

# LA DEMARCHE QUALITE TERRITORIALE MENEES PAR L'OFFICE DE TOURISME DE LA TERRE DES 2 CAPS



## I-CONTEXTE :

### Présentation du territoire :

- un territoire rural situé entre Boulogne sur Mer et Calais, dans le périmètre du Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale
- Population : 20 895 habitants
- 21 communes (Marquise, Wissant, Cap Gris-Nez)
- Une identité paysagère composée de 3 volets :
  - la façade littorale (de Wissant à Ambleteuse)
  - l'arrière-pays – typiquement boulonnais
  - la dimension industrielle (exploitation des carrières de marbre de Marquise)
- Une richesse paysagère valorisée par l'Opération Grand Site (O.G.S) pilotée par le Conseil Général



## Le contexte touristique : un développement soutenu depuis le début des années 90

- 1 à 2 millions de visiteurs / an sur le Grand Site National des 2 Caps
- Clientèle belge = 60 à 70% de l'ensemble des touristes reçus dans les hébergements marchands
- Explosion du parc d'hébergements touristiques : plus de 200 meublés de tourisme et plus de 100 chambres d'hôtes
- Multiplication des résidences secondaires (acquisitions étrangères)
- Apparition d'un certain rejet du tourisme lié à la pression foncière et immobilière fortement ressentie.



## La création de l'Office de Tourisme communautaire (juillet 2004)

- Une équipe composée de 9 personnes : 6 conseillers en séjour, 1 secrétaire, 1 agent technique, 1 responsable = 6,5 temps pleins
- Budget : 447 734 euros : fonctionnement 422 494 euros / investissement : 25 240 euros
- Taxe de séjour instaurée le 1er juillet 2004 : 95 000 euros en 2006
- Siège de l'Office de Tourisme basé à Wissant et 2 Maisons du Tourisme à Ambleteuse et Marquise



## II- LES PROFESSIONNELS DU TOURISME SUR LA TERRE DES 2 CAPS : UNE QUALITE INEGALE.

### L'hébergement :

- Un hébergement à 80% « chez l'habitant » (meublés et chambres d'hôtes)
- Une hôtellerie vieillissante et 1 seul hôtel\*\*\* sur 18 établissements
- Des campings sans formule locative
- Des hébergements de groupes trop peu nombreux



## La restauration, les produits du terroir :

- Une cinquantaine d'établissements, un seul gastronomique
- Une cuisine peu inventive
- Un accueil de qualité moyenne
- Un rapport qualité / prix défavorable
- Problème soumis au Conseil d'Exploitation de l'office de tourisme d'Octobre 2006
- Solution mise en place : création de “menus des 2 Caps” à base de produits du terroir
- Un vrai potentiel : une dizaine de producteurs labellisés, des produits variés (bières, charcuteries, farine, fraises, miel....)



## Les prestataires sportifs

- . 80 % des demandes à l'Office de Tourisme = la randonnée, en particulier entre les Caps
- . Un spot de voile et de kite-surf de renommée européenne insuffisamment organisé à Wissant

## Les équipements

- . 7 équipements, dont 6 gérés par des privés, au sous-investissement chronique et à la scénographie vieillissante

**Un problème global de qualité qui a conduit à la multiplication des réclamations**



### III- LE LANCEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE TERRITORIALE.

#### **Le traitement des réclamations comme élément déclencheur de la démarche qualité territoriale**

- . Traitement systématique des réclamations décidé par le Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme le 8 juin 2005
- . Mise en place d'une procédure graduelle, de la concertation à l'exclusion des supports de promotion de l'Office de Tourisme
- . Procédure menée en partenariat avec les labels et le Comité Départemental de Tourisme
- . Une démarche bien acceptée par les prestataires, notamment par l'intermédiaire des membres professionnels du conseil d'exploitation de l'OT, véritable force de proposition de la qualité (c'est un sujet récurrent)
- . Cette démarche a facilité l'émergence d'une stratégie de qualité territoriale par cette prise de conscience



