

Présentation du label QUALITE HERAULT



Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault

HISTORIQUE ET CONTEXTE



- Interconsulaire de l'Hérault :
 - ✓ Chambre d'Agriculture de l'Hérault
 - ✓ Chambre de Commerce et d'Industrie de Béziers-Saint-Pons
 - ✓ Chambre de Commerce et d'Industrie de Sète-Frontignan-Mèze
 - ✓ Chambre de Commerce et d'Industrie de Montpellier
 - ✓ Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Hérault

- Objectif : Favoriser la concertation et les collaborations entre les Compagnies Consulaires du département pour mieux contribuer à la création , au développement et à la promotion des entreprises du département

- Contexte :
 - ✓ Dispersion de petites structures sur l'ensemble du département
 - ✓ Image restrictive du Département : mer et soleil
 - ✓ Constat de déficience de la qualité de l'accueil

LA DEMARCHE QUALITE HERAULT AUJOURD'HUI

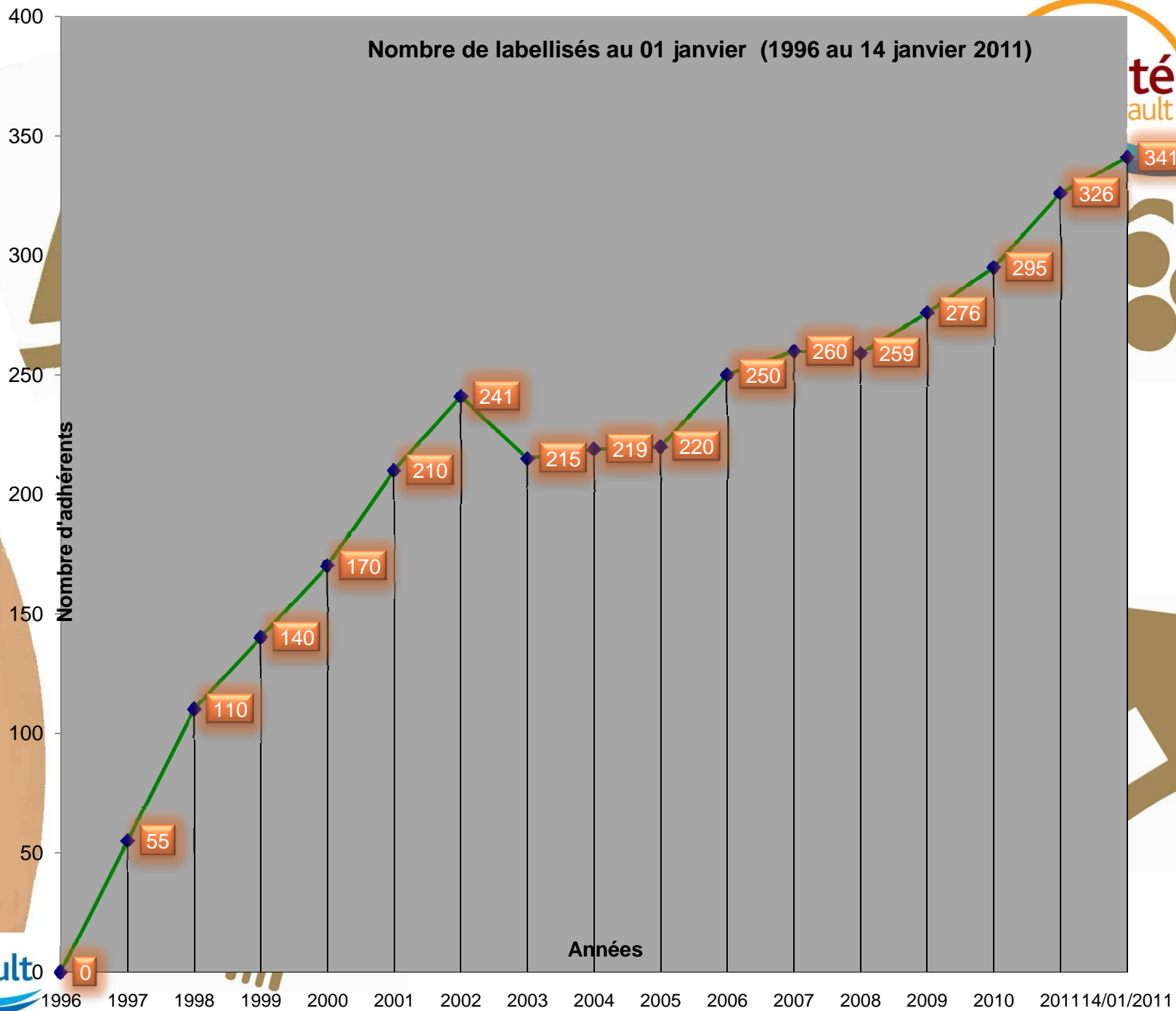


- Action **transversale** de développement et de promotion de la qualité
- Démarche **volontaire** qui regroupe près **de 350 professionnels** autour d'une charte qualité déclinée en seize activités
 - **Quatre grands secteurs** : hébergement, gastronomie, points de vente de produits et découverte du patrimoine héraultais / activités de pleine nature

