

## le Club Qualité du Tourisme Audois

Sous l'impulsion des Chambres de Commerce et d'Industrie de Carcassonne et de Narbonne, le Club Qualité du Tourisme Audois a vu le jour au printemps 2005, avec la signature d'une convention de partenariat entre les 2 CCI.

Ce Club Qualité a pour objectif de fédérer par filière les professionnels de l'hébergement autour d'une démarche commune de qualité reconnue au niveau national, dans le cadre du Plan Qualité Tourisme.

Le Club Qualité du Tourisme Audois offre de nombreux avantages aux ressortissants des chambres de commerce de l'Aude.

### ☛ Les intérêts pour les professionnels audois par rapport au Club Qualité du Tourisme Audois

#### - **Un accès facilité**

L'adhésion est gratuite et se limite à la signature d'une « Convention d'engagement » entre l'entreprise et le Club Qualité du Tourisme Audois, représenté par la Chambre de Commerce dont le professionnel dépend.

#### - **Un soutien financier substantiel grâce à l'implication de la Délégation Régionale au Tourisme (DRT)**

- les actions dites collectives (réunions d'information, séminaires d'accompagnement tels que les stages de formation) sont intégralement financées par le Club Qualité du Tourisme Audois ;
- les actions individuelles (conseils individuels aux chefs d'entreprise, audits à blanc et/ou audits officiels) sont financées à 80 % par le Club Qualité du Tourisme Audois, soit seulement 20 % à la charge des entreprises.

En outre, des partenariats ont été mis en place pour éviter aux entreprises d'avancer la totalité du coût de leurs audits.

#### - **Un accompagnement personnalisé assuré par des cabinets spécialisés**

Les entreprises bénéficient de conseils sur-mesure réalisés par des consultants reconnus et spécialement mandatés par le Club Qualité du Tourisme Audois.

#### - **Des séminaires ciblés**

Les thématiques des stages proposés par le Club Qualité du Tourisme Audois répondent à des besoins clairement identifiés et sont ouverts à tout le personnel concerné d'une même entreprise.

#### - **Un suivi sur la durée**

La certification ou la labellisation des entreprises n'est pas une fin en soi. Le Club Qualité du Tourisme Audois soutient toutes les actions de nature à favoriser l'amélioration constante de la qualité des produits et des prestations de services des entreprises adhérentes.

#### - **La prise en charge des démarches administratives**

Le montage des dossiers de demande de subventions et le suivi administratif des dossiers sont assurés par le Club Qualité du Tourisme Audois, en partenariat avec les organismes concernés (DRT, FRHPA, Association Nationale « Camping Qualité », AFAQ AFNOR, ...).

#### - **Un relais d'informations et d'échanges d'expériences**

A travers les formations et les diverses réunions, les professionnels échangent entre eux sur le management, leur stratégie marketing, leurs fournisseurs et les solutions apportées aux problèmes rencontrés.

## **Plan d'actions 2008 du Club Qualité du Tourisme Audois**

Le Club Qualité du Tourisme poursuit sa démarche d'accompagnement et de suivi des filières hôtellerie traditionnelle et de plein air.

### **➤ Hôtellerie de plein air :**

- 4 établissements vont passer l'audit de suivi du label Camping Qualité au cours de l'été 2008 : les CCI réaliseront avec le chef d'entreprise un audit « test »
- 3 établissements ont prévus de réaliser l'audit d'entrée à Camping Qualité

### **➤ Hôtellerie traditionnelle :**

- 7 hôtels ont passé avec succès l'audit de suivi Hotelcert en 2007 (un établissement a arrêté la démarche pour cause de changement de propriétaire
- 2 nouveaux établissements s'engagent dans la démarche d'accompagnement

### **➤ Les formations :**

Deux thèmes sont proposés en avril et mai aux labellisés et futur labellisés :

- Améliorez l'accueil et vente dans votre établissement
- La gestion et la résolution des conflits clientèle

### **➤ Les perspectives du Club :**

☞ Une démarche qualité environnementale

Avec l'arrivée d'une conseillère environnement au sein des 2 CCI, le Club Qualité va pouvoir accompagner les établissements touristiques sur des actions liées à la maîtrise des énergies et la préservation de l'environnement.

Des diagnostics environnementaux réalisés par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Languedoc Roussillon ont permis aux entreprises participantes d'identifier des marges de progression dans cette thématique.

A titre d'exemple, une réflexion est actuellement en cours pour structurer la filière de traitement des huiles et graisses alimentaires dans la restauration, ou encore améliorer les comportements écocitoyens des clients d'hébergements touristiques via des supports de sensibilisation.

## Fiche pratique HOTELCERT



### Qu'est ce qu'HOTELcert ?

HOTELcert® est une certification de service nationale, élaborée notamment par l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI), l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) et la Direction du Tourisme.

