optimiser sa qualité de l'accueil avec de véritables outils, comme par exemple un accompagnement personnalisé et le suivi de la satisfaction des clients.  
\* Augmenter sa visibilité grâce à une promotion accrue par le Comité Régional du Tourisme et ses partenaires, amplifiée par la communication du Plan Qualité Tourisme aux niveaux national et international.

## À quoi s'engagent les professionnels ?

Ils 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 :

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

## Pour quelles filières ?

La démarche "Qualité Sud de France" s'adresse à tous les secteurs touristiques de la Région Languedoc-Roussillon :

- \* Restauration
- \* Hôtellerie
- \* Hôtellerie de Plein Air
- \* Cafés, Bars
- \* Résidences de tourisme
- \* Villages de vacances
- \* Lieux de visite
- \* Caveaux et points de vente de produits du terroir

En projet :

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

## Quelles passerelles ?

Pour faciliter l'adhésion à "Qualité Sud de France", des conventions passerelles ont été signées avec des réseaux délégataires de la marque "Qualité Tourisme", tels que Logis, Tables & Auberges de France, Restaurateurs de France, Offices du Tourisme et avec Inter Rhône pour les caveaux.

## Les partenaires opérationnels du label Qualité Sud de France



### Dans l'Aude

**Le Comité Départemental du Tourisme**

payscathare@audetourisme.com

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Carcassonne**  
m.ducasse@carcassonne.cci.fr

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Narbonne**  
tourisme@narbonne.cci.fr

**La Chambre d'Agriculture**  
jean.heritier@aude.chambagri.fr

### Dans l'Hérault

**CIDH/Qualité Hérault**  
contact@qualite-herault.fr

**Le Comité Départemental du Tourisme**  
contact@herault-tourisme.com

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Montpellier**  
h.juarez@montpellier.cci.fr

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Sète**  
muriel.rocines@sete.cci.fr

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Béziers**  
muriel.laguens@beziers.cci.fr

**La Chambre d'Agriculture**  
fernandez@herault.chambagri.fr

### Dans le Gard

**Le Comité Départemental du Tourisme**  
contact@tourismegard.com

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Nîmes**  
mathilde-faure@nimes.cci.fr

**La Chambre de Commerce et d'Industrie d'Alès**  
melanie.cavaille@ales.cci.fr

**La Chambre d'Agriculture**  
marie-stephane.courbet@gard.chambagri.fr

### En Lozère

**Le Comité Départemental du Tourisme**  
n.prevot@lozere-tourisme.com

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Mende**  
w.audebert@lozere.cci.fr

**La Chambre d'Agriculture**  
promotion@lozere.chambagri.fr

### Dans les Pyrénées-Orientales

**Le Comité Départemental du Tourisme**  
cdt66@wanadoo.fr

**La Chambre de Commerce et d'Industrie de Perpignan**  
mc.subils@perpignan.cci.fr

**La Chambre d'Agriculture**  
tourismedeterroir@wanadoo.fr

**Réseau Qualité Argelès**  
infos@argeles-sur-mer.com

### Les partenaires

**Logis**  
h.juarez@montpellier.cci.fr

**Tables & Auberges de France**  
florencia.dehoey@tables-auberges.com

**Restaurateurs de France**  
rdf@restaurateursdefrance.com

**FROTSI**  
frotsilr@wanadoo.fr