



Remise de 11 nouveaux labels « Normandie Qualité Tourisme »

Mardi 23 mars 2010, 15 h
Château d'Agneaux

Contacts presse :

Catherine Josselin, CCI Centre et Sud Manche
Tél : 02 33 91 33 74 - Fax : 02 33 50 63 11
E mail : cj@granville.cci.fr

Florence Héroult, CCI de Cherbourg Cotentin
Tél : 02 33 23 32 67 - Fax : 02 33 23 32 28
E mail : fheroult@cherbourg-cotentin.cci.fr



Sommaire

Normandie Qualité Tourisme, une démarche interrégionale

P 3 et 4

Un dispositif par étape

P 5

Normandie Qualité Tourisme dans la Manche

P 6

11 nouveaux labellisés dans la Manche

P 7

Chiffres clés

P 8

Normandie Qualité Tourisme

une démarche qualité interrégionale conçue avec, et pour les professionnels du tourisme normand...

Garantir la qualité de prestations s'avère un atout supplémentaire pour les chefs d'entreprise, et un critère de choix pour les consommateurs. Face à ce constat, les partenaires touristiques de Haute et Basse Normandie ont mis en place une démarche qualité qui porte à la fois sur l'accueil et le contenu de la prestation proposée.

Lancée en mars 2001, la démarche s'inscrit dans les deux contrats de plan Etat - Région. Elle est relayée, dans les départements, par cinq animateurs « qualité ». Dans la Manche, Sophie Chauveau-Bouanga a ainsi la mission de sensibiliser, informer et accompagner les professionnels : hôteliers et restaurateurs, gestionnaires de campings, de lieux de visite et d'activité de loisirs.

L'originalité.

- ***Une démarche territoriale construite à l'échelle de la Normandie***, avec un partenariat entre l'Etat, les deux régions normandes, le Comité régional de Tourisme de Normandie et les Chambres de commerce et d'industrie pour mettre en place une démarche qualité valorisant l'offre touristique normande.
- ***Une démarche territoriale multi-professionnelle***, qui s'adresse aux hôtels, restaurants et hôtels-restaurants, bars-brasseries, campings, lieux de visite et activités de loisirs, et offre des « passerelles » organisées par voie de conventions avec les labels et certifications nationaux. Quatre initiatives nationales professionnelles sont d'ores et déjà prises en compte, et des conventions sont signées actuellement avec « Camping Qualité », « Restaurateurs de France », « Cuisineries Gourmandes », et « Hôtel Cert ».
- ***Première démarche territoriale reconnue par l'Etat dans son plan national « Qualité Tourisme », fin 2006.*** Les professionnels normands peuvent ainsi accéder à la marque nationale « Qualité Tourisme », exceptées les activités de loisirs pour lesquelles un cahier des charges est en cours d'élaboration.



Le choix de la qualité

parce que la non qualité a un coût économique difficilement quantifiable pour le professionnel...

Il faut dédommager les clients mécontents. Sachant que 9 clients sur 10 non satisfaits ne reviendront plus, il faut alors accroître les dépenses marketing afin de remplacer le client perdu. Il peut en résulter une perte de chiffre d'affaires. Sans oublier la réputation altérée de l'établissement. Il est d'usage de dire qu'un client satisfait le répète à trois personnes et qu'un individu mécontent transmet le message à douze personnes.

... et parce que la qualité est un des moyens d'augmenter sa rentabilité.



Un dispositif par étape

La démarche, qui repose sur le **principe du volontariat** et de la **participation financière des professionnels**, propose l'attribution d'un label sur la base d'une **évaluation mystère** effectuée par un **organisme extérieur indépendant**, en application d'une grille de contrôle approuvée par un comité composé de professionnels. Le **suivi en continu** de la **satisfaction de la clientèle**, et le **dialogue permanent** avec le **conseiller tourisme qualité** sont à même de pouvoir faire évoluer la qualité des prestations de l'établissement. Les professionnels se placent dans une **démarche de progrès constant**.

La Chambre régionale de commerce et d'industrie de Basse-Normandie a recruté trois conseillers tourisme qualité (1 par département). Ils sont détachés auprès des 6 **CCI locales, maîtres d'œuvre de l'opération sur le terrain**.

