

Séminaire Régional Qualité Tourisme

L'animation du Groupe Qualité de Destination

3 décembre 2019, LYON



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

AVé is

Témoignage



OLIVIER GARDIAN

Responsable des Services et de la
Qualité

VIENNE CONDRIEU TOURISME



Petit sondage...



D'une manière globale : groupe qui a du mal à fonctionner. Cela fait partie des difficultés de la démarche Qualité remontées fréquemment par les OT.

Un sujet compliqué...



Spécificité de la démarche Qualité tourisme

Les autres référentiels Qualité (ISO 9001 par exemple) : la démarche est applicable dans le périmètre de maîtrise de la structure/entreprise.

Qualité Tourisme : des critères qui concernent la collectivité, les partenaires... la qualité sur la destination.

Rappel but Qualité Tourisme = améliorer l'accueil et la prise en charge des touristes sur la destination.

L'OT peut améliorer ses services mais peu d'utilité si promesse client pas au RV par ailleurs (destination et « promesse client » mis en avant par l'OT dans sa promotion/communication).

Donc si l'OT reste dans une démarche « aut centrée », la démarche trouve vite sa limite (moins de possibilités d'améliorations visibles pour le touriste)...

Une question de positionnement et de facteur humain

Légitimité OT sur la destination ?

DONNEE ? ACCEPTEE ?

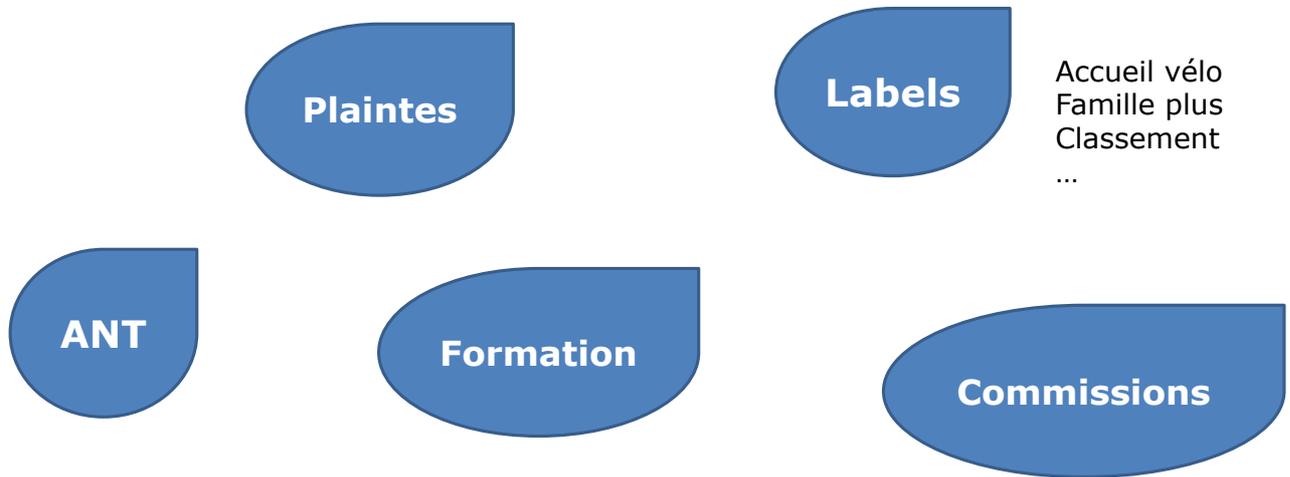


Rôle nouveau ?... accompagner

Ce rôle est-il complètement nouveau sur la destination ? Si oui, la démarche va devoir plus s'accompagner. Expliciter le rôle de l'OT...

Une légitimité dans la continuité...

Un rôle « pas si nouveau » ...



UN INCONTOURNABLE !



Comment les Elus peuvent nous appuyer dans ce rôle ?

Avés

Convention d'objectifs concernant la mise en œuvre du programme d'actions

de l'office de tourisme de :

Préambule : cadre réglementaire

Conformément au Code du tourisme, articles L133-1 à L133-3, la ville (ou l'EPCI) de reconnaît avoir délégué les missions de service public d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique de la commune en cohérence avec le CDT et le CRT. Contribution à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local.

