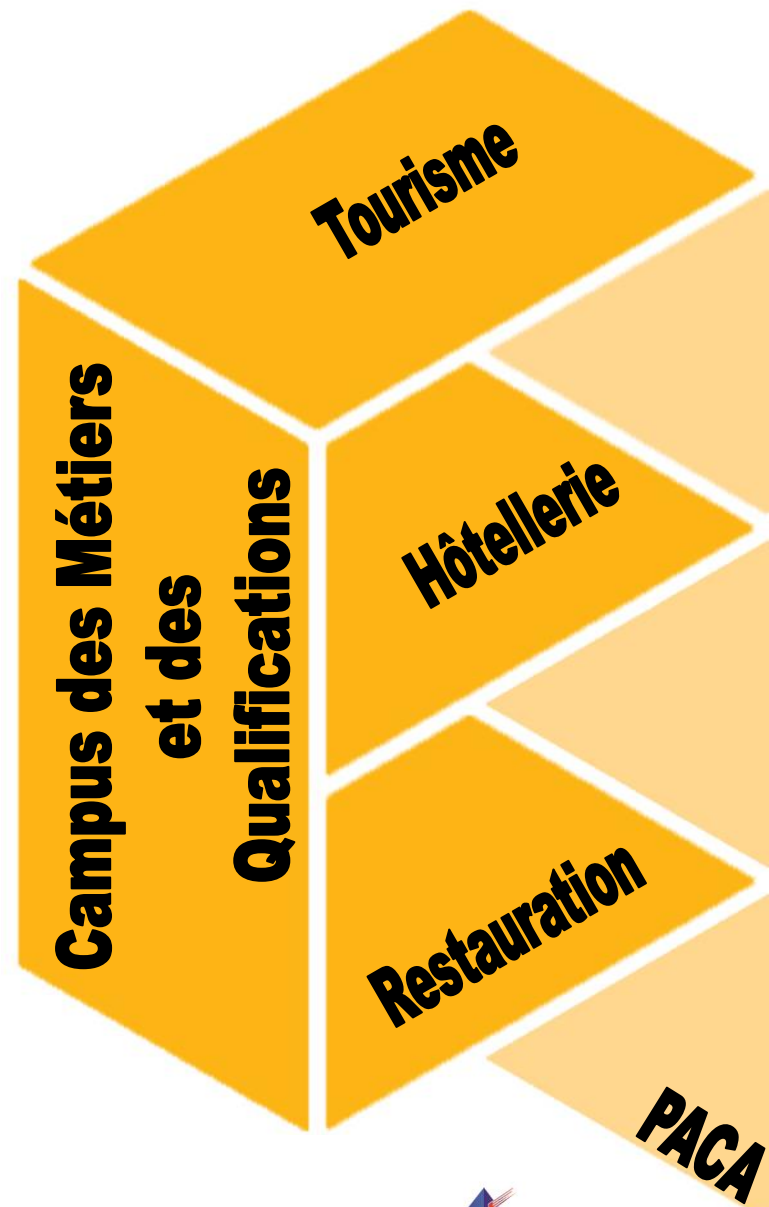


COMMISSION TECHNIQUE

« La dimension
économique et les
labels qualité dans le
monde du THR »



LA QUALITÉ DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME : UN IMPÉRATIF MAJEUR POUR UN TOURISME DURABLE

⇒ **L'importance de la satisfaction client dans le pilotage des entreprises touristiques**

La spécificité du produit touristique

Évolution du comportement de l'image du consommateur touristique

QU'EST CE QU'UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION DÉVELOPPEMENT DURABLE?

⇒ Une démarche de labellisation Développement Durable :

- Est volontaire ;
- Est une approche multi-critères, englobant toutes les phases de la prestation de service ;
- Prend en compte la **performance** du produit /service ;
- **Est sélective**, elle vise à valoriser les produits ou services qui prennent en compte les fondements du Développement Durable (ou au moins sur une de ses dimensions).

