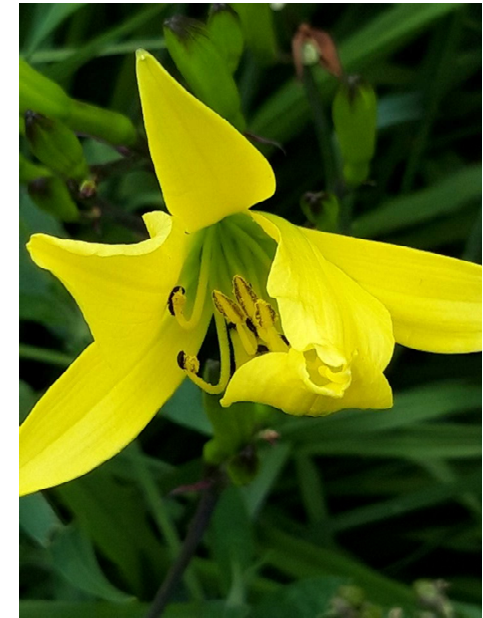


Animer et donner du sens à son Groupe Qualité de Destination



Séminaire 18 janvier 2022

AVéiS



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



Le témoignage de Pauline Douville – Resp. Accueil et Qualité

Présentation de l'Office de Tourisme

Office de Tourisme Intercommunal Terres de Nacre

Association loi 1901, passage en EPIC au 1^{er} janvier 2022

Crée en 2015, arrivée de Courseulles-sur-Mer dans la structure en 2017.

Office de Tourisme classé catégorie I

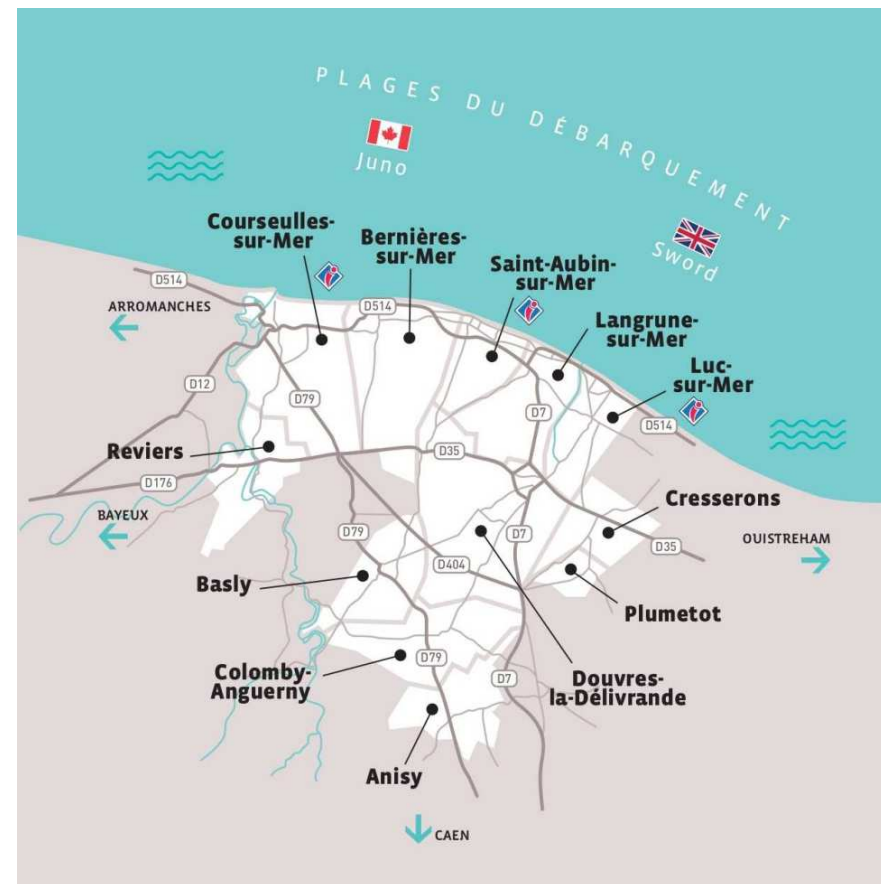
Obtention de la Marque Qualité Tourisme en 2016, audit de renouvellement en 2020 et audits mystères en 2021.