Il est chargé de tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du tourisme local et des programmes locaux de développement touristique, notamment dans les domaines de l'élaboration des services touristiques, de l'exploitation d'installations touristiques et de loisirs, des études, de l'animation des loisirs, de l'organisation de fêtes et de manifestations culturelles.

La présente est également établie à l'occasion d'une demande de classement de l'office de tourisme par la collectivité auprès du représentant de l'Etat, sur proposition de l'office de tourisme en application des articles R133-20 à D133-31 du Code du tourisme et de l'Arrêté du 12 janvier 1999. Enfin si l'office de Tourisme est autorisé à commercialiser des prestations de services touristiques, dans les conditions prévues par les articles L211-1 et suivants du Code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, il pourra commercialiser des prestations et produits issus de sa zone de d'intervention.

L'office comprend dans son conseil d'administration délégués du conseil municipal (ou de l'EPCI) et représentants des activités, professions ou organismes de sa zone de compétence intéressés au tourisme.

Il est convenu et arrêté ce qui suit :

Entre la commune (ou de l'EPCI) de représenté par

Et

L'office de tourisme de représenté par son président

ARTICLE 1 - OBJET

L'office de tourisme de s'est vu déléguer par le conseil municipal (ou intercommunal) de les missions d'accueil et d'information des touristes, de promotion touristique de la commune (ou du groupement de communes), en coordination avec le comité départemental et le comité régional du tourisme. Il contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local, etc. par délibération du

LEGITIMITE DONNEE

Aller au-delà de l'inscription dans la convention de la mention « animer le GQD ».

Positionner réellement l'OT comme Instance de coordination de cette qualité sous mandat des élus.

Réfléchir avec les élus, CODIR, Bureau (instances de gouvernance) comment ils peuvent appuyer l'OT dans ce rôle auprès des tiers, lors de réunions diverses, discussions...

Faire intervenir par exemple, un élu lors de l'AG ou d'une rencontre des socioprofessionnels pour expliciter en quoi ce rôle est important pour la destination...

Le facteur humain à ne pas négliger !



Comprendre les autres...

Avés

En théorie on est tous prêts à remettre en cause nos organisations, faire mieux !

En pratique, **est-ce que j'accepte que les dysfonctionnements portant sur les missions que j'assume soient mis sur la table** ? Je sais ce qui ne marche pas dans mon organisation mais pour autant, ai-je envie...

PAS SI EVIDENT

Regarder déjà au sein des OT quand on remonte, travaille les dysfonctionnements interservices..

Complicé aussi d'intégrer, comprendre les contraintes des autres structures, leur « vraie » vie / investissement : chaque structure estime que l'autre ne fait pas ce qu'il faut. Chacun a ses enjeux, ses contraintes et ses problématiques spécifiques.

Attention aussi aux démarches descendantes : voici vos résultats, que comptez-vous faire ? Risque de dénigrement des résultats et/ou les personnes vont vouloir se justifier plutôt que réfléchir à des solutions...

L'observatoire en question

On travaille sur la qualité de la destination !

On ne mobilise pas sur

« Avez-vous trouvé facilement l'OT ? »

« Avez-vous été bien renseigné à l'OT ? »

1^{ère} action GQD
Définir l'observatoire

Et le dynamiser...

Avis



Soit l'observatoire de satisfaction piloté par l'OT couvre la qualité de la destination, soit il va falloir le faire évoluer... MEME MIEUX, faire travailler le GQD dessus.

Si au final, le Groupe confie la mission d'observatoire à l'OT, ce dernier aura gagné en partie la légitimité **MAIS stratégie et question des moyens** à poser.

Qu'est-ce que je veux mesurer ?

Résultats
stratégie ?

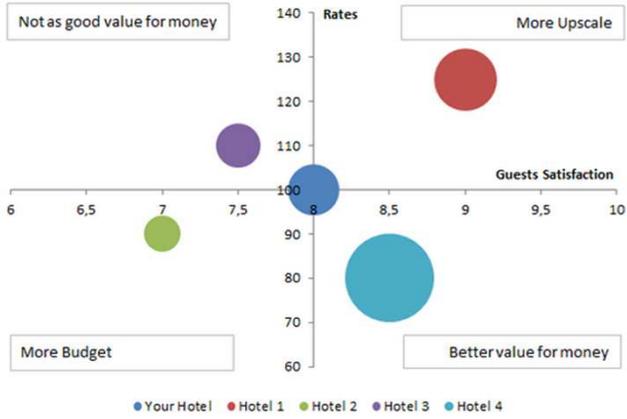
Positionnement, valeurs...

