

# BILAN QUALITE 2020

COMPTE-RENDU DU GROUPE QUALITE  
& PROPOSITIONS D'ACTION CORRECTIVES

3 février 2021



# INTRODUCTION

L'Office de Tourisme Gorges du Tarn, Causses & Cévennes bénéficie de la marque Qualité Tourisme depuis plusieurs années. Cette marque d'Etat, récompense l'accueil et la qualité de nos services et est également le préalable indispensable à l'obtention du classement de l'office en catégorie 1.

**Notre obtention de la marque était valable jusqu'au 2 avril 2020.**

## *2020 : une année perturbée par la crise sanitaire*

- En raison des confinements et des protocoles sanitaires contraignants sur les lieux accueillants du public, **les échéances de la marque ont été repoussées d'un an** et nous avons décidé de profiter de ces reports pour finaliser nos documents, l'aménagement de nos bureaux et offrir à l'auditrice les meilleures conditions d'accueil.

L'audit complet, qui consiste en une visite de l'auditeur sur le bureau principal pour analyser méthodes de travail et organisation, était prévu pour le lundi 16 mars, début de confinement, ce rendez-vous a été repoussé. **L'audit est programmé le 22 mars 2021.**

- Un accueil réalisé dans des conditions particulières. En cette saison que personne n'avait prévue, notre accueil a été très différent de ce que nous proposons en temps normal : pas de documentation en libre-service, un nombre limité de personnes dans chaque bureau et une seule personne à l'accueil. Cela a eu pour effet de diminuer fortement les chiffres de fréquentation des antennes et allonger le temps d'attente pour nos visiteurs.

## *Le Groupe Qualité Destination (GQD)*

La constitution de ce groupe a été modifiée lors du Conseil d'Administration du 15/12/2020 et s'est faite sur base du volontariat.

Il se compose d'élus et de professionnels de la destination Gorges du Tarn, Causses & Cévennes ainsi que la directrice, la responsable qualité et les référents des différents bureaux d'information touristique.

Le groupe se réunit au minimum une fois par an et propose un plan d'actions correctives.

**Ce bilan complété des remarques du Groupe Qualité sera transmis au conseil d'administration ainsi qu'aux responsables élus des communes du territoire.**

# AU SOMMAIRE DE CE BILAN QUALITÉ

1/ Un nouvel indicateur : l'indice de Bonheur Brut Intérieur

2/ Suggestions et remarques spontanées : la main courante de la qualité

3/ Les avis en ligne

4/ Les réclamations

5/ La randonnée

6/ La qualité chez nos pros

# 1 / UN NOUVEL INDICATEUR : L'INDICE DE BONHEUR INTÉRIEUR BRUT



## De l'idée ....

Un groupe de travail s'est réuni tout au long de l'année dans le cadre de la formation Adefpat pour définir une stratégie et une gouvernance du tourisme sur la communauté de communes.

Ce groupe a souhaité **connaitre le ressenti de l'expérience personnelle** des personnes qui séjournent chez nous, les données chiffrées des observatoires étant insuffisantes. L'idée est aussi de les confronter leur perception à notre propre vision du territoire (élus et pro) celle-ci ayant parallèlement été analysé en groupe de travail.

Il est ressorti **le concept d'un indice de Bonheur Intérieur Brut** pour qualifier le taux de satisfaction

## ... à la mise en œuvre test

L'office de tourisme a **proposé de remplacer son questionnaire satisfaction qualité** traditionnel (des questions qui s'arrêtent à l'évaluation des services de l'office de tourisme par les usagers de celui-ci) par un questionnaire **qui s'adresse à un public plus large** : touristes mais aussi résidents secondaires et **sur des lieux choisis pour recueillir dans des conditions optimales** (sur les lieux de séjours, de visite, marchés...)

Un nouveau questionnaire a été élaboré et Elisa Gomes stagiaire à l'office de tourisme a été sur le terrain avec son badge pour questionner **directement en vis-à-vis les touristes** sur toutes les zones du territoire.