En renouvellement de la marque T&H

Label Accueil Vélo pour les BIT de Saint-Aubin-sur-Mer et Courseulles-sur-Mer

3 Bureaux ouverts à l'année Courseulles-sur-Mer, Saint-Aubin-sur-Mer et Luc-sur-Mer.

12 ETP



Territoire composé de 12 communes situé sur la côte de nacre entre Luc-sur-Mer et Courseulles-sur-Mer. Secteur plage du débarquement Juno Beach

Le GQD

A la naissance de la nouvelle structure 1 seul GQD commun intercommunal mais vite abandonné car les participants ne se sentaient pas concernés par une grande partie des remarques

Le choix s'est ensuite porté sur 1 GQD par station classée de tourisme pour un format plus personnalisé et surtout plus confidentiel.

Les intervenant ont aussi été sélectionnés en fonction des remarques. A savoir que la plupart du temps elles concernent la propreté de la commune et les animations organisées par les services animations.

Les personnes conviées aux GQD sont donc:

- La RAQ
- La Direction
- La Responsable de BIT
- Le Maire
- Services techniques
- Elus (tourisme, animations)
- Service communication

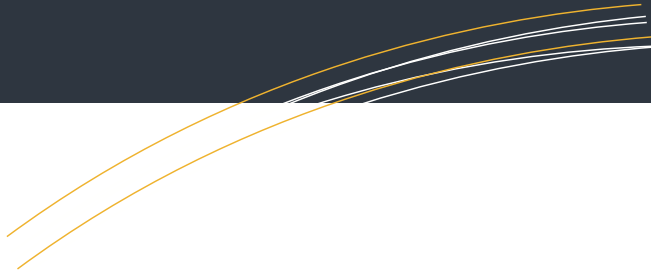
Plus de sociopros car très peu concernés par les remarques à l'accueil et très peu disponibles.

Depuis 2020 sont inclus les polices municipales des communes

Réunions appréciées et attendues, c'est un bon moyen de faire un bilan de la saison écoulée

Toujours programmées en Novembre après les vacances de la Toussaint





Avantages:

- Personnalisé
- Plus confidentiel
- Plus petit comité
 - Permet de créer de la proximité dans l'échange
 - Permet de gagner en efficacité pour la transmission des informations et le suivi

Inconvénients :

- Plus de temps de préparation : 1 présentation par GQD / 1 compte-rendu par GQD / impression de répétition
- Mobilise la RAQ et la direction sur plusieurs dates
- Les élus, maires ... ont des plannings assez chargés, difficile de mobiliser tout le monde sur une même date. Parfois GQD réalisés en très petits comités.



Sortons de l'approche classique

1 groupe unique

1 réunion annuelle

L'OT présente – anime – incite – suit

Qui autour de la table ?



Cela dépend des sujets !



