



Centre de compétence

## Les 5<sup>èmes</sup> Rencontres du Centre de compétence Tourisme

Jeudi 24 novembre 2011

# "La Qualité au menu ... Sucré ou salé ?"

## Programme

### Matinée

Accueil et Introduction de la journée

#### ■ La Qualité, une démarche professionnelle

Litsa Baiwir

La mise en œuvre d'une démarche qualité à l'échelle d'un territoire, d'une filière ou d'une entreprise touristique peut être perçue comme un coût (salé) ou comme un enrichissement (sucré). Dans tous les cas, elle a des implications pour le personnel - à tous niveaux - qui est l'épine dorsale sur laquelle repose le succès ou l'échec de la démarche.

#### ■ La Qualité mise en œuvre dans un territoire touristique : Valais Excellence

Eric Imstepf

En cherchant à associer Qualité et marketing, le Valais a créé :

- d'une part, le label Valais Excellence, visant à garantir, pour les entreprises labellisées, son origine valaisanne, la certification de son management et son engagement dans une démarche citoyenne à l'égard du Valais et ses habitants
- et, d'autre part, la marque Valais – les Alpes-Source, comme signe de reconnaissance et de qualité des produits emblématiques du Valais.

#### ■ La Qualité mise en œuvre dans un territoire touristique : Qualité Tourisme Gaspésie

Pascale Charest

Afin de satisfaire et fidéliser la clientèle, d'améliorer le fonctionnement des entreprises touristiques et de faciliter le recrutement et la rétention de la main d'œuvre, la Gaspésie a créé une charte de qualité qui repose sur neuf engagements.

Cette démarche intéresse l'ensemble du Québec.

PAUSE



Centre de compétence

#### ■ **Regard croisé entre les deux territoires**

Dominique Loroy

Du projet territorial au management organisationnel, du développement durable au bien-être du personnel, la qualité revêt de nombreuses facettes évoquées par les 2 territoires témoins. Le Mouvement Wallon pour la Qualité porte un regard croisé entre les 2 approches et fait le lien avec d'autres territoires, d'autres secteurs d'activités, d'autres pratiques et invite au débat.

PAUSE (cocktail dînatoire)

### Après-midi

#### ■ **La Qualité mise en œuvre dans une entreprise touristique : "Tomorrow needs today".**

Laurent Stroobants

Le projet mis en œuvre par Martin's Hotels est un projet fort et fédérateur qui englobe 4 axes : le client, la planète, l'humanitaire et le personnel. Pour ce faire, le groupe a, entre autres, mis en place un système de management environnemental, les Eco-bons et le Carbone Zéro et a sensibilisé son personnel aux approches qualité développées par le groupe.

#### ■ **La Qualité mise en œuvre dans les entreprises touristiques : Le point de vue d'opérateurs wallons et bruxellois**

Benoît Paquay

Le Cdc Tourisme a eu recours à 2 approches pour mieux appréhender la mise en œuvre de démarches qualité dans les secteurs du tourisme :

- questionnaire en ligne : visant à identifier la perception de la qualité et les motivations et freins liés aux démarches
- entretiens face to face : visant une approche plus qualitative quant à la manière dont la qualité est perçue et mise en œuvre

#### **Présentation de l'échantillon et des principales tendances :**

- La perception, la "définition" de la qualité du point de vue des opérateurs et de consommateurs
- Les facteurs de "motivation" et de "frein" par rapport à une démarche qualité du point de vue de ceux qui en pratiquent une et de ceux qui n'en pratiquent pas.

#### ■ **Débat – questions / réponses**

Serge Bressers

#### ■ **Conclusions et remerciements**

Litsa Baiwir

#### ■ **Drink de clôture**