



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

## Enquête auprès du secteur

24 novembre 2011



Centre de compétence

# Au menu ...

1. L'échantillon
2. La « mise en qualité »
3. La perception de la qualité
4. Les motivations
5. Les freins



# Echantillon - Mise en qualité - Perception – Motivations – Freins

Echantillon - **Mise en qualité** - Perception – Motivations – Freins

Echantillon - Mise en qualité - **Perception** - Motivations - Freins

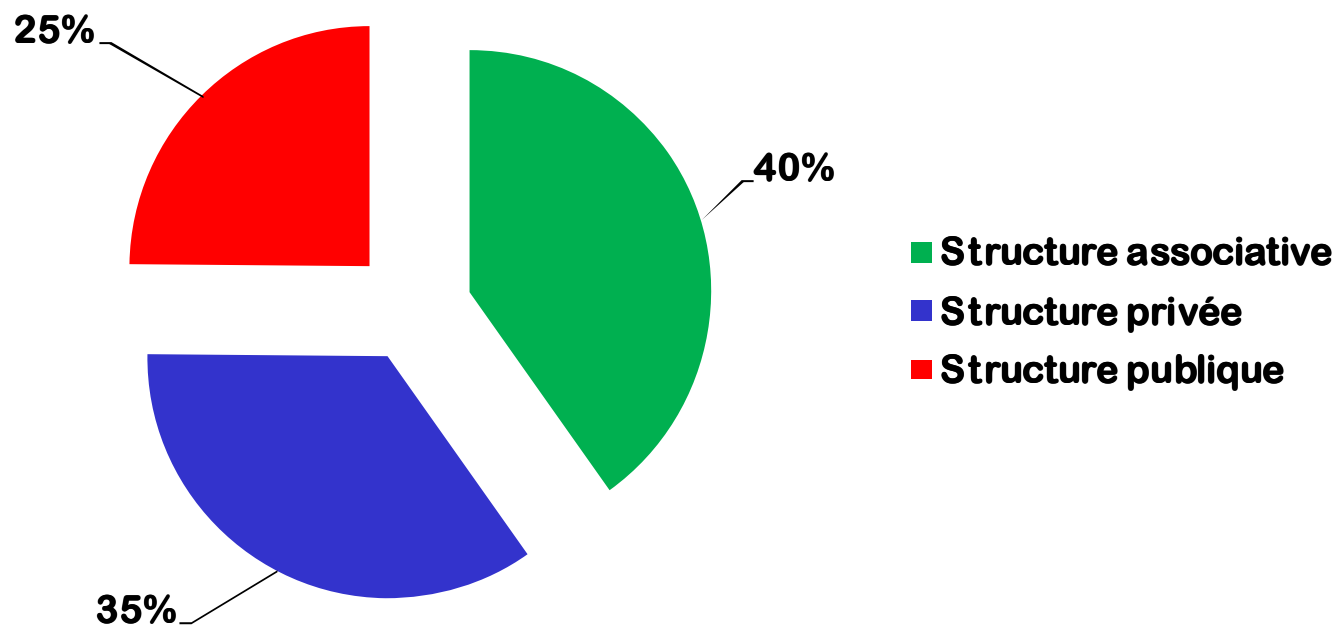


Echantillon - Mise en qualité - Perception – Motivations – **Freins**

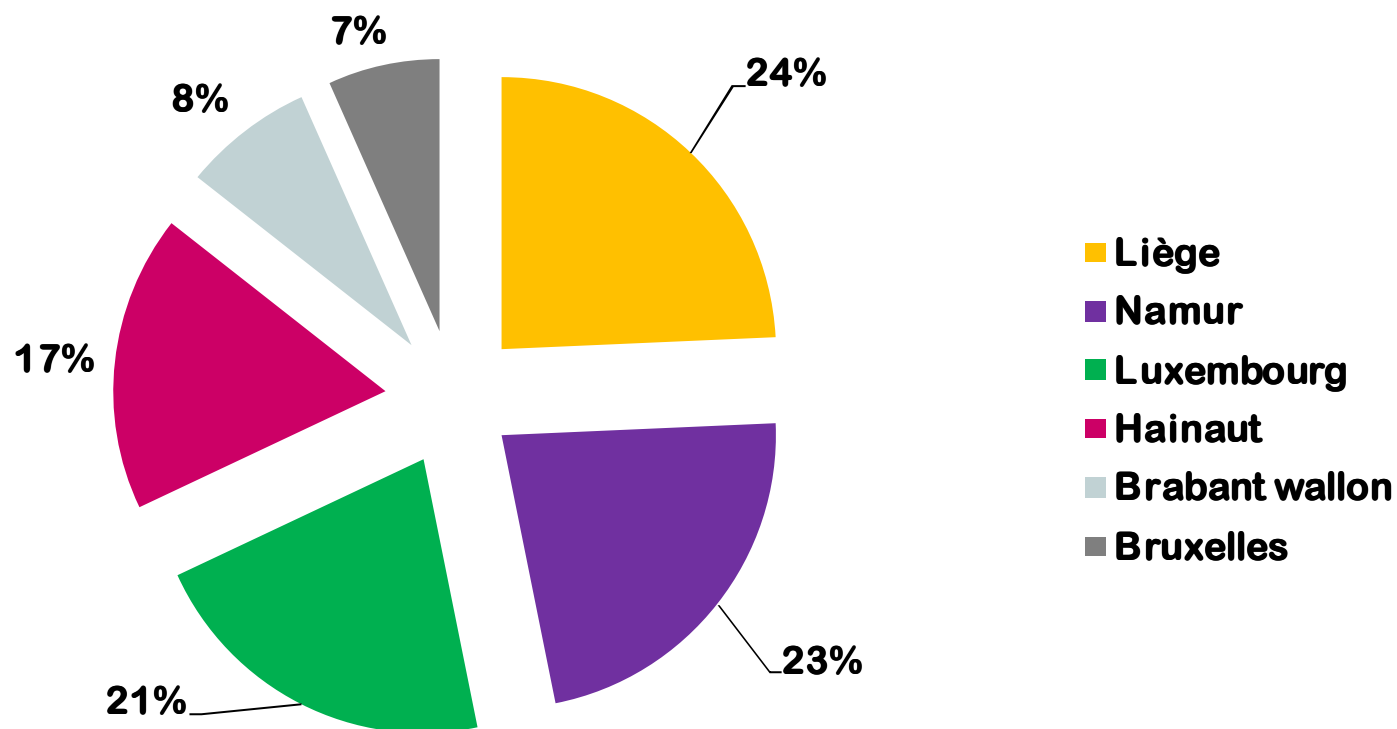
# L'échantillon



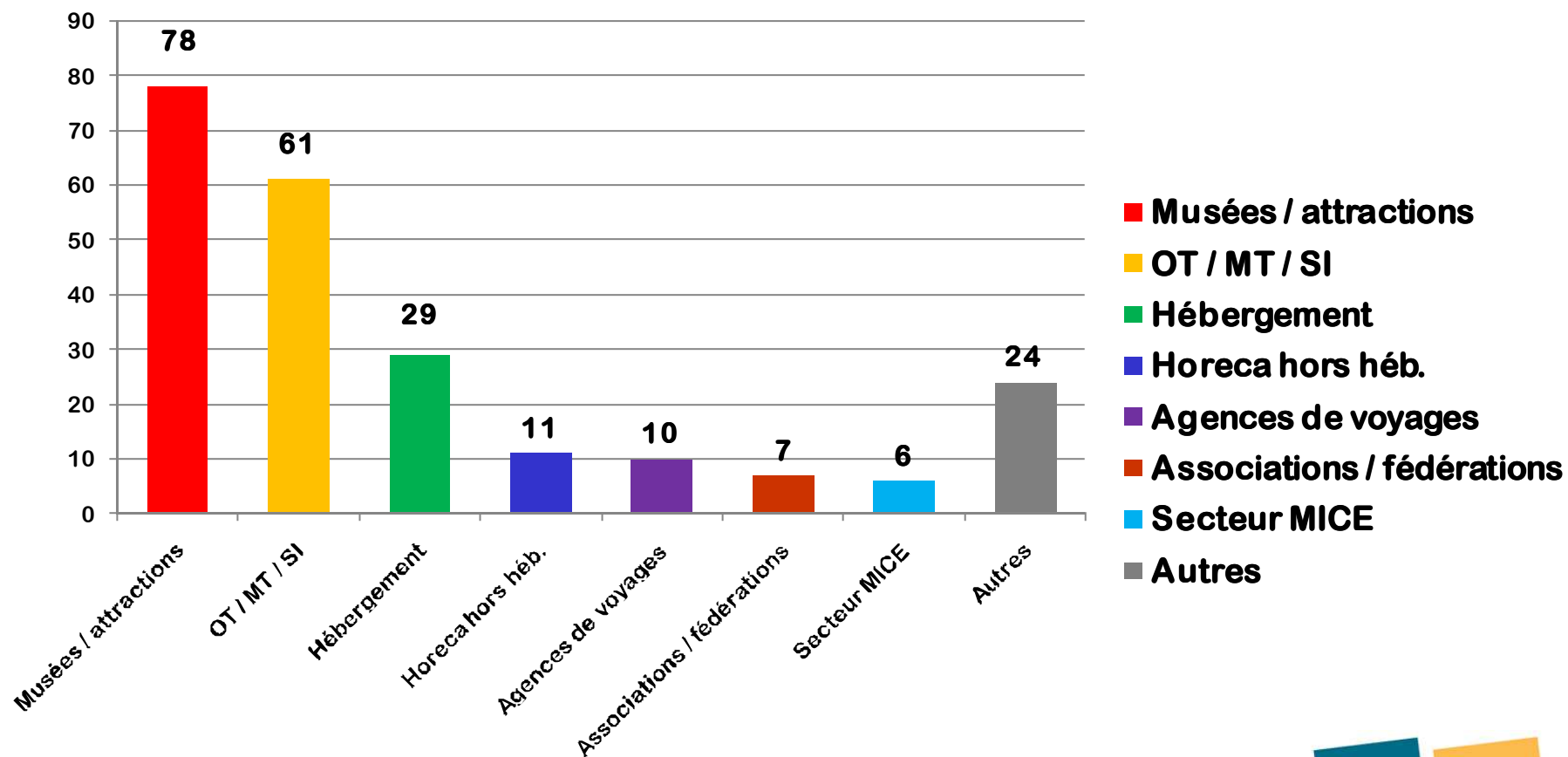
## Type de structure (201 répondants)



## Implantation géographique



## Secteur d'activité

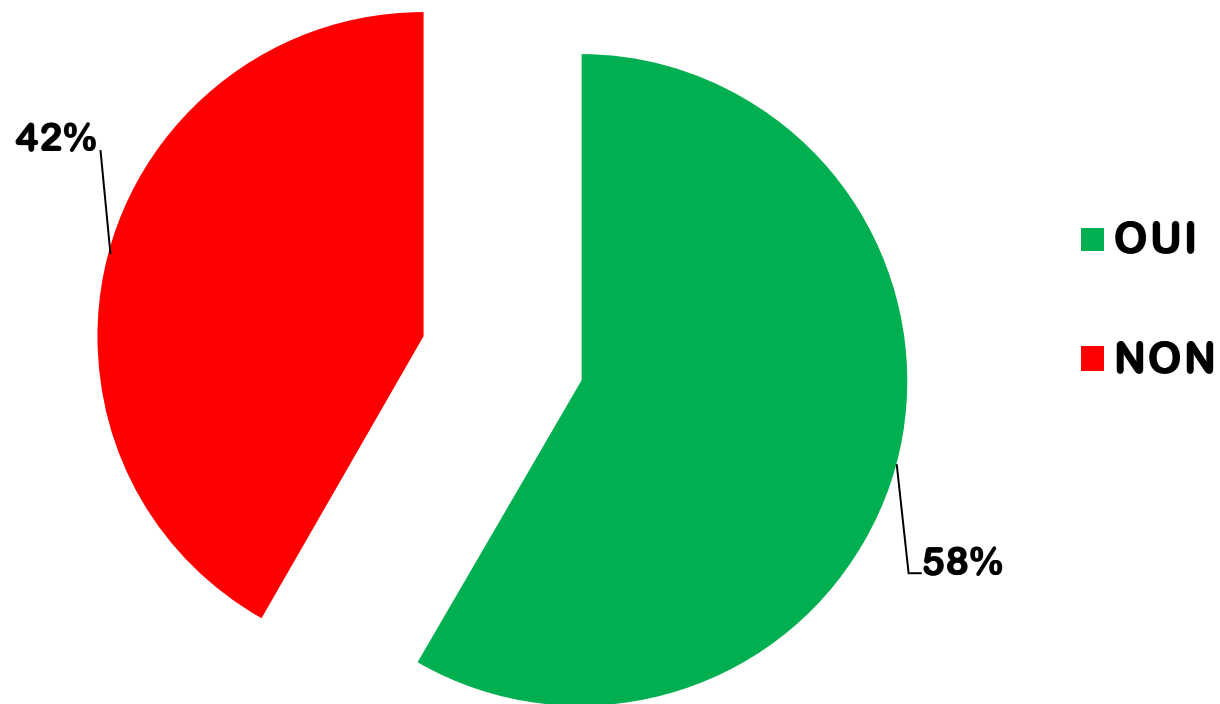


# La « mise en qualité »



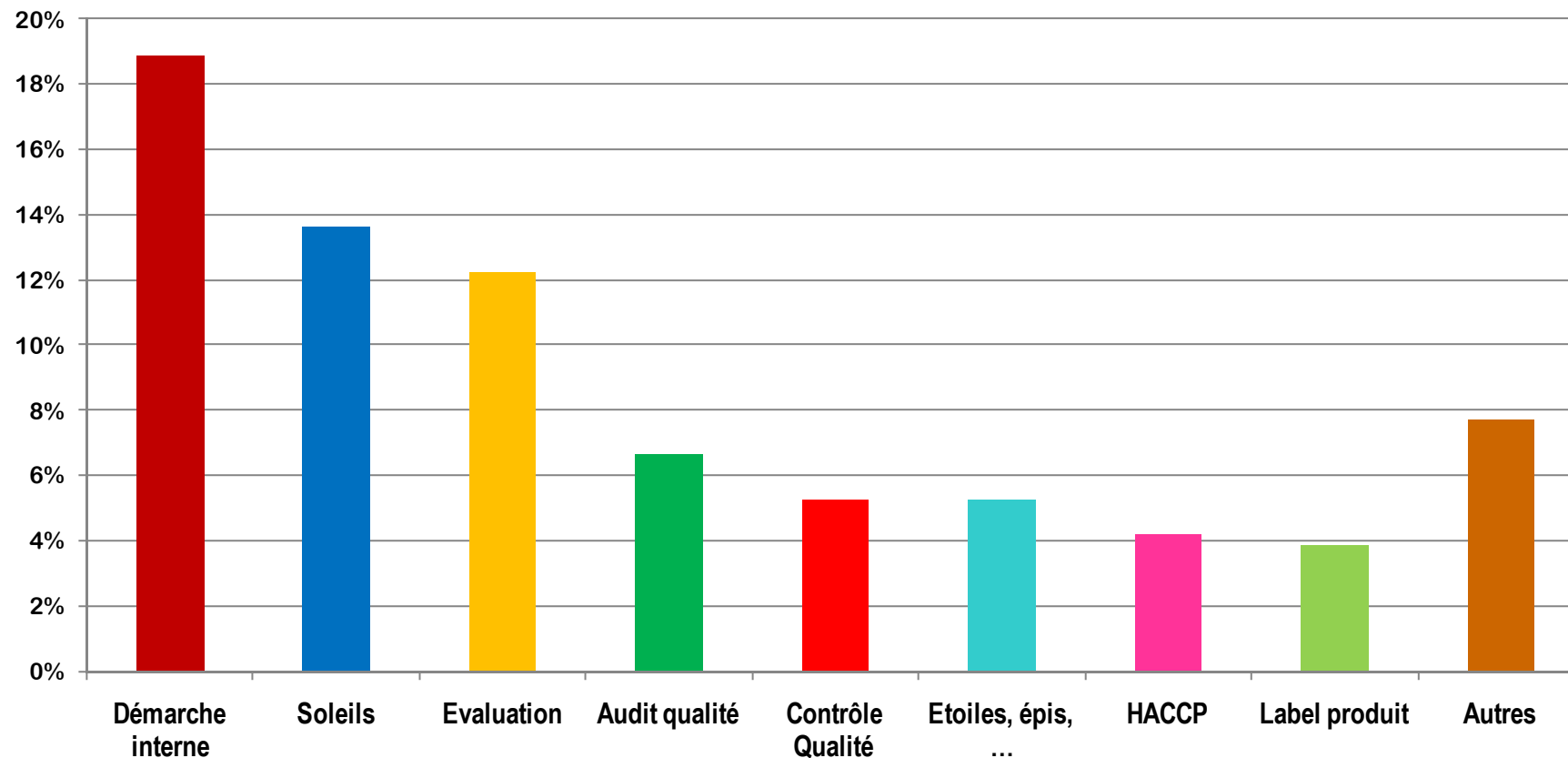
*Votre structure s'inscrit-elle  
dans une (ou plusieurs)  
démarche(s) qualité ?*

