



Centre de compétence

Les 5èmes Rencontres du Centre de compétence Tourisme

Jeudi 24 novembre 2011

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

Cadrage

La Qualité s'invite au menu du Centre de compétence Tourisme

L'attractivité et la compétitivité dans le tourisme dépendent de multiples facteurs. La différenciation d'un territoire ou d'un site touristique peut s'envisager par la diversité des expériences, l'originalité, le prix, l'authenticité, le segment de marché très ciblé, ... mais aussi par la qualité des produits et des services.

La qualité dans un territoire, dans une entreprise, dans une organisation, c'est l'affaire de tous, quelle que soit sa fonction.

Le succès de toute démarche qualité dépend des choix de processus, de méthodes, ... qui sont opérés, mais c'est le facteur humain qui est déterminant, c'est l'humain qui est la pierre angulaire de toute réussite. La mise en œuvre d'une démarche qualité a des impacts sur le management des ressources humaines, sur le personnel en termes d'implication, de motivation, de développement de compétences, ...

C'est sur ces thèmes que le Cdc Tourisme a décidé de mener la réflexion et ses actions. En 2011, afin d'être cohérent et complémentaire aux opérateurs/partenaires wallons en charge du développement touristique, le Cdc Tourisme a déjà organisé plusieurs sessions de sensibilisation sur ce thème pour mieux comprendre toutes ces démarches et leurs enjeux.

L'approche qualité s'inscrit également dans ce que prône le Ministre du Tourisme, à travers "Destination 2015", document de réflexion et de concertation présenté dans le cadre des Printemps du Tourisme en mars 2010 et en février 2011. Le projet qualité s'appuie sur 3 axes : des plans qualité par territoire, par secteur d'activité et également par filière ou thématique.

Mais qu'entend-on réellement par qualité ? Entre assurance qualité, label, reconnaissance, normes ISO, ..., entre ce qui est "obligatoire", ce qui est chaudement recommandé par le marché et ce qui relève de la démarche volontaire, il y a de quoi y perdre son latin ?!



Centre de compétence

La qualité se décline à toutes les sauces si bien qu'on finit parfois par se déconnecter des fondements même et ne plus voir que les aspects administratifs voire contraignants. Comment faire son marché parmi toutes les approches et se réconcilier avec la qualité pour contribuer à renforcer les expériences touristiques ... de qualité en Wallonie ?

Alors la Qualité ... Sucré ou salé ? Qu'en disent ceux qui y ont déjà goûté ?

Pour en débattre, le Cdc Tourisme a invité la Valais suisse et la Gaspésie québécoise, deux **territoires** touristiques en démarche qualité.

Le Valais l'expérimente depuis quelques années déjà, et la Gaspésie depuis 2006. Ces deux territoires ont des approches à la fois différentes et similaires. Elles sont similaires car elles mettent en avant le territoire et son identité spécifique à travers une expérience de qualité. Elles se rejoignent également dans leur volonté de s'inscrire dans une démarche de développement durable. Elles sont différentes dans leurs mises en œuvre (label pour l'un, charte pour l'autre).

Pour mieux appréhender le goût sucré et/ou salé de ces expériences, la Mouvement Wallon pour la Qualité propose un regard croisé entre ces deux territoires qui partagent volontiers leurs réussites et les écueils à éviter.

Par ailleurs, le Cdc Tourisme s'intéresse également à la mise en œuvre de démarches qualité au niveau des **entreprises** touristiques. L'éclairage proposé est double : le témoignage d'un responsable qualité, en l'occurrence celui du groupe Martin's Hotels qui s'inscrit dans le projet EMAS et, d'autre part, l'analyse de la perception de la qualité pour bon nombre d'opérateurs touristiques interrogés en ligne par le Cdc Tourisme cet été. Cette enquête en ligne a été complétée par l'interview d'un échantillon d'opérateurs de différentes filières touristiques. Leur vision, leurs motivations et freins seront confrontés à la vision de quelques touristes choisis de manière aléatoire.

Ces différents points de vue sur la qualité seront soumis à votre débat.

En **2012**, le Cdc Tourisme continuera de s'intéresser à la qualité en dévoilant les résultats d'une enquête visant à identifier les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires pour réussir une démarche qualité (Fucam/UCL).

Le Cdc Tourisme proposera également un module de formation à distance sur les concepts de base de la qualité, avant de proposer des modules plus pointus.

Nous vous souhaitons d'excellentes Rencontres 2011

L'équipe du Cdc Tourisme