

ATELIER

Trucs et astuces pour faire vivre la démarche qualité

LES GROUPES QUALITÉ DE DESTINATION

Courseulles-sur-mer
22/01/2019

www.ottnormandie.fr



1. Présentation de la structure

2. 2015-2016 : les GTL

Présentation des différentes éditions: participants, contenu, compte-rendu

Remarques : les plus, les moins, conclusion

3. 2017-2018 : les groupes qualité de destination

Les changements

Quels retours ?





Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE



Statut de l'OT : Association loi 1901

Date de création : 1^{er} Janvier 2015, puis fusion le 1^{er} janvier 2017 avec Courseulles-sur-mer

4 Bureaux d'Information Touristique (BIT)

> 3 ouverts à l'année : Courseulles-sur-mer, Saint-Aubin-sur-mer, Luc-sur-mer

> 1 ouvert en juin, juillet, août : Bernières-sur-mer

> 1 fermé depuis 2018 : accueil hors murs sur les manifestations d'envergure

Territoire de compétence de l'OT : Intercommunalité Cœur de Nacre

12 communes : 5 littorales, 7 rurales

Nombre de visiteurs à l'année

2018 : 103 685 visiteurs

2017 : 108 076 visiteurs

Localisation



1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Missions de l'OT

Accueil

Promotion

Évènementiel : D-DAY Festival (depuis 2015, Show d'Hiver (2017/2018), Expo « Dans leurs pas... » en 2019,
La frise de la mémoire (2018)

Boutique

Visites guidées : Ballade Découverte Littorale (depuis 2016), Visite guidée du port de Courseulles (depuis 2018)

Nombre de salariés : 15 permanents (dont 2 absentes une en congé, une en formation longue) , 7 saisonniers

Budget : 650 000€ + 50 000€ évènementiel

Marques, classement



Classement Catégorie 1
Août 2016



Juillet 2016 pour Terres de Nacre
Novembre 2016 pour Courseulles-sur-mer
Audit de reconduction : décembre 2019



Tourisme et Handicap : 4 types de Handicap
Depuis Octobre 2016 et Mars 2018

GTL 1 : Première édition - Novembre 2015

12 participants dont :
OTI > Président, Directrice, RAQ
Mairie > 4 maires et 3 adjoints : 4 communes littorales,
3 rurales
Intercom > Responsable Com et Développement du
Tourisme
Partenaires > 1 Hôtel, 1 restaurant

Contenu

Présentation MQT
Rôle du GTL
Présentation des indicateurs QT
Présentation de la synthèse + Actions correctives
Questions



Analyse

- Thématique : Municipalité
 - Saint-Aubin : Algues, vélos, etc.
 - Luc
 - Langrune
 - Bernières

- Thématique : OTI Terres de Nacre
 - Documentation
 - Services de l'OTI

Thématique : Autres prestataires

- Luc
- SA etc...

Petit + 1 dossier remis à chaque participant



**GROUPE DE TRAVAIL LOCAL
MARQUE QUALITÉ TOURISME**

**4 NOVEMBRE 2015
DOSSIER**



Diapositive n°1 et 2 : Pas d'annexes

Diapositive n°3 : **Annexe A** Fiches explicatives Manuel Accueil

Annexe B : Fiches explicatives du Manuel Qualité

Diapositive n°4 : **Annexe C** : Référentiel Qualité Offices de Tourisme de France

Diapositive N°5 à 9 : Pas d'annexes

Diapositive n°10 à 20 : **Annexe D** - Feuilles imprimées : tableaux des réclamations, suggestions et remarques

Diapositive n°21 : Questions, suggestions, remarques ?

Annexe E : Fiche suggestion, remarque, question : à remplir pendant la réunion ou après pour nous faire part de vos idées, remarques concernant le tourisme en Terres de Nacre.





Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

2. 2015/16 LES GTL

1^{ère} édition

Compte-rendu : extrait Format Excel à plusieurs onglets, envoyé à tous les participants

