



LA DEMARCHE QUALITE HERAULT

**Comité Interconsulaire
Départemental de l'Hérault**

CONTEXTE A LA CREATION :

- Triple constat :
 - Dispersion de petites structures
 - Image restrictive du Département
 - Déficience de la qualité de l'accueil
- Création du Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault et de la démarche Qualité Hérault en 1996

Objectifs :

- **améliorer et promouvoir une qualité de service**
- **et valoriser l'identité locale pour se différencier**

LA DEMARCHE QUALITE HERAULT AUJOURD'HUI

Démarche **volontaire** qui regroupe plus de **400 professionnels** autour d'une charte qualité déclinée en 17 activités dans quatre grands secteurs :

- ❖ Hébergement,
 - ❖ Gastronomie,
 - ❖ Points de vente de produits,
 - ❖ Découverte du patrimoine héraultais / activités de pleine nature
-
- Passerelle vers Qualité Sud de France et Qualité Tourisme

DES OBJECTIFS ET DES MOYENS :

Les objectifs :

Pour les Professionnels :

- Les **soutenir** dans la création ou la modernisation de leur établissement
- Les **aider** à se professionnaliser
- Leur permettre de se démarquer par la **qualité** et l'**authenticité**
- **Reconnaître leur qualité et faire reconnaître** cette qualité
- **Créer des échanges** entre les professionnels du réseau

Pour les clientèles :

- **Répondre à leurs attentes**
- Les « rassurer » en leur proposant **une offre de qualité**
- **Suivre leur satisfaction**

Les moyens :

- Une **forte synergie des partenaires** autour de la démarche (CG 34, ADT, DDCS, OTSI, Région...)
- Un **accompagnement** et un **suivi** par les techniciens consulaires, interconsulaires et partenaires pour une mise en conformité avec le référentiel : **démarche de progrès**
- L'octroi **d'aides financières par le CG 34** pour certaines filières (soumises à conditions)
- Des **formations** proposées par les Chambres Consulaires
- Une labellisation validée **par un audit externe inopiné et anonyme**
- Des **questionnaires de satisfaction** (mis en place par Qualité Sud de France) et un suivi des retours.
- Une **signalétique départementale** réservée aux professionnels qualifiés.
- Des **outils et actions de promotion**

Des Outils et actions de Communication



LE GUIDE ANNUEL / Edition : 60 000 exemplaires



Diffusion via :

- Les 400 adhérents Qualité Hérault
- Tous les Offices de Tourisme
- Hérault Tourisme
- Les manifestations (Les Caritats, La Fête de la Châtaigne, Fête de la Truffe...)
- Les Chambres Consulaires
- Les aéroports de Montpellier et de Béziers ...



- Chaque professionnel dispose d'une page complète pour présenter son établissement (maîtrise en ligne grâce à des codes d'accès personnels)
- Mise en avant d'évènementiels ou d'offres promotionnelles des professionnels dans les actualités ou l'agenda.

« PLAISIRS D'HERAULT »

Objectif : s'informer sur les sorties week-end et les loisirs culturels, sportifs, gastronomiques proposés sur le territoire



+ de 12 000 participants le 14 avril dernier

CAMPAGNE EMARKETING (Clientèle Française et Languedocienne)

- Plateforme de recrutement (jeu-concours)
- Newsletters (grand public, pro et presse)



CAMPAGNE PUBLICITAIRE

- Partenariat avec la Gazette : communiquer sur l'offre événementielle et les bons plans des professionnels du réseau Qualité Hérault.
- Divers encarts presse avec nos partenaires (Magazine Cabotage...)

2 axes forts :



