

Vous êtes professionnel de l'un des secteurs suivants :

- hôtellerie
- hôtellerie de plein air
- résidences de tourisme
- restauration
- agences immobilières proposant de la location de vacances (réseau FNAIM)
- plages-restaurants

Et

vous souhaitez adhérer au Club Qualivar Tourisme :

**Votre dossier de demande d'adhésion se compose :**

- d'une présentation Qualivar Tourisme
- de l'acte d'engagement

**Ce dernier document est à compléter et à retourner par courrier à l'adresse suivante :**

**CCI du Var – QUALIVAR TOURISME**  
**Unité Tourisme**  
190 Place Pierre Coulet  
83 700 SAINT-RAPHAEL

Le **Club Qualivar Tourisme** regroupe 322 **adhérents** :

- \* 121 **hôtels** (dont 68 Qualité Tourisme)
- \* 65 **campings** (dont 56 Camping Qualité, 46 Qualité Tourisme, 8 Clef Verte)
- \* 74 **restaurants** (dont 42 Restaurateurs de France, 36 Qualité Tourisme)
- \* 26 **résidences de tourisme** (dont 11 Qualité Tourisme)
- \* 18 **agences immobilières spécialisées dans la location de vacances** (dont 14 Qualité Tourisme)
- \* 18 **plages-restaurants** (dont 3 Qualité Tourisme)

(Liste arrêtée au 01/08/2010)

Le **dispositif d'accompagnement** des professionnels du tourisme varois, c'est :

- \* un **engagement** dans un processus de suivi régulier de la qualité de vos prestations
- \* un **accompagnement** adapté à chaque filière
- \* un **partage** d'expériences, d'outils et d'actions
- \* un **réseau** de partenaires actifs
- \* l'accès à la marque nationale **Qualité Tourisme** créée par le Secrétariat d'Etat au Tourisme



Le Club Qualivar Tourisme bénéficie du soutien financier de la **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** et du **Conseil Général du Var**.

La **Chambre de Commerce et d'Industrie du Var** et l'**Agence de Développement Touristique « Var Tourisme »** s'associent autour d'une volonté politique commune pour la valorisation des prestataires qui s'engagent dans des démarches qualité.

Tarifs 2010 – cotisation annuelle au Club :

Pour un **hôtel indépendant** : **250 € TTC**

Pour un **hôtel de chaîne\*** ou certifié : **200 € TTC**

Pour une **résidence de tourisme** : **310 € TTC**

Pour un **camping** : **310 € TTC**

Pour une **agence immobilière** : **200 € TTC**

Pour un **restaurant** : **210 € TTC**

Pour une **plage-restaurant** : **250 € TTC**

\* établissement affilié à une chaîne volontaire ou intégrée s'appuyant sur une démarche qualité reconnue par le P.Q.T.

Information complémentaire sur les prestations optionnelles :

**Pack environnement** : **380 € TTC**

**Club Tourisme et Environnement** : **120 € TTC**

**Préparation à une certification de services** : **200 € TTC**

**Audit de conformité aux normes d'hygiène alimentaire** : **210 € TTC**

### Volet 1 : le diagnostic

Evaluation régulière de la qualité des prestations de l'établissement (audit client-mystère) réalisée par un Cabinet Conseil indépendant sélectionné par la C.C.I.V. (procédure d'appel d'offre public). A l'issue de l'audit, un débriefing oral est réalisé entre le gestionnaire et l'auditeur. L'ensemble des points est repris, de manière détaillée, dans le rapport écrit.

**Période :** année de l'engagement de l'adhérent dans le Club (en 2010)

**Objectifs :** vérifier le niveau de qualité des prestations fournies par l'établissement et sa conformité avec celui requis (taux minimum variant de 80 à 85 % selon le secteur), développer un outil de progrès dans un souci d'amélioration constante des prestations.

### Volet 2 : l'accompagnement

Programme destiné à une amélioration continue des connaissances et des méthodes de travail. Il s'agit de journées de travail thématiques animées par les Cabinets Conseil. Les thématiques proposées correspondent aux points sur lesquels les établissements présentent des faiblesses.