POURQUOI UNE LABELLISATION DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

⇒ Le choix de s'inscrire dans une démarche de Labellisation Développement Durable offre à un opérateur touristique plusieurs avantages, dont :

- ⇒ Un Avantage Économique – Maîtrise des charges d'exploitation
- ⇒ Un Avantage Commercial – Valoriser son image auprès de la clientèle
- ⇒ Un Avantage Sociétal – Mobiliser son personnel autour d'un projet fédérateur

LA LABELLISATION DÉVELOPPEMENT DURABLE : LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE COMME EXEMPLE

La première étape d'une démarche environnementale consiste à identifier les domaines environnementaux prioritaires afin que l'établissement touristique puisse optimiser leur gestion, et ce en :

- Rationalisant l'utilisation des matières premières dont l'eau et l'énergie
- Réduisant la quantité des déchets et en améliorant la gestion
- Adoptant une politique d'achat plus écologique et améliorant la logistique
- Améliorant la qualité de l'environnement interne de l'hôtel.

LES LABELS QUALIFIANT LA QUALITÉ ET LE CONFORT DE L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

⇒ **Qualité Tourisme™**

⇒ **Tourisme et handicap**

⇒ **Clévacances** (Maisons, chalets, appartements, habitats de loisirs, chambres d'hôtes)

⇒ **Gîtes de France** (Gîtes, chambres d'hôtes, campings)

⇒ **Camping qualité** (Campings)

LES LABELS QUALIFIANT UNE DÉMARCHE DE BONNE GESTION ENVIRONNEMENTALE

- ⇒ **Ecogîtes** (Gîtes, chambres d'hôtes, campings)
- ⇒ **Qualification Environnement** (gîtes, locations, chambres d'hôtes)
- ⇒ **Certification "Agir pour un tourisme durable "** (Tous types d'hébergements touristiques)
- ⇒ **Clef Verte** (Hôtels, campings, gîtes, chambres d'hôtes, résidence de tourisme, auberges de jeunesse, restaurants)
- ⇒ **Gîtes Panda** (Gîtes, chambres d'hôtes)
- ⇒ **Qualification Hôtels au Naturel** (Hôtels)
- ⇒ **Ecolabel Européen** (Hôtels, campings)

LES LABELS QUALIFIANT UNE DÉMARCHE DE SPÉCIALISATION ET DE DIFFÉRENCIATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE

- ⇒ **Qualification Affaires** (Gîtes, locations, chambres d'hôtes déjà labellisés Clévacances)
- ⇒ **Qualification Bacchus** (Locations ou chambres d'hôtes implantées sur un vignoble ou à proximité, déjà labellisés Clévacances)
- ⇒ **Qualification Insolite** (Gîtes, locations ou chambres d'hôtes déjà labellisés Clévacances)
- ⇒ **Qualification Pêche** (Locations ou chambres d'hôtes déjà labellisés Clévacances)
- ⇒ **Qualification Thermalisme et Bien-Etre** (Gîtes, locations, résidences de tourisme ou chambres d'hôtes déjà labellisés Clévacances)
- ⇒ **Relais d'Etape** (Tous types d'hébergements touristiques)
- ⇒ **Vignobles et Découvertes** (Tous types d'hébergements touristiques)

- ⇒ **Bistrot de Pays**
- ⇒ **Chouette Nature**
- ⇒ **Green Globe**
- ⇒ **Hôtels au Naturel**
- ⇒ **Jardin Remarquable**
- ⇒ **Marque « Parc naturel régional »**

QUALITÉ TOURISME

A travers la marque Qualité Tourisme™, l'Etat et les professionnels du tourisme s'engagent pour votre satisfaction :

- ⇒ **Un accueil chaleureux**
- ⇒ **Un personnel attentif**
- ⇒ **La maîtrise des langues étrangères**
- ⇒ **Des prestations personnalisées**
- ⇒ **Des informations claires et précises**
- ⇒ **Une propreté et un confort assurés**
- ⇒ **La découverte d'une destination**
- ⇒ **La prise en compte de votre avis**

LES CERTIFICATIONS ET LABELS EN RESTAURATION

- ⇒ Maître-restaurateur
- ⇒ Restaurant de qualité
- ⇒ Fait Maison
- ⇒ Qualité Tourisme



CAMPUS DES MÉTIERS ET DES QUALIFICATIONS

**Tourisme, hôtellerie,
et restauration**

Provence - Alpes - Côte d'Azur

Contact :
Corinne CLERISSI
adresse mél
campus-thr-paca@ac-nice.fr
site internet
Campus-thr.com