



La Démarche Qualité du Tourisme en Occitanie



1^{er} semestre 2025, les **web ateliers** se poursuivent

Vous gérez un hébergement, un restaurant, ou un lieu de visite... et vous souhaitez intégrer une démarche de progrès ! Rejoignez le label Qualité du Tourisme en Occitanie.

Nous vous proposons de participer à une journée de préparation. A cette occasion, seront abordées les bases du management de la qualité, ainsi qu'une évaluation personnalisée, assistée par des experts. Vous partirez avec un plan d'action concret, ainsi que toutes les informations vous permettant de finaliser votre candidature.

Tout cela pour vous préparer au mieux à l'audit externe, effectué par un client mystère.

Mardi 11 février 9h15>12h - 14h>17h

Jeudi 20 février 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 04 mars 9h15>12h - 14h>17h

Jeudi 27 mars 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 08 avril 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 29 avril 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 20 mai 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 27 mai 9h15>12h - 14h>17h

Jeudi 05 juin 9h15>12h - 14h>17h

Mardi 17 juin 9h15>12h - 14h>17h

LES PROS LE DISENT...

« Nous avons choisi d'entreprendre cette démarche avant tout pour améliorer l'expérience client que nous proposons. En adhérant au label Destination d'Excellence, nous bénéficions d'un accompagnement en vue de développer la qualité de nos services, en tenant compte de nombreux critères et détails qui ne demandent pas spécialement beaucoup d'effort, mais qui représentent des éléments importants aux yeux de nos visiteurs. C'est une démarche sur le long terme, dédiée au collectif : les labellisés sont référencés et mis en avant, et bénéficient également d'un accès à des outils utiles qui visent, de nouveau, à offrir des expériences de qualité tout en s'alignant sur des normes et valeurs communes.

Le grand point positif concerne l'accompagnement et l'écoute qui émanent du CRTL : la visioconférence de préparation est un temps de bilan qui nous permet de mettre en évidence nos points forts tout en repérant les points améliorables »
Magali de La Chocolaterie Nougale à Trèbes (Aude)

« Un atelier essentiel pour comprendre l'intérêt et l'importance de ce label pour un établissement indépendant. »
Céline Hugounet directrice Grand Hotel d'Orléans à Toulouse

« L'atelier par vidéo conférence est une bonne solution pour réunir avec plus de facilité les acteurs touristiques provenant de différents départements. Il permet malgré tout une interaction efficace dans son déroulement, même avec les petits aléas de connexion. A renouveler ! Et merci pour l'ensemble de vos conseils et votre professionnalisme »
Pascal Aubert propriétaire Maison Privat Ch Hotes à Montcuq en Quercy Blanc (Lot)

« Convivial ! Ce format est plutôt pratique et convivial, on peut travailler sur d'autres choses lors des moments d'attente, on peut échanger, écouter. Je suis d'accord par contre sur le nombre, il ne faut pas être plus nombreux, ça serait compliqué à gérer et je pense qu'il serait difficile pour tout le monde de trouver « sa place ». Merci en tout cas. »
Louise Kaeffer du Château de Gaudou à Vire sur Lot

ATTENTION :
places limitées à 8 entreprises par atelier !



VOTRE CONTACT :

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie
Pôle Qualité & Transition
VALÉRIE RUELLE
valerie.ruelle@crtoccitanie.fr
Tél : 07 64 48 61 16

www.qualite-tourisme-occitanie.fr



VOS RELAIS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION PROCHES DE CHEZ VOUS !

Des partenaires de proximité vous renseigneront dans chaque département au sein de chaque Agence de Développement Touristique :

- 1 **Albi - Tarn Tourisme**
Aurélie Bonfiglio
aurelie.bonfiglio@tourisme-tarn.com
- 2 **Auch - CDT Gers**
Isabelle Cardouat
amenagement@tourisme-gers.com
- 3 **Cahors - Lot Tourisme**
Frédérique Ballesta
fred.ballesta@tourisme-lot.com
- 4 **Carcassonne - ADT Aude**
Nadège Brevet
n.brevet@audetourisme.com
- 5 **Foix - ADT Ariège**
Julie Guichard
julie.guichard@ariegepyrenees.com
- 6 **Mende - CDT Lozère**
Léa Biremont
l.biremont@lozere-tourisme.com



- 7 **Montauban - ADT Tarn & Garonne**
Armelle Giudicelli
armelle.giudicelli@tourisme82.com
- 8 **Montpellier - ADT Hérault**
Géraldine Lefranc
glefrancverna@herault-tourisme.com
- 9 **Nîmes - ADT Gard**
contact@tourismegard.com
- 10 **Perpignan - CDT PO**
Isabelle Trochain
isabelle.trochain@adt-66.com
- 11 **Rodez - Tourisme Aveyron**
Julien Andurand
julien.andurand@tourisme-aveyron.com
- 12 **Tarbes - Hautes Pyrénées Tourisme**
Olivier Bely
olivier.bely@ha-py.fr
- 13 **Toulouse - CDT Haute Garonne**
Thomas Chaumeil
tchaumeil@tourismehg.com

COMMENT SE PRÉPARER ?

Nous vous demandons d'être en conformité avec les prérequis (exigences) de votre filière que vous trouverez sur : <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/criteres-eligibilite-label-qualite/> Dites-nous si vous êtes éligible et si vous souhaitez aller plus loin !

COMMENT SE DÉROULE L'ATELIER ?

- Vous allez travailler en groupe et individuellement sur différents aspects du management de la qualité, en lien avec votre établissement et en adéquation avec les référentiels Destination d'Excellence.
- Les ateliers sont un lieu de partage, privilégiant les échanges entre les professionnels du tourisme ayant des métiers différents. Apports de bonnes pratiques, de conseils, de solutions et d'inspiration, ces ateliers

s'attachent à être concrets et à favoriser la mise en réseau des futurs labellisés.

- Des boîtes à outils spécifiques vous seront remises sur l'accueil en langues étrangères, sur l'affichage, la signalétique et les bonnes pratiques environnementales...

COMMENT S'INSCRIRE ?

Une fois les prérequis vérifiés, contactez un relais partenaire ou le **label Qualité**. Ils vous conseilleront et vous orienteront.

ET APRÈS L'ATELIER ?

A l'issue de la journée, vous partirez avec un plan d'actions concret pour réussir l'audit externe en client mystère. Vous n'êtes pas seul ! Si vous n'êtes pas totalement prêt, un débriefing téléphonique aura lieu avec l'expert.



100% des pros sont satisfaits des modes d'animation



98% des pros sont très satisfaits du contenu et des outils proposés



80% des pros sont certains que l'atelier va leur permettre d'obtenir le label