Sans parler des susceptibilités





Etape 1 - évaluer la destination

*Mesure satis clients OT →
Mesure satis clients destination*

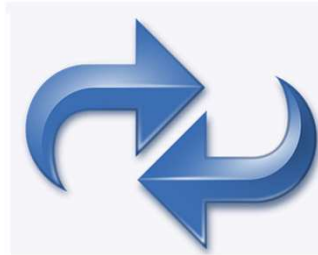


On ne mobilise pas sur

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

Un bon observatoire Qualité de Destination devrait évaluer

Attentes



Ce que la destination a
vendu



▼
LE VECU

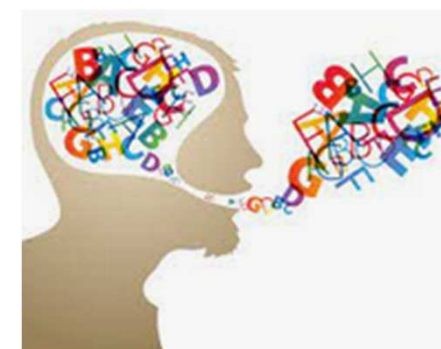


MARQUES DE DESTINATION

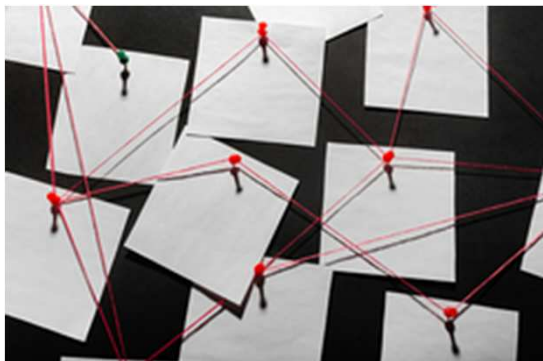
Des stratégies
de plus en plus partagées



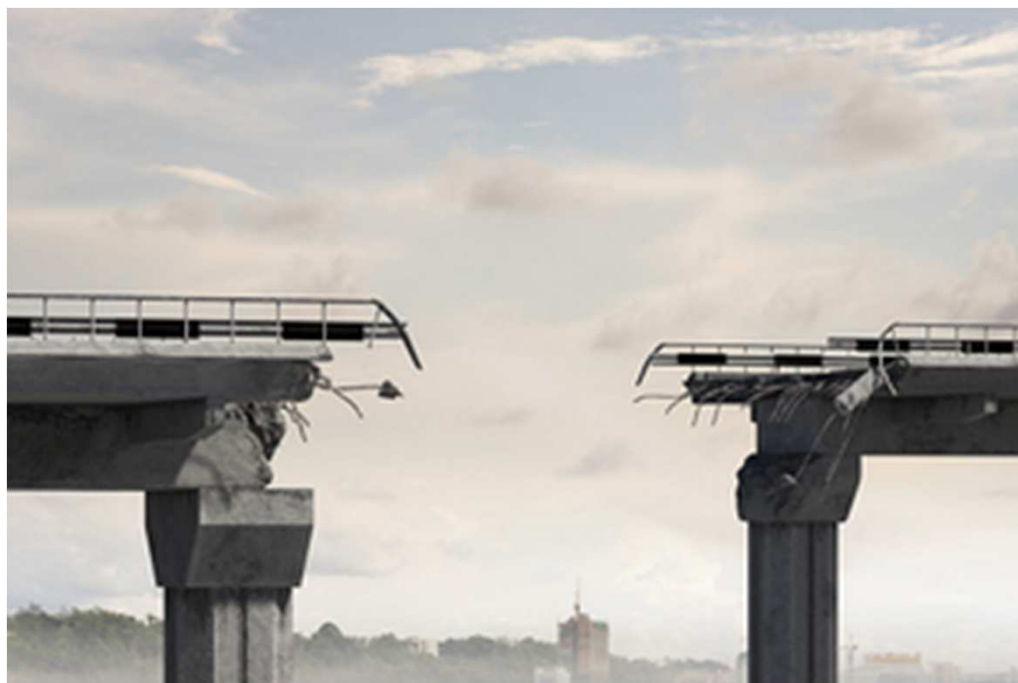
Actes annexes des 10 Rencontres
du tourisme et du développement local
(Briou-la-Croix, 22 et 24 mai 2015)



Lacunes ?

