Séminaires professionnels du réseau MMCC

La démarche Qualité Tourisme spécifique aux lieux de mémoire : étude de cas

Thème : la démarche Qualité Tourisme spécifique aux lieux de mémoire : étude de cas
Organisateur : ministère de la défense (DMPA), ministère en charge du tourisme (DGE), agence départementale de tourisme de Touraine, Maison du Souvenir de Maillé
Lieu : Maison du Souvenir (Maillé)
Date : janvier 2016 (à préciser)
Participants : membres du réseau des MMCC, partenaires de la DMPA (DGE, ONAC-VG, partenaires de la démarche Qualité Tourisme…)
Objectifs : la Maison du Souvenir de Maillé (37) est entrée dans la démarche Qualité Tourisme/lieux de visite depuis quelques années. Ce retour d'expérience sur site permettra de revenir sur les différentes étapes de mise en place de cette démarche, ce que cela a apporté en matière de management, d'accueil du public, d'offre muséale et de médiation.

PROGRAMME

09h-09h30 : accueil des participants

09h30-10h : présentation des participants (tour de table)

10h-10h30 : introduction par Bernard Eliaume (maire de Maillé) et Romain Taillefait (responsable du site)
Ils expliqueront l'origine du lieu de mémoire (pourquoi sa création, dans quel contexte…), l'historique et le fonctionnement du site, l'importance de la qualité de l'accueil des visiteurs dans un lieu comme celui-là, les raisons de leur volonté d'entrer dans une démarche nationale de qualité …

10h30 : point presse

10h30-11h30 : visite libre du lieu de mémoire par les participants du séminaire

11h30-12h : échanges
Temps de parole où chacun pourra s'exprimer sur sa visite, ses impressions… Les réflexions issues de cet échange serviront à nourrir les discussions de l'après-midi sur la méthodologie de la démarche Qualité mise en place à la Maison du Souvenir de Maillé.

Réseau MMCC Musées & Mémoriaux des Conflits Contemporains

Pause déjeuner (12h-13h30)

13h30-14h : échanges (suite)

14h-15h30 : retour sur la méthodologie relative à la démarche Qualité Tourisme mise en place à la Maison du Souvenir

- Présentation de l'accompagnement du site (Agence Départementale du Tourisme de Touraine)
  Mathilde Aubert présentera concrètement tout le processus d'accompagnement par l'Agence Départementale du Tourisme en amont de l'attribution, puis lorsque le site est labellisé. Elle contextualisera le travail fait à la Maison du Souvenir de Maillé dans une approche plus globale de développement d'un territoire en matière d'accueil.

- Analyse de la grille d'audit à partir du cas de la Maison du Souvenir par Romain Taillefait et Vanessa Rigaud (référent Qualité pour la Maison du Souvenir de Maillé)
  L'équipe, à partir de la grille d'audit et d'exemples concrets, reviendra sur les différentes étapes de mise en place de cette démarche, les difficultés rencontrées, ce que cela a apporté en matière de management, d'accueil du public, d'offre muséale, de médiation, etc.
  Cela sera aussi l'occasion d'expliquer le rôle du référent Qualité pour un site qui entre dans la démarche Qualité Tourisme.
- Echanges

15h30-16h : retour d'expérience autour de la démarche Qualité Tourisme lieux de visite (Karine Chevalier, directrice du Musée de la Vigne et du Vin d'Anjou)

16h-16h30 : échanges

Fin du séminaire (16h30)