



**Politique et objectifs de l'Office de tourisme  
du Sud Vendée Littoral  
vis-à-vis du tourisme local  
et de la qualité de son action**

## La politique locale en matière de tourisme

### La politique générale de la collectivité, de tutelle, telle qu'exprimée à ce jour

La Communauté de communes de tutelle (Sud Vendée Littoral) est très récente car elle est issue de la fusion de 4 anciennes intercommunalités au 01/01/2017 : Pays Né de la Mer, Pays de Sainte-Hermine, Pays Mareuillais et Isles du Marais poitevin.

La prise de possession de la compétence « tourisme » est devenue obligatoire en application de la loi NOTRe du 07/08/2015. Toutefois cette compétence est adossée à celles qui relèvent du développement économique local et de l'aménagement territorial. De même, elle a été alimentée par un diagnostic établi, par certains élus, en 2014 et qui reste pleinement d'actualité. Ainsi, une politique locale de développement touristique s'est faite jour ; et elle est structurée, actuellement, en trois segments :

- favoriser une pratique de mobilité et de déplacements dans la perspective de développement touristique durable et d'épanouissement des clientèles accueillies et des habitants du Sud Vendée Littoral,
- exercer pleinement la compétence « office de tourisme » et « promotion du tourisme »,
- accompagner le développement des entreprises touristiques.

### Un territoire adossé à 2 Offices de tourisme

A compter du 01/01/2017, et en application des lois « NOTRe » en date du 7 août 2015 et « Montagne » en date du 29 décembre 2016, cohabitent, au sein du Sud Vendée Littoral, deux offices de tourisme communautaires à « compétence territoriale limitée » :

- la SPL « Office de tourisme de La Tranche-sur-mer » ; Office de tourisme classé en « catégorie I », agissant pour cette commune littorale et lui permettant de disposer d'un statut de « Station classée » ;
- la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme » agissant pour le reste du territoire communautaire, soit 43 communes. Cet Office de tourisme est engagé dans un processus de classement en catégorie III ou II dans un premier temps et en catégorie I avant le 31/12/2018.

### L'articulation de l'intercommunalité de tutelle avec celle de son Office de tourisme communautaire à compétence territoriale limitée

Aussi, et si l'Office de tourisme de La Tranche-sur-mer est pleinement autonome, selon les termes des élus intercommunaux, l'Office de tourisme communautaire à « compétence territoriale limitée » (SPL Sud Vendée Littoral Tourisme) constitue le « bras armé » de l'action de l'intercommunalité sur le plan de la promotion touristique.

Ainsi l'intercommunalité a souhaité clarifier l'action de son Office de tourisme par le biais de la rédaction d'une convention qui a fixé des objectifs jusqu'en 2020.

Dans ce cadre général il a été demandé à ce que la SPL obtienne, avant 2019, un classement officiel en concordance avec la volonté de certaines communes de recouvrer leur statut de « commune touristique » et de « station touristique ».



Délibération du 09/02/2017 ; Convention d'objectifs 2017-2020 signée le 28/04/2017.

## La politique de l'Office de tourisme et les objectifs recherchés en matière de qualité

### La politique générale de l'Office de tourisme communautaire

A la demande des élus locaux, l'Office de tourisme communautaire a clarifié le sens de son action et a optimisé les moyens financiers, humains et logistiques mis à sa disposition. Les grandes lignes de la politique propre à l'Office de tourisme sont les suivantes :

- le maintien, la conquête et la diversification des clientèles de la destination « Sud Vendée Littoral ». Il s'agit d'une priorité assignée à la formulation de plans d'actions et de mobilisation des outils de communication à des fins promotionnelles. L'objectif visé par ce travail est l'augmentation des fréquentations et la rénovation de l'image de marque de la destination en s'appuyant sur des éléments identitaires de celle-ci ;
- la construction d'une relation durable avec le tissu local sur le plan touristique, économique, touristique, associatif et commercial. C'est dans ce cadre qu'une fonction « développement et qualification de la destination » a été instituée au sein de l'organigramme de l'Office de tourisme (ex : qualification des offres, mise en marché ...) ;
- l'adaptation et l'optimisation des outils d'accueil des publics tant sur le plan physique (ex : organisation des temps d'accueil, compétences linguistiques ...) que numérique (ex : construction de sites Internet adaptés, politique éditoriale relative aux réseaux sociaux ...) ;
- enfin l'Office de tourisme s'est engagé dans une démarche de qualité qui lui est propre, mais dont le but final est d'entraîner une part importante des acteurs socioprofessionnels dans cette voie, dont la satisfaction du client est la visée ultime.