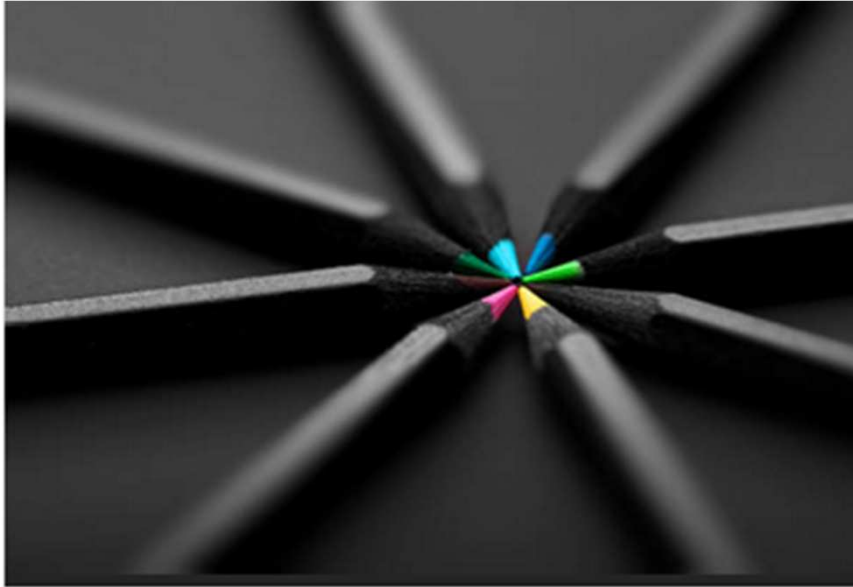


Problèmes récurrents / transversaux ?





Un observatoire coconstruit



Etape 2 - Inviter les acteurs concernés

*Cela suppose que ce principe soit
annoncé – reconnu en amont par les
principaux acteurs potentiels !*

Une question de positionnement

Légitimité OT sur la destination ?

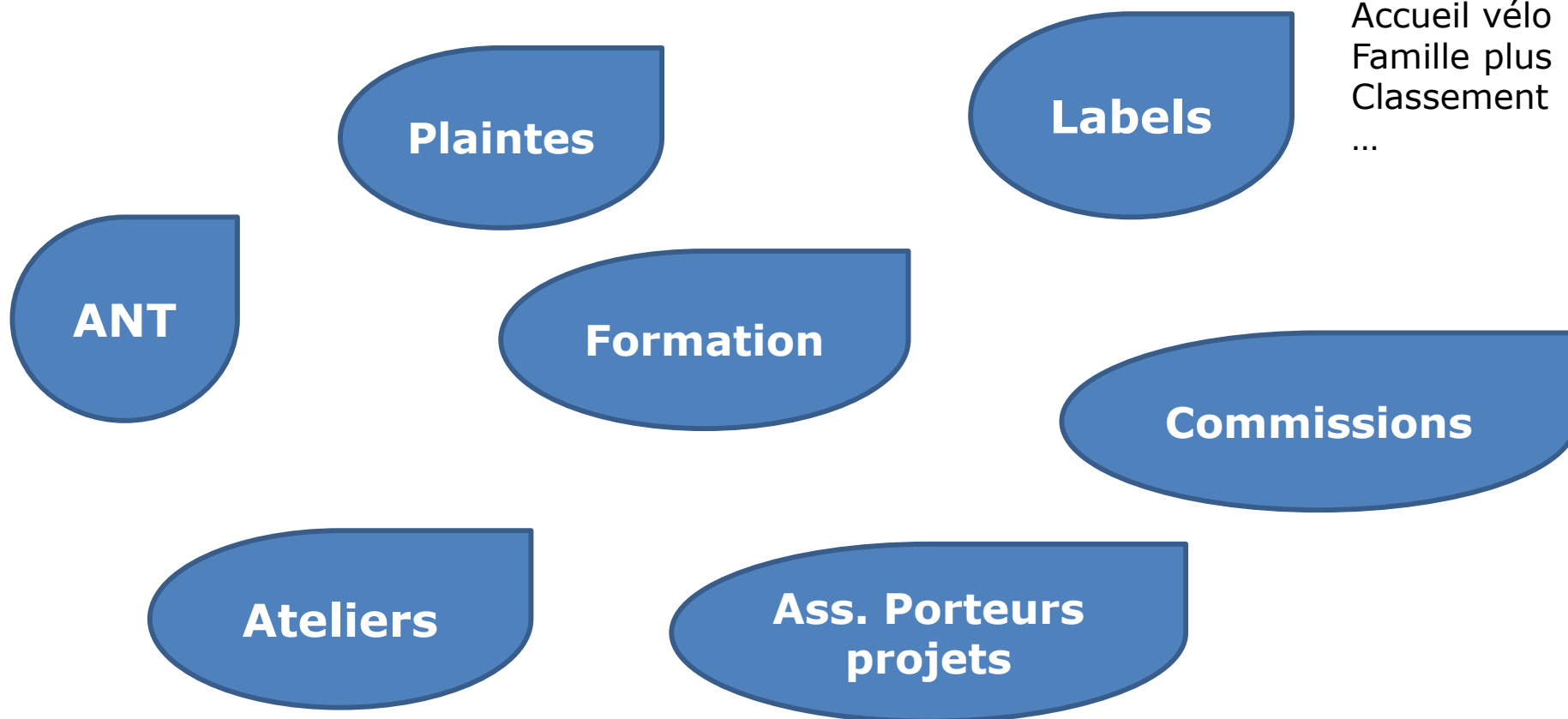
DONNEE ? ACCEPTEE ?