A la différence du système de classification par étoiles qui prend actuellement en compte le niveau d'équipement de l'hôtel (superficie en chambre, équipement électrique, téléphone dans les chambres...). HOTELcert®, s'intéresse à la qualité des services rendus aux clients. Il comporte jusqu'à 600 points de contrôle répartis en sept promesses qualité à tous les niveaux de la prestation : propreté des lieux, bonne literie, sourire du personnel, disponibilité du personnel, tranquillité des lieux, informations aux clients (pratiques et touristiques), qualité contrôlée.

Les hôtels certifiés s'impliquent totalement dans une démarche d'amélioration continue afin de satisfaire tous leurs clients.

### Modalités et certification

#### **Cibles du Club Qualité Tourisme Audois :**

Tous les hôtels indépendants, rattachés ou pas à une chaîne volontaire.

Ces établissements doivent être classés, de 0\* à 4\*, au moment de l'audit officiel AFAQ AFNOR. Pour les hôtels disposant d'un restaurant, ce dernier devra également être classé "Restaurant de Tourisme" tel que défini par l'arrêté ministériel du 27 septembre 1999.

#### **Objectif: la préparation à la certification HôtelCert**

Donner aux hôteliers toutes les chances de réussite au passage de l'audit initial HôtelCert.

La phase préparatoire est confiée au cabinet spécialisé "Audit et Conseil pour le Tourisme et Ingénierie de la Formation Hôtelière" (ACTIFH). Cette phase comporte trois étapes successives:

1. La réalisation d'un audit à blanc
2. La mise en place de séminaires d'accompagnement
3. Un rendez-vous pour une "visite bilan"

Chaque hôtelier s'implique à son rythme. Aucun délai n'est imposé entre cette phase et l'inscription au passage de l'audit officiel. Des réunions sont organisées en complément de cet accompagnement personnalisé: sensibilisation et information, présentation des résultats des audits à blanc.

#### **Le système d'évaluation des audits de certification HôtelCert :**

Lors d'une visite mystère inopinée, un évaluateur qualifié par AFAQ AFNOR Certification endosse le rôle du client et examine le respect des engagements pris par l'hôtelier selon le « parcours client ». Après avis favorable d'une commission nationale de validation, la certification est obtenue pour une durée de 3 ans avec un audit de suivi, toujours par une visite mystère, entre le 17<sup>ème</sup> et le 19<sup>ème</sup> mois.

## Fiche pratique CAMPING QUALITÉ



### **Qu'est ce que Camping Qualité ?**

Camping Qualité est une démarche volontaire et accessible à tous les campings, privés ou municipaux, petits et grands, quels que soient leur classement et leur situation géographique.

Le label n'est attribué qu'à la condition que le camping candidat obtienne au minimum 80% des points et s'il a satisfait à tous les critères éliminatoires, sans dérogation.

La charte Camping Qualité s'établit sur 4 points qualitatifs du service offert aux vacanciers. Les professionnels adhérents à la charte Camping Qualité s'engagent à offrir à leurs clients :

- **un accueil chaleureux** : l'hospitalité, la disponibilité, la prévenance et l'efficacité font l'objet d'une attention particulière de la part du gestionnaire et de toute son équipe. Ils contribuent ainsi à un séjour serein, agréable et convivial.

- **une propreté irréprochable** : durant toute la période d'ouverture, propreté et hygiène sont assurées en tous lieux du camping.

- **une information précise et vraie** : le gestionnaire de camping fournit à son client des informations complètes, claires et exactes sur son établissement : descriptif précis des équipements, périodes et horaires d'ouverture de l'accueil, des différents services et activités. Par ailleurs les tarifs sont clairement exprimés et strictement appliqués.

- **un emplacement privatif soigné** : le gestionnaire de camping prend les mesures nécessaires pour offrir un emplacement privatif et garantir la plus grande tranquillité sur le terrain. Ce dernier est aménagé avec goût et dans un souci d'esthétique, en harmonie avec l'environnement.

### **Modalités et certification**

#### **Cibles du Club Qualité Tourisme Audois :**

Tous les terrains de camping inscrits au Registre du Commerce.

#### **Objectif: la certification "Camping Qualité"**

Favoriser le développement de la qualité dans les campings. Les étapes:

##### L'auto-évaluation

De l'établissement par rapport au référentiel "Camping Qualité" remis par le Club Qualité du Tourisme Audois. Elle est réalisée par le gestionnaire du camping qui peut se faire conseiller par le Club Qualité.










##### L'audit d'entrée "Camping Qualité"

Les audits d'entrée sont réalisés d'après une grille de plus de 500 critères permettant d'atteindre un total de 800 points.

























L'évaluation se fait dans le cadre de la visite d'un client mystère choisi par la Commission Régionale "Camping Qualité". Pour le passage de cet audit, l'hôtelier de plein air doit s'inscrire auprès de la Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air du Languedoc-Roussillon.