(oui / non)

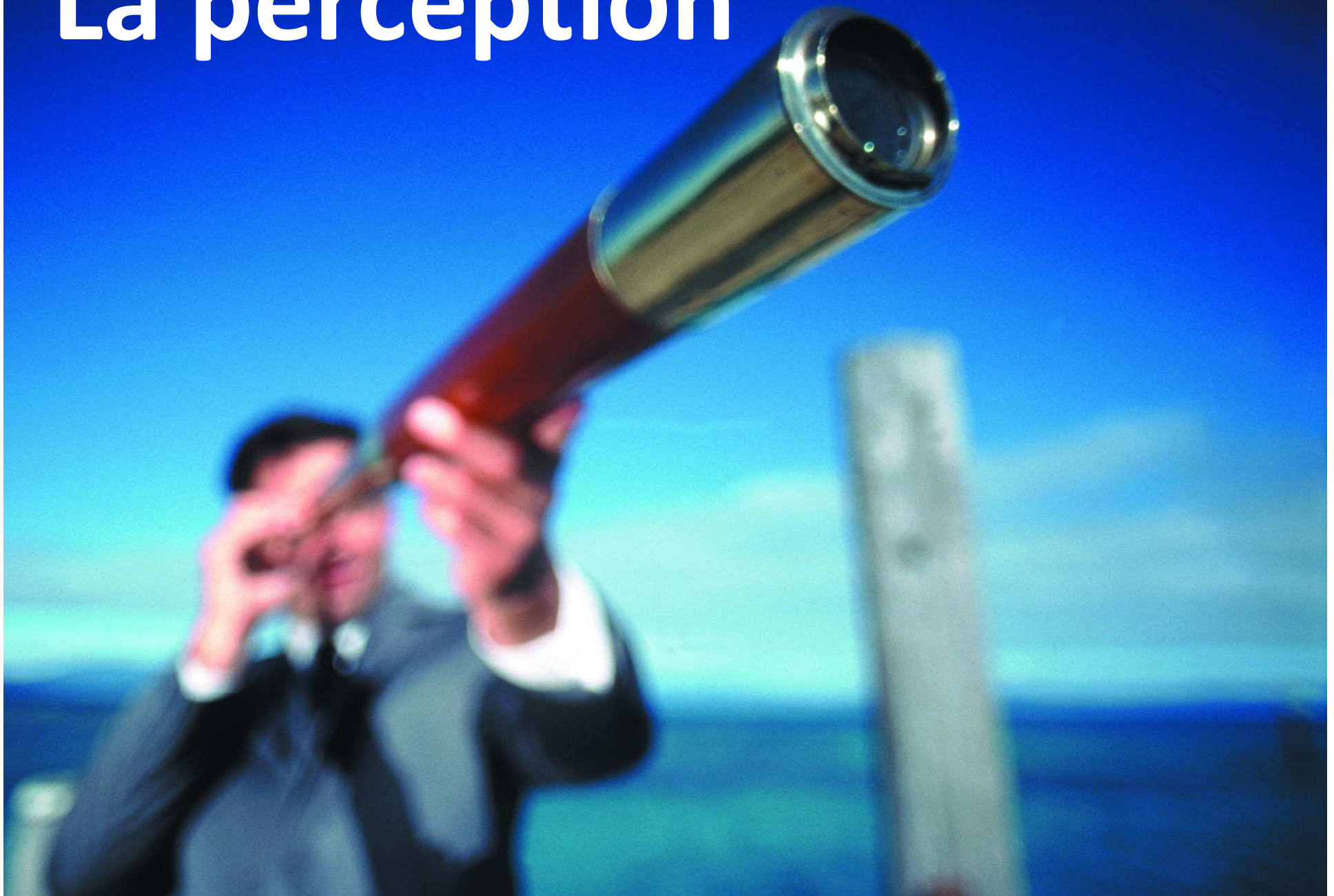


*"Votre structure s'inscrit-elle dans une (ou plusieurs) démarche(s) Qualité ?"*

## Top 10 des démarches qualité



# La perception



*En quelques mots, qu'est-ce que  
la qualité évoque pour vous ?*

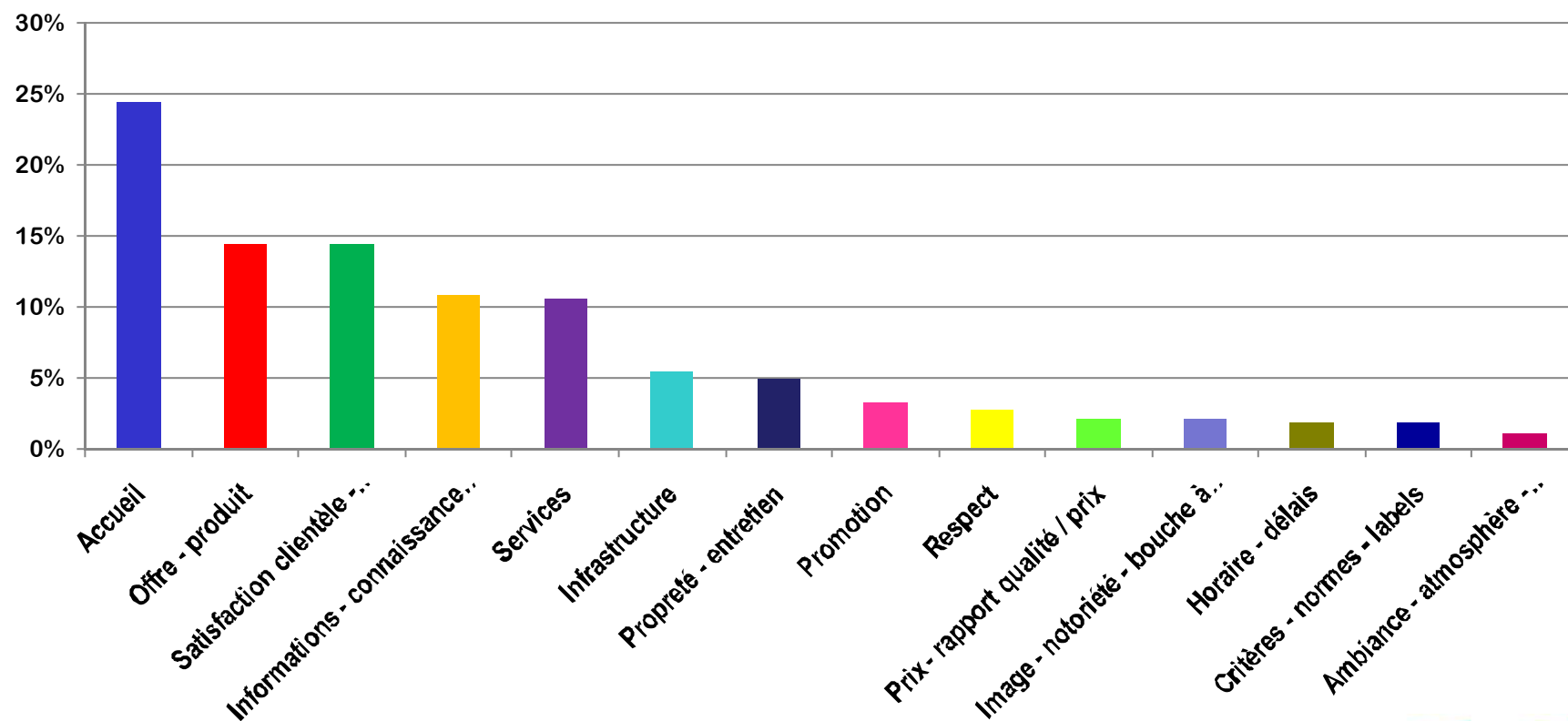
(question ouverte)

