

Objectifs à atteindre à court terme (2010-2012)

- Conforter le rôle du CDT dans la mise en réseau et la professionnalisation des acteurs, affirmer cet outil et optimiser ses compétences (observation, évaluation, veille stratégique et innovation). Cela passera par l'élaboration d'une convention-cadre pluriannuelle (2010-2012) et de conventions annuelles d'objectifs
- Améliorer les moyens et outils de liaison existant entre les acteurs touristiques (news letter, pass' pro tourisme étendu, interactions plus constantes avec le CDT)

Objectifs à atteindre à moyen terme (jusqu'à 2014)

- Renforcer les liens entre les acteurs de la filière via de nouveaux dispositifs à destination des acteurs : « journée technique » (tendances de consommation, web, filières), Assises annuelles du tourisme (bilan et stratégie), édition d'un guide « qui fait quoi ? » (pour identification du bon interlocuteur)
- Lancement de l'élaboration d'un nouveau schéma touristique départemental

Repères pour une évaluation

- Exemples d'indicateurs de suivi
 - Nombre d'opérations « rapprochement des acteurs » montées
 - Rapport d'activité annuel du CDT
 - Rapport spécial sur le suivi et l'exécution du SDDT 2008-2013
- Exemples d'indicateurs de résultat
 - Nombre de participants aux différentes opérations/ événements
 - Bilan de satisfaction des acteurs et des clientèles
 - Evolution de la fréquentation des sites (notamment les plus méconnus)
 - Progression du Doubs dans le classement des départements touristiques français

A25 - Faire de la qualité et de la durabilité, les leviers de la performance et de la compétitivité de la filière tourisme

L'accompagnement à la performance des acteurs dans une optique de professionnalisation générale, de valorisation de l'accueil et de renforcement des critères d'éligibilité aux dispositifs, constitue le second axe de la stratégie départementale en matière de développement économique touristique.

Cette volonté d'amélioration de la qualité et de la compétitivité répond à deux enjeux majeurs :

- le nécessaire renforcement de la qualification et de la professionnalisation en vue de satisfaire la "promesse faite au consommateur" (rapport entre offre achetée et réalité de l'offre sur place),
- la nécessité pour le Doubs de faire valoir sa différence face à la multitude d'offres de séjours proposées aux touristes tant en France, qu'à l'étranger.

Elle vise plusieurs objectifs :

- améliorer la qualité globale des prestations,
- renforcer la compétitivité des entreprises en adaptant les besoins,
- aider les territoires à développer les compétences professionnelles des acteurs touristiques,

- s'engager dans des démarches qualité pour satisfaire le consommateur, le sécuriser sur le niveau de prestation, et contribuer à l'image et à l'attractivité du territoire et de son offre,
- valoriser notre patrimoine touristique dans une perspective de durabilité (respect, protection, animation, valorisation).

Pour y parvenir, trois types d'intervention seront privilégiés :

- **renforcer la professionnalisation générale, par un accompagnement à la performance** individuelle et collective **des acteurs**. Elle sera mise en place en s'appuyant sur les expériences récentes menées par exemple par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Doubs (CCID) ou à partir d'initiatives locales (type « contrat de station Métabief - Mont d'Or – 2 Lacs »),
- **favoriser et valoriser l'accueil des clientèles**, par un soutien au réseau des Offices de tourisme et syndicats d'initiative (OTSI) via les dispositifs de formation / action qui pourraient être mis en place par le CDT, le développement de la notion d'accueil partagé et collectif, et la mise en place d'un réseau d'ambassadeurs locaux du tourisme (notamment auprès des commerces de proximité),
- **renforcer les critères qualitatifs d'éligibilité dans les dispositifs d'intervention** (cf. A27 - Rendre l'offre attractive et facile à consommer) par une différenciation plus forte des soutiens apportés aux hébergements marchands et équipements de qualité.

Objectifs à atteindre à court terme (2010-2012)

- Réaliser un inventaire des besoins exprimés par les acteurs institutionnels et privés ainsi que par les territoires dans les domaines de l'accueil, du marketing, des langues étrangères, de l'utilisation des nouveaux outils...
- Initier une démarche « qualité globale » par la mise en place d'une cellule « qualité », une campagne de sensibilisation et une stimulation auprès des territoires et des prestataires
- Mettre en place un comité « Qualité Doubs » réunissant les partenaires institutionnels et professionnels concernés

Objectif à atteindre à moyen terme (jusqu'à 2014)

- Lancement de l'élaboration d'un nouveau schéma touristique départemental

Repères pour une évaluation

- Exemples d'indicateurs de suivi
 - Nombre d'acteurs recensés et audités dans le cadre de la réalisation de l'inventaire
 - Nombre de formations mises en place (qualité)
 - Nombre et typologie des participants aux formations
- Exemples d'indicateurs de résultat
 - Nombre de participants au programme de formation-action et taux de satisfaction (accueil)
 - Augmentation du nombre de « labellisés »
 - Retours clientèle positifs (diminution du nombre d'incidents avérés)
 - Traduction et déclinaison des enjeux du SDDT dans les conventions de partenariat établies entre le Conseil général et les associations touristiques, le CDT et Développement 25
 - Taux de satisfaction de la clientèle (accueil)