

LA QUALITE DANS LE TOURISME ASSOCIATIF

Synthèse des Ateliers (14 mai 2009)

Le rapport général des ateliers dédiés à la qualité n'avait pu être présenté aux participants lors des Rendez-Vous de l'Unat. Vous trouverez ci-dessous la retranscription du projet d'intervention du rapporteur général, Armelle Cizeron (Villages Clubs du Soleil).

Trois thèmes ont été abordés lors des ateliers sur la qualité :

- La restauration dans le tourisme associatif
- Le confort des logements
- Qualité et stratégie

✓ **Atelier 1 : La restauration dans le tourisme associatif, des idées reçues à la réalité** *Rapporteur : Christel Pradon (Vacanciel) – Animateur : Bruno Colin (Odcvl)*

La première expérience présentée est celle de la création d'une cuisine centrale associative, commune à 5 établissements (Bruno Colin, Odcvl). Cette mutualisation a permis :

- une rationalisation des pratiques par la norme ISO
- une meilleure maîtrise des coûts
- une meilleure réponse à la problématique de maîtrise des risques
- la prise en compte du développement durable
- une constance de la qualité
- expérimentation du « bio »

Difficultés rencontrées :

- moins de flexibilité
- lien entre les cuisiniers et les clients
- image négative de la cuisine centrale

Le 2^{ème} exemple, pris dans un établissement d'accueil de jeunes (Ethic Etapes Ciarus), traitait du réaménagement global de l'espace bar. Cette rénovation a permis de mettre à disposition des clients du matériel neuf mais surtout plus de sérénité, plus de confort, le tout dans une ambiance/décoration plus adaptée aux exigences d'aujourd'hui.

Pour finir, l'Ethic Etapes La Vie en Vert (Jocelyn Mounier) est revenu sur son expérience de restauration bio, ouverte à la fois à la clientèle du centre et aux clients extérieurs. Le choix du bio apporte un bien-être supplémentaire, permet de démocratiser la pratique tout en contribuant au développement d'une filière économique.

Le surcoût ne porte pas tant sur les achats de produits (à condition de jouer sur le volume, la saisonnalité et le remplacement de la viande par un produit de substitution quelques jours par semaine), mais sur la main d'œuvre, notamment en l'absence de 4^e gamme. L'expérience montre par ailleurs que le client est prêt à faire un petit effort financier plus pour avoir accès à la cuisine « bio ».

✓ **Atelier 2 : « Comme à la maison mais en mieux ! » Le confort des logements dans les établissements du tourisme associatif, permanences et mutations** *Rapporteur : Gérald Chauvet (Azureva) – Animateur : Bernard Mathon (Vacanciel)*

Cet atelier a permis de dégager un certain nombre de points.

Dans le premier exemple, Régis Boulard (Agence Ah !), soulignait que, dans les villages vacances, la première entrée dans le logement conditionne l'impression qui reste. C'est donc cette première à cette impression qu'il faut particulièrement travailler.

- Pour le locatif, on arrive souvent dans une pièce polyvalente, qui peut manquer d'identité et cumuler les fonctions de cuisine, de pièce à vivre, ... Dans la mesure du possible, il est souhaitable d'essayer, par des séparations partielles au moins, de séparer le coin cuisine.



- L'espace sanitaire est le lieu qui, dans les résidences principales, a le plus évolué ces trente dernières années. Or, dans nos logements, la salle de bain n'est pas la pièce de rénovation prioritaire. Il est pourtant important d'y apporter un aménagement plus soigné. Les baignoires sont à éviter, entre autre pour des raisons d'accessibilité et de confort. Il est aussi important de proposer une robinetterie récente (mélangeur + économie d'eau), des patères, des espaces de rangement, un porte savon, Il s'agit là d'éléments de confort essentiels.
- Concernant d'autres types d'aménagements, les prises électriques libres en nombre suffisant (pour brancher l'ordinateur portable, recharger un mobile ...) ne doivent pas être oubliés.
- La cohérence de décoration entre les différentes pièces d'un même logement, entre un logement et le couloir d'accès, entre lieu privatif et lieu collectif est également importante.

La seconde expérience (Philippe Milési, UFCV Lorraine) présentait un établissement d'accueil de colonie de vacances, s'inspirant du modèle Montessori. La conception et l'organisation de l'établissement « comme à la maison », ressemble, à bien des égards, à une petite société :

- A proximité des chambres, on retrouve les jeux « calmes » (marchande), la bibliothèque.
- Dans un bâtiment extérieur, un peu plus loin de des logements, les activités « sportives » (cirque, salle d'évolution)
- Au sous sol, un lieu de bricolage
- A l'extérieur, une activité trappeur

La cuisine collective est accessible librement par les enfants, sous réserve du respect des normes HACCP.

Dans le premier cas, bâtiments et organisation de l'espace s'adaptent aux attentes des clients, dans le second, ils s'adaptent au projet pédagogique.

✓ **Atelier 3 : Qualité et stratégie. Démarche de filières, démarches de territoire : quelle articulation ?** *Rapporteur : Armelle Cizeron (Villages Clubs du Soleil) – Animatrice : Sandra Fourcade (AJA)*

Cet atelier, axé sur la problématique de l'articulation entre les démarches de filières et de territoire proposait une approche plus globale de la qualité.

Une première illustration a été apportée par « Camping Qualité » (Martine Poirot, Camping Qualité), au sujet du lien mis en place entre la démarche nationale « Camping Qualité », démarche de filière, et la démarche « Normandie Qualité Tourisme », démarche de territoire. Une convention passerelle permet de faire une correspondance automatique entre les deux démarches.

L'AJA (Sandra Fourcade) a ensuite présenté ses travaux, portant sur la mise en place d'une démarche de qualité et d'un dispositif d'accompagnement pour les établissements de tourisme associatif en Alsace. Dans ce cas, il s'agit d'une démarche à la fois sectorielle (le tourisme associatif dans sa diversité : villages vacances, centres d'accueil de jeunes, centres de vacances d'enfants) et territoriale (Alsace). Les choses ne sont cependant pas figées, puisque l'adaptation cette démarche, basée sur le plan « Qualité Tourisme », au niveau national, est actuellement en cours d'étude.

Conclusion

La complexité entre démarche de territoire, de filière, d'entreprise ou de réseau (type fédération), reste une difficulté pour notre secteur, mais qui ne nous est pas propre. En ce qui concerne le secteur du tourisme associatif, l'articulation reste cependant encore à trouver.

Ces ateliers ont, encore une fois, démontré que ce n'est plus la prise en compte de la qualité qui nous questionne ici. La question a aujourd'hui pris toute sa place dans la stratégie de nos entreprises. Le défi porte en revanche sur l'optimisation des méthodes, entre travail individuel et travail collectif.

Pour avoir participé à un atelier sur la mise en place de développement durable, on ne peut m'empêcher d'établir un parallèle entre démarche qualité et développement durable. Tous deux sont des systèmes de management d'entreprise, demandent une implication forte des salariés, d'adaptation aux attentes des clients, liés à la mise en place de procédures communes. Ces deux démarches, qui reposent souvent sur du bon sens, doivent être des priorités pour notre secteur.

