

## UN RÉSULTAT GARANTI



### 4 fois

moins de risque  
d'une mauvaise expérience  
dans un lieu de visite labellisé



La note moyenne  
donnée sur Tripadvisor®  
à un labellisé est de

### 8,2/10

contre 7,8 à un non-labellisé



### 78,9 %

des adhérents  
se déclarent **satisfaits**  
d'être labellisés



L'ABUS D'ALCOOL EST DANGEREUX POUR LA SANTÉ. À CONSOMMER AVEC MODÉRATION.

### AD'OCC

AGENCE RÉGIONALE  
DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE  
EN OCCITANIE

SITE DE MONTPELLIER

DÉPARTEMENT QUALITÉ TOURISME  
OCCITANIE SUD DE FRANCE  
3840, Avenue Georges Frêche  
34477 PÉROLS

Tél. : +(33) 4 99 64 29 29

Mail : [qualite.tourisme@agence-adocc.com](mailto:qualite.tourisme@agence-adocc.com)

[www.qualite-tourisme-occitanie.fr](http://www.qualite-tourisme-occitanie.fr)



Le label est piloté  
par la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée,  
en lien étroit avec l'État.



Agence de Développement Économique

WONDERLÀ - © David Magaudie, Hervé Lucchi/Aquihères, Camargue Adrenem, Domaine Serrat de Courty, Abyss Pignat, Sud de France Développement.



# La Démarche Qualité du Tourisme en Occitanie



LA DÉMARCHE QUALITÉ  
TOURISME  
OCCITANIE SUD DE FRANCE



→ LA DÉMARCHE QUALITÉ  
C'EST METTRE EN PLACE  
UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS  
POUR ÊTRE PLUS COMPÉTITIF

L'objectif du label est d'aider les établissements touristiques de la Région à **développer** et à **optimiser** la **qualité** de l'accueil et les prestations proposées aux touristes



1 Un **chef d'entreprise** qui s'engage



2 à rendre **ses clients satisfaits**



3 son **personnel motivé** par le goût du **travail bien fait**



4 grâce à une **bonne organisation**



5 et un **état d'esprit exigeant !**



LE LABEL EST RECONNU  
AU PLAN QUALITÉ TOURISME  
NATIONAL.  
AVEC UNE SEULE DÉMARCHE,  
VOUS OBTENEZ  
LES DEUX MARQUES !

→ REJOINDRE UN RÉSEAU

→ Composé de 11 filières :

- Hôtellerie
- Hôtellerie de plein air
- Chambres d'hôtes
- Villages de vacances
- Résidences de tourisme
- Restaurants
- Cafés et fermes-auberges
- Lieux de visite
- Caveaux, points de vente
- Activités sportives et de loisir
- Offices de tourisme

→ Près de 1 200 professionnels labellisés

→ Des partenaires de proximité pour vous conseiller (Maisons de la Région, Départements, ADT, CDT, Offices de Tourisme, Chambres consulaires, etc)

→ Une équipe à votre service pour vous faire progresser



→ SE FAIRE ACCOMPAGNER À CHAQUE ÉTAPE :

Préparer votre labellisation

- Des ateliers de préparation pour démarrer votre démarche de qualité
- Des conseils personnalisés pour réussir votre audit de labellisation

Réussir l'audit

- Votre audit de labellisation sera effectué par un client mystère
- L'audit, valable 5 ans, sera pris en charge par la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée

Vous engager sur la durée

- Un rapport d'audit qui sera votre premier plan d'actions qualité.
- Une démarche de progrès pendant toute la durée de votre labellisation



→ DES OUTILS  
POUR AMÉLIORER VOTRE  
PRÉSENCE NUMÉRIQUE

- Un bilan de performance de votre présence sur le web
- Un tableau de bord sur votre écoute client sur les sites d'avis en ligne
- Un reportage de 20 photos cofinancé par le label



→ DES OUTILS  
POUR PROGRESSER

- Une vingtaine d'ateliers interactifs et participatifs organisés chaque année
- Des actions de networking pour partager les bonnes pratiques en matière de management de la qualité
- Des points qualité intermédiaires pour améliorer votre suivi de la qualité et votre écoute client



→ DES OUTILS  
POUR VALORISER VOS  
ENGAGEMENTS QUALITÉ

- Un kit de communication
- Une enquête satisfaction clé-en-main

Vous souhaitez  
**être labellisé**  
Qualité Tourisme® Occitanie  
Sud de France et Qualité Tourisme ?



1. Rendez-vous sur le site du label  
[www.qualite-tourisme-occitanie.fr](http://www.qualite-tourisme-occitanie.fr)



2. Sélectionnez votre filière et vérifiez les prérequis demandés



3. Contactez AD'OCC pour participer à un atelier de préparation au label  
04 99 64 29 29 [qualite.tourisme@agence-adocc.com](mailto:qualite.tourisme@agence-adocc.com)