## La qualité externe - visible

- Accueil
- Offre – produit (attrait – valeur didactique)
- Satisfaction clientèle – réponse aux attentes
- Information – connaissance de l'offre / produit
- Services
- Infrastructures
- Propreté - entretien
- Promotion
- Respect
- Prix – rapport qualité / prix
- Image – notoriété – bouche à oreille
- Horaire – délais
- Critères – normes – Labels
- Ambiance – atmosphère - esthétique

*"En quelques mots, qu'est ce que la qualité évoque pour vous ?"*

## La Qualité externe – visible



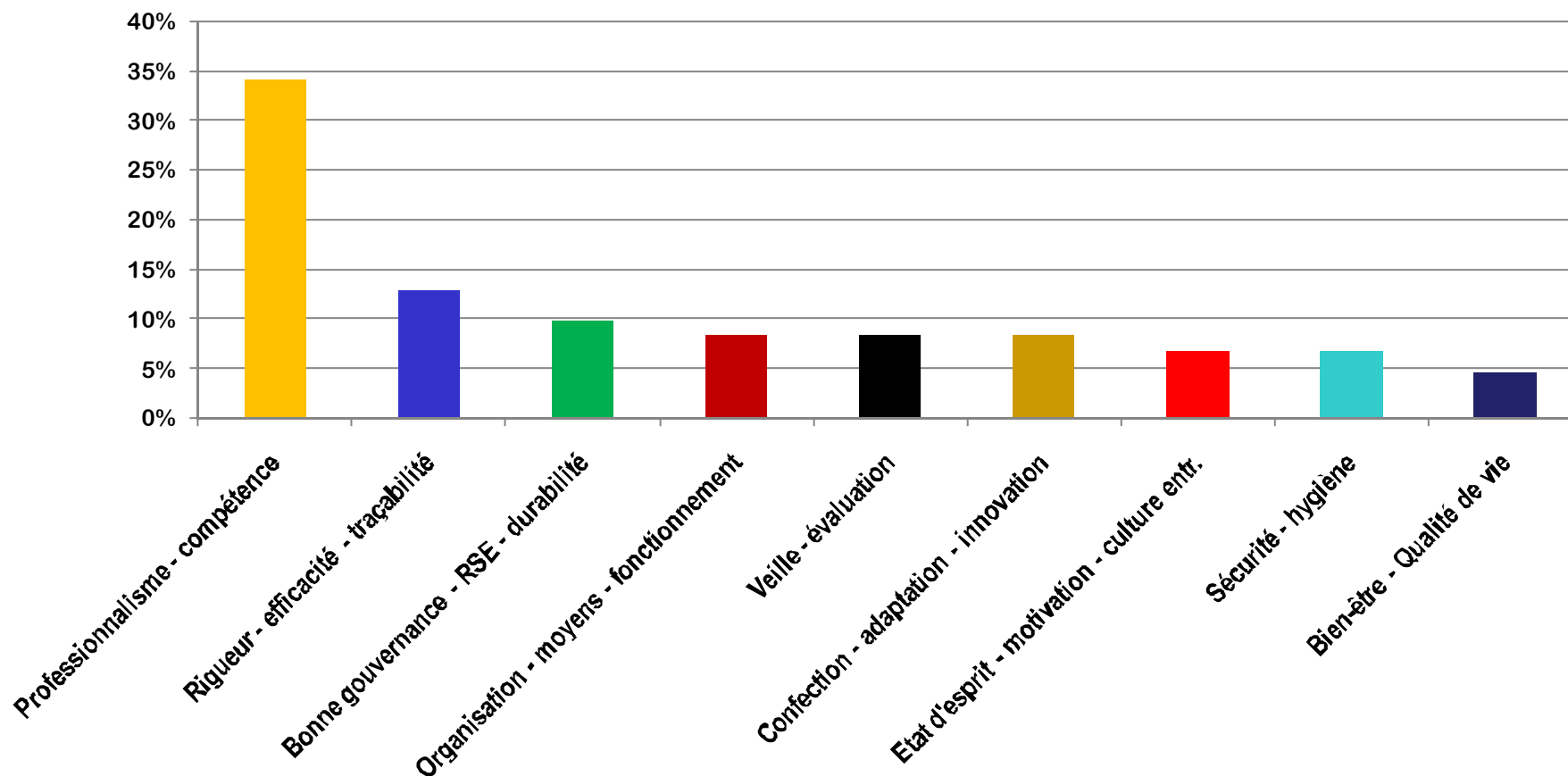
*"En quelques mots, qu'est ce que la qualité évoque pour vous ?"*

## La Qualité interne - invisible

- Professionnalisme - compétence
- Rigueur – efficacité - traçabilité
- Bonne gouvernance – RSE - durabilité
- Organisation – moyens – fonctionnement
- Veille – évaluation
- Confection – adaptation – innovation
- Etat d'esprit – motivation – culture d'entreprise
- Sécurité – hygiène
- Bien-être – qualité de vie

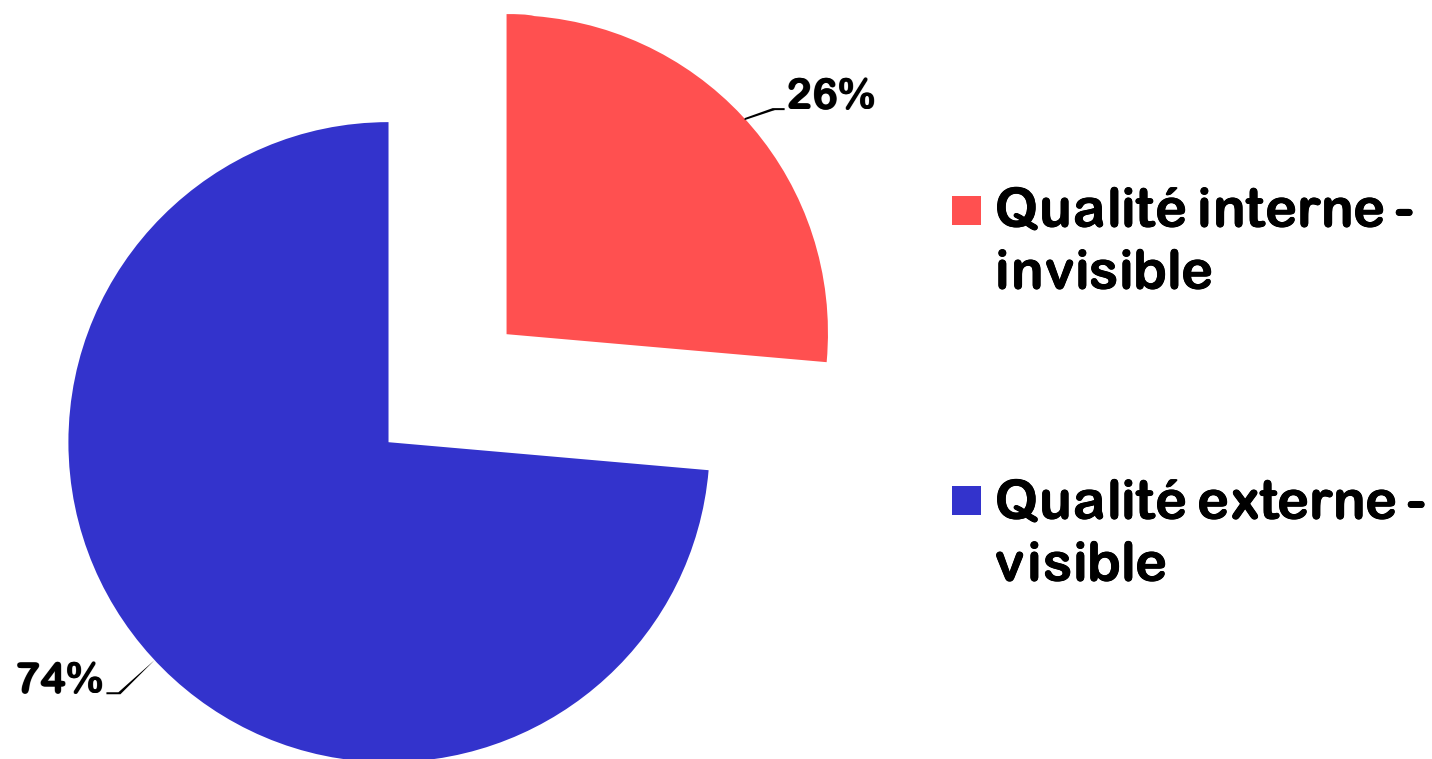
*"En quelques mots, qu'est ce que la qualité évoque pour vous ?"*