L'audit de suivi : Audit de "contrôle Camping Qualité", qui a lieu tous les trois ans.

## Liste des campings labellisés du Club Qualité du Tourisme Audois

HOTELLERIE DE PLEIN AIR LABELLISEE CAMPING QUALITE				
Année de labellisation	Nom du camping	Nbre emplacements	Adresse	 
2006	<a href="#">Camping Le Cathare</a> ★	25	11410 Belflou	 04 68 60 32 49  04 68 60 37 90
2007	<a href="#">Camping La Grande Cosse</a> ★★★★	480	Lieu dit la gde Cosse- St Pierre la Mer 11 560 Fleury d'Aude	 04 68 33 22 22  04 68 33 22 23
2005	<a href="#">Camping La Pinède</a> ★★★★	90	Avenue Gaston Bonheur 11200 Lézignan Corbières	 04 68 27 05 08  04 68 27 05 08
2005	<a href="#">Domaine d'Arnauteille</a> ★★★★★	100	11250 Montclar	 04 68 26 84 53  04 68 26 91 10
2005	<a href="#">Camping La Nautique</a> ★★★★	390	La Anse de Galère 11100 Narbonne	 04 68 90 48 19  04 68 90 73 39
2006	<a href="#">Camping Les Mimosas</a> ★★★★	250	Chaussée de Mandirac 11100 Narbonne	 04 68 49 03 72  04 68 49 39 45
2005	<a href="#">Camping Air Hôtel Grand Sud</a> ★★★★	100	Le Breil d'Aude Route de Limoux 11250 Preixan	 04 68 26 88 18  04 68 26 85 07
2006	<a href="#">Camping La Mare aux Fées</a> ★★★★	23	Rue de l'Eglise 11340 Roquefeuil	 04 68 20 55 45  04 68 20 55 45
2006	<a href="#">Camping A l'Ombre des Micocouliers</a> ★★★★	70	Chemin de la Lande 11800 Trèbes	 04 68 78 61 75  04 68 78 88 77
2005	<a href="#">Camping Le Bout du Monde</a> ★	25	Ferme de Rhodes 11400 Verdun en Lauragais	 04 68 94 95 96  04 68 94 96 02
2006	<a href="#">Camping Le Moulin de Sainte Anne</a> ★★★★	60	Chemin de Sainte Anne 11600 Villegly	 04 68 72 20 80  04 68 72 27 15
2007	<a href="#">Camping Das Pinhiers</a> ★★★★	72	Chemin du Pont Neuf 11620 Villemoustaussou	 04 68 47 81 90  04 68 71 43 49

## Liste des hôtels certifiés du Club Qualité du Tourisme Audois

<b>HOTELLERIE TRADITIONNELLE CERTIFIEE HOTELCERT</b>				
<b>Année de labellisation</b>	<b>Nom de l'hôtel</b>	<b>Nbre chambres</b>	<b>Adresse</b>	 
2007	Le Clos St Loup ★★	6	69 avenue du Razès 11 150 Bram	 04 68 76 11 91  04 68 76 71 60
2007	Hôtel de la Bastide ★	27	81 rue de la Liberté 11 000 Carcassonne	 04 68 71 96 89  04 68 71 36 28
2006	Hôtel Montmorency ★★	20	2, rue Camille St Saëns 11 000 Carcassonne	 04 68 11 96 70  04 68 11 96 79
2007	Hôtel l'Octroi ★★	17	106, av Général Leclerc 11 000 Carcassonne	 04 68 25 29 08  04 68 25 38 71
2006	Hôtel le Pont Vieux ★★	19	32, rue Trivalle 11 000 Carcassonne	 04 68 25 24 99  04 68 47 62 71
2006	Hôtel du Canal ★★	33	2 ter, avenue Arnaut Vidal 11 400 Castelnaudary	 04 68 94 05 05  04 68 94 05 06
2006	Le Clos Fleury St Siméon ★★	31	134, av Monseigneur de Langle 11 400 Castelnaudary	 04 68 94 01 20  04 68 94 05 47
2007	Hôtel le Phoebus ★★★★	50	Bd de la Sagne 11 450 Gruissan	 04 68 49 03 05  04 68 49 07 67
2006	Hôtel de la Clape ★★	33	4, rue des Fleurs 11 100 Narbonne Plage	 04 68 49 80 15  04 68 75 05 05
2006	Hôtel le Méditerranée ★★★★	30	Boulevard Front de mer 11 210 Port la Nouvelle	 04 68 48 03 08  04 68 48 53 81
2006	Hôtel le Mas Pierrot ★★	41	44, rue du Four à chaux 11 110 Vinassan	 04 68 45 63 10  04 68 45 20 93