



Actualité Tourisme – Restauration

Région Lorraine - Thionville

**Un établissement de Thionville 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 23 juin prochain, un établissement de la région Lorraine reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ : Les Mystères de l'Ouest à Thionville (57).*

**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

**Service en tête en  
chiffres**

500 adhérents  
84,6% de taux de  
satisfaction consommateur  
12 conseillers en région  
8 Présidents et 8 Vice-présidents  
régionaux

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.

En quatre 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 107 établissements éligibles, *Les Mystères de l'Ouest* reçoit en juin 2010 la plaque officielle Qualité Tourisme™. Cette brasserie a été entièrement transformée il y a dix ans pour s'habiller aux couleurs de la célèbre série télévisée - appliques, lustres, bar etc. – lui conférant une ambiance particulièrement originale. *Les Mystères de l'Ouest* ne manque pas d'autres atouts : une situation idéale sur la place principale de Thionville, un large choix de cocktails et de bières belges et une magnifique terrasse sous les arcades. Propriétaire depuis 5 ans, Gaetano Licata a su faire vivre le lieu grâce à la création de nombreuses soirées à thème avec DJ, la retransmission de concerts et d'événements sportifs, un site Internet actif qui relaie programmation et photos. Adhérent Service en tête, il a su saisir les conseils avisés de son coach ce qui lui vaut aujourd'hui de recevoir la plaque 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

en présence des adhérents Service en tête

le 23 juin 2010 à 17h  
**Les Mystères de l'Ouest**  
30, Place du Marché  
57100 Thionville  
Tél. : 03 82 53 33 62

Merci de confirmer votre présence aux contacts mentionnés ci-dessous



**Le service au premier rang des priorités**

[www.service-en-tete.fr](http://www.service-en-tete.fr)

### Contacts Presse - Agence Cap & Cime

Jennifer Potts - T. 01 55 35 08 16 - F. 01 44 50 50 21 - [jpotts@capetcime.fr](mailto:jpotts@capetcime.fr)  
Adeline Chazelle - T. 01 55 35 08 14 - F. 01 44 50 50 21 - [achazelle@capetcime.fr](mailto:achazelle@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.