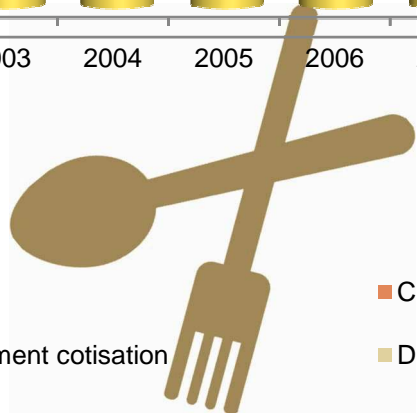
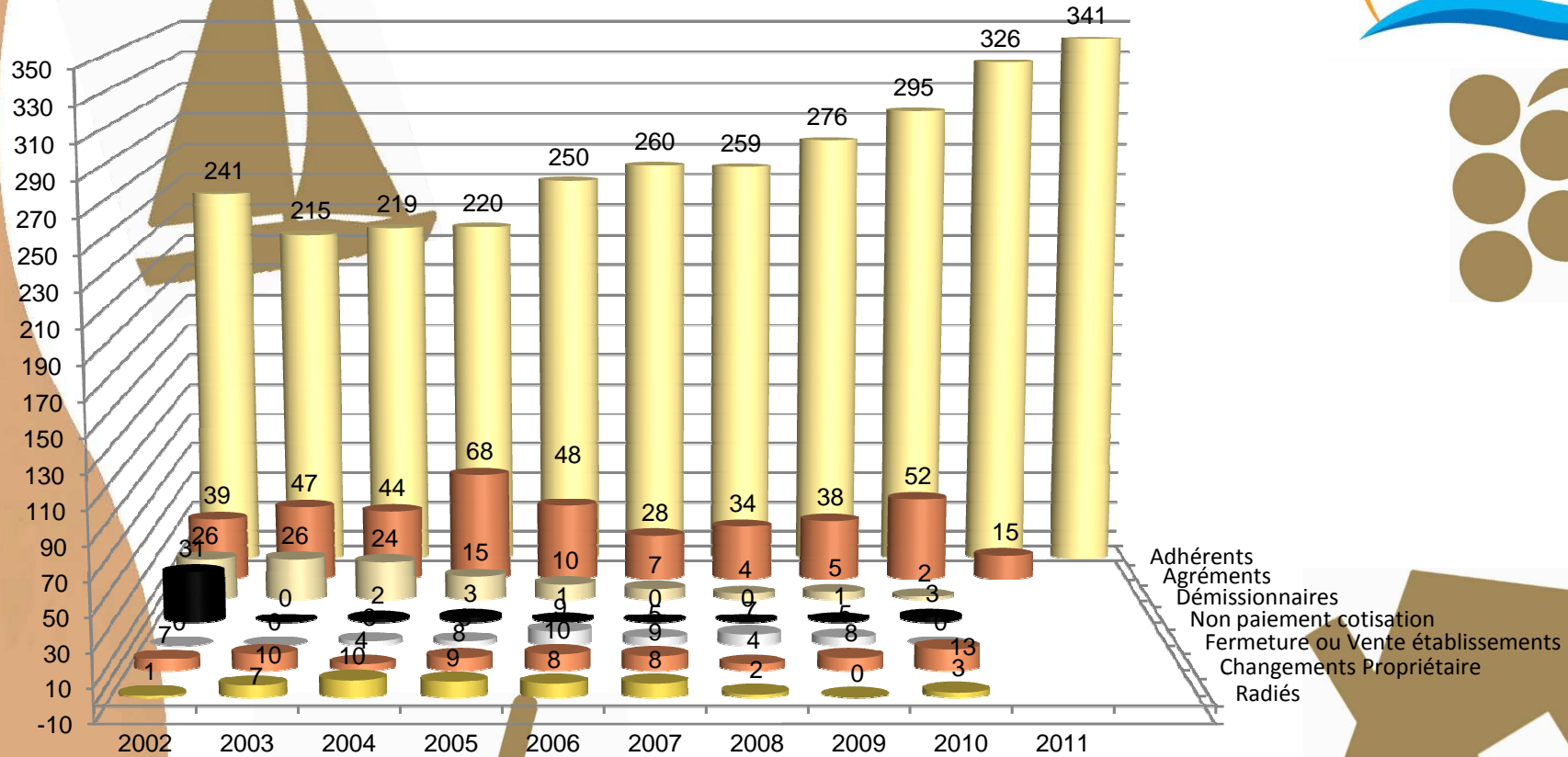
Reconnue par **Qualité Tourisme** à travers la démarche régionale Qualité Sud de France

