

PÔLE DEVELOPPEMENT

5. QUALITE DE L'ACCUEIL

5.1. Concours des Villes et villages fleuris

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Remise des prix du fleurissement en Basse-Normandie, à l'Abbaye aux Dames à Caen
	Remise des prix du fleurissement en Haute-Normandie, à la Région à Rouen
Juin	Réception des dossiers des communes inscrites au concours 2011
Août	Tournée du fleurissement en Basse-Normandie
Septembre	Tournée du fleurissement en Haute-Normandie

5.2. Normandie Qualité Tourisme

Les professionnels normands, conscients de l'enjeu crucial que représente la qualité, s'engagent envers leurs clients à travers la démarche « Normandie Qualité Tourisme » à :

- Les accueillir convenablement en toutes circonstances.
- Les satisfaire grâce à une prestation conforme à leurs engagements.
- Promouvoir les produits et l'offre touristique de la Normandie.

Pour cela, ils ont satisfait à plus de 250 critères d'un audit mystère externe, renouvelé tous les 3 ans, et font l'objet d'un contrôle permanent au moyen de questionnaires de satisfaction mis à la disposition des clients dans tous les établissements labellisés.

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Constitution du groupe « experts » pour le suivi du dossier « qualité globale »
Février	Première réunion du groupe de travail pour la mise en œuvre d'un outil de pré-diagnostic pour la qualité globale Comité de pilotage de « Normandie Qualité Tourisme » Rendez-vous avec le Cabinet Altidiem sur le Plan Qualité tourisme Atelier « expert » du groupe de travail « outil de pré-diagnostic pour la qualité globale »
Mars	Participation au Comité régional de gestion de la marque QT à Caen
Avril	Signature des conventions de partenariat avec les CCIR de Haute-Normandie et de Basse-Normandie et la CCIT de l'Eure pour la réalisation de l'édition 2011
Mai	Atelier « expert » du groupe de travail « outil de pré-diagnostic pour la qualité globale »
Juin	Tirage au sort des lauréats du jeu concours « les 10 ans de NQT » Participation au Comité régional de gestion de la marque QT
Octobre	Comité de pilotage NQT élargi aux Présidents des Comités d'attribution de la marque
Décembre	Présentation de NQT au Comité national de Sélection Qualité Tourisme pour les activités de loisirs Comité régional de gestion de la marque QT

PÔLE DEVELOPPEMENT

6. LES ESCAPADES A VIVRE POUR REVIVRE

« Une expérience, c'est avant tout une prestation touristique (hébergement, visite, activité, événement). Mais, son déroulement doit permettre au client de vivre un moment fort, marquant et inattendu dont il se souviendra nécessairement et dont il se fera l'écho, devenant ainsi prescripteur. »

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Opération SANEF : mise en avant de 6 Escapades sur les sites Internet de la SANEF et de la SAPN
Avril	Comité de validation de nouvelles Escapades à vivre pour revivre Réflexion sur les évolutions à mettre en place pour les Escapades Opération SANEF : mise en avant de 6 Escapades sur les sites Internet de la SANEF et de la SAPN
Juin	Traduction des Escapades sur les marchés anglais, allemand et néerlandais
Juillet	Opération SANEF : mise en avant de 6 Escapades sur les sites Internet de la SANEF et de la SAPN
Septembre	Opération SANEF : mise en avant de 6 Escapades sur les sites Internet de la SANEF et de la SAPN
Novembre	Encart publicitaire sur les Escapades dans le Magazine Normandie Passion

PÔLE DEVELOPPEMENT

7. PARTENARIAT EUROPEEN

7.1.Dossier « Cycle »

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Réunion avec le CDT Manche pour préparer la réunion marketing « Cycle » Réunion à Portsmouth du Comité marketing « Cycle » chargé de recruter l'agence qui sera en charge de la marque Comité technique pour la sélection de l'agence en charge de la réalisation de la charte graphique pour la Normandie à vélo
Mars	Réunion du Comité marketing « Cycle » à Rennes
Avril	Réunion du Comité marketing « Cycle » à Saint Malo
Juin	Conférence de presse à Paris afin de présenter le dossier et le partenariat franco-britannique Conférence de presse à Londres afin de présenter les premières actions menées Réunion du Comité de pilotage en Grande-Bretagne, à Launceston Rédaction d'une note de synthèse sur le projet « Cycle »
Juillet	Appel d'offres pour un reportage photo autour du vélo

8. OBSERVATOIRE DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE

8.1. Les études

L'observation économique est la clé de voûte de la promotion. En effet, en passant d'un marketing de l'offre à un marketing de la demande, il devient essentiel de mieux appréhender les caractéristiques, les évolutions et les tendances de chaque marché.