La Qualité de l'accueil

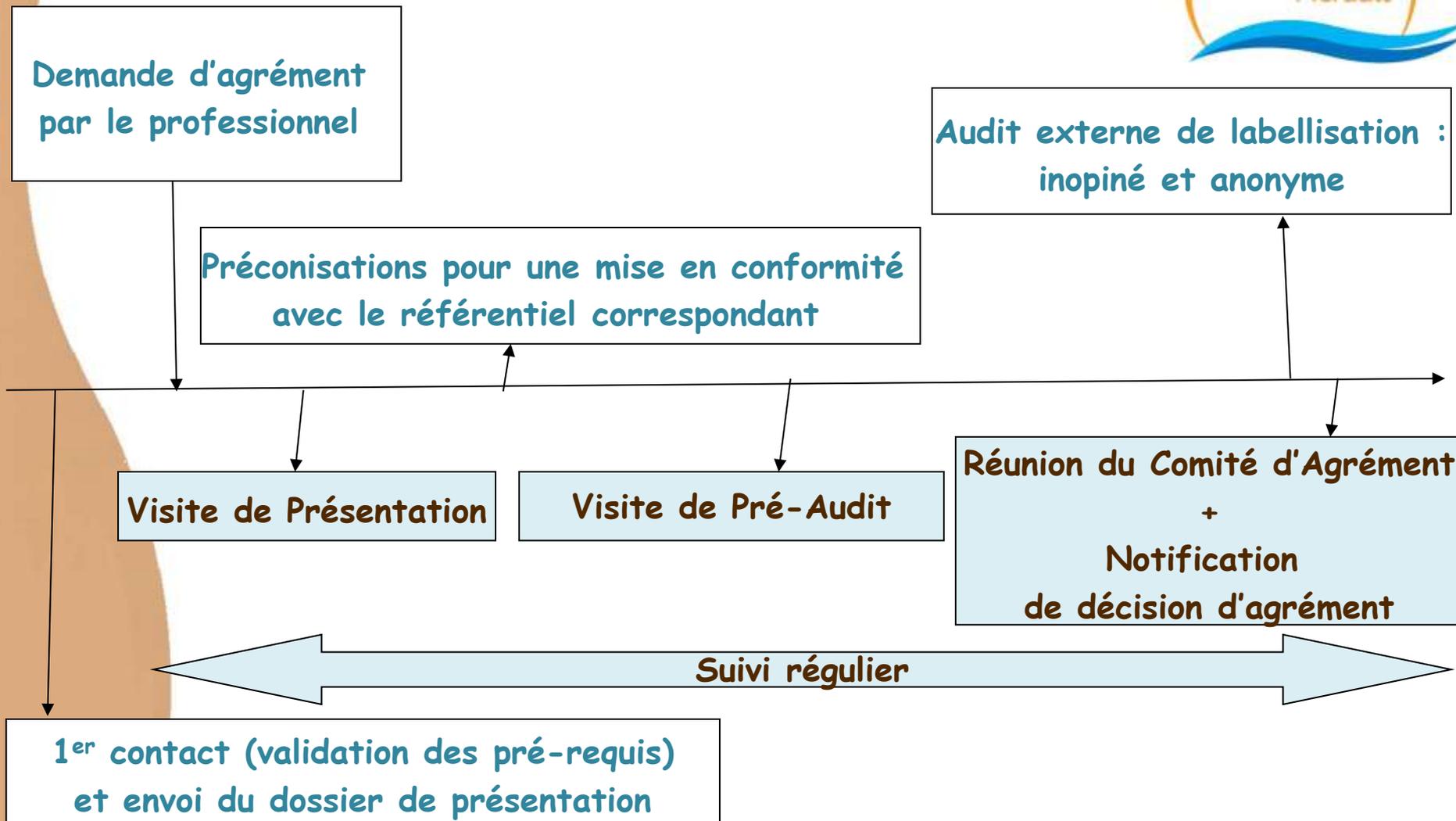
- des infrastructures,
- des équipements,
- des services,
- du personnel d'accueil...

La Mise en valeur de l'identité du territoire

- des produits locaux,
- du patrimoine bâti,
- du patrimoine naturel,
- du savoir-faire local...



L'AGREMENT QUALITE HERAULT



Les Activités de Pleine Nature



Le cahier des charges et la grille d'évaluation Activités de Pleine Nature



- Créés en 2001, révisions en 2004, en 2007 puis en 2009 :
 - annexe avec pré-requis sur le matériel
 - rappels règlementaires
 - adaptation du référentiel aux guides (sans local d'accueil)
 - ajout de critères relatifs au déroulement de la prestation et aux spécificités de chaque activité.

- Un référentiel partagé, concerté :
 - les professionnels (labellisés ou en cours),
 - les services de la DDCS (Jeunesse et Sport) pour tous les aspects techniques et règlementaires,
 - les partenaires de la démarche (Chambres Consulaires, Agence de Développement Touristique, Conseil Général...),

- Basé également sur les visites terrains, les retours des audits mystères, et la prise en compte de propositions de labels fédéraux.



QUELQUES POINTS FORTS



- Le respect de la **règlementation**
- La qualité de **l'accueil** (téléphonique – sur place)
- La qualité des **informations transmises** et des **supports de communication** (dépliants, site Internet...).
- Des **extérieurs avenants** (signalétique, enseigne, parking, espaces verts, abords, affichages...)
- Des **infrastructures et équipements de qualité, propres et en bon état** (sanitaires, douches, vestiaires...)
- Une **mise en avant du territoire Héraultais** (espace de documentation, produits locaux...)
- La **préservation de l'environnement**
- Un accueil adapté pour la clientèle avec **enfants**
- **L'accessibilité** aux personnes à mobilité réduite
- Un accueil professionnel des **clientèles étrangères**
- La qualité de la **prestation** : activités accompagnées ou encadrées, activités non accompagnées et critères spécifiques suivant les activités



LES EVOLUTIONS :

- **Identification d'une offre globale** qui ne se limite pas qu'aux ressortissants consulaires (clubs et associations, centres nautiques municipaux...)
- **Structuration du réseau et accompagnement à la création du groupement** « Occigène »
- **37 entreprises labellisées** aujourd'hui, **37 prospects** dont 19 déjà bien engagés dans la démarche

LE MONTAGE FINANCIER :

- Consulaires 35 %
- Conseil Général : 27 %
- Conseil Régional : 9 %
- Adhérents 20 %
- Autres partenariats : 9%

LES LIMITES :

- Coût de l'accompagnement
- Coût des audits
- Concilier démarche qualitative et objectifs quantitatifs



QUALITE HERAULT

www.qualite-herault.fr

Tel : 04.67.20.88.46

E-mail: contact@qualite-herault.fr