### La politique de l'Office de tourisme communautaire en matière de qualité

Rappelons, en préalable, que le projet en matière de qualité est concomitant avec celui du classement de l'Office de tourisme. Il se fait donc en lien avec le travail mené par les Fédérations nationale, régionale et départementale, des Offices de tourisme, et visant à faciliter et à accompagner la professionnalisation de ces derniers.

Rappelons aussi que, le 4 juillet 2017, l'Office de tourisme s'est engagé dans une démarche de qualité visant l'obtention, à terme, de la marque nationale « Qualité Tourisme » (QT) laquelle sera délivrée par le Secrétariat d'État en charge du tourisme.



Résolutions N° 2017-21 et N° 2017-22 en date du 4 juillet 2017.

Au sein de ces cadres préalablement rappelés, selon le directeur de la SPL « Sud Vendée Littoral Tourisme », la politique et les objectifs à atteindre en matière de qualité, pour l'Office de tourisme communautaire, sont les suivants :

- en interne :
  - faciliter et clarifier la définition des objectifs collectifs de l'entreprise en référence aux missions dévolues aux offices de tourisme par le Code du tourisme ;
  - clarifier l'organisation des services et l'action des membres de l'équipe ;
  - améliorer les résultats et optimiser l'utilisation des moyens confiés à la SPL par la Communauté de communes du Sud Vendée Littoral ;
  - valoriser le savoir-faire et l'expérience des membres de l'équipe.
- en externe :
  - faciliter la conservation et la conquête de nouveaux clients au profit de la destination ;

- vis-à-vis de la collectivité et des acteurs institutionnels partenaires, positionner l'action de l'Office de tourisme sous un angle résolument professionnel ;
- obtenir en 2018 un nouveau classement de l'Office de tourisme en catégorie I ;
- atteindre et/ou reconquérir le statut de « commune touristique » et de « station de tourisme » pour les communes du territoire de compétence qui en seront demandeuses.

Ainsi la politique « Qualité » de l'Office de tourisme communautaire repose sur les trois piliers qui suivent :

- La satisfaction des visiteurs des différents bureaux et points d'information touristique. Ce qui est recherché est la mise en place du meilleur accueil possible tenant compte des ressources humaines disponibles et des locaux mis à la disposition de la SPL, dont certains n'appartiennent pas à la Communauté de communes. Ainsi, les méthodes de travail, applicables aux personnels permanents et saisonniers, propres à l'accueil ont été clarifiées pour offrir des solutions les plus homogènes possibles. Par ailleurs, un système d'évaluation des conditions d'accueil a été mis en place.
- La satisfaction des acteurs locaux (élus et socioprofessionnels) vis-à-vis des outils mis en place pour assurer la mise en communication et promotion de la destination. Ce qui est recherché est la meilleure adéquation possible entre les objectifs visés et les solutions et outils déployés. Ainsi, une démarche « marketing » a été validée en octobre 2016 ; et celle-ci se traduit par des plans annuels d'actions. Par ailleurs, un système d'évaluation des outils déployés a été mis en place, chaque fois que cela est possible ou le justifie.
- Le sens donné au travail et à l'accomplissement de chacun au sein de l'équipe de salariés. Ce qui est recherché est la meilleure motivation possible des uns et des autres en valorisant les compétences de chacun. Cela a été organisé autour d'un projet collectif et adossé à un travail d'identification du meilleur « positionnement » de chaque salarié. Ainsi, une démarche « managériale » a été mise en œuvre, traduite par des fiches de postes, des entretiens annuels et des plans de formation. Par ailleurs, un système d'évaluation annuelle du travail effectué par chacun a été mis en place par la direction.

### **L'engagement de la direction en matière de qualité**

Recruté en août 2015 pour construire un Office de tourisme communautaire, s'appuyant sur 7 structures de très petite taille (de 1 à 2 ETP dédiés aux fonctions définies par le Code du tourisme sur chacun des sites), le Directeur, accompagné de la personne nommée en tant que Référente Qualité, s'engagera pleinement dans le travail pour atteindre l'objectif d'un classement en catégorie et de l'obtention de la marque « Qualité Tourisme ».

Enfin, le Directeur sait que la démarche « Qualité » n'est pas une fin en soi, mais qu'il s'agit d'un puissant outil de management de l'entreprise vers plus d'efficacité et de rassemblement de l'équipe vers plus d'efficience et de travail produits, mais surtout vers plus de reconnaissance et de valorisation des compétences initiales ou acquises par l'expérience.

*Document de travail en date du 28 décembre 2017*