



Actualité Tourisme – Restauration

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur - Martigues

**Un établissement de Martigues reçoit 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 6 juillet prochain, un établissement de Martigues reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ : Le Maritima (13).*

**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 et 8 Vice-présidents régionaux

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, *le Maritima* reçoit la plaque officielle Qualité Tourisme™ en juillet 2010. Repris en 2002 par Renaud Devys, jeune patron de 22 ans à l'époque, cette brasserie à l'ambiance conviviale se transforme en Club Pélican en 2009. (Développé par le brasseur Heineken, ce concept de bières propose aux bars/restaurants de devenir les ambassadeurs de la marque Pelforth au cœur de leur ville.) Bénéficiant d'une belle terrasse, le Maritima propose des plats aux connotations du Sud, faits maison par le chef Patrick Fotiadu. Adhérent actif de l'association des commerçants de Jonquières et adhérent Service en Tête depuis 3 ans, cet établissement a su optimiser son offre, le service et l'accueil de ses consommateurs lui permettant aujourd'hui d'atteindre les critères exigeants de « Qualité Tourisme » et d'en recevoir la plaque.

## 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 mardi 6 juillet à 17h

**Le Maritima**

Place des Martyrs

13500 Martigues

Tel : 04 42 81 65 65

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)



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