



Accompagnement de la région Languedoc Roussillon puis Occitanie dans la mise en œuvre du label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France/ Qualité Tourisme et accompagnement des professionnels du tourisme candidats au Label - 2009-2024 – plus de 15 ans de fidélité

Région Occitanie et Comité régional du tourisme et des loisirs d'Occitanie – Contact : Angélika SAUERMOST

Contexte :

Le dispositif de labellisation mis en œuvre par la Région Languedoc-Roussillon en 2008 dans le cadre du Plan Qualité Tourisme a permis d'expérimenter et de déployer différentes méthodes d'accompagnement des professionnels selon les stratégies régionales, les besoins de la démarche et les moyens humains et financiers disponibles.

Grâce à son fort engagement en faveur de la qualité de son offre touristique, la Région Languedoc Roussillon est la 1ère région française en nombre de labellisés avec 1135 entreprises toutes filières confondues (février 2016) et est devenue une référence sur les différentes méthodes d'accompagnement des professionnels dans le processus de la labellisation.

Ainsi, pour expérimenter ces différentes méthodes, la Région et son partenaire Sud de France Développement, ont fait appel à plusieurs reprises aux services de notre groupement qui réunit autour de son mandataire ETHICALIA, ses partenaires INTERACTIA, MISSION TOURISME et LR SET. Tous engagés pour la Qualité, nous avons déployé nos expertises, notre capacité d'adaptation et notre motivation pour relever avec la région les défis de l'innovation méthodologique pour service du territoire et de ses entreprises.

Aujourd'hui, la région via son partenaire AD' OCC puis son CRTL, a décidé de déployer la démarche sur tout le territoire d'Occitanie. Ethicalia, continue l'aventure, en animant les ateliers collectifs de préparation au label. Ces ateliers longtemps animés en présentiel, ont connu depuis la pandémie de la COVID 19, un véritable succès en distanciel, format à présent maintenu.

Missions 2009-2012 : Réalisation des pré-audits et accompagnement des lieux de visites, privés ou publics

- Réalisation de pré-diagnostic sur place
- Accompagnement des CCI en médiation culturelle
- 30 sites accompagnés et 1 formation de CCI en médiation culturelle

Missions 2013-2014 : Réalisation d'un programme de démarchage et des pré-audits sur les 7 filières touristiques concernées

- 1052 entreprises démarchées en indirect et 684 entreprises démarchées en direct
- **322 pré-audits réalisés** dont 106 renouvellements et 216 adhésions

Montant : Marché à bon de commande. + de 200 000 € HT

Missions depuis 2014 : Animation des ateliers collectifs de préparation des professionnels candidats au label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France et Qualité Tourisme

- **143 ateliers**
- **Près de 1 100 professionnels accompagnés**
- **100% de satisfaction des professionnels**

Depuis 2024, le référentiel Qualité Tourisme a évolué et prend désormais en compte les engagements éco-responsables des établissements. Les ateliers animés ont également été actualisés en ce sens.

Montant : Marché à bon de commande pour un total de **2020 à 2024 à raison d'environ 25 000€ HT par an**

