

## PÔLE DEVELOPPEMENT

### 5. QUALITE DE L'ACCUEIL

#### 5.1. Concours des Villes et villages fleuris et des Étoiles du Tourisme

<b>DATES</b>	<b>CALENDRIER DE REALISATION 2010</b>
<b>Janvier</b>	Proclamation des résultats du concours 2009 des villes et villages fleuris à la Région Haute-Normandie

# PÔLE DEVELOPPEMENT

## 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 2010
<b>Mars</b>	<b>Réunion du comité technique de suivi de l'étude consulaire sur la qualité globale</b> <b>Comité régional de gestion de la marque Qualité Tourisme : 38 établissements ont obtenu la marque QT (11 hôtels/restaurants, 16 restaurants, 11 lieux de visite)</b> Réunion chez Atout France sur le nouveau classement hôtelier Renouvellement de la convention <b>C.R.T./ Camping Qualité</b> Renouvellement de la convention <b>C.R.T./ Cuisineries gourmandes</b> Renouvellement de la convention <b>C.R.T./ Excel place</b> Renouvellement de la convention <b>C.R.T./ Restaurateurs de France</b>
<b>Avril</b>	<b>Signature des conventions avec les CRCI de Haute-Normandie et de Basse-Normandie avec la CCI de l'Eure pour l'édition 2010 de la carte Normandie Qualité Tourisme, tirée à 50 000 exemplaires</b>  Demande de la part des associations départementales de Logis de Normandie pour étudier une <b>passerelle entre Normandie Qualité Tourisme et les Logis de France</b>
<b>Mai</b>	Comité de pilotage Normandie Qualité Tourisme Comité régional de gestion de la marque « Qualité Tourisme » Lancement d'un appel à idées pour fêter les 10 ans de Normandie Qualité Tourisme en 2011
<b>Juin</b>	Réunion de présentation des résultats de l'étude sur la qualité globale aux Comités départementaux de tourisme
<b>Juillet</b>	Réunion du groupe communication pour préparer les 10 ans de Normandie Qualité Tourisme

## 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 2010
<b>Janvier</b>	<b>Comité de sélection</b> des Escapades à vivre pour revivre : une quinzaine de nouvelles Escapades ont été validées
<b>Avril</b>	<b>Comité de sélection</b> des Escapades à vivre pour revivre : près de 20 Escapades retenues <b>Présentation de la démarche</b> à Clères pour les prestataires du Pays entre Seine et Bray <b>Visite de sites</b> qui proposent des Escapades à vivre pour revivre

## 7. OBSERVATOIRE DE L'ACTIVITE TOURISTIQUE

### 7.1. Les études

Axe 3 : Développer un système de veille plus performant.

L'observation économique devient dans cette nouvelle stratégie, 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.

Les actions à mener :

- Redéfinition des missions de l'Observatoire Régional de Tourisme.
- Création, en concertation avec les partenaires, d'un outil type «baromètre» afin d'être réactif et d'anticiper les tendances de chacun des marchés.

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2010
<b>Janvier</b>	<p><b>Présentation de l'étude sur le marché britannique</b> à Atout France et à la compagnie maritime Brittany Ferries</p> <p>Participation à la réunion de l'<b>UDOTSI du Calvados</b></p> <p>Réunion avec l'INSEE Haute-Normandie et les CDT hauts-normands pour mettre en œuvre la convention « hôtellerie » pour 2010</p> <p>Réunion avec l'INSEE Basse-Normandie et les CDT bas-normands pour mettre en œuvre la convention « hôtellerie » pour 2010</p> <p>Réunion avec l'INSEE concernant les résultats de l'étude «emplois»</p>
<b>Février</b>	<p>Réunion avec les CDT sur l'<b>exploitation des données statistiques à partir de Tourinsoft</b></p>
<b>Mars</b>	<p>Réunion avec l'INSEE concernant les résultats de l'étude « emplois »</p> <p>Participation à la réunion sur le suivi et la <b>connaissance des clientèles au Mont-Saint-Michel</b></p> <p><b>Formation des hôtesse</b>s de Vironvay au logiciel de suivi des clientèles</p>
<b>Avril</b>	<p><b>Présentation des résultats de l'étude sur les emplois touristiques salariés 2007</b> conduite par l'INSEE</p> <p><b>Signature de la convention sur la fréquentation hôtelière avec l'INSEE Basse-Normandie</b></p> <p><b>Signature de la convention sur la fréquentation hôtelière avec l'INSEE Haute-Normandie</b></p> <p><b>Signature de la convention avec l'Etat (DIRECTTE de Haute-Normandie et de Basse-Normandie) pour participer au programme 2010 de l'observatoire</b></p> <p><b>Signature de la convention avec l'INSEE Basse-Normandie sur l'étude sur les emplois touristiques salariés en 2007</b></p> <p><b>Réalisation d'une fiche d'évaluation des retombées du golf en Normandie</b></p> <p><b>Analyse de la demande à l'Espace Normandie de Vironvay</b></p>
<b>Juin</b>	<p>Envoi aux musées des questionnaires pour l'évaluation du Festival Normandie Impressionniste</p> <p>Conjoncture sur les mois de mai et juin</p> <p>Enquête de fréquentation auprès des musées de Haute Normandie</p> <p>Mise en œuvre d'un dispositif d'enquêtes dans les principaux sites du festival Normandie Impressionniste</p>

## PÔLE DEVELOPPEMENT

### 7.2. La diffusion des données

DATES	CALENDRIER DE REALISATION 2010
<b>Février</b>	<b>Mise en ligne des bilans de saison</b> dans les hébergements marchands <b>Préparation des fiches/marchés dans le cadre du bilan des actions du C.R.T. entre 2006 et 2010</b>
<b>Avril</b>	<b>Mise en ligne de l'étude « la clientèle européenne accédant à la Normandie</b> via le réseau SAPN en 2007 (A13 et A29) » <b>Présentation de l'étude sur l'investissement touristique en Normandie</b> , lors d'un séminaire Atout France
<b>Mai</b>	<b>Mise en ligne des données sur les emplois salariés en Normandie</b> Présentation de l'étude sur la clientèle anglaise lors du séminaire « Marché britannique » organisé par le C.R.T. à Deauville le 26 mai (175 participants) Editions 2010 des « chiffres-clés », imprimée à 2 000 exemplaires