Guidés par les conseillers tourisme qualité, les professionnels normands s'engagent dans une démarche d'amélioration de la qualité et des services rendus, en respectant **six étapes** :

- Un **auto-diagnostic** effectué par le dirigeant de l'établissement sur la base des critères de la grille de contrôle (entre 380 et 565 points selon le secteur d'activité).
- Un **pré-audit** réalisé avec l'animateur qualité à partir de l'auto diagnostic, prenant en compte les écarts.
- La **rédaction de l'engagement** qualité par le professionnel, avec établissement d'un échéancier.
- Un **programme de formation** portant sur les points faibles.
- Le déclenchement de l'**audit mystère** par le chef d'entreprise.
- La **décision du comité départemental d'attribution du label NQT**.

Une remise en cause constante :

- **Chaque année**, par **l'analyse des questionnaires de satisfaction**.
- **Tous les trois ans**, par un **audit de contrôle**.

La promotion des établissements labellisés est assurée par le Comité régional de tourisme et les Comités départementaux de tourisme, au travers de leurs brochures « campings », « hôtels » et « Charme de la Normandie ».



Dans la Manche

➤ **Un conseiller tourisme « Normandie Qualité Tourisme »**

Sophie Chauveau-Bouanga - E mail : scb@granville.cci.fr

CCI Centre et Sud Manche
Place Albert Godal - 50400 Granville
Tél : 02 33 91 33 24

CCI de Cherbourg-Cotentin
Boulevard Félix Amiot - 50100 Cherbourg
Tél : 02 33 23 32 00

➤ **Une mobilisation des partenaires**

Les deux Chambres de commerce et d'industrie, le Conseil général de la Manche, Manche Tourisme, et l'ensemble des organismes en charge du tourisme : offices du tourisme, syndicats d'initiatives, pays d'accueil touristiques, syndicats et groupements de professionnels, organisations de consommateurs...

➤ **Un financement** assuré par l'Europe, l'Etat, le Conseil régional de Basse-Normandie, le Conseil général de la Manche, les deux Chambres de commerce et d'industrie et les professionnels.



11 nouveaux établissements labellisés dans la Manche

Hôtels

- Roger Folliot-Segonds
Le Louvre à Cherbourg-Octeville
- Rolf Toulorge
Le Chantereyne à Cherbourg-Octeville

Hôtels-restaurants

- Jean-Pierre Brix
Hôtel de France-Restaurant Les Fuchsias à Saint-Vaast la Hougue
- Florence Carval
Au Moyne de Saire à Réville
- Jean-François Pasquier
Au P'tit Quinquin à Céaux
- Cécile Poignavant-Cahu
Manoir de l'Acherie à Sainte-Cécile
- Gilles Rochard
Le Saint-Pierre à Villedieu-les-Poêles

Restaurants

- Virginie Bordais
A l'Abri du Saunier à Vains
- Philippe Buquet
Pom'Cannelle à La Haye-du-Puits
- Laurent Delchard
Restaurant du Port à Granville

Camping

- Jean-Pascal Guérandel
Le Lac des Charmilles à Torigni-sur-Vire

Chiffres clés

Le tourisme dans la Manche ⁽¹⁾

- ↕ **3^{ème} secteur après le BTP et l'agriculture**
- ↕ **9 300 emplois salariés**
- ↕ **1 emploi salarié sur 15**
- ↕ **18 % d'emplois saisonniers et 24 % d'emplois permanents**
- ↕ **12 millions de nuitées**
- ↕ **une consommation estimée à 475 millions d'euros**

⁽¹⁾ source observatoire du tourisme dans la Manche (2008)

Des conseillers tourisme « Normandie Qualité Tourisme »

- ↕ **1 par département**
- ↕ **3 en Basse-Normandie**

Une grille de contrôle qualité

- ↕ **380 à 565 points répertoriés**

Depuis 2001

- ↕ **120 établissements labellisés dans la Manche (9 en 2001)**
- ↕ **318 établissements labellisés sur la Basse-Normandie**
- ↕ **516 labellisés sur la Normandie**

Répartition

- ↕ **Lieux de visites et activités de loisirs : 28 %**
- ↕ **Hôtels-restaurants : 26 %**
- ↕ **Hôtels : 16 %**
- ↕ **Restaurants : 17 %**
- ↕ **Campings : 13 %**