## La Qualité interne – invisible



*"En quelques mots, qu'est ce que la qualité évoque pour vous ?"*

## Qualité externe / visible vs. interne / invisible



*"En quelques mots, qu'est ce que la qualité évoque pour vous ?"*

*Ce qu'en disent des opérateurs touristiques ...*



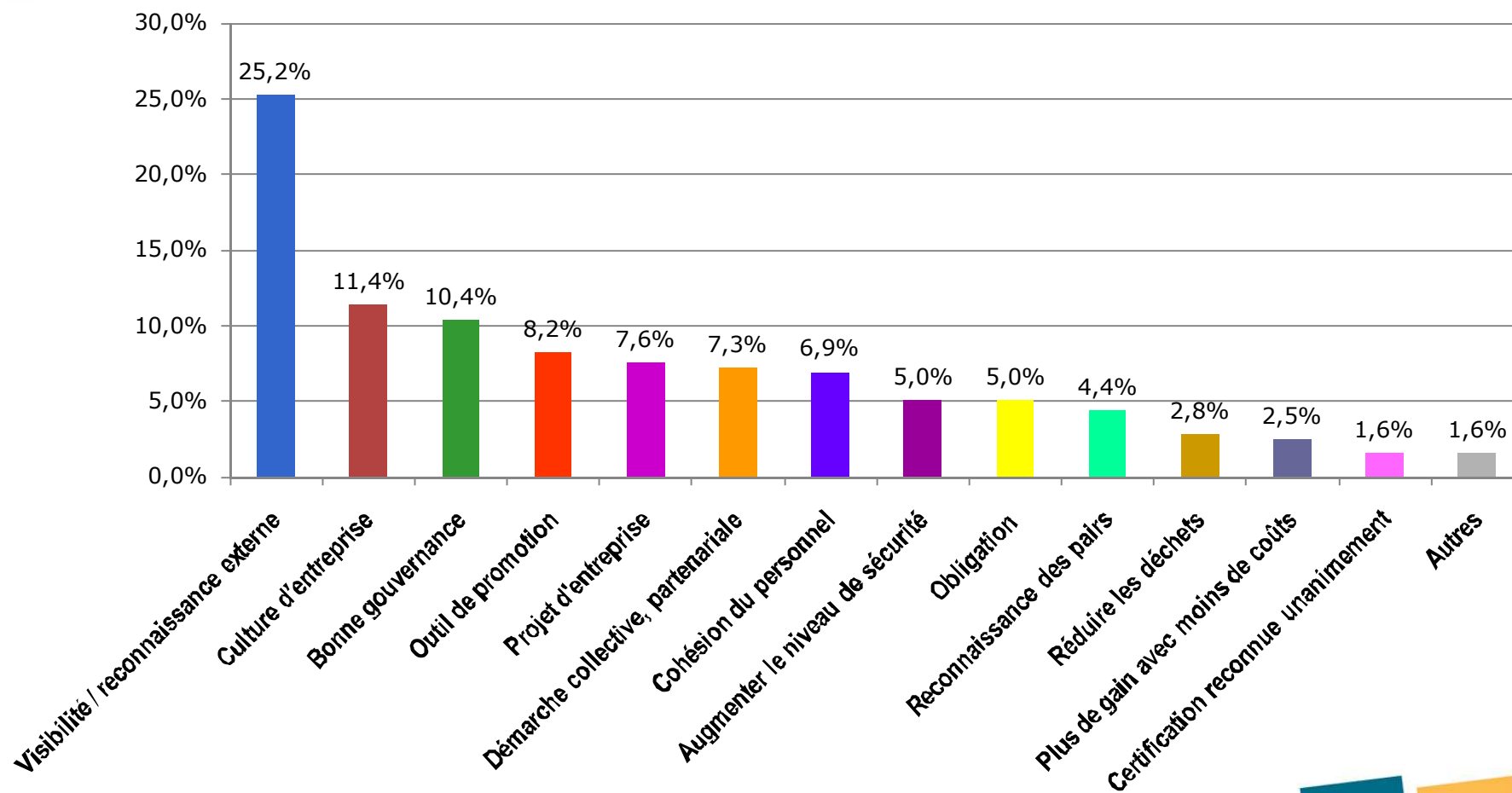
*Ce qu'en disent des clients ...*





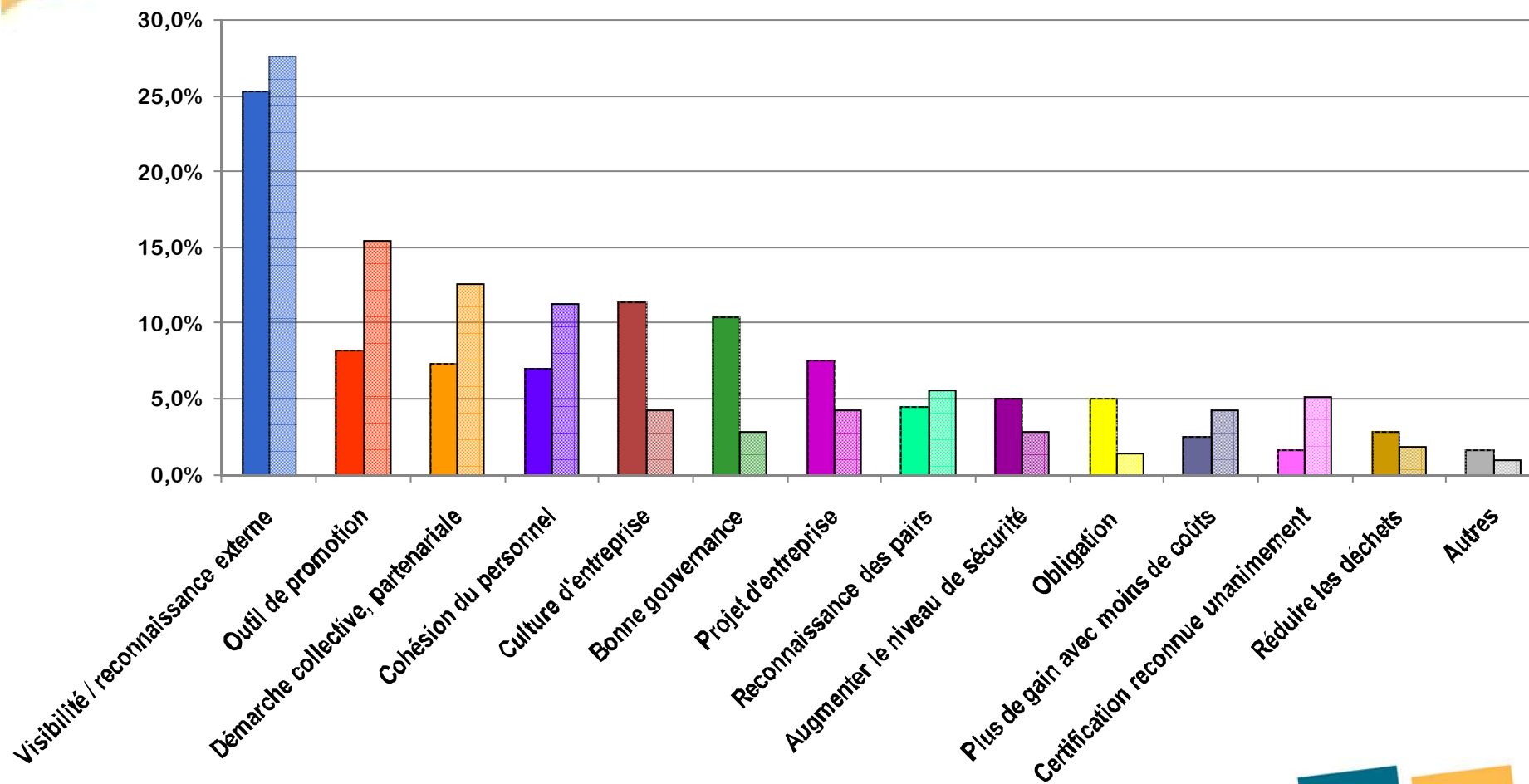
**Les motivations**

## Pour ceux qui ont dit OUI ...



*"Cochez 3 facteurs qui vous motivent pour entreprendre une démarche Qualité"*

## Pour les deux (OUI et NON)



## Démarche de promotion

- Visibilité et reconnaissance externe
- Outil de promotion

## Démarche de légitimité / appartenance

- Reconnaissance vis-à-vis des pairs
- Démarche collective, partenariale (région, secteur, chaîne, ...)

