



Qualité Tourisme Occitanie Sud de France
Un label pour se démarquer sur un marché concurrentiel

Les 16 & 17 juin 2022 - Lyon



LABEL QUALITÉ TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE

- ✓ **Le CRTL Occitanie : un pôle et une équipe dédiés à la Qualité**
- ✓ **Focus sur le Label Qualité Occitanie Sud de France**
- ✓ **L'Office de Tourisme : partenaire et prescripteur du label QTO**



CRTL Occitanie : un pôle dédié à la Qualité

Le Pôle Qualité Entreprises

Label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France avec un rôle de facilitateur et de labellisateur

- Préparation à la labellisation
- Audit externe et labellisation
- Suivi privilégié sur le management de la qualité, l'écoute clients
- En cours : orientation RSE

<https://qualite-tourisme-occitanie.fr>

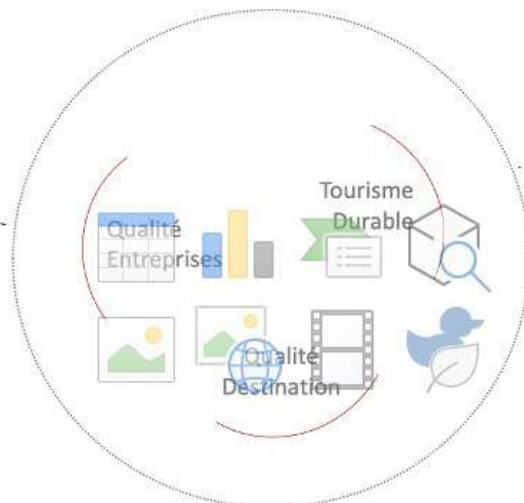
Programme pluriannuel de Tourisme Durable avec 32 fiches actions

- Le CRTL engagé
- Des territoires touristiques agiles, compétents et coordonnés
- Accompagner les prestataires dans leur transition
- Une relation positive entre les habitants et les acteurs du tourisme
- La mobilité douce pour tous et partout

<https://pro.tourisme-occitanie.com/engagements-prioritaires/tourisme-durable/>

Labels Destination Qualité Tourisme (OT), Villes et Villages Fleuris, Pavillon Bleu

<https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/labels-et-dispositifs/etre-labellise/>