- **2 axes forts** :
 - Qualité de l'accueil
 - Mise en valeur de l'identité du territoire

- **Publics visés** : professionnels du tourisme, du commerce, de l'artisanat et de l'agri-tourisme



Evolution des mouvements du réseau de 2002 au 14 janvier 2011



Radiés

Non paiement cotisation

Adhérents

Changements Propriétaire

Démissionnaires

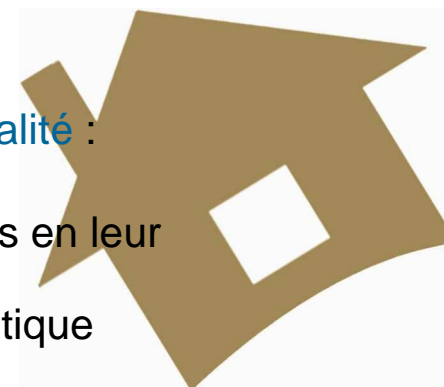
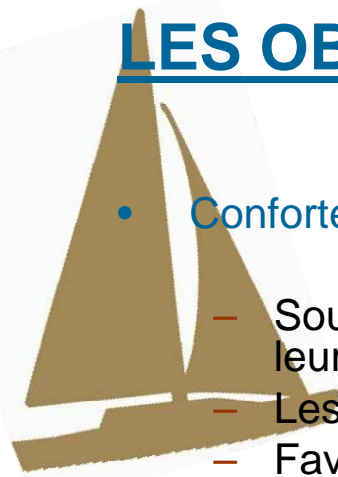
Fermeture ou Vente établissements

Agréments

LES OBJECTIFS :



- Conforter la qualité de l'offre touristique du département :
 - Soutenir les professionnels dans la création ou la modernisation de leur établissement
 - Les aider à mieux se professionnaliser,
 - Favoriser l'engagement des professionnels dans le développement de la « **qualité authentique** », leur permettre de se « démarquer », notamment des autres destinations
- Répondre aux attentes des clientèles :
 - Les « **rassurer** » en leur proposant une offre de qualité
 - Suivre leur **satisfaction**
- Promouvoir les professionnels qui s'engagent dans la qualité :
 - **Reconnaître et faire reconnaître** ces professionnels en leur attribuant un label de qualité
 - **Communiquer** auprès de la clientèle locale et touristique
- Créer des échanges entre les professionnels du réseau :



LES MOYENS :

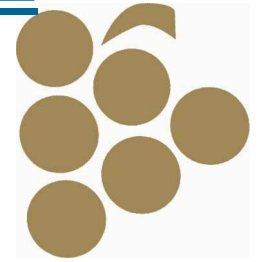


- Accompagnement et suivi des professionnels effectués par les techniciens consulaires, interconsulaires et partenaires (CG 34, ADT, DRDJSCS, OTSI...) pour une mise en conformité avec le référentiel Qualité Hérault : **démarche de progrès**
 - Forte **synergie des partenaires** autour de la démarche
 - Octroi d'**aides financières par le CG 34** pour certaines filières (soumises à conditions) et **fonds FEADER** pour les points de vente:
 - ✓ *Contact CA 34 : Marie GARNIER : 04.67.20.88.08*
 - Accès au SIL
 - **Formations** proposées par les Chambres Consulaires
- Accès au réseau via un **audit externe inopiné et anonyme**
- **Suivi du réseau et restitution collective et individuelle** auprès des professionnels
- **Promotion collective**

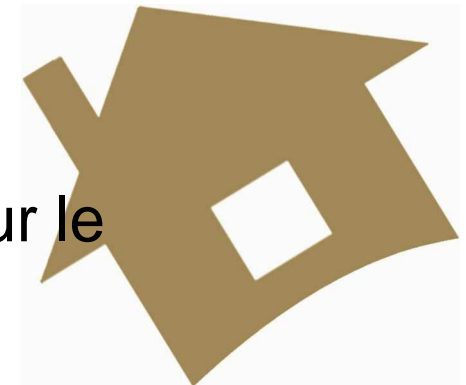
PARTENARIAT QUALITE HERAULT / QUALITE SUD DE FRANCE / QUALITE TOURISME



- 2005 : création de la marque nationale QUALITE TOURISME
- Volonté de QUALITE HERAULT de candidater à cette marque
- Mise en place parallèlement de la démarche régionale QUALITE SUD DE France



