



Actualité Tourisme – Restauration

Essonne - Ile-de-France

Un établissement de Palaiseau reçoit la marque QUALITE TOURISME™

de l'association de cafetiers et restaurateurs Service en tête pour la qualité de ses 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 déléguataire de la marque « Qualité Tourisme™ ». Le jeudi 5 mai prochain, un établissement de l'Essonne reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ : Le Balto (91 120).

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,

Service en tête en chiffres

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

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** 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**

délégataire 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, Le Balto obtient en mai 2011 la marque Qualité Tourisme™. Depuis 1990, Lucien et Evelyne Labouré accueillent leur clientèle avec sourire et dynamisme dans ce restaurant incontournable de Palaiseau. Ils y proposent une cuisine du terroir (l'Aubrac), variée et innovatrice, ouverte sur les saveurs du monde. Adhérent Service en tête depuis trois ans, le couple a su optimiser son offre, ses services et l'accueil de sa clientèle lui permettant aujourd'hui d'atteindre les critères exigeants de Qualité Tourisme™.

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 jeudi 5 mai à 17h30

Le Balto

42, Avenue de Stalingrad
91 120 PALAISEAU

Merci de confirmer votre présence au contact mentionné ci-dessous.



Le service au premier rang des priorités

www.service-en-tete.fr

Contact Presse - Agence Cap & Cime

T. 01 44 50 50 57 - F. 01 44 50 50 21 - agence@capetcime.fr

2



Service en tête développe une démarche qualité reconnue par l'État et valorise avec la marque QUALITÉ TOURISME™ les professionnels engagés dans cette démarche.