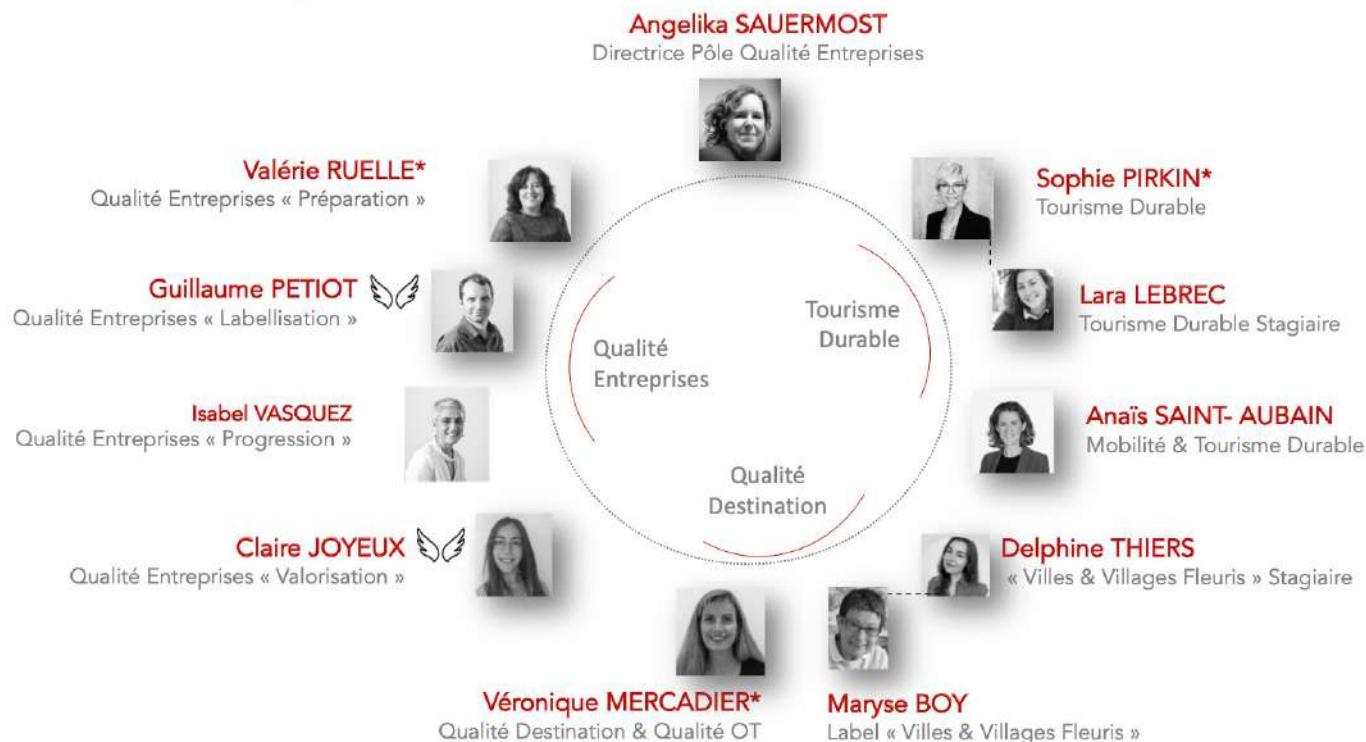
Une équipe Qualité

10 collaborateurs autour d'Angelika Sauermost

Directrice de pôle



Le Pôle Qualité Entreprises



* Référentes





Focus

Le Label Qualité Occitanie Sud de France



11 filières concernées par le label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France



Qui est
concerné ?



Hôtel
avec ou sans
restaurant



Camping
avec ou sans
restaurant



Chambre d'hôtes
avec ou sans table
d'hôtes



Village de vacances
avec ou sans
restaurant



Résidence de tourisme
avec ou sans restaurant



Restaurant



**Rejoindre un réseau
de 1417 établissements
en Occitanie**



**Bar Café
Brasserie**



**Caveau et
point de
vente**
Vin, Produits
du terroir



Lieu de visite
Sites culturels
et touristiques



**Activités de
pleine nature**
Sportives et de
loisir



**Office de
tourisme**
Et les bureaux
d'informations
touristiques

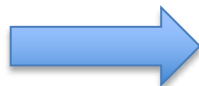


Site du label : <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/criteres-eligibilite-label-qualite>





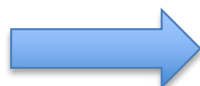
✓ Objectif du label



Fous Client

Aider les établissements à développer et à optimiser la **qualité de l'accueil** et les **prestations** proposées aux clients.

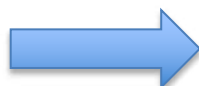
✓ Simplification



Label reconnu au niveau national

Les entreprises obtiennent en un seul audit le label régional et la marque nationale.

✓ Complémentarité



Label piloté par la Région

en collaboration avec l'Etat, et en appui sur le CRTL (gestion, animation, promotion et communication).

Le label est déployé avec les départements (ADT, OT) qui constituent de véritables relais.



=



+



Pourquoi adhérer au label ?

4 bonnes raisons d'adhérer au label



**Obtenir simultanément
une labellisation
nationale et régionale !**

Qualité TourismeTM et
Qualité Tourisme Occitanie
Sud de France



**S'engager dans une
démarche de progrès pour
rester compétitif**

...et répondre à une demande
de clientèles toujours plus axée
sur une personnalisation des
services.



**Progresser grâce à des
outils performants et
interactifs,**

...permettant de s'améliorer
en e-tourisme, en marketing
et en management de la
qualité pour s'adapter à
l'évolution permanente des
attentes des clients



**Intégrer un réseau
dynamique multi-filières**

...et se nourrir de bonnes
pratiques entre professionnels
de filières différentes à
l'occasion d'action de
networking



Les 4 principales étapes ...

Etape
1

Pré- audit de l'établissement en atelier collectif

Etape
2

Audit externe (client mystère)

Etape
3

Agrément Qualité Tourisme Occitanie Sud de France

Etape
4

**Suivi de la satisfaction du client
Promotion et actions du réseau**

Comment ?





LE PARCOURS CLIENT

Ce qui est mesuré

Préparation du séjour



Promotion - outil de communication - site web - 1er contact tél - le répondeur.