**L'enquête a duré un mois du 17 juillet au 20 août. 137 répondants ont été interrogés en vis-à-vis.** Elle a reçu un très bon accueil, la plupart appréciant beaucoup qu'on s'intéresse à eux et le mode oral ; ils n'auraient pas rempli un questionnaire.

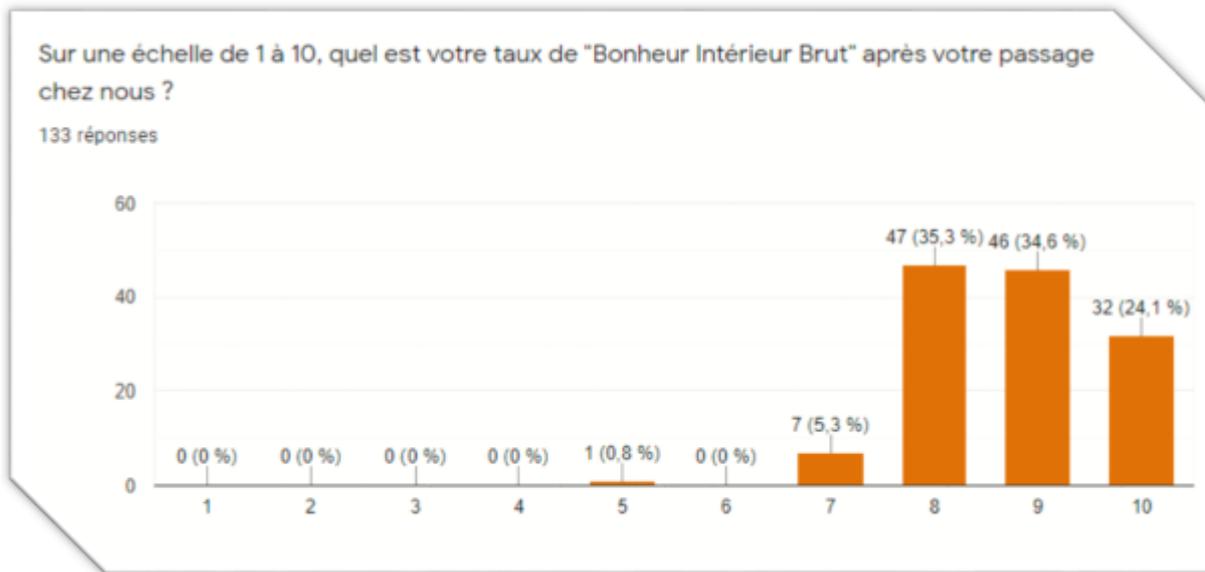
Le questionnaire est néanmoins envoyé en mail post-séjour au fichier client de l'Office de Tourisme (ceux dont on a les dates de séjour) depuis septembre **avec 42 réponses supplémentaires.**





Les touristes nous trouvent plus accueillants que ce qu'on ne pense nous-même et plébiscitent notre « respect de la nature » et notre sens de la « préservation » au sens large.

L'indice BIB : 8.75/10



Un taux de satisfaction étonnamment élevé de 8.75/10.

Les remarques \* sont nombreuses, mais objectives : elles n'altèrent pas le sentiment global de satisfaction. Ce résultat nous invite à pondérer les avis clients en ligne ou les réclamations ou les insatisfaits s'expriment plus facilement que les satisfaits.

**\*Les remarques du questionnaire « BIB » sont amalgamées dans la partie suivante « Suggestions et remarques spontanées : la main courante de la qualité »**

## Remarques du GQD

L'indice BIB avait été fait dans le précipitation en 2020, il est à retravailler.

C'est un vrai outil de communication, plus pertinent et les retours sont moins négatifs qu'un questionnaire de satisfaction classique.

Nécessité d'avoir plus de retours pour en faire un vrai indice utile au territoire. Les pros pourraient en faire également la diffusion.