## **Lancement de la démarche qualité territoriale :**

Lancement de la démarche qualité territoriale par le Conseil d'Exploitation de l'Office de Tourisme le 15 mars 2006

## **Démarche portée par un « groupe de travail qualité » composé :**

- du Président de l'Office de Tourisme
- du responsable de l'Office de Tourisme
- d'un représentant du Comité Départemental de Tourisme
- d'un propriétaire d'équipement, membre du Conseil d'Exploitation
- d'un producteur du terroir, membre du Conseil d'Exploitation

## **Création de 3 commissions au sein du groupe de travail qualité :**

- commission qualité hébergements / restauration
- commission équipements et sites ludiques
- commission produits du terroir

## **Les objectifs de la démarche qualité :**

- Fédérer les professionnels du territoire par des projets concrets (création du Pass' des 2 Caps)
- Proposer un engagement qualité « Terre des 2 Caps » en 10 points aux prestataires adhérents.



## **La commission qualité hébergement / restauration : l'office de tourisme, outil de proximité ou comment utiliser les réseaux qualité existants**

- Lancement de la démarche qualité de la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie (C.R.C.I) en 1998 au niveau des hôtels, des terrains de campings et des restaurants

### **Problème : seuls 3 professionnels du territoire engagés à l'automne 2006**

- Mise en place d'un partenariat avec la CCI de Calais
- A partir d'octobre 2006, rencontre des professionnels sur site avec la CCI de Calais pour convaincre de l'intérêt de la démarche qualité
- **Une dizaine de prestataires supplémentaire engagée dans la démarche au printemps 2008**



## La commission qualité produits du terroir ou comment mieux promouvoir les professionnels déjà engagés dans la qualité :

- Des professionnels confrontés depuis longtemps à une exigence de traçabilité et de qualité et engagés dans des procédures de labellisation et de certification

### **Problème : Un manque de reconnaissance de ces efforts ressenti par les professionnels du secteur**

- Partenariat avec la Chambre d'Agriculture du Pas-de-Calais et une dizaine de producteurs locaux

### **Les objectifs de la commission qualité produits du terroir :**

- Créer un réseau de producteurs du terroir pour susciter une « balade gourmande » sur le territoire
- Exiger des producteurs récemment installés des périodes d'accueil du public fixes (conditionnant leur intégration au Pass')
- Accompagner les producteurs du terroir sur les marchés forains et réflexion de création de marchés de terroir (la qualité comme outil d'animation du territoire)



## La commission qualité équipements : développer une filière, créer un réseau

- Lancement d'un partenariat avec le Comité Régional du Tourisme (C.R.T)
- Volonté du CRT de travailler par filières, notamment sur le tourisme de mémoire
- Une question se pose à nous : Comment engager une démarche qualité pour les équipements hors des filières régionales soutenues par le CRT ?



## Les limites d'une démarche qualité territoriale pilotée par un Office de Tourisme

- Une démarche longue et lourde à mener
- L'Office de Tourisme ne peut pas dégager les moyens financiers et humains nécessaires à la conduite de la démarche qualité territoriale : nous fonctionnons à équipe et budget constants
- Problématique du soutien technique et financier apporté aux Offices de Tourisme par les différents niveaux institutionnels pour conduire une démarche qualité territoriale
- L'Office de Tourisme de La Terre des 2 Caps se positionne donc comme relais, comme facilitateur de la démarche qualité sur son territoire plutôt que comme chef d'orchestre



- . L'Office de Tourisme comme interface entre les institutions : Plan Qualité Tourisme, CRT, CDT, CCI, PNR (projet d'adhésion à la charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés), les fédérations professionnelles (hôtellerie, hôtellerie de plein air) et son réseau de prestataires
- . Cette stratégie qualité permet à l'office de tourisme d'intervenir dans la structuration de l'offre touristique remplissant ainsi pleinement l'une des missions des OT : l'office de tourisme « contribue à coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local » : article L. 133-3 du code du tourisme
- . Pour nous, cette mission est devenue aussi essentielle que la promotion touristique