Pendant son séjour



Arrivée sur le lieu - les extérieurs - la signalisation - l'espace d'accueil - prise en charge du client - les équipements durant le séjour - les services ...

Après son séjour



Suivi de la qualité et la fidélisation du client - e-réputation - satisfaction - écoute clients



Une démarche de progrès financée par la Région Occitanie en faveur des entreprises

**A quel
coût ?**

- ❖ Des frais de dossier sont demandés lors de l'inscription (une fois pour une durée de 5 ans). Ces frais sont de l'ordre de 150 €.
- ❖ Le coût de l'audit externe est pris en charge par la Région.
- ❖ La consommation de la prestation de l'auditeur est à la charge du professionnel





Le label QTO ...Ce sont les professionnels qui en parlent le mieux



video https://www.youtube.com/watch?v=YWZa_z7f2sl

Les démarches et les étapes à suivre pour se labelliser

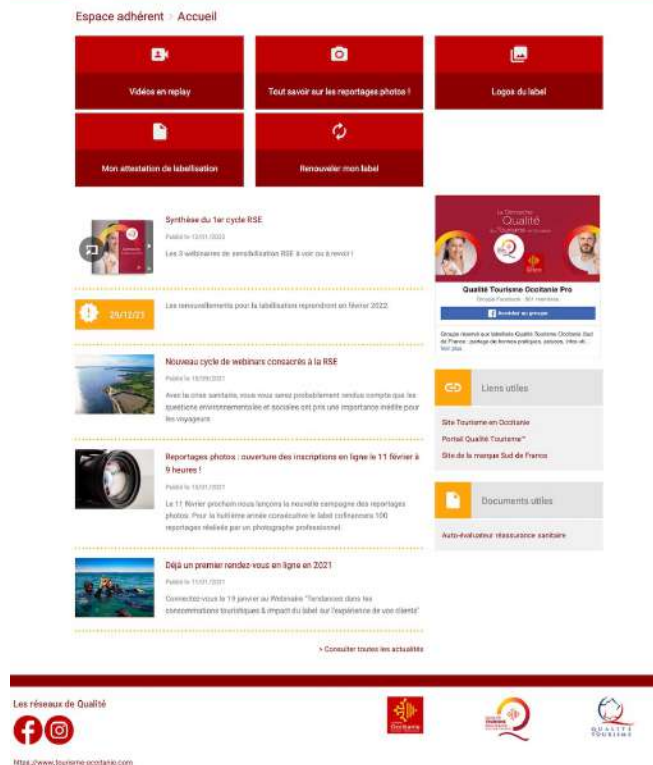


dès l'obtention de la marque QT, l'OT est
automatiquement validé QTO sur simple demande au CRT

✓ **ACCÈS PERSONNALISÉ À LA PLAFORME QTO +
accès à l'extranet**



**Et pour les
OFFICES DE
TOURISME**





✓ **KIT DE COMMUNICATION offert**

Faire valoir l'appartenance au label avec le kit comprenant une plaque Qualité Tourisme Occitanie, des affiches, un livret de jeux pour enfants, ...



Et pour les OFFICES DE TOURISME

✓ **ACCÈS À DES ATELIERS DE PROGRESSION**

Ateliers /webinaires gratuits : e-tourisme, marketing, commercialisation, management, écoute client, RSE...

✓ **DES ACTUS, CONSEILS & BONNES PRATIQUES**

Les replays des webinaires sont à disposition de manière exclusive





Attentes du pôle Qualité

- ✓ Appropriation de la logique Qualité Tourisme Occitanie Sud de France globale par l'OT
- ✓ Diagnostic du territoire : identification des entreprises susceptibles d'intégrer le label

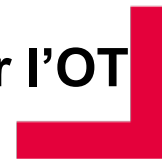


Engagements de l'Office de Tourisme :

- ✓ Planifier avec le pôle qualité un atelier « devenir prescripteur »
- ✓ Identifier à cette issue minimum 3 entreprises en capacité d'intégrer le label

