

Thème :

**La dimension économique et les
labels qualité dans le monde T.H.R.**

Type de réunion :

Commission Technique

Date : 19/4/2016

Lieu :

Lycée hôtelier et de tourisme Paul
Augier de Nice

Animateur de séance :

Corinne CLERISSI

Secrétaire de séance :

Eric BANLIAT

RELEVÉ DE PRESENCE

- Patrick DEMEUSOY (Rectorat de Nice)
- Sylvie LASNIER (CAPG)
- Delphine LIANGE (CAPG)
- Marine GRAFF-VOGEL (PAM)
- Sandra LEGIER (NOVUS)
- Manuela BEZIAU (Conseil Rectorat PACA)
- Jean-Claude THURET (Rectorat de Nice)
- Pascale LUIGGI (CAPG)
- Camille NICOLS (Métropole)
- Alain MARIE (Campus MQ THR)

Excusés :

- Frédérique ROUX (Université de Lyon)
- Samira KARRACH (UNIS ISEM)
- Virginie ODDO (UNIS)
- SOSTHÉ (UNSA)

Compte rendu de réunion

10H00 Ouverture et accueil par M. Alain MAIRE Président du Campus THR PACA.

Document annexe : diaporama PowerPoint commission technique n°4

Etat de lieu

❖ La satisfaction client

➤ Les avis de professionnel

- Oui mais :
 - Démarche nouvelle
 - Démarche complexe
 - Mise en place coûteuse (temps et €)
 - Certains professionnels ne perçoivent pas l'intérêt d'avoir un label car clientèle présente (forte attractivité du littoral)
 - D'autres professionnels ont compris l'intérêt d'avoir un ou plusieurs labels qui sont des facteurs de qualité et des vecteurs de communication
- Fort intérêt pour les labels de **développement durables**
 - Avantages économiques, commerciaux, sociétaux
 - Possible de gagner en rentabilité avec l'application des « contraintes » de développement durable
- Mais aussi d'autres forts labels comme Qualité tourisme, label européen, charte d'accueil (vélo)

➤ Effort à faire sur la communication

- Sur l'existence des différents labels et leurs portées
- Mettre en place des systèmes d'aide (financières et d'accompagnement)
- Intérêt à présenter les résultats des études suite à l'obtention des labels (par exemple le Taux d'Occupation supérieur avec label)
- Importance de la manière de présenter la démarche de labellisation pour démystifier la complexité de la procédure

❖ Les différents labels

➤ Qualité Tourisme TM

- Label d'état, sur 3 ans
- Accompagnement par les CCI, travail avec les communes et les prescripteurs
- Démarche mettant le client et ses attentes au centre de la démarche
- Premier Auto diagnostic disponible en ligne
- Accompagnement pour arriver à un taux de 85% puis audit par organisme pour obtention du label.
- 5000 labels en France, 700 en PACA et environ 100 dans les Alpes Maritimes
 - Exemple Jardival : Projet européen France/Italie pour créer un réseau des jardins pour les aider/insister à obtenir de label Qualité Tourisme

➤ Tourisme et handicap

- Service tourisme référente pour le département des Alpes Maritimes
- Penser aux 4 types de handicap et pas uniquement au handicap moteur
- Aspect réglementaire et aussi volontaire (pour le label)
- Le label devrait intervenir dès la construction
- Impact sur retour économique pour fidéliser ce type de clientèle, avec une volonté de mixité.

➤ Clévacances

- Démarche présente depuis 1997

- Label axé plus sur la location de maisons, chalets, appartements, chambres d'hôtes
- Gites de France
 - Créé en 1951, 56 000 hébergements en France (de 1 à 5 épis)
- Camping Qualité
 - Clients de campings très sensibles à ces labels de qualités
- Ecogites
 - Liés au label gite de France en intégrant l'aspect économique/écologique
- Qualification Environnement
- Certification « agir pour un tourisme durable » AFNOR
- Clé Verte
 - Origine du Danemark
 - Avec une centaines de critères obligatoires ou facultatifs
 - Accessible aussi au restaurant
- Gites Panda
 - Lié au label gite de France
 - Parc nationaux ou naturels
- Qualification Hôtels au Naturel
- Ecolabel Européen (AFNOR)
 - Demande déjà une qualification initiale clé vacances ou gite de France
 - Qualification affaires
 - Qualification Bacchus
 - Qualification Insolite
 - Qualification Pêche
 - Qualification Thermalisme et Bien-Etre
- Relais d'étapes
- Vignobles et découvertes
- Bistrot de Pays
 - Fédération nationale est régionale
 - Réseau au sein du département des Alpes Maritimes
 - Critère moins de 2000 habitants, rester un des derniers établissements de la commune
 - Opération Rando-Bistrot : randonnée accompagnée, accueil repas en bistrot et rencontre avec un exploitant du pays. (randonnée équestre, canyoning, vélo, vélo électrique)
 - Opération : scène de bistrot, repas en bistrot + artistes locaux (théâtre, musique)
 - Problème générationnel : le bistrot doit être mis au goût du jour et ne pas rester dans l'image d'Épinal du début du XIXe ...
- Chouette Nature (démarche ISO)

- Green Globle (certification australienne haut de gamme)
- Hôtel au naturel
- Jardins remarquables
- Marque « parc naturel régional »

Labels spécifiques pour les restaurateurs

- Maitre-restaurateur
 - Label d'état, validité de 4 ans
 - Possibilité de crédit d'impôts de 15 000 € pour mise en place du label
 - Grille de 17 critères sur un référentiel axé sur la qualité, du fait maison, achat local...
 - Association nationale avec des délégations départementales
 - Démarche pour que cette délivrance soit faite par les CCI
 - Travail sur l'ouverture du titre à l'international
 - Pas d'obligation d'être étoilé pour accéder à ce label
 - Restaurant de qualité
 - surtout sur la Région est de la France, label régional qui tend à se développer sur d'autres régions
 - Reprises des critères des maitres-restaurateurs
 - Fait maison
 - Qualité tourisme
 - Existence de labels locaux :
 - exemple du label « cuisine niçoise »...mais autre démarche de labélisation
- ❖ le campus MQ THR PACA va accompagner et s'intégrer dans la mise en place des labels
- qualité tourisme
 - maitre restaurateur
 - tourisme handicap
- Annonce du comité technique suivant du mardi 26 avril prochain