

Démarche Qualité :Le SADI

un outil au service de la qualité d'accueil

Genèse du projet

- 2017 : Mise en œuvre d'une stratégie touristique déclinant une politique touristique sur le territoire de Dieulefit-Bourdeaux

Une des préconisations de la stratégie touristique :

Développer un SADI :

Schéma d'accueil et de diffusion de l'information dans le cadre d'une démarche de progrès

2018 : Elaboration d'un SADI sur le Pays de Dieulefit-Bourdeaux

Problématique :

- Constat collectif d'une forte présence de visiteurs sur notre territoire

avec une nécessité de mailler l'accueil et de qualifier l'info diffusée

Objectif :

- Prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages afin d'améliorer son accueil et son information

Le Constat

- Les comportements des clientèles et l'évolution des métiers des offices de tourisme obligent les territoires touristiques à repenser leur accueil, leurs services et leur diffusion d'information dans leurs murs et également hors de leurs murs.
- Tout cela s'appuie sur un maillage territorial pertinent intégrant des services et des contenus à valeur ajoutée, son réseau de prestataires et un appui aussi sur la population locale.



- Un touriste sur dix passe à l'office de tourisme
- Que fait-t-on des 9 autres?
- Utiliser tous les moyens de diffusion de l'information, physiques et numériques
- Vers un schéma global sur le territoire

Se faire accompagner par un cabinet d'expert



Les principes de l'étude :

- 1/ Diagnostic client/structures/outils
- 2/ Elaboration schéma
- 3/ Préconisations
- 4/ Mise en œuvre opérationnelle

Réorganiser son accueil territorial

- ▶ Création d'un accueil mobile en période estivale en complément des accueils fixes existants
- ▶ Fermeture d'un BIT ne drainant que peu de touristes à l'année suite à l'analyse des coûts contacts clients
- ▶ Multiplier les points d'informations touristiques (PIT), reconnus et labellisés chez les prestataires



Etre plus visible sur le terrain

- ▶ Par des accueils mutualisés avec d'autres territoires
- ▶ Assurer une présence accentuée sur les événements à forte affluence touristique
- ▶ Par notre présence lors des pots d'accueil des structures d'hébergement



Accentuer sa révolution numérique

- ▶ Installer des écrans numériques à l'accueil
- ▶ Remplacer l'affichage papier par des écrans vidéos en vitrine
- ▶ Equiper en tablettes numériques les accueils des OT et les hors les murs
- ▶ Réaliser une implantation progressive de bornes Wifi sur les lieux de concentration touristique
- ▶ Réaliser des vidéos promotionnelles et en assurer la diffusion sur divers supports



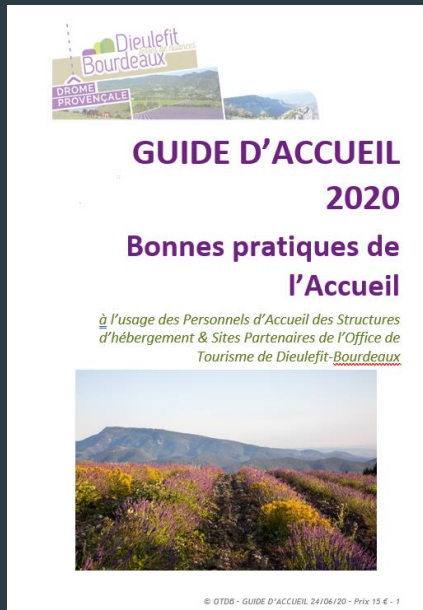
Professionaliser le personnel d'accueil et les acteurs touristiques

- Formation du personnel d'accueil des plus importantes structures d'hébergement sur la connaissance du territoire et les divers supports de communication
- Création d'un guide d'accueil à destination des prestataires touristiques