## 2 / SUGGESTIONS ET REMARQUES SPONTANÉES

Tout au long de la journée, les visiteurs nous font part de **remarques orales sur nos services, les prestataires ou le territoire**. Pour garder une trace de toutes ces remarques spontanées, **un tableau des remarques** a été mis en place et est renseigné par les membres de l'équipe. C'est l'outil de main courante de la qualité et sûrement **l'indicateur le plus révélateur** du ressenti de nos visiteurs. Il va être mis en page de démarrage sur les ordinateurs accueil pour inciter à noter toutes les remarques.

Ce tableau comporte plusieurs catégories :

### *Les remarques générales (204)*

#### Les aménagements et la propreté :

- **La ville de Florac est une année de plus régulièrement citée pour son manque de propreté** (7 remarques) au niveau des rues et des toilettes publiques (« dégueulasse », « honteux », « dégoûtant ») ce qui induit plus ou moins directement à l'image que renvoie Florac « lugubre », « peu d'intérêt », « triste ».

#### **Remarques du GQD**

L'élue de Florac nous fait remarquer qu'un gros effort a été fait au niveau de l'entretien des toilettes cet été bien que ce ne soit pas tous les jours suffisant. Dans tous les cas, elles sont vieillissantes et sont en cours de rénovation. C'est notamment le cas pour celles présentes à proximité de la Maison du Tourisme où un projet de revalorisation de l'espace parking/détente est en cours.

- + Le village de **Sainte-Enimie est salué pour sa propreté et son entretien** (4 remarques). Il y manquerait cependant des poubelles de tri dans le centre du village.

#### Les transports en commun : (9 remarques)

- Manque de clarté dans les fiches horaires et brochures des navettes touristiques estivales. Beaucoup d'erreurs, site internet du réseau liO incompréhensible avec des fiches horaires fausses. Cela a été signalé à la Région qui sera plus vigilante en 2021.
- Le manque de moyens de transport en septembre.

#### L'accueil des camping-cars : (5 remarques)

- Manque de place de stationnement global sur la destination
- L'aire de service de Florac a été régulièrement hors service durant la saison
- Régler le stationnement du parking de la gravière à Sainte Enimie pour les véhicules aménagés / campings car

## Remarques du GQD

Un schéma de gestion et d'accueil des camping-cars est en cours d'étude dans le cadre de la labellisation Grand Site de France des Gorges du Tarn, de la Jonte et des Causses. L'idée est de connaître la réalité des flux pour trouver ensuite des solutions à l'accueil de cette clientèle. Les campings doivent être associés à cette démarche.

Un des membres du groupe fait remarquer qu'il y a un vrai manque d'accueil et de considération pour cette clientèle sur le territoire.

Les campings accueillent cette clientèle mais que faire quand ils sont fermés ? Certains pros ou agriculteurs accueillent chez eux (aire de stationnement simple) mais n'en informent pas l'OT. Nécessité de recenser cette offre ou de la proposer à certains pros qui ont de l'espace.

Sur Ispagnac, un projet privé est soutenu par la commune mais ne sera peut-être pas finalisé cette saison.

Sur Florac, le parking du centre-ville destiné aux camping-cars a été supprimé en ce début d'année. Les équipements étaient défectueux et il était de toute façon insuffisant en terme de capacité d'accueil. La mairie est en négociation avec un camping pour faciliter l'accueil de cette clientèle.

A La Malène, une réflexion est en cours sur la création d'un parking sur le causse lié à des navettes pour redescendre les visiteurs dans le village.

Du côté de Meyrueis, un point d'eau ainsi qu'un parking sera accessible aux camping-caristes cet été. La création d'une aire de service est un projet onéreux.

En attendant, quelle communication faire auprès de ce public ?

### Commerces et services :

- 7 remarques sur la difficulté à trouver un restaurant disponible ou un café ouvert à Ispagnac, y compris les samedis après-midi en plein été.
- Horaires d'ouverture réduits chez certains commerçants de Florac et de Sainte-Enimie en septembre. « Il faut le marquer que la saison est finie, comme ça nous le savons avant d'arriver »
- Affichages de horaires d'ouverture des commerçants inexistantes ou pas à jour (en ligne également)

## Remarques du GQD

Il est très difficile d'imposer une ouverture aux pros. Il y a un manque de professionnalisme à déplorer sur certaines zones du territoire.

