

> DÉMARCHE QUALITÉ TERRITOIRE

RENFORCEZ L'ATTRACTIVITÉ ET L'IDENTITÉ DE VOTRE TERRITOIRE

VOS ENJEUX

- Identifier les attentes et la satisfaction de vos clients
 - Mettre à niveau les infrastructures et les prestations touristiques dans une logique de différenciation
- Fédérer les professionnels de l'accueil autour d'un projet commun
 - Développer les atouts et les valeurs identitaires de votre territoire
- Intensifier la fréquentation et les retombées économiques sur votre territoire

LIVRABLES OPÉRATIONNELS

- Diagnostic synthétique avec indices qualité
- Résultats des enquêtes (graphiques, mapping, etc.)
 - Analyse SWOT
- Compte-rendu des commissions thématiques
 - Plan d'actions stratégique d'amélioration de la qualité du territoire

NOTRE MÉTHODOLOGIE

- Étude des attentes et des besoins (touristes et population locale)
- Enquêtes de satisfaction
- Audit qualité des infrastructures et des prestations
- Réflexion collective en commissions thématiques (élus, techniciens et prestataires)
- Élaboration d'une démarche transversale de qualité et réalisation du plan d'actions stratégique

MOYENS DÉVELOPPÉS

- Des consultants formés aux techniques d'animation de groupes
- Un référentiel qualité territoire exclusif et une grille d'audit sous format Excel
- Des outils d'enquêtes novateurs (questionnaire Internet, PDA, etc.)
- Le logiciel Sphinx pour le traitement des enquêtes
- Un guide d'entretien semi-directif pour les enquêtes "prescripteurs"

POUR QUI ?

- Villes
- Stations touristiques
- Pays et territoires

EXEMPLES DE RÉFÉRENCES

- Villes de Blois, Orléans, Dunkerque, Fort-de-France, Béthune
- Stations "Bretagne Nouvelle Vague"

ORDRE DE BUDGET

- De 30 000 € à 60 000 € HT