



Actualité Tourisme – Restauration

Région Paris Ile-de-France

Un établissement parisien 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 délégataire de la marque « Qualité Tourisme™ ». Le mardi 17 mai prochain, un établissement parisien reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ : Oresto Café (75017).

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, **Oresto** obtient en mai 2011 la marque **Qualité Tourisme™**. Situé dans le 17^{ème} arrondissement de Paris, ce café-lounge allie avec réussite le côté branché du lounge et la convivialité du bar. Depuis 2005, Vincent Gordien et son équipe accueillent leur clientèle avec dynamisme autour d'une cuisine mêlant classiques français et plats exotiques... à déguster confortablement installé dans un fauteuil ! Adhérent Service en tête depuis trois ans, l'établissement a su optimiser offre, services et accueil 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 mardi 17 mai à 17h30

55, Boulevard Gouvion Saint Cyr
75017 Paris

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

8 rue Royale – 75008 Paris - T. 01 44 50 50 57 - 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.