



Actualité Tourisme – Restauration

Région Bretagne

Quatre établissements bretons reçoivent la marque QUALITE TOURISME™ de l'association de cafetiers et restaurateurs Service en tête pour la qualité de leurs prestations.

Service en tête a pour objectif de développer et dynamiser le secteur des Cafés, Hôtels, Restaurants. Aujourd'hui, le Ministère chargé du Tourisme reconnaît et encourage la démarche de l'association en la nommant déléataire de la marque Qualité Tourisme™. Le lundi 20 juin prochain, quatre établissements bretons reçoivent la plaque officielle Qualité Tourisme™ : La Casa Havana, Le Glanvez Bar, Le Longchamp et Le Pub Hamilton à Brest (29).

Service en tête, une association au service de la satisfaction du consommateur

Créée en 2006, Service en tête est une association loi 1901 qui regroupe des professionnels de bars, brasseries et restaurants. En mettant la recherche de la qualité et du service au cœur des préoccupations, elle a pour but de **redynamiser un secteur qui connaît quelques difficultés en redonnant l'envie aux Français de venir dans les cafés**. Les établissements qui adhèrent au programme Service en tête s'engagent à respecter un cahier des charges et reçoivent des outils et les conseils personnalisés d'un coach en fonction de leur situation. Ce projet a pour objectif d'apporter un « repère » **aux consommateurs**, mais aussi de créer **une communauté de patrons**, soucieux de partager leur savoir-faire. **Une charte de satisfaction en 6 points**, affichée dans chaque établissement adhérent, symbolise l'engagement des professionnels à satisfaire les attentes des clients.

En cinq ans d'existence, l'association a su se constituer en **un réseau d'excellence**, grâce à un programme centré sur le respect des fondements du métier : **l'accueil, le confort, la propreté, le choix, la qualité des produits et la citoyenneté**. Elle compte désormais près de **500 adhérents** à travers toute la France et **continue sur sa lancée**

Service en tête en chiffres

450 adhérents
85,6% de taux de satisfaction consommateur
12 conseillers en région
8 Présidents

grâce notamment à des animations ludiques et originales proposées aux consommateurs.

En 2009 - et c'est une victoire pour l'association qui se voit reconnaître sa démarche de performance et la qualité de son réseau par une instance gouvernementale - **le Ministère chargé du Tourisme nomme Service en tête déléataire de Qualité Tourisme™**. La marque est désormais décernée aux établissements répondant à des critères d'excellence déterminés par l'association.

Parmi les 139 établissements éligibles, **La Casa Havana, Le Glanvez Bar, le Longchamp et Le Pub Hamilton** obtiennent en juin 2011 la marque Qualité Tourisme™ à la CCI de Brest, en présence notamment des élus de Brest Métropole Océane et de la Chambre de Commerce et d'Industrie.

Situé à Brest dans le Finistère, **La Casa Havana** bénéficie d'une vue magnifique sur le château et le pont de Recouvrance. Avec son immense terrasse, son cadre chaleureux, ses couleurs vives et sa nouvelle formule de tapas et cocktails, La casa Havana est le bar-restaurant Latino-Américain de Brest et ce depuis 1996 !

C'est en juillet 1990 que Christine, Claude, Philippe et Jean-Pierre reprennent **le Glanvez Bar**. Situé à Loperhet dans le Finistère, l'établissement se trouve en plein cœur de la commune, et rassemble une clientèle d'habitueés et de touristes toujours plus nombreuse faisant le bonheur des 4 propriéétaires !

Avec sa vue imprenable sur la rade de Brest et la plage du Moulin Blanc, **Le Longchamp** possède une belle terrasse permettant de profiter des rayons de soleil autour de sa carte traditionnelle. La clientèle variée d'habitueés et de gens de passage, toujours fidèle et plus nombreuse, ne s'y est d'ailleurs pas trompée !

En plein cœur de Brest, **le Pub Hamilton** est le rendez vous des jeunes actifs et étudiants. Depuis 2007 un bar à vodka est venu compléter l'offre déjà existante de la salle du Pub et des 6 billards de l'étage. De plus, le Pub propose à sa clientèle des retransmissions régulières de tous les événements sportifs sur écrans géants !

Le 20 juin prochain, ils fêteront ensemble leur remise de plaque récompensant la qualité de leurs efforts au quotidien.

QUALITE TOURISME™ : une marque nationale de qualité

En 2005, l'Etat crée la marque ombrelle **Qualité Tourisme™** ayant pour vocation de couvrir tous les secteurs d'activité, avec le triple objectif de :

- Garantir aux touristes des prestations de qualité en attribuant **Qualité Tourisme™** aux meilleurs professionnels. « Signe extérieur de confiance », la marque oriente en effet les visiteurs vers des professionnels engagés à les satisfaire.
- Fédérer les démarches qualité rigoureuses engagées par des professionnels du tourisme dans tous les secteurs d'activité et sur l'ensemble du territoire français.
- Donner à la France une image d'excellence qui cultive son accueil, renforce ses savoir-faire et valorise son patrimoine.

Le projet emporte immédiatement l'adhésion de l'ensemble des acteurs du tourisme français convaincus que la qualité est un combat collectif indispensable au maintien de la destination France. Après 4 ans d'existence et grâce aux efforts de ces réseaux et de ces territoires, près de **5000 établissements portent aujourd'hui la marque Qualité Tourisme™**.

COCKTAIL PRESSE

Le lundi 20 juin 2011 à 17H00

CCI de Brest

1 place du 19^{ème} RI - 29200 Brest

Merci de confirmer votre présence aux contacts mentionnés ci-dessous



Le service au premier rang des priorités

www.service-en-tete.fr

Contacts Presse - Agence Cap & Cime

8 rue Royale – 75008 Paris - T. 01 44 50 50 57 - agence@capetcime.fr

