



Actualité Tourisme – Restauration

Région Rhône-Alpes

Deux établissements de la région Rhône-Alpes 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 27 janvier prochain, deux établissements de la région Rhône-Alpes reçoivent la plaque officielle Qualité Tourisme™ : La Taverne du Parc à Voiron et Au Feu de Bois à Coublevie.

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

500 adhérents
84,6% 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, *La Taverne du Parc* et *Au Feu de Bois* obtiennent en janvier 2011 la marque Qualité Tourisme™. Créée en 1987 par Pierre et Fabienne Chavot, *Au Feu de Bois* est situé sur la route reliant Voiron et Chambéry. Ce restaurant convivial propose une cuisine typiquement savoyarde (tartiflette, fondue, raclette...), idéale pour un repas en famille ou entre amis. Egalement propriété du couple, *La Taverne du Parc* est situé en plein cœur de la ville de Voiron. Créée en 1994 et entièrement rénovée en 2010, cette brasserie contemporaine propose une cuisine raffinée composée de spécialités alsaciennes et de plateaux de fruits de mer. Leurs efforts, leurs soucis du détail, leur amour du métier et la qualité de leurs prestations sont aujourd'hui récompensés.

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

en présence des adhérents Service en tête

Le jeudi 27 janvier à 16h30

La Taverne du Parc

70 Cours Becquart-Castelbon
38500 Voiron

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

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



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