

COMMUNIQUÉ DE PRESSE LA CORRÈZE SOUS LE PRISME DE LA QUALITÉ



Dans le cadre de la mise en œuvre du schéma départemental du tourisme et des loisirs 2015/2018, le Conseil Départemental a confié à Corrèze Tourisme la mission de diffuser la Marque Qualité Tourisme™ en direction des lieux de visite et des activités sportives de loisirs.

Les 6 premiers prestataires corréziens relevant de ces secteurs d'activité à se lancer dans cette aventure se voient remettre le 14 mars 2017, les plaques Qualité Tourisme™, officialisant ainsi leur engagement dans la marque pour les 5 ans à venir.

1- Qu'est ce que la Marque Qualité Tourisme™ et comment est-elle déployée en Corrèze?

L'État a créé la marque ombrelle Qualité Tourisme afin de sélectionner et fédérer sous un même symbole les démarches qualité engagées pour la satisfaction de la clientèle dans de nombreux services touristiques (hébergement, restauration, offices de tourisme, lieux et activités de pleine nature). L'objectif est triple :

- garantir aux touristes des prestations de qualité,
- fédérer l'ensemble des démarches qualités rigoureuse,
- donner à la France une image d'excellence.

Les professionnels peuvent s'engager dans une démarche qualité en mobilisant leur réseau.

Jusqu'alors, une trentaine d'établissements corréziens étaient marqués Qualité Tourisme™. Ils se répartissent essentiellement sur l'hôtellerie-restauration (plus de 20 prestataires), l'hôtellerie de plein air et les visites d'entreprises. Un office de tourisme est également concerné par la marque.

Les lieux de visites et les prestataires d'activités de loisirs corréziens n'avaient pas de relais local pour les accompagner vers la Marque Qualité Tourisme™.

Corrèze Tourisme a donc présenté une candidature à l'automne 2015 pour se positionner comme partenaire local. Celle-ci a été retenue par la Direction Générale des Entreprises en fin d'année 2015 et le déploiement effectif de la marque a débuté au printemps 2016.

2- Comment la Marque Qualité Tourisme™ est-elle attribuée?

Les prestataires à l'honneur aujourd'hui se sont engagés dans une démarche qualité exigeante comportant différentes phases :

1. **L'accompagnement préalable** : l'entreprise a d'abord réalisé une auto-évaluation pour se familiariser avec les exigences de la Marque puis a été accompagnée par Corrèze Tourisme au travers d'un audit blanc qui pose un état des lieux de la prestation offerte au client, des supports de communication proposés, de la qualité de l'accueil, des aménagements, de l'écoute client. Cet audit blanc a permis d'identifier des pistes d'amélioration possibles.
2. **Les actions correctives** : l'entreprise a ensuite mis en place des actions pour corriger les faiblesses décelées.
3. **L'audit** : l'entreprise a été audité pendant la saison estivale par un cabinet extérieur missionné par Corrèze Tourisme (en visite mystère).
4. **Le Comité Régional de Gestion de la Marque** : les résultats de l'audit ont été examinés par le Comité Régional de Gestion de la Marque Qualité Tourisme, composé de partenaires départementaux et animé par la DIRECCTE de la Nouvelle Aquitaine, qui statue pour attribuer ou non la marque.
5. Le prestataire a reçu une **notification du droit d'usage de la marque** contre signature d'un acte d'engagement de son établissement dans la Marque Qualité Tourisme™.

La marque est attribuée pour une durée de 5 ans.

Tout au long de cette démarche, Corrèze Tourisme est présente aux côtés des prestataires. Deux collaborateurs ont été formés pour accompagner au mieux les acteurs désireux d'accéder à la Marque Qualité Tourisme™ :

- **Pour les sites de visite** : Fabienne Billet - 05 55 29 58 70 - fbillet@correze.fr
- **Pour les activités sports loisirs** : Gilles Bergeal - 05 55 29 98 72 - gbergeal@correze.fr

3 - Quelle est la valeur ajoutée de la Marque Qualité Tourisme™?

