

Assises Départementales du Tourisme de la Lozère

04 octobre 2010

Atelier « QUALITE »

Par Luc Deschamps, directeur de MaHoC

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

Rappel

- les enjeux du schéma 2010-2016 , en terme de qualité:
 - La progression de la qualité au crible du développement durable dans le secteur privé (hébergements, activités de pleine nature, sites d'animation, restauration, etc.) et des aménagements publics
 - La promotion des entreprises et des organisations qui atteignent un niveau reconnu de qualité (labels, normes, démarche de progrès)
 - La qualification de l'accueil, en particulier dans les offices du tourisme (formation, démarches qualité)

- **La stratégie qualité : Faire progresser la qualité selon les critères du développement durable dans toutes les composantes de l'offre touristique lozérienne :**
 - Action 6 : Lancement d'une démarche qualité selon les critères du développement durable*
 - Action 7 : Valorisation de l'esthétique des bourgs, hameaux et des entrées des villages*
 - Action 8 : Valorisation des produits et des savoir-faire lozériens*
 - Action 10 : Développement de la filière Tourisme et Handicap*

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

Les thèmes
de réflexion

Séquence 1 : La qualité, de quoi est-il question ?

Séquence 2 : Quel est le lien entre la qualité et le développement durable ?

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

Les bonnes raisons de s'engager pour la qualité

Que gagne t- on en investissant
sur la qualité ?
(débat avec la salle)

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

10 bonnes raisons de s'engager pour la qualité

- **ÉCONOMISER** sur les coûts d'exploitation et mieux maîtriser ses charges
- **Gagner des parts de MARCHÉ**, toucher de nouvelles clientèles
- **Valoriser l'IMAGE** de l'entreprise
- **FIDÉLISER** clientèle, personnel et fournisseurs
- **MOTIVER** le personnel autour d'un projet fédérateur
- **ANTICIPER** sur les contraintes réglementaires
- **AMELIORER** les prestations
- **Préserver et améliorer l'ENVIRONNEMENT**(entreprise et territoire)
- **Mieux s'INTÉGRER** dans le tissu économique – touristique – territorial

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

Les bonnes raisons de s'engager pour la qualité

Que doit-être la démarche qualité en Lozère ?

(débat avec la salle)

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

La qualité

C'est	Ce n'est pas

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

Que doit-être la démarche qualité en Lozère ?

La qualité

C'est	Ce n'est pas
Une aide à la décision	Un contrôle
Une démarche basée sur les expériences	Une « usine à gaz »
Une démarche volontaire	Une démarche imposée
Une réflexion et un travail collectifs	Une démarche moralisatrice
Une expertise partagée	Une démarche de plus/existant

Quel est le lien entre la qualité
et le développement durable ?

(débat avec la salle)

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

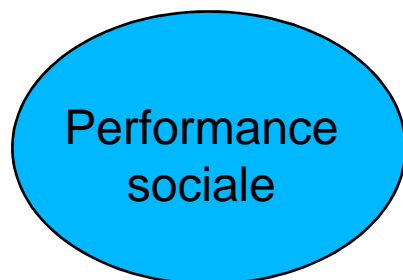
Qualité et développement durable

La progression de l'entreprise ou/et du territoire
sur les toutes les dimensions du développement
durable crée la qualité globale

La qualité peut être garantie par une marque

ASSISES DÉPARTEMENTALES DU TOURISME

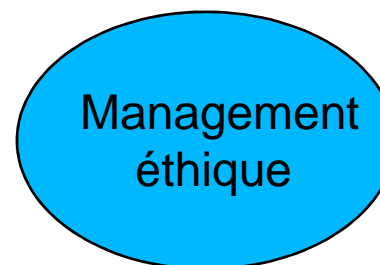
Les dimensions du développement durable sur lesquelles progresser



↓
Motiver
Respecter
Qualifier/former son personnel
S'adapter aux personnes fragiles



↓
Connaître
Diversifier
Satisfaire la clientèle
Investir sur l'outil de production



↓
Participer (vie locale, etc.)
Garantir (évaluation communication interne)
Partager(solidarité)
Anticiper (R&D, etc.)



↓
Economiser l'énergie (paysage)
Préserver les ressources
Accueillir (info, circuits courts)
Ressourcer - bien être et bien manger-

Assises Départementales du Tourisme de la Lozère

04 octobre 2010

Atelier « QUALITE »

Par Luc Deschamps, directeur de MaHoC