### **Moyens de paiement :**

- Distributeurs de billets régulièrement hors service sur Sainte-Enimie et Ispagnac et de nombreux commerçants et restaurateurs n'acceptent pas le paiement par carte bancaire.

### **Remarques du GQD**

Un membre du GQD se propose d'en informer la banque concernée lors de leur prochain CA.

A noter qu'un courrier a été fait par la Sénatrice concernant la situation d'Ispagnac en avril dernier suivi d'une pétition des habitants, sans grand succès.

### **Itinérance :** (4 remarques)

- Manque d'hébergements sur certaines étapes comme Sainte-Enimie sur le Chemin de Saint-Guilhem ou Cassagnas sur le Chemin de Stevenson.

### **Mesures Covid :**

- Remarques sur Sainte-Enimie : peu de commerçants avec le masque, manque de distanciation dans certains restaurants
- Des touristes contents de nous voir masqués avec un protocole strict car « tout le monde s'en fout en Lozère »
- Les vendeurs étaient très peu à porter le masque sur le marché d'Ispagnac

### **Les services de l'OT**

- + le succès de nos éditions papier qui séduisent toujours autant : « bien fait », « répond à toutes mes questions », « bien détaillé » (7 remarques)
- + notre nouveau site internet, lancé en juin, plaît aux visiteurs : « vraiment bien fait », « on trouve énormément d'infos », « il donne envie » (6 remarques)
- + malgré les conditions, notre accueil est salué par nos touristes : « super boulot », « toujours très bien reçus », « conseils pertinents » (6 remarques)
- horaires d'ouverture de nos bureaux en juin (matinées seulement) et pendant la saison (une réclamation à ce sujet)
- notre site internet est jugé trop compliqué pour consulter et télécharger les itinéraires de randonnée
- 2 prestataires déçus de ne plus trouver de documentation en allemand à l'office

### **Remarques du GQD**

Pour 2021, les mêmes horaires d'ouverture seront appliqués dans les différentes antennes.

Dès que la situation sanitaire le permettra, l'OT prévoit de mettre les bureaux d'Ispagnac et de La Malène en libre-service. Les brochures seraient disponibles aux visiteurs hors présence d'un conseiller et l'équipe assurerait régulièrement le réapprovisionnement de l'information.

Il nous faut, en tant qu'office, réinventer notre façon d'accueillir mais également fédérer les pros autour de l'information officielle de l'office pour qu'ils puissent la diffuser à leur tour.

### **Remarques et suggestion des visiteurs : les inclassables**

- Beaucoup de demandes de Monnaie de Paris à Sainte-Enimie, une également sur Meyrueis.
- « Une région très sympathique, tout le monde dit bonjour »
- L'accès à des robinets d'eau potable sur tout le territoire très apprécié
- « Garder un nombre de touristes raisonnable », 4 remarques en ce sens
- Année particulière et son lot de visiteurs n'ayant pas l'habitude de passer ses vacances dans un territoire comme le nôtre : « manque de plages », « pas de toilettes sèches sur les lieux de baignade », « pas assez de choses à faire », « manque d'activités pour les tout-petits »

### **Remarques du GQD**

En ce qui concerne les plages, c'est une question assez problématique car les accès aux rivières sont majoritairement privés sur notre territoire et très souvent difficiles et escarpés.

Cependant, c'est une question qui revient très régulièrement à l'accueil et que répondre à nos visiteurs ?

En tant que conseillers en séjour, il nous faut continuer à sensibiliser le public sur le caractère privé des abords de rivière

## Les remarques sur nos prestataires (27)

**Hygiène & mesures covid** : 5 remarques

**Accueil** : 7 remarques

Les remarques sur l'hygiène et le manquement dans les mesures covid sont inadmissibles et donnent une image négative à toute la destination. Surtout en cette année de crise sanitaire où certains de nos visiteurs avaient besoin d'être rassurés, ils venaient dans un territoire qui n'était que peu touché par le virus.

