

## Valoriser la destination touristique Picardie par la Qualité



### Jean-Philippe GOLD, Directeur du Comité Régional du Tourisme de Picardie

Le 4 mai 2011

Le Comité régional du tourisme de Picardie mise sur la qualité pour promouvoir l'authenticité de son territoire, appuyer son développement touristique et accompagner de nouvelles pratiques commerciales. Une approche couronnée fin 2010 par une certification ISO 9001.

### Comment le Comité Régional du Tourisme de Picardie (CRT) conçoit-il son métier ?

**Jean-Philippe Gold** : Nous sommes un incubateur d'idées, un « impulseur » de projets et d'initiatives collectives qui visent à permettre aux professionnels du tourisme de développer leurs compétences autour d'une ambition partagée pour le territoire. L'un de nos axes stratégiques consiste à encourager l'innovation, à inventer un nouveau tourisme de proximité où le visiteur est considéré comme un ami à qui l'on fait partager les émotions de nos territoires.

### À quels enjeux souhaitez-vous répondre en engageant le CRT dans une démarche de certification ISO 9001 ?

**J-P G.** : La qualité constitue un élément fondamental de toute stratégie de développement touristique. Mais pour promouvoir l'amélioration permanente de la qualité de l'offre de séjour et d'activité, des produits, de l'accueil et des services auprès de nos partenaires, encore fallait-il la mettre en œuvre en interne. C'est une question de posture : le CRT Picardie se doit d'appliquer les bonnes pratiques qu'il souhaite encourager chez les professionnels (office de tourisme, hôteliers, restaurateurs).

Cette démarche de certification ISO 9001 répond aussi à la nécessité de développer l'interface entre les différents métiers du CRT. Aujourd'hui, pour faire vivre une destination, l'expertise et le savoir-faire ne suffisent plus à la performance. Il faut s'inscrire dans une logique de collaboration, de travail en mode projet, et en réseau. Pour cela, l'organisation interne et les méthodologies doivent être rodées afin de s'ouvrir à l'extérieur et de s'articuler avec nos partenaires.

### Quels sont les apports de la démarche ?

**J-P G.** : Cette certification a permis de mieux orienter notre système de management en fonction de nos objectifs stratégiques. Nous avons conforté certains processus, comme « promotion et mise en marché de la destination Picardie ». Cela nous a amené par exemple à mieux formaliser la production du magazine Esprit de Picardie (170 000 abonnés), à identifier les points de fragilité et à consolider le processus. Nous avons renforcé l'amélioration continue, avec une revue hebdomadaire des chantiers prioritaires et des processus, le tout dans une volonté d'intelligence collective et d'émissions d'idées nouvelles.



L'utilisation d'un standard international permet d'objectiver les faits. Lorsqu'un point de fragilité est repéré, le problème est dépersonnalisé. Enfin, notre discours en direction des professionnels du tourisme se trouve légitimé. Le CRT peut aujourd'hui démontrer qu'une démarche de certification vient consolider, valoriser, pérenniser les approches qualité existantes.

Être certifié ISO 9001 ne représente cependant pas une fin en soi, mais plutôt le début d'une démarche globale d'excellence. Le CRT est déjà engagé dans une démarche de certification ISO 14001 et prépare la mise en œuvre d'un indicateur de bien-être au travail.

### Repères

Effectifs : 24 collaborateurs

Missions :

- Favoriser les conditions de développement du tourisme en Picardie ;
- Mettre en œuvre la politique touristique du Conseil Régional ;
- Accompagner les initiatives collectives des acteurs et partenaires.
- Fonctionnement : Partenariats institutionnels (Etat, Comité départemental du Tourisme, Offices de tourisme) et privés (hébergements, gestionnaires de sites).

Distinctions : Le Prix 2010 du meilleur site internet touristique français, pour un dispositif jugé riche, séduisant et efficace avec un site commercial de courts séjours ([www.weekends-picardie.com](http://www.weekends-picardie.com)), un portail ([www.picardietourisme.com](http://www.picardietourisme.com)) et un site collaboratif ([www.espritdepicardie.com](http://www.espritdepicardie.com)).