**Période :** chaque année, en amont et en aval de la saison estivale (février-mars et novembre).

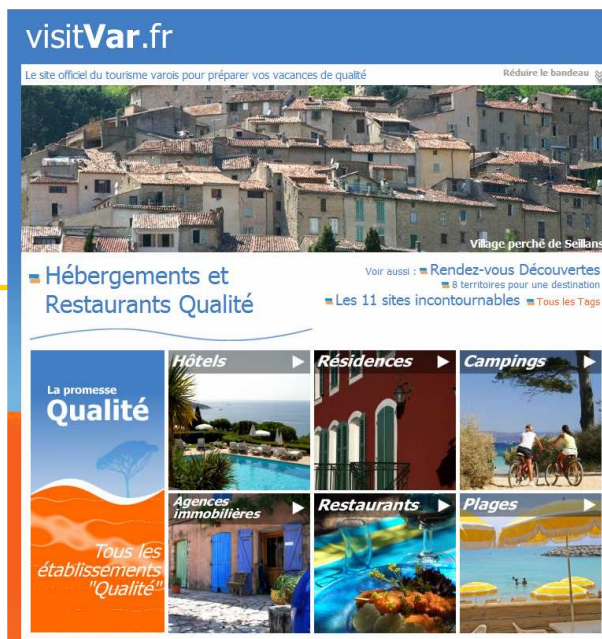
**Objectifs :** échanger, partager son expérience avec les autres professionnels, motiver et fidéliser votre personnel, s'adapter en permanence à la demande des clients en leur apportant satisfaction.

### Volet 3 : la valorisation

Valorisation des établissements engagés dans la qualité dans les brochures et sur le site Internet des organismes de promotion (ADT, OTSI).

Promotion sur le site [www.visitvar.fr](http://www.visitvar.fr) de l'ADT : présence privilégiée dans les pages dédiées « Hébergements et Restaurants Qualité », mise en avant exclusive sur les versions étrangères.

**N.B. Les établissements qualité sont systématiquement présentés en premier sur l'ensemble du site.**



**Période :** tout au long de la période de l'engagement de l'adhérent (3 ans, 2 ans pour les restaurants).

**Objectifs :** mieux promouvoir l'établissement, renforcer son image « qualité ».

**C.C.I. du Var / Unité Tourisme**

190 Pierre Coulet / 83700 SAINT-RAPHAEL

Tél : 04 98 11 41 48 / 49

\* Anne Renaud – Consultante Tourisme

\* Aude Chuzeville – Chargée de Mission Tourisme

\* Pour les restaurants

Secteur d'activité de mon établissement	Durée de l'engagement	Coût de la cotisation annuelle	Prestations optionnelles	Coût des prestations optionnelles
<b>hôtel</b>	3 ans	<b>250 € TTC</b>	Préparation à une certification de services	<b>200 € TTC</b>
<b>hôtel certifié</b> (HOTELcert®) ou <b>membre d'une chaîne hôtelière</b>	3 ans	<b>200 € TTC</b>		
<b>camping</b>	3 ans	<b>310 € TTC</b>		
<b>résidence de tourisme</b>	3 ans	<b>310 € TTC</b>		
<b>agence immobilière spécialisée dans la location de vacances</b>	3 ans	<b>200 € TTC</b>		
<b>restaurant traditionnel</b>	2 ans	<b>210 € TTC</b>	Audit de conformité aux normes d'hygiène alimentaire	<b>210 € TTC</b>
<b>plage-restaurant</b>	3 ans	<b>250 € TTC</b>		

#### LES ENGAGEMENTS DU PROFESSIONNEL :

- **Régler ma cotisation annuelle** auprès de la CCI du Var pendant la période de l'acte d'engagement. (N.B. La cotisation annuelle ne comprend pas l'étape de l'auditeur lors de l'audit client-mystère qui est à votre charge financière (repas complet, nuitée en chambre, petit déjeuner).

- **Faire réaliser un audit client-mystère** de mon établissement tous les 3 ans (tous les 2 ans pour les restaurants traditionnels), par un cabinet conseil sur la base du référentiel officiel Engagement Qualité PACA (pour les hôtels, les résidences de tourisme, les restaurants et les plages-restaurants), sur la base du référentiel FNAIM Locations (pour les agences immobilières), sur la base de la Charte Camping Qualité (pour les campings).

Aucun audit client-mystère à réaliser pour :

- Les **hôtels certifiés HOTELcert®** : fournir impérativement une copie du certificat triennal délivré par l'AFAQ AFNOR ou, du courrier de maintien de certification à l'issu d'une évaluation de suivi.

- Les **hôtels de chaîne** : copie de la synthèse des résultats à l'audit client-mystère réalisé dans le cadre de l'adhésion à la chaîne (par un cabinet conseil indépendant) (N.B. Le niveau de qualité obtenu doit être conforme à celui exigé par la chaîne).

- **Informez la C.C.I. du Var en cas de cession de mon établissement au cours de la période** triennale / biennale et à **régler les cotisations annuelles restant dues**, dans les meilleurs délais.

Mais également :

- Pour les **hôtels certifiés HOTELcert®** et les **hôtels de chaîne** : informer la C.C.I. du Var de l'obtention de la marque nationale Qualité Tourisme.

- Pour les **hôtels certifiés HOTELcert®** : informer la C.C.I. du Var de la non reconduction de la certification de services.