Rôle nouveau ?... accompagner

Une légitimité dans la continuité...

Un rôle « pas si nouveau » ...



UN INCONTOURNABLE !



Comment les Elus peuvent vous appuyer dans ce rôle ?

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 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 délégué 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



Etape 3 - Animer la réflexion

Fixez des objectifs

- *Sujets annoncés à l'avance*
- *Nombre de réunions envisagées*
- *Résultat attendu*
- *Temps*



Et veiller au grain...

Qui anime la réflexion ?

Suivant le sujet :

- *La Direction,*
- *Un collaborateur de l'OT*
- *Le Référent Qualité*
- *Un des invités du jour*
- *...*



Faire le lien avec les autres démarches de territoire

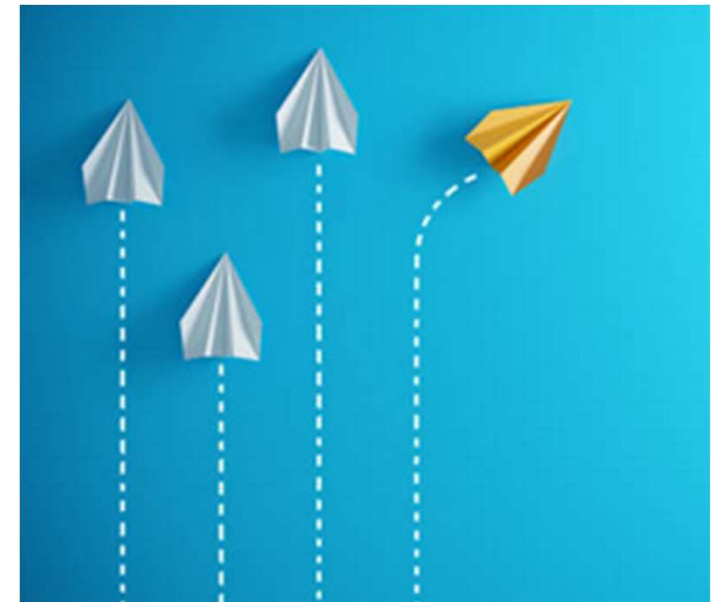


Forcément des problèmes resteront même après plusieurs essais !



Mais cela peut changer...

Même sans solution technique, on peut prendre en compte un problème





VOS QUESTIONS