Critère
transversal ?



« Proposer une expérience inoubliable ! »
« Vivez le naturel ! »

Your Positioning vs. Competition



Virginie et Nicolas



Qui sont-ils ?

Couple avec enfants
Valeurs
Authenticité
Jeunes actifs

35/45 ans



Leur séjour



Chez eux car habitants des environs



Durée de séjour : Sur la journée

Motivations d'installation sur le territoire



accès à un logement à faible coût

Espace, campagne



Commerce, services...

Facilités d'accès lieux de travail

Centres d'intérêts

Virginie et Nicolas aiment ...



Animations Manifestations locales



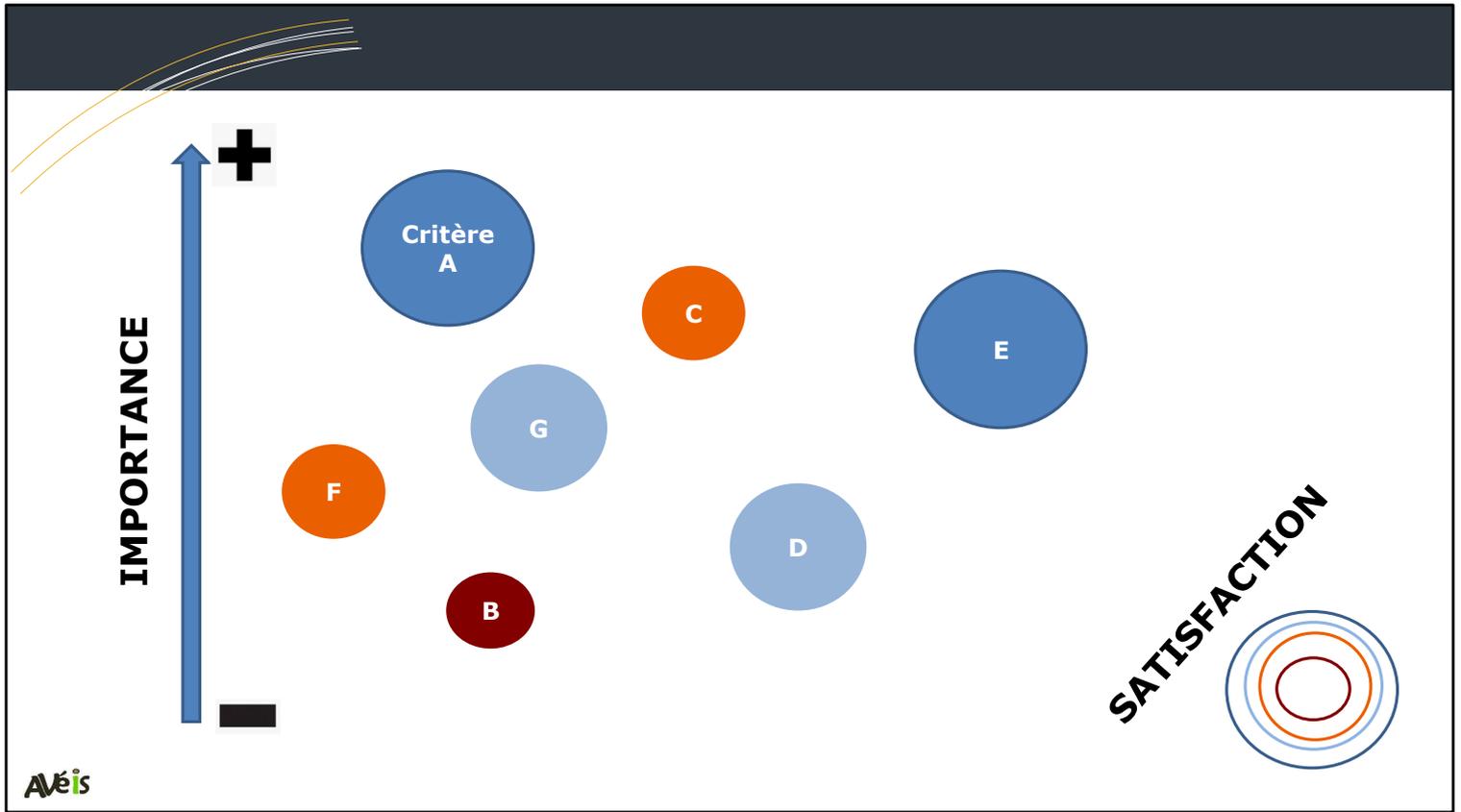
Profiter de la nature



Balades à pied, à vélo



Cônes sympas non touristiques