Pour les **hôtels de chaîne** : informer la C.C.I. du Var des changements intervenus dans mon établissements (changement de chaîne, d'enseigne, de direction).

\* Pour les restaurants

**LES ENGAGEMENTS DE LA C.C.I.V. :**

- Proposer chaque année aux adhérents des journées de travail thématiques (N.B. L'inscription est obligatoire pour pouvoir y participer).
- Fournir à tout adhérent l'accès à un centre de ressources « qualité » en ligne
- Faire bénéficier les établissements de la valorisation des organismes de promotion :

Sous conditions :

- \* obtention d'un taux de conformité de 85 % minimum à l'audit ; pour les **campings** : taux de 80 % minimum.
- \* fourniture de toutes les informations demandées selon le formulaire en vigueur (adresse email pour routage des messages, photos numérisées, traduction du descriptif en anglais).  
(N.B. La C.C.I. du Var se réserve le droit de ne pas procéder à la mise en ligne de votre établissement si les informations sont incomplètes).

Mais également :

- \* Pour les **campings** : respect des critères éliminatoires.
- \* Pour les **restaurants et plages-restaurants** : respect des normes d'hygiène en vigueur.
- Promotion privilégiée avec la création du mini-site de votre établissement dans la rubrique « Hébergements et Restaurants Qualité » du site [www.visitvar.fr](http://www.visitvar.fr) animé par l'ADT Var Tourisme.
- Valorisation de votre établissement par les organismes de promotion (A.D.T., Offices de Tourisme, Syndicats d'Initiative) dans leur(s) édition(s) et sur leur site Internet (présence des logos « qualité » et légendes).

Important :

L'inscription au Club Qualivar Tourisme ne pourra être effective qu'à réception de l'acte d'engagement accompagné du règlement correspondant (à l'ordre de la C.C.I. du Var). La cotisation annuelle devra être réglée chaque année à réception de l'appel de cotisation à défaut de quoi l'accès aux outils et actions de valorisation ne pourra être maintenu.

**C.C.I. du Var / Unité Tourisme**

190 Pierre Coulet / 83700 SAINT-RAPHAEL

**Tél : 04 98 11 41 48 / 49**

- \* Anne Renaud – Consultante Tourisme
- \* Aude Chuzeville – Chargée de Mission Tourisme

# CLUB QUALIVAR TOURISME

## FICHE D'INSCRIPTION

**Club Qualivar Tourisme**  
**Engagement d'Excellence**

Mon établissement est un **hôtel**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **250 € TTC**

Mon établissement est un **hôtel certifié** (HOTELcert®) ou **membre d'une chaîne hôtelière**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **200 € TTC**

Nombre de chambres : ..... Classement (nombre étoiles) : .....

Appartenance à une chaîne volontaire ou intégrée :  Oui  Non

Si oui, laquelle : .....

Obtention en cours de validité d'une certification de services :  Oui  Non

Si oui, laquelle : .....

Mon établissement est une **résidence de tourisme**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **310 € TTC**

Nombre d'appartements : ..... Classement (nombre étoiles) : .....

Sur quelle(s) période(s) de l'année pratiquez-vous les « courts séjours » : .....

Mon établissement est un **camping**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **310 € TTC**

Nombre d'emplacements : ..... Classement (nombre étoiles) : .....

Mon établissement est une **agence immobilière spécialisée dans la location de vacances**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **200 € TTC**

Nombre de locations saisonnières gérées par l'agence : .....

Mon établissement est un **restaurant**, je m'engage pour deux ans (2009/2010) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **210 € TTC**

Mon établissement est une **plage-restaurant**, je m'engage pour trois ans (2009/2010/2011) et règle la cotisation 2009 au Club d'un montant de **250 € TTC**

Je souscris à l'option *facultative*, pour mon **restaurant**, « Réalisation d'un audit de conformité aux normes d'hygiène alimentaire » et règle cette prestation avec ma cotisation annuelle 2009, soit un montant total de **420 € TTC** (210 € TTC + 210 € TTC).

Raison sociale de l'entreprise : .....

Nom commercial de l'entreprise : .....

N° SIRET (**obligatoire pour facturation**) : .....

Nom et prénom de l'exploitant : .....

Adresse : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

Email : .....

Site Internet : .....

Nom et fonction de l'interlocuteur « Club Qualivar Tourisme » de votre établissement : .....

Période(s) de fermeture de l'établissement : .....

Contraintes majeures (ex. période travaux de rénovation...) : .....

**Je déclare avoir pris connaissance des conditions d'adhésion au Club Qualivar Tourisme énoncées sur le présent.**

Fait à .....

Le .....

**Signature et cachet de l'établissement** (précédés de la mention « lu et approuvé »)