Une enquête nationale a permis de mettre en évidence les indicateurs suivants :

- 80% des professionnels adhérents déclarent que la démarche leur a permis d'améliorer la qualité de l'accueil et des services offerts aux clientèles. Ce chiffre monte à plus de 90% pour les lieux de visite.
- Plus de 8 lieux de visite porteurs de la marque sur 10 sont prêts à recommander l'adhésion au plan Qualité Tourisme à leurs homologues.
- La perception clients pour les prestataires marqués est supérieure à la moyenne nationale sur 3 critères : la qualité en général, l'accueil et le rapport qualité prix

4- Qui sont les lieux de visite et les prestataires d'activités sportives de loisirs qui reçoivent aujourd'hui les plaques Qualité Tourisme™ ?

Les Fermes du Moyen-âge

Après 25 années de recherche ethnographiques et historiques, Pierre Gire a réalisé son rêve : reconstituer de ses propres mains un village du 15^{ème} siècle. Plus qu'un écomusée, le site est un incroyable voyage dans le temps qui restitue la vie et l'environnement des paysans de la Xaintrie au moyen-âge.

Le Puy d'Arrel - 19 220 Saint-Julien-aux-Bois / Tél : 05 55 28 31 30
www.fermesdumoyenage.com

- **Le Gouffre de la Fage**

Le Gouffre de la Fage entraîne le visiteur dans un univers étonnant et secret. Classé Natura 2000, il abrite l'une des plus importantes colonies de chauves-souris d'Europe. Parcours scénographique, son et lumière, documentaire sur la vie des chauves-souris et ateliers archéologiques sont proposés à un public familial.

19 600 Noailles /Tél : 05 55 85 80 35
www.gouffre-de-la-fage.com

- **Escapade Nature Pays d'Argentat**

Après plusieurs années à parfaire leurs connaissances dans le milieu des sports de pleine nature, Aurélie et Maxence ont décidé de créer leur propre entreprise sur la Vallée de la Dordogne d'où Maxence est originaire. Escapade Nature offre une palette d'activités avec ou sans encadrement : canoë-kayak, stand-up paddle, via ferrata, escalade, canyoning... La structure est ouverte toute l'année.

21 avenue Foch - 19 400 Argentat-sur-Dordogne / Tél : 05 55 28 66 31
www.escapadenatureargentat.com

- **Les têtes en l'air**

Au cœur du site classé de Ruffaud, les têtes en l'air proposent 7 parcours acrobatiques en hauteur et 2 grandes tyroliennes. La variété des parcours permet d'accueillir aussi bien les enfants que les sportifs plus accomplis. D'autres activités nautiques (paddle, canoë-kayak) ou terrestres (course d'orientation, laser wood...) sont également organisées par ce prestataire.

Domaine de Ruffaud - 19 800 Saint-Priest-de-Gimel / Tél : 05 44 40 41 71
www.lestetesenlair.eu

- **Corrèze Sport Animations**

Corrèze Sport Animations est une société qui propose de nombreuses activités sportives tout au long de l'année. Les prestations sont encadrées par des moniteurs diplômés et véritablement au service de la clientèle. Pendant la saison estivale, Julien et son équipe développent également des activités de location de canoë-kayak, paddle et VTT.

Base nautique - 19 120 Altillac / Tél : 06 51 47 27 28
www.correze-sports-animations.fr

- **Corrèze Montgolfière**

Prendre de la hauteur pour découvrir la Corrèze et ses environs en trois dimensions, c'est l'engagement de Corrèze Montgolfière. Frédéric Gourinel survole la Corrèze depuis 25 ans et fait partager au cours d'une expérience de vol incroyable sa science des airs et une connaissance approfondie de la Corrèze.

Les Bichets - 19350 JUILLAC /Tél : 06 83 43 36 01
www.montgolfiere.fr

www.tourismecorreze.com

Agence de Développement et de Réservation Touristiques de la Corrèze - Maison du Tourisme
45 quai Aristide Brand - 19000 TULLE - Tél. 05 55 29 98 78 - Fax. 05 55 29 98 79
E-mail. contact@tourismecorreze.com