

« Qualité Outdoor Ariège Pyrénées »



Atelier

« Accompagnement à la structuration de l'entrepreneuriat »

Jeudi 20 novembre 2014

Déroulé

- Les missions de l'Agence de Développement Touristique

- La présentation de la démarche qualité
 - ✓ le label en quelques mots
 - ✓ le processus de certification

- L'accompagnement des entreprises

L'Agence de Développement Touristique

Ses missions

- C'est l'association chargée par le Conseil Général de **mettre en œuvre la politique touristique départementale**.
 - Le schéma de développement touristique, adopté en 2012, identifie la **filière pleine nature / outdoor** comme l'un des 5 secteurs prioritaires à conforter.
- **L'ADT est composé de trois services :**
 - Le service développement
 - Le service marketing
 - Le service commercialisation

Présentation de la démarche qualité

Le label en quelques mots

- Une démarche innovante mise en place afin de garantir des prestations de pleine nature de qualité
- Le fruit d'un travail collaboratif
- Une démarche de progrès
- Un engagement volontaire de la part des entreprises candidates

Présentation de la démarche qualité

Le label en quelques mots

- Des principes et des valeurs auxquels les professionnels sont attachés
 - **La convivialité**
 - **Le partage**
 - **Le respect**
 - **La préservation de l'environnement**
 - **La découverte du territoire ariégeois.**

- Des engagements basés sur les attentes de la clientèle et sur les trois piliers du développement durable

- Un grille d'évaluation de plus de 140 critères, contrôlés lors d'audits mystères, dans le domaine de la communication, de l'accueil client, de l'implication dans la vie locale et de la gestion environnementale...

Le processus de certification

- ❶ **Entretien personnalisé** avec l'ADT : présentation de la démarche, de la grille de critères, échange sur le processus global
- ❷ Visite de la structure et **audit blanc; définition d'un plan d'actions**
- ❸ Accès **au programme de formation** proposé par l'Université de Toulouse le Mirail (département ISTHIA)
- ❹ Déclenchement de l'audit: contrôle de la grille de critères par un « **client mystère** », formalisé sous la forme d'un **rapport de visite**
- ❺ Examen du rapport de visite par la **commission d'agrément** quand le résultat de l'audit est conforme aux exigences / Délai de 6 mois laissé à l'entreprise pour valider les critères manquants
- ❻ Attribution du **label pour 3 ans** et mise à disposition du **kit de communication**

Les outils d'accompagnement

Les formations

- **Formations en relations avec les critères** de la démarche et dans l'optique d'une **démarche de progrès** (définies avec les entreprises):
 - **programme 2013:** webmarketing, management environnemental, gestion de conflit, création de produits touristique (niv. 1)
 - **programme 2014:** accompagnement à la structuration du réseau, les outils au service de la découverte du milieu nature, création de produits touristique (niv.2)
 - **programme 2015:** en cours d'élaboration avec les professionnels

Les outils d'accompagnement

Les ateliers de professionnalisation

- Des journées concrètes pour améliorer ses prestations
- L'objectif : offrir un cadre méthodologique précis et professionnel autour de thématiques opérationnelles telles que **la communication, le marketing et la connaissance des clientèles.**
- **Communication**
 - Avoir des outils de communication vendeurs
 - Développer les outils de la relation commerciale : emailing et marketing direct
 - Choisir ses argumentaires et son discours
- **Connaissance des clientèles**
 - Développer les clientèles « groupe »
 - Développer les clientèles « étrangères »
 - Développer les clientèles « dernière minute »
- **Marketing**
 - Connaitre les techniques de promotion, prix barrés et autres
 - Gérer une gamme de produits touristiques
 - Travailler avec des intermédiaires et des commercialisateurs

Les outils d'accompagnement

La communication

Valorisation du label sur les outils de communication de l'ADT

- Le site internet Ariège-Pyrénées avec un univers dédié aux activités Outdoor
- Les brochures « 45 bons plans pour cet été ! » et « 30 bons plans pour cet hiver ! »
- Réalisation de clips vidéo

Le outils spécifiques au label: le kit de communication

- Le clip promotionnel
- Le panneau mural
- Le logo magnétique pour véhicule
- Le badge
- Le sticker



Merci de votre attention