L'accueil déplorable donne également une image négative au territoire.

**Horaires et périodes d'ouverture** : 1 remarque récurrente

**Difficulté à joindre certains prestataires** : 6 remarques

Quelques-uns de nos prestataires ont été très difficilement joignables cet été. Cela peut se comprendre, c'était une saison très intense pour nous tous. Cependant, des réponders ou messageries doivent être mis en place afin de fournir l'information aux visiteurs.

**Qualité des produits** : 4 remarques

Ces remarques concernent les boutiques de produits du terroir d'Ispagnac, Sainte-Enimie et Meyrueis. Les remarques concernent les pratiques commerciales ainsi que la provenance des produits et leurs prix. Certaines de ces remarques ont mené à des réclamations écrites (explication en page 10)

### Remarques du GQD

Ces boutiques ont un comportement anti-touristique et nuisent à l'image du territoire. Que faire concernant cette entreprise ? Devons-nous créer une page Google My Business ?

Et en même temps, pouvons-nous empêcher les gens d'y aller ? A-t-on la légitimité pour le faire ?

## Les remarques internes (103)

Cette catégorie relève les incidents ou remarques concernant notre organisation interne quotidienne. La plupart du temps, ces remarques portent sur des procédures non respectées ou des incidents matériels.

### Points positifs à valoriser :

- **Installation des tables / bornes numériques dans les bureaux de Meyrueis et d'Ispagnac** sur le même modèle que celle de Florac. Outil qui plait beaucoup à nos visiteurs. Celle d'Ispagnac est disposé à l'extérieur du bureau ce qui permet une utilisation indépendante aux horaires d'ouverture du bureau.
- **Des saisonniers motivés, volontaires.**

### Points à corriger :

- **Des retards dans le traitement de la GRC** en février/mars/avril.
- Malgré deux personnes en permanence en GRC pendant la saison, **quelques appels ont été perdus lors de fortes affluences**. Rappel des visiteurs dans la journée même à chaque fois.
- **Le répondeur téléphonique n'a pas été consulté lors de certaines journées d'affluence**. En effet, seul le poste téléphonique principal (à l'accueil de la Maison du Tourisme) disposait d'un accès au répondeur. Ajustement technique mis en place en août.
- Quelques soucis techniques au niveau du standard téléphonique résolus rapidement.
- Une **dizaine de jours de fermeture** au public de la **Maison du Tourisme et du Parc national des Cévennes sur la période hivernale à cause de problème de chaufferie**. Températures entre 10 et 16° le matin.
- Le lancement du nouveau site de l'office au 24 juin nous a posé des problèmes dans la remontée des informations ce qui nous a causé des difficultés à renseigner sereinement et exhaustivement nos visiteurs.
- Le **déménagement du bureau d'information d'Ispagnac en juin** qui a fait que nous nous sommes retrouvés pendant quelques jours à accueillir des visiteurs sans disposer de téléphone, de connexion internet ou d'accès à des sanitaires.

## Remarques du GQD

Le bureau d'Ispagnac n'est pas encore finalisé. Est-ce qu'on le laisse dans ce local et nous faisons les investissements pour aménager le bureau ou non ? Le lieu actuel donne une impression de hall de gare. A discuter avec la mairie.

### 3 / LES AVIS EN LIGNE

Actuellement, nos visiteurs peuvent **laisser leur avis** sur notre structure sur **Facebook, Google et TripAdvisor**. Etre référencé sur ces sites **offrent une visibilité de la destination** et permettent tout comme les questionnaires de satisfaction de **connaître les attentes de nos visiteurs et d'évaluer la pertinence de nos actions et outils**.

#### Nuancer les avis

Sur Facebook, les avis laissés par nos visiteurs concernent la destination dans son ensemble et non les services de l'Office de Tourisme.