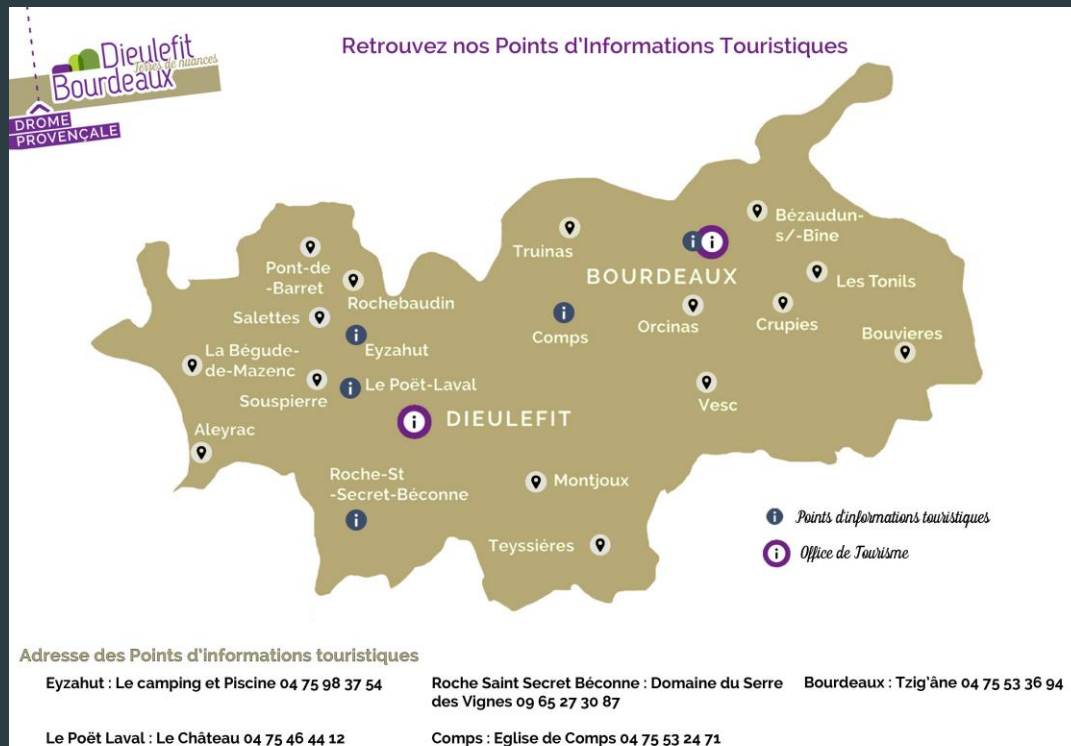
Optimiser sa stratégie de diffusion

- ▶ Créer un magazine de destination
- ▶ Créer des fiches thématiques de l'offre adaptées au profil client
- ▶ Créer le guide du saisonnier ou guide d'accueil
- ▶ Impliquer les visiteurs et les habitants dans un concours photo ou vidéo



Faire circuler l'info plus rapidement

- ▶ Intégrer des tournées de diffusion régulières chez les prestataires
- ▶ Officialiser le réseau des Points Informations Touristiques par une charte d'engagement
- ▶ Valoriser la diffusion d'information des prestataires touristiques sur les réseaux sociaux ex: Facebook pro



Développer l'accueil multi-acteurs

- Créer un club d'ambassadeurs de la destination, relais de l'accueil territorial



Entre vous et l'Office de tourisme

- Envoi régulier de lettres d'informations
- Mise à disposition de documentation
- Rendez-vous surprise pour toutes les curiosités
- Invité privilégié de toutes les découvertes
- Bénéficiaire d'offres spéciales ...

et bien plus encore ..

Renvoyez nous cette fiche à

Office de tourisme du Pays De Dieulefit
1, place Abbé Magnet
26220 Dieulefit Tél. 04 75 46 42 49

Rejoignez le club « Ambassadeur

Tourisme pays de Dieulefit- Bourdeaux

Rejoignez le club "Ambassadeur Tourisme"

Nom **Richard Jean**

Prénom **Nathalie**

Adresse

..... **26220 Dieulefit**

Email **nat-richard@orange.fr**

Téléphone

Facebook **www.facebook.com/nathalie.richardjean**
www.facebook.com/dieulefitlich26



Apports positifs

Nos évaluations :

- Avec l'équipe :
 - Motivation de l'équipe avec de nouvelles actions à mettre en œuvre
 - Montée en compétences de l'équipe
- Avec les élus :
 - L'OT est un partenaire reconnu qui s'implique dans la politique touristique du territoire
- Avec les acteurs touristiques :
 - Développement de l'ingénierie touristique auprès de nos prestataires
 - Implication et mobilisation des acteurs dans la démarche de progrès
 - Professionnalisation des prestataires sur l'accueil du touriste et la connaissance du territoire
- Avec les habitants :
 - Implication des habitants en tant qu'ambassadeurs de leur territoire

Quelle finalité dans cette démarche ?

Habitant = « être humain ou animal qui peuple un lieu » (Cf/Larousse)

► Replacer l'habitant dans ce dispositif car

- Derrière chaque élu se cache un habitant du territoire
- Derrière chaque acteur touristique se cache un habitant du territoire
- Derrière chaque employé de l'OT se cache un habitant du territoire
- Derrière chaque visiteur se cache un habitant du territoire

► Le visiteur cherchant à être reconnu en tant qu'habitant

Le contexte covid accentue ce sentiment d'appartenance à un territoire :

- Maison secondaire : lieu de refuge
- Nouvelles installations de citadins qui achètent des maisons