



Actualité Tourisme – Restauration

Région Nord (62)

**Trois établissements du Touquet 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 délégataire de la marque « Qualité Tourisme™ ». Le lundi 23 mai prochain, trois établissements touquettois reçoivent la plaque officielle Qualité Tourisme™ : Les Arcades, Le Resto du Marché et Le Matisse.

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.

Service en tête en chiffres

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

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, trois établissements de la station balnéaire du Touquet obtiennent en mai 2011 la marque Qualité Tourisme™. Ils fêteront ensemble leur remise de plaque récompensant la qualité de leurs efforts au quotidien.

Superbement situé sur la place du marché, *Les Arcades*, accueille depuis toujours une clientèle d'habitues, mais aussi de touristes de passage dans la ville. Ce bar-café-hôtel est tenu par quatre gérants, impliquant une très grande flexibilité quant aux horaires et aux exigences de la clientèle.

Repris il y a 6 ans par Alexandre Briche, *Le restaurant du Marché* est situé entre l'église et la mer, tout proche de la voûte du marché couvert. L'établissement dispose d'une terrasse plein sud et propose une cuisine traditionnelle dans une ambiance de brasserie parisienne.

Situé tout près de la rue Saint-Jean, *Le Matisse* est tenu par Nicolas Carlu. La rapidité, l'efficacité ainsi que la carte font le succès de cet endroit qui accueille chaleureusement touristes comme habitués.

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 23 mai 2011 à 17H30

Les Arcades

128 rue de Metz - 62520 Le Touquet

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

