

«faire de la qualité»



■ Philippe Brochet

Vents du Morvan : Pourquoi pensez-vous qu'il soit nécessaire de regrouper les professionnels du tourisme ?

Philippe Brochet et Michel Guillemot : « En règle générale, ce n'est pas « le nez dans le guidon » que l'on voit clairement l'horizon et les alentours. Le fait de se retrouver pour réfléchir dans des domaines aussi différents mais complémentaires que les nôtres, permet des échanges d'idées constructifs et des avancées déterminantes. L'union fait la force. Nous croyons qu'une organisation des professionnels du tourisme dans le Morvan est indispensable ; qu'elle y a sa place pour le débat d'idées, ne serait-ce que comme interlocuteur privilégié des Pouvoirs publics. »

VdM : Pourquoi cette récente démarcation par rapport aux missions du Parc naturel régional du Morvan ? N'est-ce pas une manière de se marginaliser ?

Ph.B. et M.G. : « Ph.B. et M.G. : « Le Parc du Morvan est une institution. A ce titre il n'apporte pas nécessairement la dynamique pluridisciplinaire indispensable à nos adhérents qui, acteurs touristiques donc économiques, par leur travail quotidien, rendent le Morvan accueillant. De ce point de vue, les professionnels du tourisme sont des hommes – et des femmes – de terrain. En contrepartie, le Parc dispose de moyens pour assurer la promotion de « l'image » du Morvan. Sa force de frappe, sur le plan régional et national le place à un autre niveau d'action et

UN ENTRETIEN AVEC PHILIPPE BROCHET ET MICHEL GUILLEMINOT DE «MORVAN TOURISME»

de développement. La complémentarité de ces deux orientations nous semble évidente et peut fonctionner en bonne intelligence, dans l'intérêt mutuel des uns et des autres. »

VdM : Quels sont vos objectifs à court et à moyen terme ?

Ph.G. et M.G. : « De nos jours, la qualité est devenue le « maître mot » et nos prestataires en sont pleinement conscients. En nous rejoignant, ils s'engagent, en signant un document (type charte de qualité) qui stipule une dizaine de règles élémentaires liées à la conformité à la réglementation (hygiène, sécurité, inscription à la Chambre de commerce, déclaration de personnel...) A cet effet, nous mettons en place un groupe de réflexion au sein de notre bureau qui a pour but d'aider les prestataires.

A la différence des Offices de tourisme, des Syndicats d'Initiative ou des Comités Départementaux de Tourisme, qui sont eux dans l'obligation de promouvoir sans distinction tous les acteurs, hébergeurs et prestataires de services touristiques, Morvan Tourisme implique une démarche, un engagement, une volonté de « faire de la qualité ». En cas de manquement avéré au respect des normes, nous cesserions toute collaboration avec notre adhérent. »

VdM : Normes, réglementations, charte de qualité des infrastructures, ... c'est une chose, mais qu'en est-il de l'accueil, du sens de l'hospitalité, en un mot du côté « humain » ?

Ph.B. et M.G. : « Voilà une excellente question ! Précisément, c'est aussi un enjeu, et de taille ! C'est sans doute toute la force de Morvan Tourisme, de faire coïncider ces deux aspects, de travailler à la qualité des équipements en oeuvrant à ce « plus » déterminant, l'accueil. Le Morvan regorge de personnalités fortes... C'est un trésor ! »

VdM : Comment espérez-vous animer le réseau des professionnels du tourisme dans la région ?

Ph.B. et M.G. : « Le bien fondé de Morvan Tourisme est de fédérer les professionnels qui, main dans la main, travaillent dans le même sens. Nous sommes un lieu d'échanges, de partage d'idées, de points de vues, d'expérience... Nous avons dès à présent mis en ligne une rubrique « dossier urgent » au profit de nos abonnés, ce qui leur donne instantanément des informations essentielles pour leur établissement. De la même manière, nous avons la chance de compter parmi nos professionnels des gens expérimentés.



■ De gauche à droite : Jean-Louis Menet, Dominique Molnar, René Legrand, Michel Guillemot, Armelle Poret, Francis Salamolard, Philippe Brochet.

tés qui se sont proposés pour donner des conseils gratuits à leurs collègues adhérents dans leur spécialité : HSCT (Hygiène, Sécurité, Conditions de Travail), droit, sécurité incendie ERP (Etablissements Recevant du Public). Afin de développer et diversifier nos contacts, nous envisageons également de renforcer notre partenariat avec « Bourgogne Tourisme » (anciennement Comité régional du Tourisme). »

VdM : De nos jours nous assistons à une surabondance de labels qui se veulent rassurants pour la clientèle. Qu'en pensez-vous ?