## Démarche d'organisation

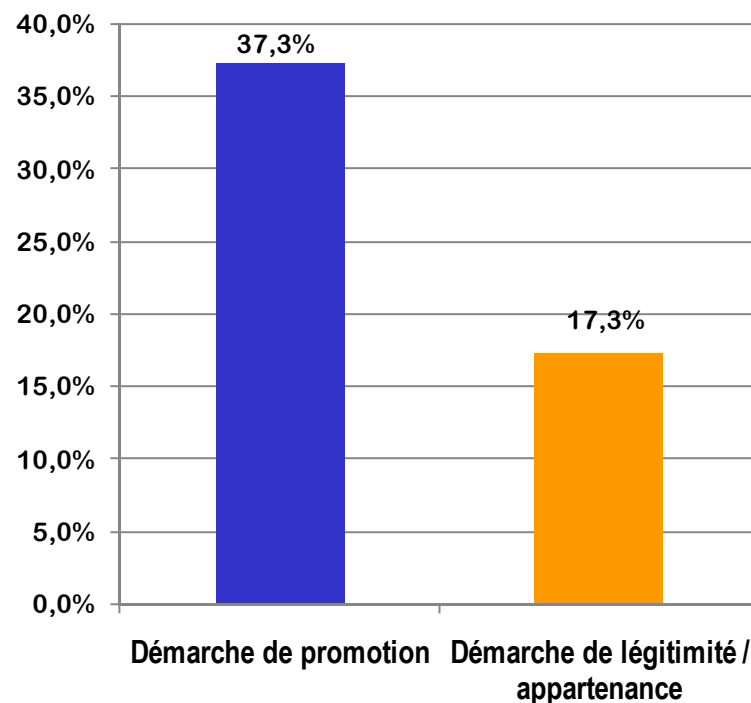
- Réduire les déchets
- Augmenter le niveau de sécurité
- Bonne gouvernance
- Obligation liée à l'exploitation de l'activité
- Obtenir plus de gains avec moins de coûts

## Démarche de motivation

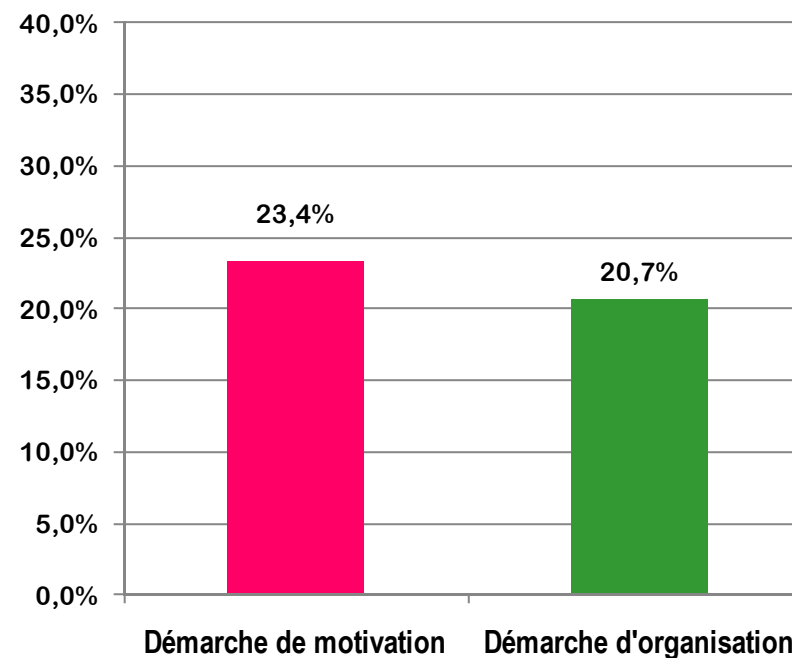
- Cohésion du personnel
- Projet d'entreprise
- Culture d'entreprise