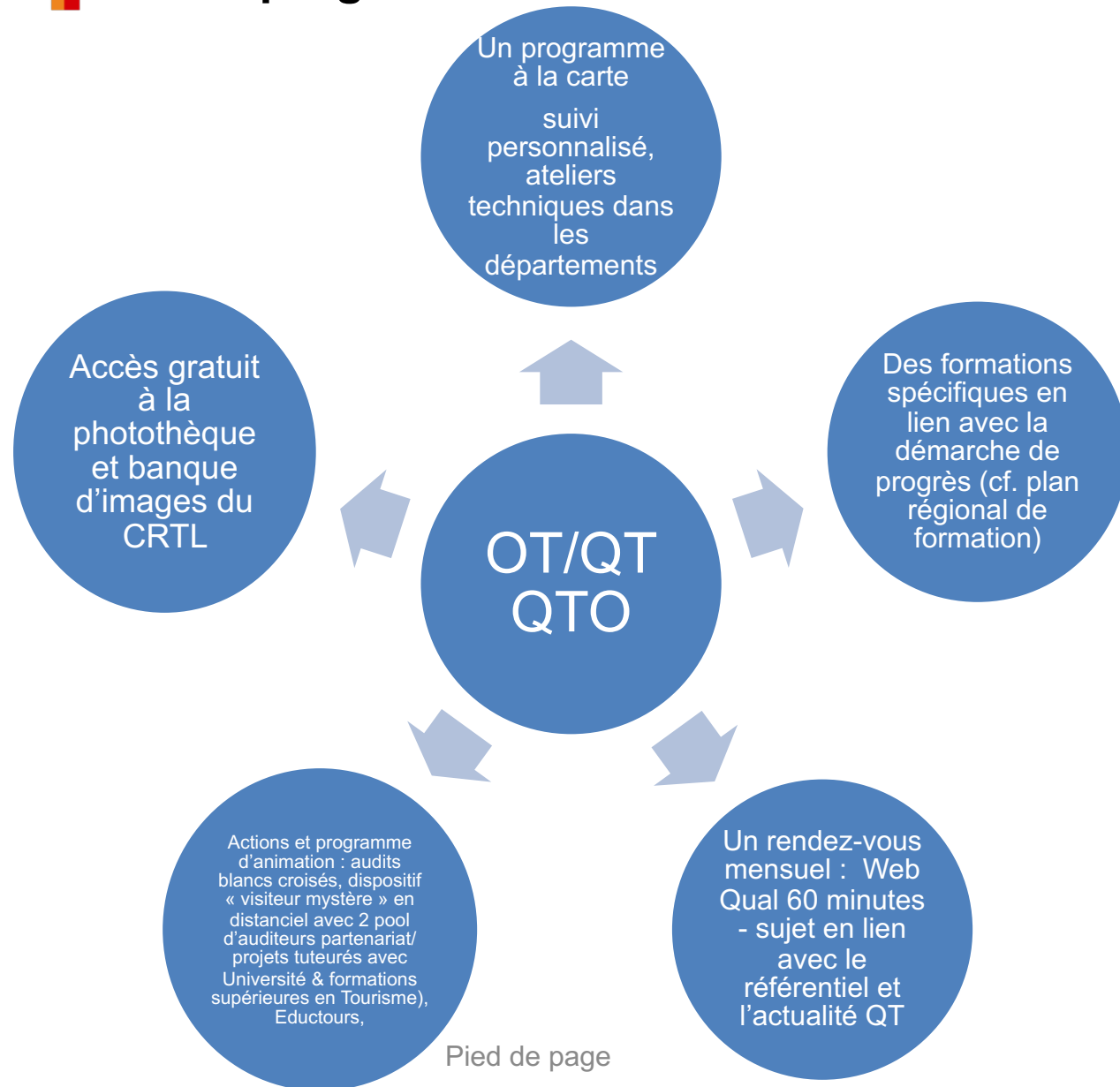
Suivi : Dans 4/6 mois - Avoir réalisé l'atelier « devenir prescripteur ».

La page partenaire du label est appropriée par l'OT



**Et pour les
OFFICES DE
TOURISME**

Un dispositif collaboratif dédié à la démarche de progrès en faveur des OT d'Occitanie



Merci de votre attention

 **Destination
Occitanie**
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs
voyage-occitanie.com

Site de Montpellier (siège)
64, rue Alcione - CS 79507
34960 Montpellier Cedex 2

Site de Toulouse
15, rue Rivals - CS 78543
31685 Toulouse Cedex 6



#VoyageOccitanie



Contact : Véronique Mercadier
Tel. : + 33 (0)5 61 13 55 72 / Mobile : 06 08 24 48 38
veronique.mercadier@crtoccitanie.fr