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Réunion sur les données de fréquentation du Mont-Saint-Michel
Février	Atelier de travail sur les retombées économiques sur les territoires Réunion avec la FROTSI pour la mise en œuvre d'une méthodologie régionale pour comptabiliser les visiteurs Réunion avec l'INSEE sur les méthodologies concernant les retombées économiques
Mars	Présentation des clientèles étrangères devant les ressortissants de la CCI de Granville Réunion avec JM Poutrel Consultant pour analyser l'étude sur les investissements Réunion avec Atout France sur les retombées économiques Comité de pilotage sur les conclusions de l'étude réalisée par Mica Research sur le marché britannique Comité de pilotage sur le suivi de l'étude sur le tourisme d'affaires en Normandie Présentation des études menées par l'Observatoire au club de Seine-Maritime
Avril	Participation au comité de suivi de l'observatoire organisé par le Syndicat mixte du Mont-Saint-Michel Participation au groupe de travail « observatoire du marché britannique » avec les Régions de l'ouest , à Rennes Présentation de l'étude sur les investissements touristiques aux Etats généraux du tourisme Mise en œuvre d'un tableau de bord de suivi de l'activité touristique et test par plusieurs territoires normands Analyse des résultats des enquêtes du C.R.T. faites auprès des lieux de visite en Haute-Normandie
Mai	Réunion avec les CDT sur la préparation de l'enquête sur la conjoncture estivale Présentation de l'étude du marché britannique devant l' association Transmanche Réunion avec Atout France et l'INSEE pour la mise en place d'une méthodologie sur le chiffre d'affaires Réunion avec l'INSEE pour l'étude des emplois salariés Préparation et envoi des questionnaires pour l'évaluation de l'opération « Happy Birthday Normandie »
Juin	Participation au comité de suivi de l'observatoire organisé par le Syndicat mixte du Mont-Saint-Michel Réunion avec la CCIR de Haute-Normandie pour participer à la rédaction d'un numéro spécial sur le tourisme en Normandie
Août	Réunion de présentation de l'étude sur le marché britannique dans le Calvados

PÔLE DEVELOPPEMENT

Les études (suite)

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Octobre	Réunion avec la FROTSI sur l' harmonisation du comptage des clients dans les OT Participation à la réunion de présentation d'un outil cartographique
Novembre	Participation aux Rencontres Nationales du Tourisme à Paris Réunion de la FNCRT pour une action de lobbying afin que le volet régional de l' enquête nationale INSEE sur les fréquentations hôtelières ne soit pas supprimé. Réunion avec l'INSEE de Basse-Normandie pour la préparation des enquêtes Hôtels et Hôtellerie de Plein Air Présentation de l'avancement des travaux aux Directeurs des Offices de Tourisme de Normandie

PÔLE DEVELOPPEMENT

8.2.La diffusion des données

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2011
Janvier	Diffusion du bilan du Festival « Normandie Impressionniste »
Février	Mise en ligne du tableau de bord sur le suivi de la fréquentation hôtelière en 2010
Avril	Mise en ligne des résultats de l'étude sur le marché britannique réalisée par Mica Research
Mai	Mise en ligne de l'étude sur le tourisme d'affaires Mise en ligne des données de fréquentation
Juin	Diffusion des Chiffres clés du tourisme normand Diffusion des données sur les entrées dans les musées et monuments Note de conjoncture sur le début de la saison
Juillet	Diffusion de la note de conjoncture de juillet
Août	Diffusion de la note de conjoncture d'août
Septembre	Diffusion de la note de conjoncture de septembre
Octobre	Réunion de bilan de saison avec les professionnels et les structures départementales et régionales Diffusion du bilan de saison