



Actualité Tourisme – Restauration

Région Nord

## L'association de cafetiers et restaurateurs Service en tête délégataire de la marque QUALITE TOURISME™ !

*L'Association 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™ ». En février 2010, la région Nord montre l'exemple avec deux établissements qui recevront la plaque officielle Qualité Tourisme™ :*

- Le Central Bar à Boulogne-sur-Mer le 15 février à 16 heures
- Le Café de Paris à Calais le 22 février à 17 heures

### 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.

En trois 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 dépasse désormais les 500 adhérents à travers toute la France et continue sur sa lancée grâce

#### Service en tête en chiffres

550 adhérents à travers la France  
84,6% de taux de satisfaction client  
12 conseillers en région  
8 Présidents et Vice-présidents régionaux

notamment à des animations ludiques et originales proposées aux consommateurs. Enfin - 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 vient de nommer 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 57 établissements éligibles, 2 établissements de la région Nord reçoivent ce mois-ci leur plaque « Qualité Tourisme™ », un « plus business » de premier ordre permettant notamment une meilleure visibilité clientèle.

### Le Central Bar à Boulogne-sur-Mer

Ce bar irlandais a été repris en juin 2008 par un couple d'anciens paysagistes qui ont souhaité changé d'horizon. Ils ont su créer une ambiance conviviale et sympathique privilégiant le respect et la satisfaction du client. Grâce à leur conseiller régional Service en tête Yann Pilon, Stéphane et Lionel De Coster ont su optimiser leur offre et le service client leur permettant d'atteindre les critères exigeants de « Qualité Tourisme™ ».

### Le Café de Paris à Calais

Cette brasserie – restaurant dont le crédo est « Chez nous, c'est chez vous » accueille sa clientèle autour d'une carte traditionnelle de produits du terroir. Son patron Hervé Lefebvre, également Vice-Président de Service en tête en région, est un fédérateur, mais aussi quelqu'un qui aime animer son établissement. Il affectionne tout particulièrement le contact direct avec ses clients avec lesquels il aime discuter le « bout de gras », à chaque moment de la journée. Adhérent Service en tête depuis 3 ans, le Café de Paris continue à évoluer avec un programme centré sur le bien-être des clients, les produits frais et régionaux et le professionnalisme de l'équipe de 25 collaborateurs, tous issus d'écoles hôtelières.

## 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™**.



## Le service au premier rang des priorités

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

### Contact Presse

Agence Cap & Cime – Jennifer Potts

8 rue Royale – 75008 Paris

T. 01 55 35 08 16 – F. 01 44 50 50 21

[jpotts@capetcime.fr](mailto:jpotts@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.