

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ EN TOURISME CULTUREL

OBJECTIF ET INDICATEUR DE PERFORMANCE

1. Définition

Objectif : cible à atteindre que l'on exprime par un verbe d'action et non un verbe général. Un verbe d'action présuppose une action observable que l'on peut « voir », vérifier, ou mesurer. Éviter les verbes comme connaître, comprendre, démontrer, analyser, etc. Ils sont difficilement mesurables. Exemples de verbes d'actions spécifiques : déterminer, nommer, décrire, définir, classer, etc.¹.

Indicateur de performance : un indicateur de performance a pour mission de mesurer l'atteinte des objectifs à court, moyen et long terme. Pour mesurer la pertinence des indicateurs de performance, il faut s'assurer d'avoir des objectifs SMART :

- Spécifique : identifier un objectif clair ;
- Mesurable : les données utilisées doivent être quantifiables ;
- Réalisable : les objectifs qui s'y réfèrent doivent être atteignables ;
- Pertinent : il doit respecter la stratégie et la vision de l'entreprise ;
- Temporel : sa durée doit être définie².

2. Exemples

Les actions d'accompagnement individualisé s'articulent principalement autour de cinq axes :

Axe 1 : connaissance des publics

Exemple d'objectif : Relever les besoins du musée en matière de connaissance des visiteurs et du public familial

Indicateurs de performance :

- Réaliser un sondage de satisfaction sur l'expérience de visite :
 - Identification des objectifs
 - Ajout de questions pour que le sondage réponde au besoin du musée
 - Validation des nouvelles questions
 - Identification de la population à l'étude et plan d'échantillonnage
 - Administration du questionnaire (en ligne, en face à face, postvisite)
 - Analyse des résultats et recommandations pour opérationnaliser des pistes d'actions
- Participer à l'enquête estivale sur la provenance de la SMQ

Axe 2 : accueil et service à la clientèle

Exemple d'objectif : Mettre à jour les politiques, consignes et procédures pour l'accueil du public

Indicateurs de performance

- Rédaction d'un guide des normes d'accueil et de service destiné au personnel du musée en développant des normes de présentation.
- Nombre et types de documents mis à jour (simplifier les politiques et procédures de travail).
- Diminution de la file d'attente à la billetterie et amélioration de la fluidité à l'accueil.

¹ http://gpp.oiq.qc.ca/comment_formule_t_on_des_objectifs_adequats.htm

² <https://www.openmindt.com/blog/dev/les-six-types-dindicateurs-de-performance-a-impliquer-dans-la-gestion-dune-entreprise>

Axe 3 : positionnement des musées dans l'écosystème touristique

Exemple d'objectif : Analyser l'offre touristique

Indicateur de performance

- Identifier et lister les acteurs clés de la région en fonction de ce marché.

Exemple d'objectif : Cerner les marchés possibles dans le tourisme de groupe pour comprendre la tendance de la relance du milieu

Indicateurs de performance

- Identifier des outils d'information.
- Déterminer les types et le profil des touristes qui visitent l'institution.
- Établir un diagnostic FFMO pour affiner le positionnement (en quoi le musée se distingue pour attirer ce type de touristes ?)

Exemple d'objectif : Mettre en place d'un plan d'action destiné au tourisme de groupe

Indicateurs de performance :

- Établir un plan d'action en plusieurs axes réalisable sur 3 ans.
- Lister des spécialistes pour la promotion à l'international [ATR, grossistes réceptifs, agences détaillantes, etc.].
- Établir une stratégie globale pour stimuler le tourisme de groupe avec un objectif final d'augmenter l'achalandage du tourisme de groupe de x % par rapport à 2018.

Axe 4 : gestion organisationnelle

Objectif : Mettre en place un plan stratégique

Indicateur de performance

- Définir la mission, la vision, les valeurs de l'organisme afin d'établir les priorités d'affaires à tous les niveaux de l'organisme
- Définir un style de gestion cohérent et des mécanismes de prise de décisions consultatifs
- Identifier les parties prenantes et les étapes à franchir
- Mettre en œuvre le processus de planification (nombre de rencontres)
- Rédiger et diffuser le plan stratégique

Objectif : Favoriser la rétention du personnel

Indicateurs de performance

- Établir un diagnostic FFMO pour analyser la situation actuelle.
- Réviser les processus de dotation du personnel et les outils associés.
- Déterminer des stratégies d'amélioration de la satisfaction et de développement de carrière de son personnel.

Axe 5 : développement durable

Objectif : Gérer les supports communicationnels de manière responsable

Indicateurs de performance

- Lister les supports utilisés : usages, cycle de vie, choix des matériaux, procédés de collaboration avec les fournisseurs...
- Identifier les impacts environnementaux des actions de communication
- Évaluer la pertinence des supports par rapport au type de messages
- Proposer des pistes de solutions pour réduire l'impact environnemental des supports de communication