→ Reconnaissance et volonté de s'appuyer sur le travail entrepris par QUALITE HERAULT



- **Procédure de labellisation**

- Qualité Hérault

- Qualité Sud de France

- Qualité Tourisme

Audit externe

Obtention de l'agrément
Qualité Hérault
Note : >85%

Obtention de la marque
Qualité Sud de France

Obtention de la marque
Qualité Tourisme



Comité d'Agrément
Qualité Hérault

Commission Régionale
d'agrément
Qualité Sud de France

Commission Régionale
Qualité Tourisme

LES DEMARCHES ET LES FILIERES...



- QUALITE HERAULT/QUALITE SUD DE FRANCE / QUALITE TOURISME :
 - Hôtellerie, Hôtellerie de Plein Air, Résidence de Tourisme, Restauration, Cafés, Lieux de Visite
 - A venir au sein de **Qualité Sud de France/Qualité Tourisme** :

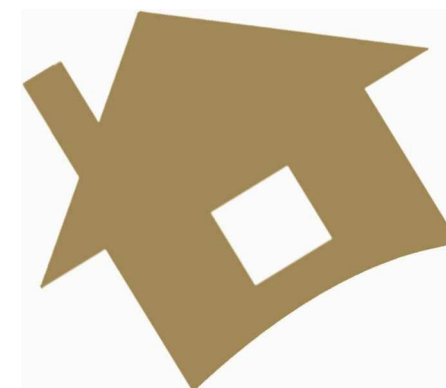
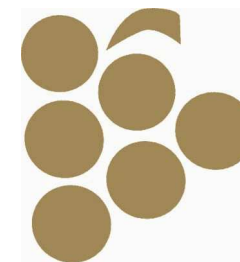
■ Activités de Loisirs

- QUALITE HERAULT/QUALITE SUD DE FRANCE :
idem+ **Points de Vente de Vins au Caveau et Points de Vente à la Ferme**



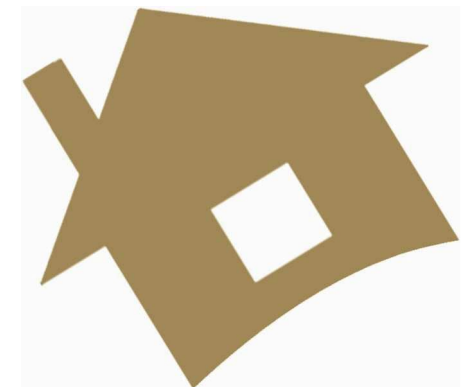
LE REFERENTIEL QUALITE HERAULT

- La charte de Qualité
- Le règlement intérieur
- Les cahiers des charges
 - Thèmes communs déclinés en critères obligatoires ou recommandés :
 - ✓ L'accès à l'établissement
 - ✓ L'accueil et les services
 - ✓ Le cadre extérieur
 - ✓ Le cadre intérieur
 - ✓ Spécificités de l'activité évaluée
- Le règlement d'usage de la marque
- Les grilles d'évaluation



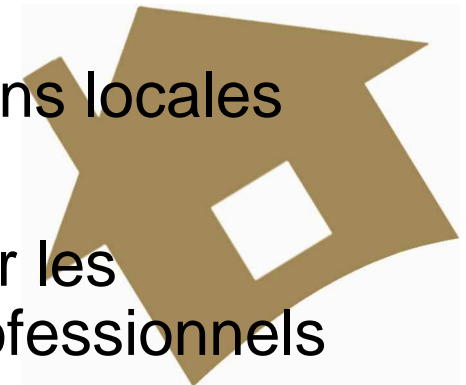
L'AGREMENT QUALITE HERAULT

- Conditions préalables
- Demande d'agrément par le professionnel et engagement
- Visite de Présentation
- Préconisations pour une mise en conformité
- Visite de pré-audit réalisée par la commission d'évaluation
- Audit externe de labellisation
- Réunion du Comité d'agrément
- Notification de décision d'agrément



LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION

- Guide annuel : 60 000 ex.
- Site Internet : www.qualite-herault.fr
- Opérations de partenariat avec Hérault Tourisme (Salons, Opération Viaduc sur Mer, Webmarketing, Publi-rédactionnel ...)
- Participation à des salons et manifestations locales
- Réalisation d'outils de communication par les partenaires intégrant uniquement des professionnels labellisés ou à minima identification des professionnels Qualité Hérault



QUALITE HERAULT

www.qualite-herault.fr



Tel : 04.67.20.88.46

Fax : 04.67.20.88.95

E-mail: contact@qualite-herault.fr

