

CAFÉ QUALITÉ #1

LE GROUPE QUALITÉ DE DESTINATION - 18/05/2021

Les participants

- Stéphanie TESSIER, Référente Qualité à l'Office de Tourisme de Fontainebleau (stephanie@fontainebleau-tourisme.com).
- Aurélie CHAUVIN, Responsable Développement Touristique & Marketing (+RAQ) à l'Office de Tourisme du Pays de Meaux (aurelie.chauvin@meaux.fr).
- Sandrine BERTONCINI, Directrice de l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires (s.bertoncini@rt78.fr).
- Cécile MICHAUX, Chargée de mission Qualité à l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires (c.michaux@rt78.fr).
- Christine LEGUEVAQUES, Directrice de l'Office de Tourisme Royaumont-Carnelle Pays de France (direction.otc.rcpf@orange.fr).
- Lucman MAHMAUD, Assistant commercial à Office de Tourisme Melun Val de Seine (Lucman.mahmaud@otmvs.com).
- Julie LOSSOUARN, Conseillère en séjour et chargée de commercialisation groupes à l'Office de Tourisme Melun Val de Seine (julie.lossouarn@otmvs.com).

Les bonnes pratiques pour une réunion réussie

- La bonne cohésion d'équipe.
- Des échanges positifs dans la bonne humeur.
- L'efficacité et le dynamisme de l'animation, l'animateur veille à répartir la parole.
- L'écoute et la bienveillance.
- La définition d'objectifs communs.
- Le partage des expériences et des témoignages de chacun.
- Des thématiques et sujets qui parlent aux participants afin de créer des synergies et de fédérer les acteurs.
- Un ordre du jour détaillé.
- Une implication importante des acteurs pilotes.
- Ordre du jour détaillé

Les difficultés qui peuvent être rencontrées lors des réunions

- Ne pas répartir la parole.
- Les dérives et hors sujets.
- Les réunions qui durent trop longtemps.
- Les problématiques techniques.

LE GROUPE QUALITÉ DE DESTINATION

La composition

Le Groupe Qualité de Destination réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif. Il est mis en place par l'Office de Tourisme qui en assure l'animation et est constitué au minimum de la direction de l'Office de Tourisme et d'un membre du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de Tourisme, du responsable qualité de l'Office de Tourisme, des élus ou des représentants de la collectivité de tutelle, des représentants des partenaires (à minima deux), tout autre acteur du développement touristique ou économique pourra être associé.

Il n'y a pas de nombre de participants maximum défini. Une bonne pratique consiste en la constitution d'un socle d'acteurs qui seront présents à l'ensemble des réunions. Ce groupe pourra alors être élargi en fonction des thématiques abordées, il peut être intéressant de faire intervenir des personnes extérieures. L'Office de Tourisme est libre d'inviter des résidents ou ambassadeurs de la destination qui peuvent enrichir les échanges.

La représentativité des acteurs du territoire est un point essentiel. Il faudra veiller à représenter l'ensemble des socio-professionnels (hébergeurs, prestataires d'activités, restaurateurs, etc.). Afin que la démarche soit acceptée par toutes les parties prenantes du territoire, il faudra veiller à une répartition homogène entre les élus et les socio-professionnels choisis sur la base du volontariat.

Il sera pertinent d'inviter les socio-professionnels engagés dans une démarche qualité (Qualité Tourisme, labels, hébergements classés, etc.) mais aussi les prestataires incontournables de la destination. Concernant les problématiques de prise de contact avec les socio-professionnels, il est recommandé de solliciter les unions de commerçants qui peuvent faciliter la communication et les échanges.

Les élus en charge du tourisme et du développement économique sont à associer au groupe.

Le fonctionnement

Une fréquence biannuelle pour la réunion du groupe est fortement recommandée.

Le Groupe Qualité de Destination peut être assimilé au Conseil d'Administration, au Conseil d'Exploitation ou au Comité de Direction, à condition que la qualité fasse l'objet d'un ordre du jour spécifique.

Il est alors possible d'organiser une réunion du Groupe Qualité de Destination en début de réunion du Comité de Direction afin de sensibiliser les acteurs du comité et une réunion propre au Groupe Qualité de Destination qui permettra de faire intervenir plus aisément des intervenants extérieurs.

La durée de la réunion est variable en fonction des points abordés. Si le Groupe Qualité de Destination fait appel à la réflexion, la réunion sera plus longue que si le groupe effectue un point bilan de la qualité qui ne devra pas excéder 1 heure. Les premières réunions sont plus

longues, tout le monde doit pouvoir se familiariser avec l'exercice. En qualité d'animateur, l'Office de Tourisme rappelle les objectifs de la démarche lors de la première réunion.

Afin de compter sur la présence d'un plus grand nombre de participants, l'Office de Tourisme peut créer un Doodle afin de recueillir les disponibilités des socio-professionnels et de l'ensemble des acteurs conviés.

Chaque réunion est caractérisée d'un ordre du jour et fait l'objet d'un compte-rendu.

Les objectifs

C'est un groupe qui s'inscrit dans une démarche de progrès, il permet d'effectuer le suivi de la satisfaction globale sur la destination et est un outil d'amélioration continue.

Le groupe est chargé d'analyser les indicateurs qualité et de mettre en œuvre des actions correctives et/ou préventives, portant sur les services de l'Office de Tourisme et sur l'ensemble de la destination.

Lors des réunions, une synthèse des questionnaires de satisfaction est effectuée (mise en avant d'exemples de questionnaires). L'Office de Tourisme peut également présenter les résultats de visites-mystère, une synthèse des avis positifs et négatifs déposés sur les réseaux sociaux ou sur TripAdvisor par exemple. L'Office de Tourisme fait également remonter les problématiques rencontrées avec les prestataires, l'objectif étant de pouvoir identifier des solutions.

Les dysfonctionnements, remarques et suggestions concernant l'Office de Tourisme et la destination dans son ensemble sont présentés par thématiques : signalétique, propreté, etc.

Le référent Qualité de l'Office de Tourisme assure le suivi de la mise en place des actions correctives, il relance les prestataires et acteurs concernés par les actions. Un suivi est effectué d'une réunion à une autre. Les membres du Groupe Qualité de Destination peuvent participer au suivi, des résultats sont attendus.

Sensibiliser et fédérer les professionnels aux enjeux de la qualité

Des outils peuvent être mis en place : Newsletter pro, organisation de webinaires, réunions annuelles des acteurs du tourisme qui sont des moments propices pour évoquer la qualité, organisation d'ateliers sur des thématiques précises, diffusion d'une brochure.

Les objectifs du Groupe Qualité de Destination s'inscrivent au-delà de la marque Qualité Tourisme. Le bilan des indicateurs qualité vise à améliorer la qualité globale sur le territoire, il faut essayer de sensibiliser les acteurs à la nécessité d'établir un dialogue afin d'améliorer la qualité des services proposés et de renforcer l'attractivité de la destination.