Critère A = capitalisation, force à mettre en avant, à développer

Critère C : alors que mieux noté, plus prioritaire que le critère B (à travailler en 2^{ème} intention)

Critère G : on est pas mal, faut-il le développer ?

... MIEUX HIERARCHISER LES PRIORITES

Une approche globale



Sources (pou autant que celles-ci soient fiables) :

- Swot issus d'enquêtes réalisées dans le cadre d'une étude de marque
- Réclamations
- Remarques orales
- Enquêtes de satisfaction
- E-réputation (sur la destination)
- Satisfactions exprimées...

CELLES DE L'OT ET celles des AUTRES STRUCTURES

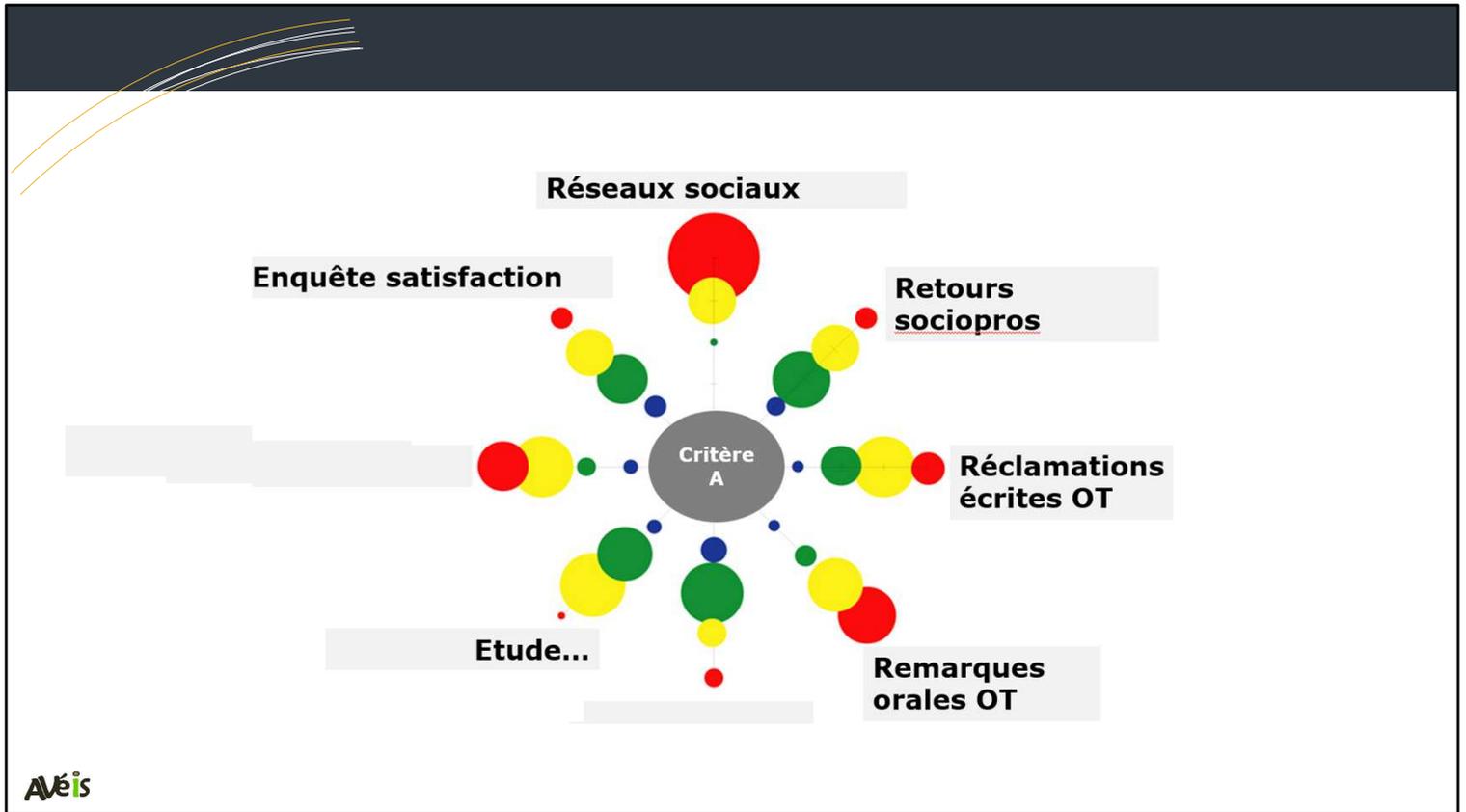
Faire des campagnes ciblées : ex. une question posée automatiquement lors de l'accueil à l'OT et chez les partenaires...