Ph.B. et M.G. : « Trop c'est trop et la quantité peut tuer la fiabilité ! Certains pensent à tort qu'une collection de labels leur apportera plus de clients, malheureusement cette attitude peut s'avérer totalement contre-productive. Nous pensons, au sein de Morvan Tou-

risme, que le meilleur label de qualité est la fidélisation de notre clientèle car la meilleure récompense pour un prestataire, c'est de voir revenir ses clients, non ? Notre credo est donc : « Soignez, gardez votre clientèle et visez à l'augmenter avec l'effet « boule de neige » qui prouve incontestablement la satisfaction de nos visiteurs. » De fait, nous aspirons à ce que l'appellation Morvan Tourisme devienne synonyme de qualité et soit au fil du temps le gage de notre meilleure publicité. »

VdM : En résumé, êtes-vous optimiste au sujet de l'avenir touristique du Morvan ?

Ph.B. et M.G. : « Le Massif du Morvan, première moyenne montagne près de la Capitale, à mi-distance de Lyon et Paris, a une carte majeure à jouer. Il constitue une réserve naturelle protégée remarquable, dotée de lacs et d'eaux vives que les citoyens avisés auront à

coeur de respecter et à sauvegarder. Si nous avons la sagesse de proposer des prestations touristiques de qualité à des tarifs attractifs, nous pouvons, en nous regroupant, changer certaines mentalités protectionnistes individuelles, et contribuer à favoriser une très bonne fréquentation par des touristes éco-responsables, soucieux de conserver, avec nous, ces superbes paysages. » ■



PRÉSENTATION ET HISTORIQUE DE «MORVAN TOURISME»

Il y a dix ans, sous l'impulsion de Francis Salamolard (Auberge de l'Atre à Quarré-les-Tombes), président de l'association « Séjours de charme », les présidents des six ou sept « filières » créaient l'association « Morvan Tourisme » regroupant plus de 130 prestataires professionnels du tourisme morvandiau dans les secteurs aussi variés que l'hôtellerie-restauration (Séjours de Charme), les campings et hébergements de plein air (A la Belle Etoile), la randonnée et les activités équestres (AREM), les activités de pleine nature (Morvan Loisirs, Sports nature), les gîtes d'étape (Morvan Rando Accueil), les chambres d'hôtes, gîtes ruraux et meublés de tourisme, enfin ce qui touchait à la randonnée (Guides en Morvan ; Morvan Balades...). De son côté, en partenariat avec Morvan Tourisme, le Parc naturel régional du Morvan créait un site web destiné à soutenir et promouvoir les acteurs touristiques de Morvan Tourisme, www.morvan-tourisme.org et éditait un guide touristique intitulé « Destination Morvan ». De plus, une dizaine de salons tant en France qu'à l'étranger permettaient de mieux faire connaître la région.

« LE TOURNANT »

Après une décennie, une restructuration de l'association s'est imposée en mars 2008 pour accroître l'efficacité de l'association et revoir de façon plus pragmatique son fonctionnement global. De fait, tandis que jusqu'à présent chaque filière opérait indépendamment (sur le mode des « associations Loi de 1901 »), les sept « filières » se sont regroupées de façon à assurer une gestion plus cohérente.

Fort du travail considérable qu'il avait réalisé, Francis Salamolard était nommé Président d'Honneur. A la suite de l'assemblée générale du 11 mars dernier, un nouveau bureau a été élu, sous la présidence de Michel Guilleminot. Entouré d'un conseil d'administration d'une vingtaine de membres, assisté de deux consultants bénévoles responsables de l'informatique, de la rédaction et des relations publiques, la nouvelle équipe s'applique depuis à donner une nouvelle impulsion, orientée vers des actions de promotion et de développement du tourisme dans le Morvan.

LES OBJECTIFS

- Accompagnement, visite et contrôle des établissements et des prestations des membres adhérents, en vue d'une part, d'une meilleure connaissance du « réseau » et d'autre part, d'accroître l'attribution de labels de qualité nationaux.
- Accroissement des limites du territoire pour un « Massif Morvan » élargi.
- Création d'un site internet vivant, attractif et réactif.
- Réalisation d'une brochure promotionnelle.
- Ouverture d'un bureau ouvert au public et création d'un emploi indispensable au développement de l'association.
- Avec l'appui de la Région Bourgogne, mise en place, depuis l'autoroute A.5 à la hauteur de Troyes, d'une signalisation efficace vers une « route buissonnière » (par Chaource, Avallon...) à la découverte du Tonnerrois, de l'Avallonnais et du Morvan afin de mettre l'accent sur les sites touristiques majeurs de la région.