Sur Google, les avis concernent les services et l'accueil de chaque bureau d'information mais également la commune ou le territoire.

|                                      | FLORAC   | ISPAGNAC  | SAINTE-ENIMIE  | LA MALENE   | MEYRUEIS   |
|--------------------------------------|--|---|--|---|--|
| FACEBOOK<br><i>Evolution/2019</i>    | <b>67 avis / 5 sur 5</b><br><i>Note +0.2</i>                               |   |  |   |  |
| TRIPADVISOR<br><i>Evolution/2019</i> | <b>83 avis</b><br><b>Note 4</b><br><i>+ 8 avis</i><br><i>Note -0.5</i>     | <b>17 avis</b><br><b>Note 4,5</b><br><i>+ 1 avis</i><br><i>Note =</i> | <b>51 avis</b><br><b>Note 4</b><br><i>+ 8 avis</i><br><i>Note -0.5</i>     |   | <b>48 avis</b><br><b>Note 4</b><br><i>+ 6 avis</i><br><i>Note =</i>    |
| GOOGLE<br><i>Evolution/2019</i>      | <b>145 avis</b><br><b>Note 4,4</b><br><i>+ 47 avis</i><br><i>Note -0.1</i> | <b>4 avis</b><br><b>Note 4,5</b><br><i>+ 0 avis</i>                   | <b>108 avis</b><br><b>Note 4,3</b><br><i>+ 23 avis</i><br><i>Note -0.1</i> | <b>2 avis</b><br><b>Note 4,5</b><br><i>+ 0 avis</i> | <b>98 avis</b><br><b>Note 4,4</b><br><i>+ 15 avis</i><br><i>Note =</i> |

**Google et Tripadvisor sont les seuls outils où nous travaillons par antenne** et non pas globalement comme les mails, le standard téléphonique ou le site internet. 2 raisons à cela :

- Ces fiches permettent de **localiser géographiquement les BIT** et les infos que nous communiquons dessus sont spécifiques à l'antenne : horaires d'ouverture, mise en avant des animations phares du village
- Les avis nous permettent d'**adapter les services, agencements ou horaires de chaque BIT** indépendamment et les retours se font également sur les villages en eux-mêmes.

#### Analyser les avis

- **En ce qui concerne Florac**, les notes baissent à cause de 2 notes faibles sans explication sur Google et d'une note faible sur TripAdvisor qui a trouvé que la Maison du Tourisme a « peu d'intérêt »
- **Pour Sainte-Enimie**, la note Google baisse à cause d'un avis qui concerne le distributeur de billets. Sur TripAdvisor, ce sont des commentaires concernant le manque de commerces ou l'accueil fait à nos visiteurs qui fait baisser notre note « village le plus fainéant de France »

## Remarques du GQD

La directrice Monique Rocher précise que l'OT dispose désormais d'un tableau de bord complet des avis portant sur l'analyse des principaux sites d'avis avec l'agrégateur d'avis FAIRGUEST mis en place par le CDT Lozère.

C'est cet outil qui nous servira de base désormais dès le prochain bilan.

## 4 / RÉCLAMATIONS

Une réclamation est une **plainte écrite, non anonyme où le plaignant attend une réponse de la structure mise en cause**. La procédure de traitement consiste en un appel à la structure pour l'en informer plus l'envoi de la plainte par mail ainsi qu'un mail au plaignant pour accuser réception et l'informer de la démarche plus mails de suivi si besoin.

Cette année, nous avons enregistré 10 réclamations contre 5 l'an passé. Cette hausse s'explique par le fait que nous ayons transformé certaines remarques en réclamations car elles nous paraissaient trop importantes pour ne pas être traitées comme telles.

- 3 concernent des pratiques commerciales douteuses et malhonnêtes et ont été transmises à la DDCSPP.
- 2 concernent des manquements aux mesures Covid.
- Les autres concernent des dysfonctionnements dans l'accueil.

## 5/ LA RANDONNÉE

### 8 questions sur 10 nos visiteurs concernent la randonnée.

La Communauté de Communes gère la partie balisage et conventionnement pendant que l'OT s'occupe de la promotion/commercialisation de ces itinéraires.