	Remarques du GTL	Remarques de la direction et du RAQ	Actions possibles?	N° ACTION	Suivi des actions et archivages
ALGUES SUR LA PLAGE: explications sur les remarques très fréquentes : algues vertes de Bretagne? Fréquence des ramassages sur la commune? Etc..	<ul style="list-style-type: none"> ° Algues saines et non toxiques ° Thierry Lemoigne : se rapprocher de l'université qui a travaillé sur le sujet ° Analysées régulièrement ° ramassées deux fois par semaine en saison ° Se rapprocher de M. Jouy pour voir si il y a un contrat avec cette société et où cela en est aujourd'hui ° Mettre en avant la société Olmix via des panneaux affichage ° St Aubin : problème d'accès à la plage ° La question : Comment les valoriser ? (Dépliant édité par le Conseil Général, il est déjà distribué par le PA des BIT) ° M. Bonnin souhaite que les élus prennent conscience que les algues sont "négatives" pour l'image de la station ° M. Wahl : insister sur le fait que les mairies et l'intercom travaillent sur le sujet. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Le PA explique déjà tout ça aux visiteurs : mais sans support ou "preuves" il est parfois difficile d'être crédible ° Le PA demande de la part des mairies des informations précises sur la fréquence des ramassages ° Nous souhaitons être au courant des contrats, informations sur les algues ° Saint-Aubin était réputée pour ses bains de mer avec des algues (Cf. Photo des bains de mer dans le livre sur la commune) 	<ul style="list-style-type: none"> ° Faire un affichage contenant des informations précises et vérifiées ° Prendre contact avec l'intercommunalité pour en savoir plus sur Olmix et un éventuel contrat ° Préparer des panneaux explicatifs sur les digues ° Faire des vidéos humoristiques pour parler du sujet 	ACMAIRIEST1	<ul style="list-style-type: none"> ° ARTICLE DANS LE MAGAZINE DE L'INTERCOM. SUR OLMIX (voir PJ) ° ARTICLES DE JOURNAUX EXPLICATIFS (PJ) ° DEPLIANT ALGUES DITRIBUE AUX VISITEURS ° ARTICLE SUR LE CONSEIL GENERAL CALVADOS ° RESTE A FAIRE : DEMANDER DES INFOS SUR LA FREQUENCE DES RAMASSAGES POUR LES COMMUNES LITTORALES (PAR MAIL)

2. 2015/16 LES GTL

2^{ème} édition et 3^{ème} édition

GTL 2 : Mars 2016

10 participants dont :
OTI > Président, Directrice, RAQ
Mairie > 3 maires et 1 adjoint : 4 communes littorales
Intercom > Responsable Com et Développement du Tourisme
Partenaires > 2 partenaires

Contenu

GROUPE DE TRAVAIL LOCAL – 2^{ÈME} ÉDITION

PARTIE 1 : SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES

1. AU SEIN DE L'OTI TERRES DE NACRE
2. AU SEIN DES MUNICIPALITES
3. AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES DU TERRITOIRE

PARTIE 2 : ANALYSE DES INDICATEURS D'OCTOBRE À FÉVRIER 2016

1. QUESTIONNAIRES
2. REMARQUES ORALES ET FICHES DE SUGGESTIONS
3. RECLAMATIONS

PARTIE 3 : QUESTIONS, TEMPS D'ÉCHANGE

Compte-rendu : Format Word, plus léger mais MAJ du fichier Excel
suivi des actions correctives

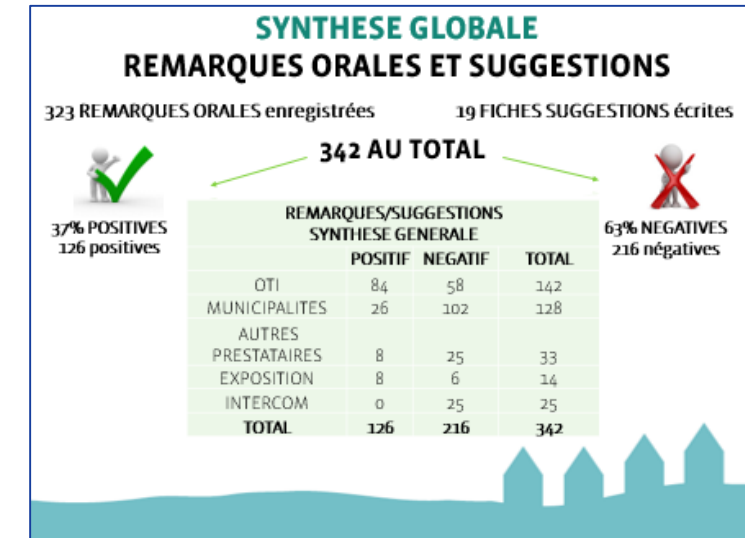
GTL 3 : 24 novembre 2016

10 participants dont :
OTI > Président, Directrice, RAQ, RAQ adjoint
Mairie de SA > Maire, Adjoint, Comité des fêtes, Conseiller municipal
Luc > Adjoint
Partenaire > 1

Contenu

News qualité
Synthèse
Bilan positif
Réclamations
Archivages des actions correctives
Suivi des actions correctives en cours
Nouvelles actions correctives

Compte-rendu : Format Word, plus léger mais MAJ du fichier Excel
suivi des actions correctives



LES PLUS



Plusieurs communes ont les mêmes problématiques : échange de bons plans, discussions constructives...

