

“PLAN QUALITE STATION”

D'ARGELES SUR MER
ET DES ALBERES



PLAN QUALITE FRANCE

An aerial photograph of a crowded beach. The sea is a deep blue-green color, and the sand is light grey. Numerous people are scattered across the beach, many sitting on towels or blankets. Several colorful beach umbrellas are open, including striped ones in red, white, and blue, and others in solid colors like orange, white, and blue. Some people are swimming in the water, and a few are standing near the shore. The overall scene is bright and sunny.

La démarche d'Argelès sur Mer
dans le « Plan Qualité France »

Constat : diversité des démarches qualité



- Des efforts entrepris depuis longtemps par les professionnels
 - Un foisonnement de démarches
 - Un manque de lisibilité pour les touristes
- Impératif de fédérer et mieux valoriser les efforts des professionnels*

OBJECTIFS DU PLAN QUALITE FRANCE

- Inciter les professionnels à mener des démarches qualité sérieuses
- Améliorer la lisibilité de la qualité de l'offre touristique pour les clients
- Assurer une promotion accrue des professionnels engagés dans la qualité
- Communiquer sur l'image de la France comme destination de qualité
- Conserver sa place de 1ère destination touristique mondiale

Le référentiel national qualité

9 catégories d'engagements

96 critères Qualité (45
concernent les OTSI)

X critères Qualité à décliner par sous-secteur professionnel

Les 9 catégories d'engagement

- ✓ Information & communication
- ✓ Attitude du personnel
- ✓ Compétences du personnel
- ✓ Atmosphère et confort des lieux
- ✓ Propreté et entretien des lieux et des équipements
- ✓ Équipements
- ✓ Produits de la table
- ✓ Valorisation des ressources locales
- ✓ Informations sur la sécurité

Les obligations de base pour avoir le droit d'usage de la marque

- Appliquer une démarche qualité basée sur un contrôle externe
- Respecter les engagements nationaux de qualité
- Être conforme au classement réglementaire du métier, s'il existe
- Être conforme aux contrôles de sécurité et d'hygiène
- Assurer un traitement des réclamations

La démarche d'Argelès sur Mer dans le « Plan Qualité France »

- Proposition d'un schéma de fonctionnement basé sur :
 - l'attribution du droit d'appartenance au « Réseau Qualité Argelès sur Mer », aux professionnels reconnus pour la qualité de leur prestation
- Définition de l'organisation pour assurer la mise en place du réseau
(rédaction des engagements, du règlement local, des contrôles)
- Mise en place d'actions correctives (collectives et individuelles)

Rédaction des engagements

Validation par chaque filière :

- A partir des objectifs nationaux de qualité
- Complétés par les engagements relatifs à la mesure et l'amélioration de la satisfaction client
- Les engagements propres à la destination (Argelès sur mer et les Albères)

➤ Environnement

➤ Accueil des enfants (Label Kid)

➤ Accueil des publics handicapés

➤ Participation au plan d'accueil et d'animation

Rédaction du règlement local

- Conditions d'adhésion au réseau
- Mise en place du Comité Qualité Local :
 - ➔ Composition
 - ➔ Rôle
- Dossier de candidature
- Validation du règlement
- Elaboration des grilles d'audit et définition des modalités de contrôle

Définition des outils de contrôle

- Audits
- Questionnaires de satisfaction
- Tests
- Clients mystères

An aerial photograph of a crowded beach. The water is a deep blue, and the sand is light-colored. Numerous people are visible, some swimming in the water and others sunbathing on towels or blankets on the beach. Several colorful beach umbrellas are open, and a few people are standing near the water's edge. The overall scene is one of a busy, sunny day at the beach.

Réunions par filières pour la rédaction des engagements

→ Activités de loisirs : Le Mardi 15 Mars 2005 à 10h00

→ Hébergements : Le Mardi 15 Mars 2005 à 15h00

(Hôtels, Meublés classés, Chambres d'hôtes labellisées, Gîtes labellisés, Résidences de tourisme, Agences Immobilières)

→ Hébergements : Le Mercredi 16 Mars 2005 à 9h30

(Campings, Villages de vacances)

→ Restauration : Le Mercredi 16 Mars 2005 à 15h00

Ouverture de l'outil Intranet en Mai 2005

- Mise en ligne des engagements et des documents nécessaires
- Attribution des logins et mots de passe
- Auto-évaluation des professionnels
- Demande d'adhésion

An aerial photograph of a busy beach. The water is a deep blue-green color, and the sand is light-colored. Numerous people are scattered across the beach and in the water. Some are sitting on towels or blankets, while others are swimming or wading. There are several colorful beach umbrellas open on the sand. In the distance, a few buoys are visible in the water.

Adhésion au réseau à partir de mi-mai 2005

- Constitution du dossier de candidature par les professionnels
- Instruction par l'animateur qualité et le Cabinet
- Audit de terrain par l'animateur et le Cabinet : notification des écarts et définition d'un plan d'action individuel

An aerial photograph of a crowded beach. The water is a deep blue-green color, and many people are swimming. The beach is sandy and filled with people sunbathing. There are numerous colorful beach umbrellas and towels spread out on the sand. The overall scene is one of a busy, sunny day at the beach.

Lancement du Réseau en Juillet 2005

- Mise en place des enquêtes de satisfaction et des indicateurs
- Mise en place des outils de promotion
- (campagne de promotion et de valorisation des membres du « Réseau Qualité »)

Suivi et plan d'action

- Intégration de nouvelles structures
- Synthèse des audits et des indicateurs
- Mise en place éventuelle d'un plan d'action collectif
- Suivi des plans d'actions individuels
- Evaluation

ORGANIGRAMME DU PROJET

Comité de pilotage :
Définition de la politique
et des objectifs

Comité qualité local:
validation des cahiers des
charges ,du règlement,des
contrôles

Office de Tourisme :
**Responsable qualité
réseau**

Cabinet Cottille
Développement
Support et formation

audits

Prestataire
Responsable Qualité site
Gère et met en place
l'action