



Démarche qualité au Pays de l'Ourthe

Projet Européen Leader 2009-2014

Le Pays de l'Ourthe, c'est:

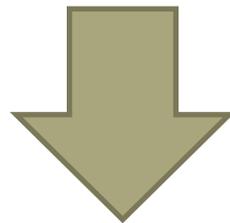


- 7 communes
- 2 Maisons du Tourisme
- 2 villes de grande notoriété: Durbuy et La Roche-en-Ardenne
- Une équipe de 600 acteurs du tourisme
- Une très grande capacité d'hébergements !
- + de 800.000 nuitées/an

→ Tissu économique touristique très important

Contexte

- Diminution du nombre de nuitées dans les hébergements traditionnels
- Diminution de la fréquentation dans les attractions
- Concurrence internationale
- Aujourd'hui, la clientèle porte beaucoup d'attention à la qualité du service proposé
- Rapport qualité/prix



Mise en œuvre de la démarche qualité en vue d'améliorer la qualité des prestations touristiques au Pays de l'Ourthe

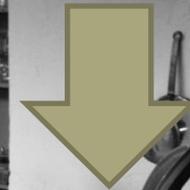


Objectifs de la démarche qualité

Faire du Pays de l'Ourthe une destination de qualité

Comment?

En accompagnant les acteurs du tourisme dans leur recherche **d'amélioration continue** de la qualité de leur service!



LA QUALITE !

**NOTRE OBJECTIF :
LA SATISFACTION
DU CLIENT**

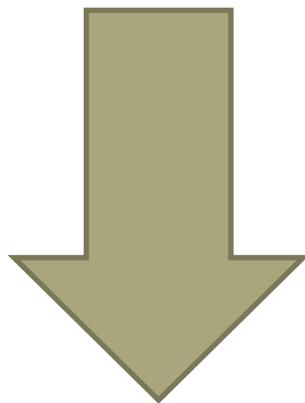
Mise en place du projet en 2009

- Création du visuel relatif à notre démarche qualité
- Réunions avec les acteurs locaux pour identifier leurs besoins et définir ensemble les critères de qualité en matière d'accueil
- Organisation de tables rondes en NL, formation beps, visites de territoire, séminaire et ateliers pratiques sur les réseaux sociaux,... en vue d'améliorer la qualité de leur service
- Conception d'un réseau: +- 200 acteurs touristiques sensibilisés



Problèmes rencontrés

- La Région Wallonne et le CGT devait lancer sa démarche qualité en 2010. MAIS le label fût lancé en juin 2012!
- C'est à partir de 2012 que nous avons gagné en visibilité en nous rattachant à la démarche qualité wallonne "Wallonie Destination Qualité".



- Le GAL Pays de l'Ourthe est devenu **TERRITOIRE PILOTE** de la démarche qualité (grâce au travail de sensibilisation déjà effectué!)

Wallonie, Destination Qualité



- Basé sur le programme qualité suisse
- Label axé sur la **qualité du service** que l'on offre au client
- Démarche volontaire
- Programme qui permet de nous **auto-évaluer** et nous remettre continuellement en question
- Fil conducteur: quelle est la **qualité attendue par le client?**

Vidéos sur la qualité en ligne sur notre compte youtube:

<https://www.youtube.com/user/Paysourthe>

GAL Pays de l'Ourthe

Accueil Vidéos Playlists Discussion À propos

Toutes les activités

GAL Pays de l'Ourthe a mis en ligne une vidéo

Capsule 3
il y a 1 semaine • 3 vues

Comment obtenir le label?

- Le processus commence par la **désignation en interne d'un Quality Coach** qui devra suivre une formation d'un jour et demi
- A la suite de la formation, les acteurs sont capables de se remettre en question et d'établir un plan d'actions pour améliorer la qualité de leur service aux clients!
- Ce plan doit être remis au CGT chaque année pendant 3 ans



ETAPE 1: Devenez "Quality Coach" de votre entreprise après un jour et demi de formation

ETAPE 2: Remplissez votre dossier de labellisation et renvoyez-le au CGT

ETAPE 3: Obtenez votre label et respectez votre plan d'actions

Quel est le rôle du GAL?

- Sensibilise les acteurs à la qualité en organisant des visites de terrain, des séminaires, des séances d'infos sur le label, les formations, etc
- Organise les formations qualité sur son territoire
- Accompagne les acteurs dans le suivi de leur dossier de labellisation (accompagnement individuel et en groupe)
- Labellise d'autres acteurs (nb: structures <5 pers. peuvent faire appel à un quality coach externe)
- Anime le réseau qualité existant (ex. organisation d'ateliers qualité)



Quelques chiffres



A la date du 01/01/2014

- **Le Pays de l'Ourthe :**

- + de 30 acteurs formés à la qualité = Quality Coach
- 18 ont obtenu le label
- 10 dossiers sont en-cours
- prochaine formation « quality coach » en juin
- objectif : 50 labellisés fin d'année

- **La Région Wallonne:**

- + de 300 acteurs formés à la qualité
- + de 110 sont labellisés



Spécificités Leader

- Approche territoriale
- Démarche ascendante
- Innovation
- Partenariat public-privé
- Action multi-sectorielle
- Mise en réseau
- Coopération



Nos ingrédients

- Tissu économique touristique minimum
- Connaître les acteurs de terrain et leurs besoins
- Se former à la qualité pour pouvoir assurer le conseil
- Instaurer une relation de confiance et de proximité: écoute active
- Rester neutre
- Garder à l'esprit notre rôle
- Aller au concret
- Travailler avec les partenaires
- Mais attention à ne pas se laisser dépasser par les événements !



Merci de votre attention!

**Le Pays de l'Ourthe,
Destination Qualité**



Depuis plus d'un an, les
acteurs locaux ont découvert
une nouvelle
démarche touristique:
«Wallonie Destination Qualité»