Toucher l'ensemble du territoire et les sensibiliser à la démarche qualité

LES MOINS



Les participants ne sont pas concernés par l'ensemble des actions correctives : sentiment de perdre du temps et de ne pas être productif

Les communes rurales ne sont pas du tout concernées par les analyses

Difficile d'être performant dans le traitement de l'action corrective avec l'intervention de personnes parfois non concernées

Il y a tellement d'actions correctives différentes qu'il est difficile d'assurer un suivi qualitatif

De nombreuses personnes absentes dont la présence aurait été très pertinente

CONCLUSION

- Ces réunions ne sont pas assez **personnalisées**
- Certaines analyses et problématiques **changent chaque année**
- **Adapter le contenu** en fonction des analyses pour gagner en performance
- Inviter **les personnes concernées**
- **Revoir la fréquence**

3. 2017/18 LES GROUPES DE DESTINATION QUALITE

Les changements

Les changements

- **1 réunion par commune littorale : BIT ouverts à l'année**
 - Pour l'intercommunalité et les communes de Bernières et Langrune : des rendez-vous personnalisés sont mis en place si nécessaire
 - Il existe bien évidemment un suivi et une transmission quotidienne des dysfonctionnements et remarques positives au sein des 12 communes.
- **1 réunion destination qualité pour l'OTI Terres de Nacre**
 - Participation de l'ensemble du personnel
- **Des invitations ciblées en fonction des analyses**
 - Participant concerné dans la prise des décisions et le suivi des actions correctives
- **L'intégration du responsable du BIT par commune**
 - Interlocuteur privilégié
 - Expert de son BIT et de son territoire





Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

3. 2017/18 LES GROUPES DE DESTINATION QUALITE

Le contenu

Le contenu

Nombres de visiteurs
Top 3 demandes guichet
Top 3 visiteurs étrangers
Top 3 visiteurs français
E-réputation : Trip Advisor et
Google My business

Actions ciblées sur la
commune par rubrique :
Manifestation
Services
Environnement
Etc..



Zoom sur les réclamations
Remarques orales
Fiches qualité
Présentation de l'analyse et gestion
des actions correctives

Mise en avant du bilan
positif sur l'année

3. 2017/18 LES GROUPES DE DESTINATION QUALITE

Le contenu

Exemple : analyse + action corrective

COMMUNICATION ANIMATION

Remarques orales 2018	Suivi actions correctives 2018/19
<p><u>Juin/Juillet 2018</u></p> <p>De nombreux appels et demandes à l'accueil pour avoir des informations sur le concours de peinture (annulation tardive de l'évènement et pas de communication autour de ça)</p>	<p><u>OTI :</u></p> <p>> Envoi d'un email le 22/07 à la mairie pour demander à changer l'information sur le site pour le concours de peinture. Réponse le 23/07 avec modification sur le site internet</p> <p>> Envoi d'un email le 15/08 à Carole, Natacha et la mairie pour les informer de l'incident. Pas de réponse.</p>
<p><u>15 Août 2018</u></p> <p>Plusieurs personnes sont venues observer les bateaux décorés avant la bénédiction de la mer</p> <p>Information erronée trouvée sur le site internet de la mairie.</p>	<p><u>Action(s) proposée(s)</u></p> <p>Faire un point régulièrement dans l'année ?</p> <p>Comment l'OTI procède : est ce qu'on continue à mettre la mairie , Carole et Natacha en copie ? Quelle est la procédure ?</p>



SOMMAIRE

11 DECEMBRE 2018

1. STATISTIQUES
2. INDICATEURS QUALITE
3. SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES 2017
4. BILAN POSITIF 2018
5. ANALYSE 2018 – PROPOSITION D'ACTIONS CORRECTIVES
6. COMMUNICATION AUTOUR DE PLUSIEURS THEMATIQUES



Profiter de la réunion pour aborder avec la municipalité des sujets importants : sujets qui varient en fonction des destinations (la sono, la délocalisation du BIT, l'accès PMR etc...)

3. 2017/18 LES GROUPES DE DESTINATION QUALITE Quels retours ?

Des réunions **constructives et indispensables**

Un suivi pour les actions correctives **simplifié et plus performant**

Un personnel qui se sent encore **plus impliqué et concerné**

Les participants se sentent **utiles** et comprennent très bien **l'évolution de cette démarche**

En tant que RAQ, le **travail d'analyse est totalement exploité** : rien est laissé de côté

Des réunions en plus petit comité (environ 6 personnes) : si une personne est absente certains sujets ne sont pas traités immédiatement



Clara JEAN

Tél du bureau administratif : 02.61.45.19.17

E-Mail : claraj@terresdenacre.com

à partir de mars 2019 Alice TAOUJI :

alicet@terresdenacre.com

Retrouvez nos présentations sur :
www.ottnormandie.fr