...et donc une présentation globale

ON NE REPASSE PAS EN REVUE TOUTES LES RECLAMATIONS isolées
mais
on s'intéresse aux problèmes récurrents / transversaux.

DISTINGUER LA **QUALITE « POMPIER »**
... DE LA **QUALITE DE FOND = GDD**

- Identifier les besoins à l'échelle de la destination.
- Problème récurrent rencontré avec un prestataire vu en direct !

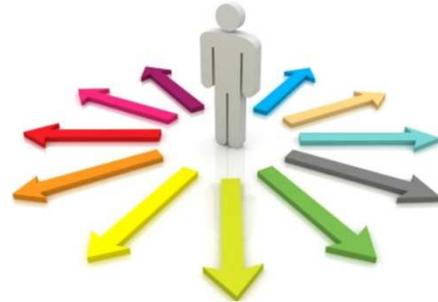


Présentation par thème tous canaux.

Travailler aussi sur les tendances : si résultats évaluables sur plusieurs années pour effacer les effets de contextes de saison (ex. météo).

**Qui et avec quelle
méthode ?**

Un équilibre entre représentativité et force de travail



Personnes représentatives du territoire mais on ne les aura pas toutes (mobilisation compliquée, participants trop nombreux pour décider).

Du coup, que fera-t-on des sujets qui concernent une structure non représentée dans le GQD :

- L'inviter ?
- Bonne idée d'adosser le GQD au CODIR ou CA...
- Qui amène le sujet à la structure/instance concernée ?

Membres permanents, variables

Une animation par la Direction... Président



Un temps court... plus souvent

3-4 sujets par réunion

Et du suivi...



On manque de temps d'où importance de pousser à l'efficacité. Animateur tournant ?

Des thématiques amenées par l'OT mais pas que... **Ordre du jour co-construit avec membres du GQD ?**

La qualité à l'échelle de la destination ne se travaille pas qu'avec une réunion par an... D'autant plus si freins. Vrai dispositif par approche à différents niveaux / moments.

- ▶ Solution / Qui (membre GQD) / Pour quand
- ▶ Problématique
- ▶ Instance / Structure concernée
- ▶ Pas de solution à moyen terme (technique, budget)
- ▶ Abandon ?... compensation ?
- ▶ Sujet conservé ?
- ▶ Volonté travailler dessus mais solutions non faciles à trouver
- ▶ GT
- ▶ Réflexion à mener / qui / pour quand



Attention à la tendance à ne s'occuper que des dysfonctionnements importants difficiles à résoudre. Toutes les « petites » améliorations comptent !

Un GQD ou un dispositif de travail de la qualité à l'échelle de la destination ?

CA

COFIL

Groupes travail
ponctuels

Comité suivi
label Y



Plan formation
SP

GQD pour
autres sujets

Référent Mairie
label DD

Groupe
commerçants

Avés

Assurer un suivi clair au niveau de l'OT : observatoire → Bilan → Instance concernée → Suivi.

VALORISER !



Exemple : dans le bulletin municipal.

Et demain...

**Poste
Animateur Qualité Destination ?**

AVis