## Pour les deux (OUI et NON)

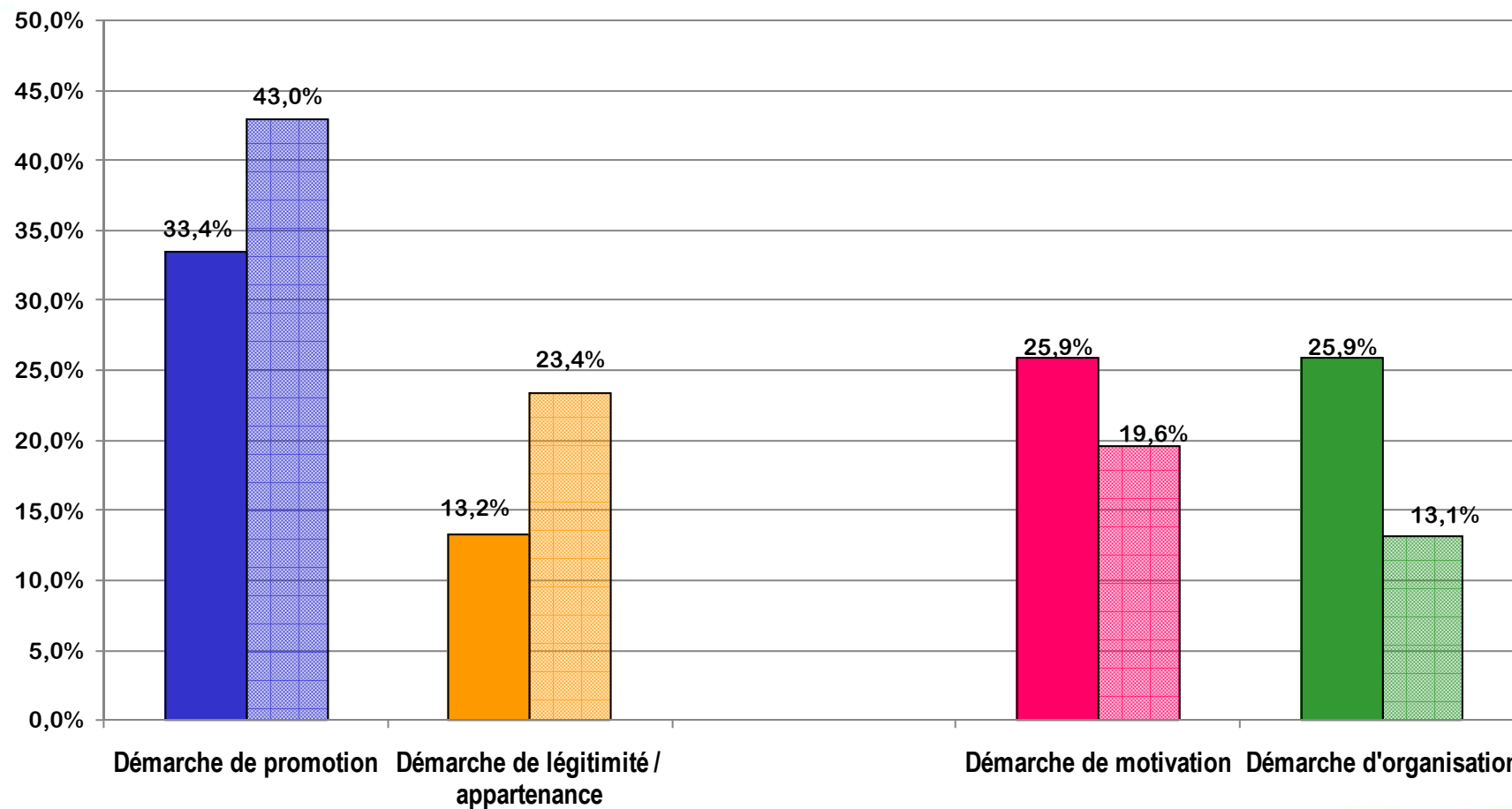
### Démarche externe / visible



### Démarche interne / invisible



## OUI (forcé) vs. NON (clair)



*Ce qu'en disent des opérateurs touristiques ...*



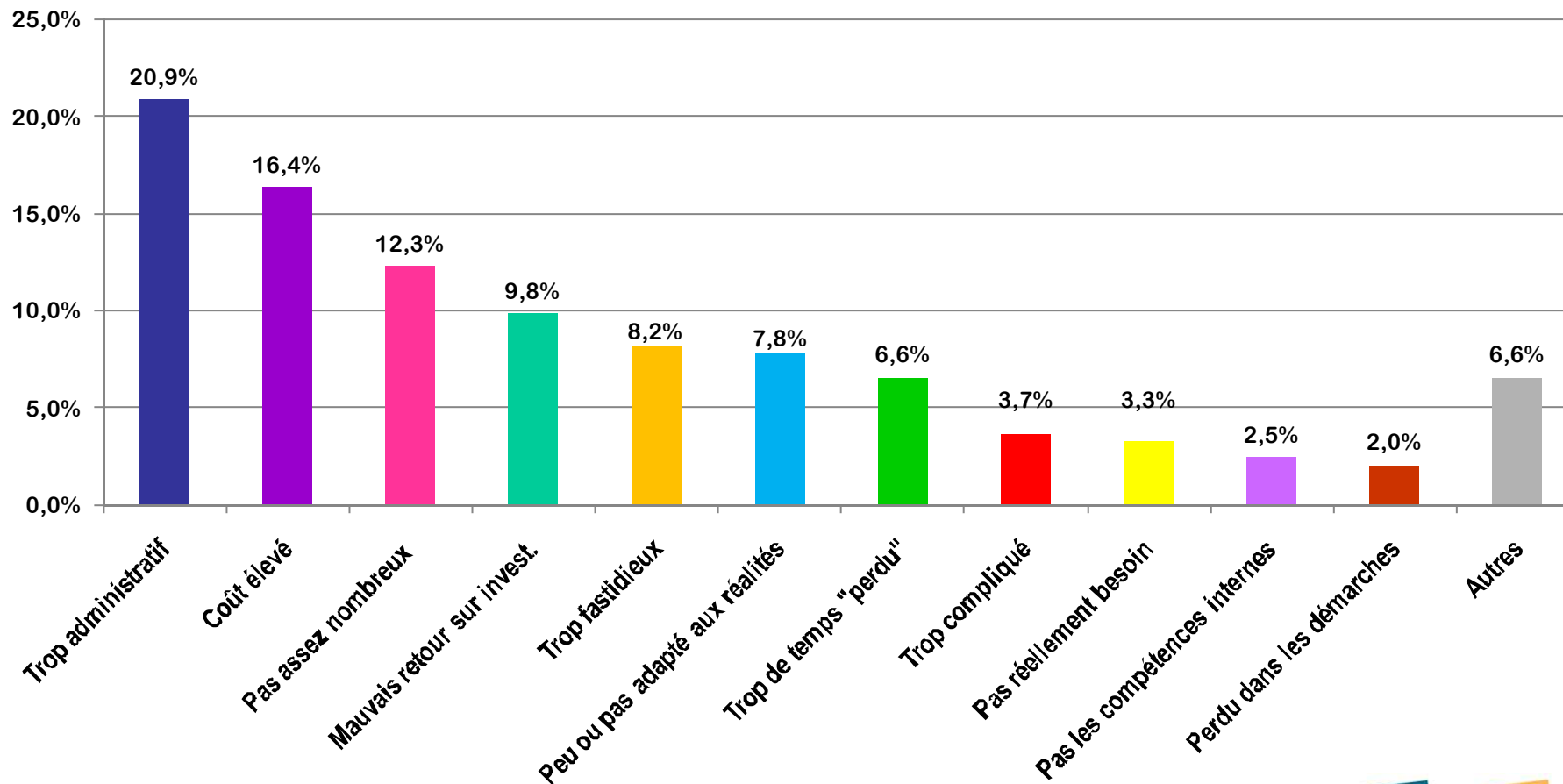
*Ce qu'en disent des clients ...*



# Les freins

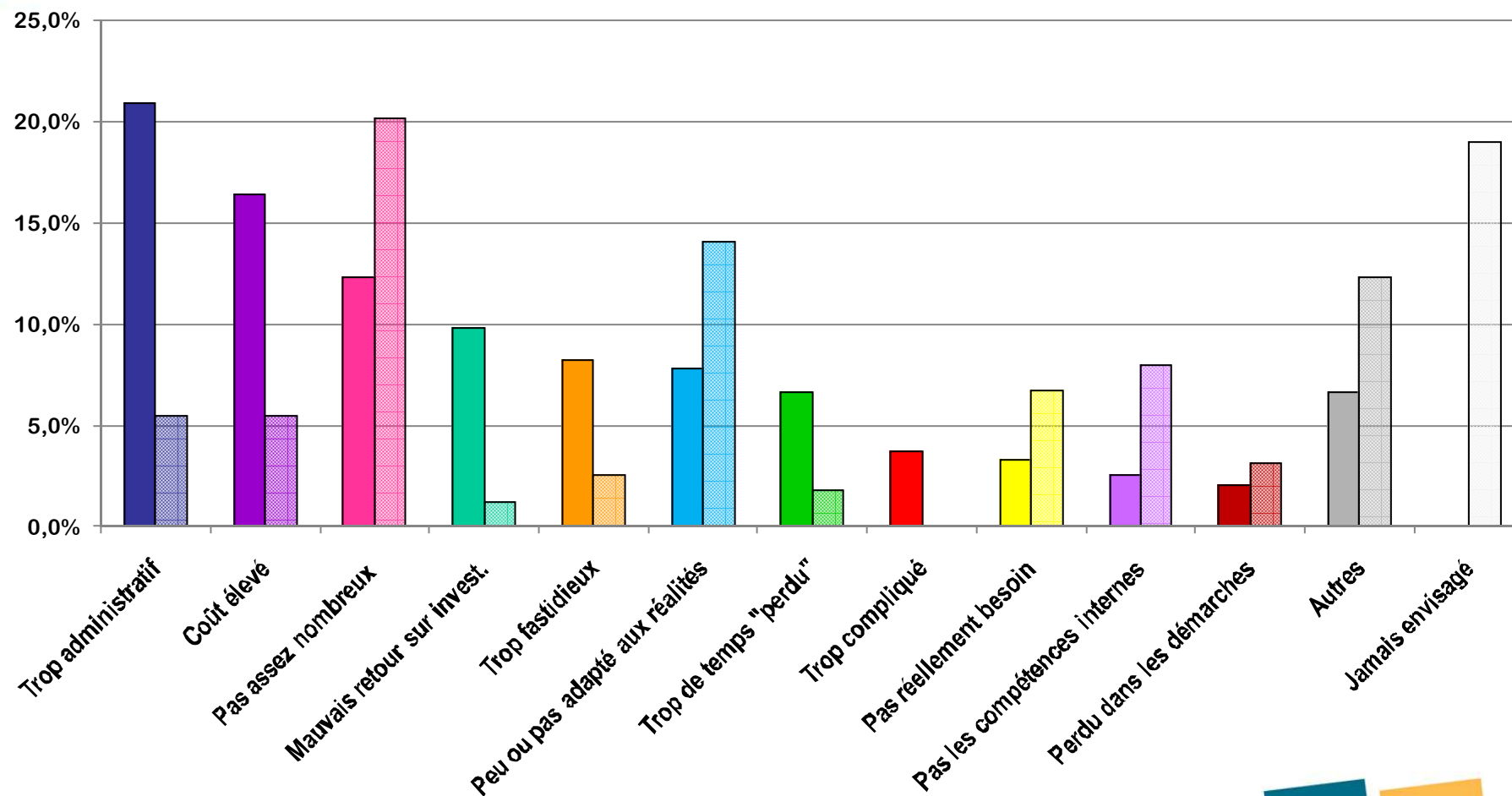


## Pour ceux qui ont dit OUI



*"Cochez 3 des principaux inconvénients ou contraintes liés à la démarche Qualité en vigueur au sein de votre structure"*

## Pour les deux (OUI et NON)



## Réponses « Autres »

### Ceux qui ont dit OUI

- Problèmes de culture d'entreprise
- Manque de visibilité
- Freins psychologiques / résistance du personnel
- Structure de l'entreprise

### Ceux qui ont dit NON

- « Cela va de soi » ...
- « Nous ne savons pas ... »
- Pas prioritaire
- Résistance du CA (aucune prise de conscience des enjeux et intérêts)

*"Cochez 3 des principaux inconvénients ou contraintes liés à la démarche Qualité en vigueur au sein de votre structure"*

## Pertinence

- Peu ou pas adapté à nos réalités
- Pas réellement besoin
- Ne s'y retrouve pas dans toutes ces démarches
- Nous n'avons jamais envisagé la question de la qualité