#### *Une offre multicanal*

L'offre randonnée est en téléchargement gratuit sur de nombreux supports

- sites officiels (lozere-tourisme.com et cevennes-gorges-du-tarn.com)
- la plateforme Destination PNC
- sur IGN rando
- depuis les tables numérique randonnée à Florac, Meyrueis et Ispagnac.

Les fiches topos PR éditées par l'OT à l'unité à 1€ ou en carnets de 10 fiches à 6€ dans nos bureaux.

#### *Un espace dédié*

Une grande **table tactile à cartographie interactive** est installée à la Maison du Tourisme depuis son ouverture en juillet 2019 et dans les antennes de Meyrueis et Ispagnac depuis cet été.

Cet outil à un grand succès auprès de nos visiteurs ! Il permet de connaître rapidement toutes les informations pratiques des sentiers, de télécharger en direct sur smartphone la fiche sentier et surtout, de visualiser le déroulement du circuit (points de vue, dénivelés, ensoleillement).

#### *Une baisse des remarques*

La Communauté de Communes a sélectionné 35 itinéraires PR sur toutes les boucles qui existent sur le territoire (env. 70). Les sentiers sélectionnés bénéficient d'un entretien régulier, les balisages vont être revus et les points de départ mieux mis en valeur. Les conventionnements lors de passages sur des propriétés privées sont en cours.

Les remarques concernant la randonnée baissent d'années en années grâce notamment au travail d'entretien et de balisage de la Communauté de Communes et les outils de promotion / communication mis en place par l'office.

**Cette année, nous avons enregistré 22 remarques concernant la randonnée contre 33 en 2019.**

Après enregistrement de ces remarques dans notre tableau interne, nous prévenons les services de la Communauté de Communes, la FFRP ou les associations concernées. **Nous retirons provisoirement, ou plus longuement, de la vente, les sentiers qui posent problème.**

## Une offre VTT à revoir

4 des remarques concernent les itinéraires VTT que ce soit au niveau du balisage ou de l'entretien de ces pistes. Une réflexion quant à l'entretien et à la promotion des itinéraires VTT est à prévoir en 2021.

### Remarques du GQD

Une réflexion est en cours sur le dispositif VTT. Sur les 21 sentiers existants sur la Communauté de Communes, très peu sont bien balisés. Le réseau actuel est vieillissant et pas adapté aux besoins des pratiquants (familles et VTAE notamment) Une remise à plat semble nécessaire et il faudra adapter le nombre de circuits à nos capacités d'entretien.

Dès la saison 2021 la communication va être revue sur les supports de l'OT.

## 6 / LA QUALITÉ CHEZ NOS PROS

Dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme de l'OT, nous devons connaître les prestataires disposant de la marque Qualité Tourisme et nous avons un bonus de points si 3 structures, au moins, sont qualifiées sur notre territoire.

### Classement

Le classement des hébergements garantit au visiteur un certain niveau de qualité de confort et de services. Le classement est attribué pour 5 ans.

| Etablissements classés en GTCC   | Hôtels    | Campings  | Villages vacances |
|----------------------------------|-----------|-----------|-------------------|
| *                                | 1         | 2         |                   |
| **                               | 7         | 11        |                   |
| ***                              | 6         | 8         | 4                 |
| ****                             | 2         | 1         |                   |
| <b>Total classés</b>             | <b>16</b> | <b>22</b> | <b>4</b>          |
| <b>Total établissements zone</b> | <b>31</b> | <b>22</b> | <b>4</b>          |

Sur les 369 meublés du territoire recensés dans la base de données, 218 sont classés.

### Marque Qualité Tourisme

Actuellement, **18 structures bénéficient de la marque Qualité Tourisme** contre 12 en 2019. Comme pour nous, office de tourisme, cette marque récompense et garantit la qualité de l'accueil et des services du professionnel à ses clients. Cette marque est délivrée par l'Etat pour 3 ou 5 ans en fonction des filières. Elle vient en complément du classement qui est un prérequis nécessaire à son obtention.

- 4 campings
- 5 hôtels-restaurants
- 4 prestataires sports de nature
- 1 restaurant
- 1 village vacances
- 3 lieux de visite