## Retour sur investissement

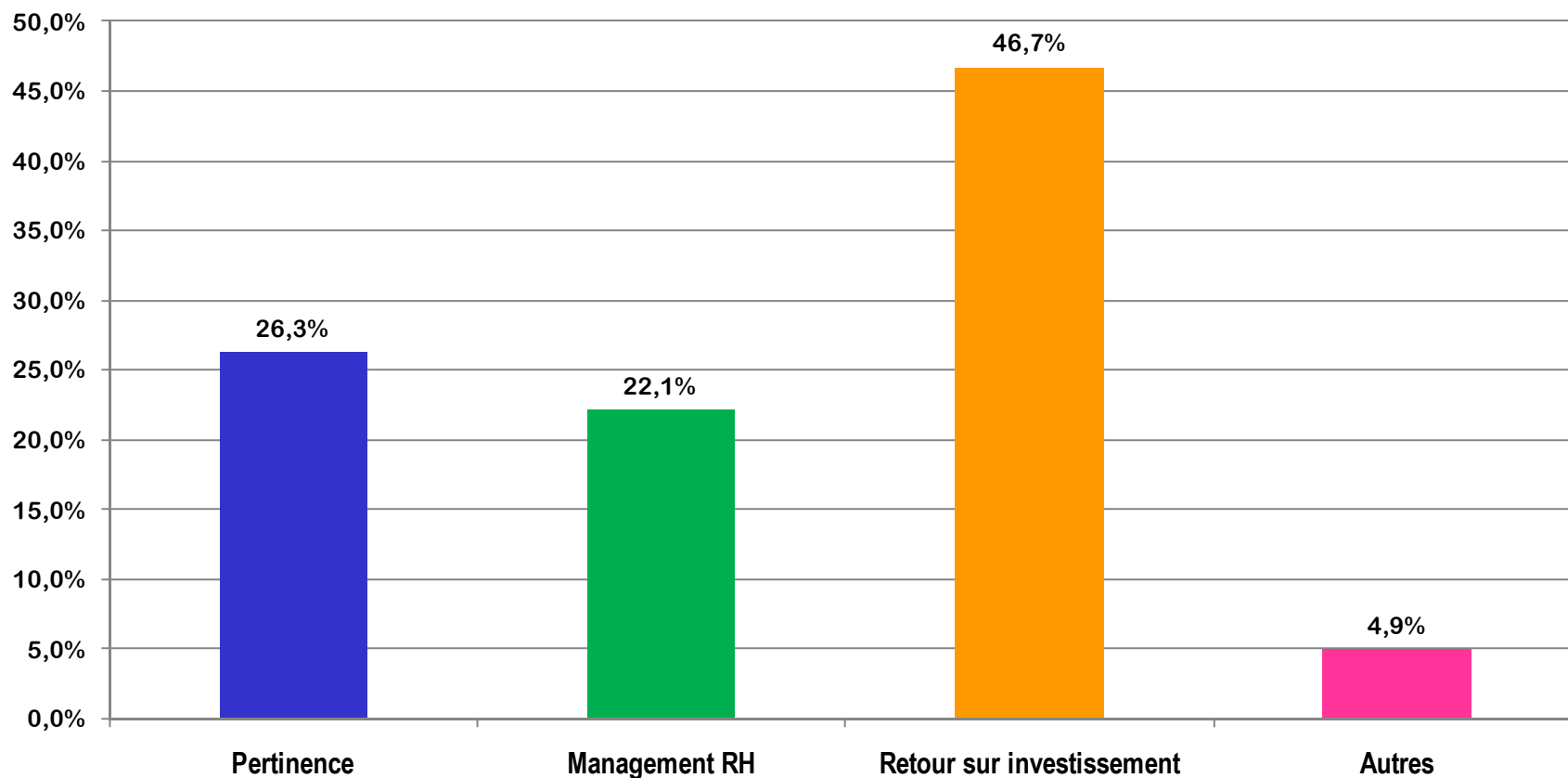
- Trop administratif
- Coût élevé
- Trop de temps "perdu"
- Trop fastidieux
- Résultats ou impacts décevants par rapport à l'investissement
- Trop compliqué

## Management RH

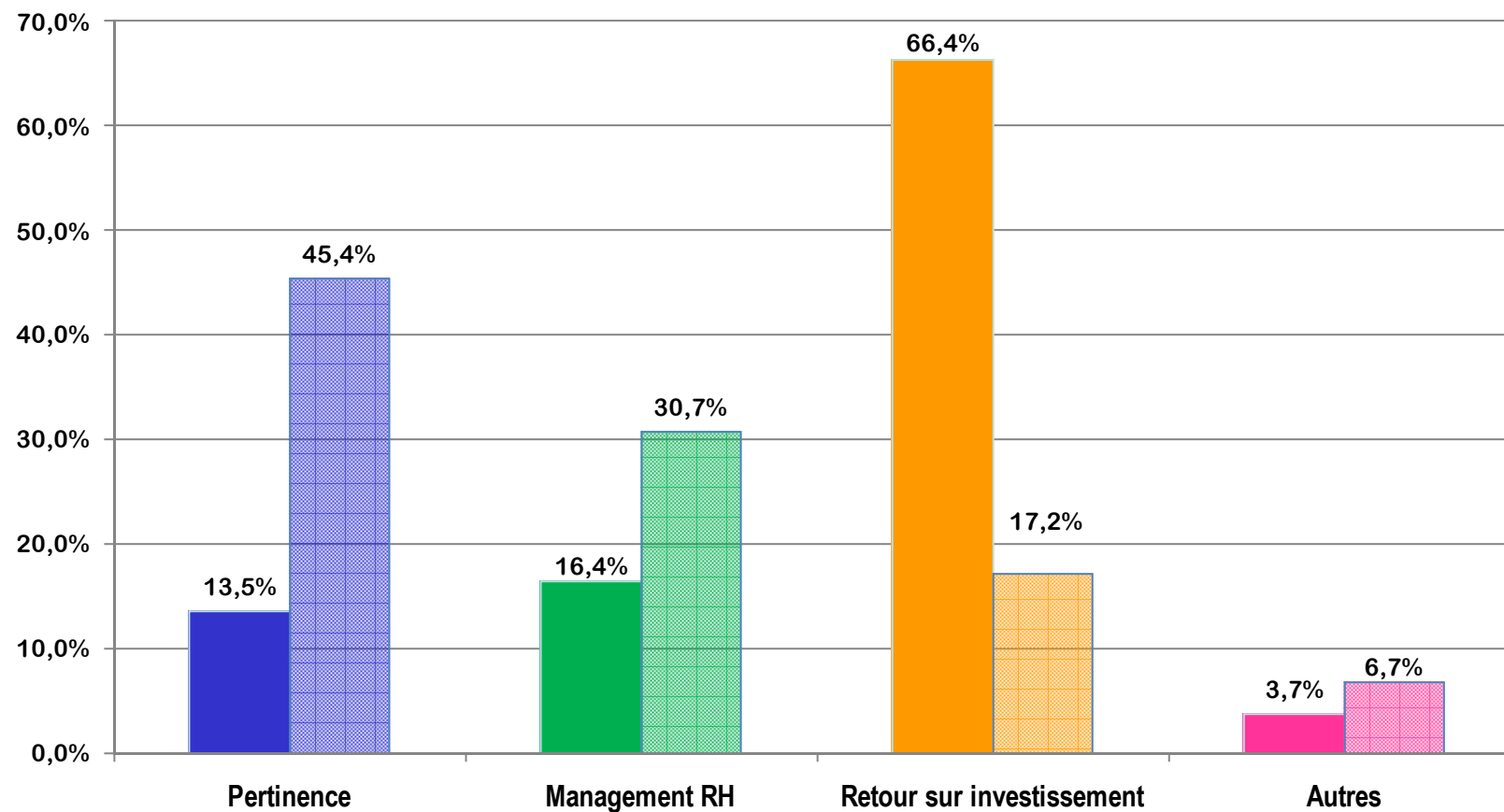
- Pas assez nombreux pour gérer une telle démarche
- Pas les compétences pour gérer une telle démarche

## Autres

## Pour les deux (OUI et NON)



## OUI vs. NON




*Ce qu'en disent des opérateurs touristiques ...*



*Ce qu'en disent des clients ...*





**Merci pour votre  
attention ...**

**Benoit Paquay**