



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

ACCOMPAGNEMENT OTN

DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

OTN – Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie



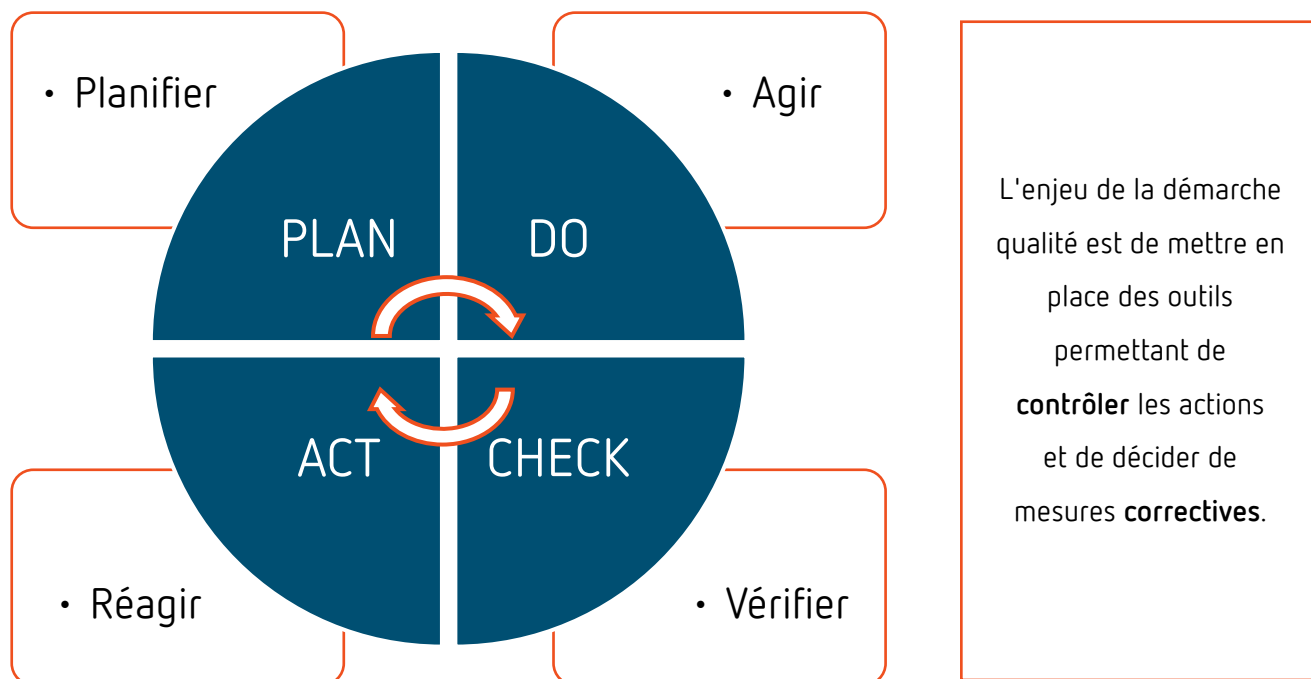
Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

C'est une démarche de progrès visant à :

- ➔ Améliorer la qualité des services via la mise en place d'un système d'écoute clientèle
- ➔ Pérenniser la qualité de services
- ➔ Etre un gage de confiance pour le visiteur
- ➔ Se remettre en question pour être plus performant

Objectif : Satisfaire le visiteur et lui donner envie de consommer sur le territoire !

La roue de Deming : le fondement de toute démarche qualité !



La marque Qualité Tourisme™ c'est quoi?

Le plan Qualité Tourisme a été initié lors du comité interministériel du 9 septembre 2003 pour améliorer la compétitivité de la destination France.

Sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme, des acteurs institutionnels du territoire, afin que les établissements qui suivent ces démarches obtiennent la marque Qualité Tourisme™.

« Le Plan Qualité Tourisme a pour objectif de fédérer l'ensemble des démarches qualité rigoureuses identifiées dans le secteur du tourisme, autour d'une marque nationale de qualité. »



Elle est attribuée pour **5 ans renouvelables** aux OT respectant cinq critères essentiels :

1. répondre aux engagements du référentiel national
2. avoir une démarche qualité basée sur un contrôle externe
3. être conforme au classement réglementaire de l'activité (s'il existe)
4. être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité
5. assurer un traitement des réclamations des clients

Structures concernées :

- hébergements
- restauration
- cafés, brasseries
- palais des congrès
- agences de voyages et de locations saisonnières
- transports
- **Offices de Tourisme**

Avantages d'une démarche Qualité



- Améliorer l'image de l'établissement, montrer l'exemple sur la destination
- Performer l'organisation du travail et les services rendus
- Maîtriser les coûts et le temps pour optimiser les ressources internes
- Professionaliser l'équipe de l'OT
- S'évaluer pour progresser
- Animer le territoire et évaluer les actions menées
- Valoriser les actions de l'OT
- Adapter les services aux attentes du client
- Aider les élus et les dirigeants de l'OT dans le pilotage financier et technique

Prérequis

- Démarche qui demande du temps, de la volonté et la mobilisation de l'ensemble du personnel travaillant dans l'Office de Tourisme.
- L'implication importante du directeur de l'Office de Tourisme sera décisive pour la mise en oeuvre de la démarche

Il est disponible en ligne sur le site de la DGE :

https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/qt/files/espace-pro/referentiel/formulaire-audit-offices_de_tourisme_audit_complet.pdf

Les critères abordés concernent les services suivants :

- **PROMOTION / COMMUNICATION**

Présence numérique

- **STRATEGIE D'ACCUEIL**

Accueil téléphonique

Courrier / courriel

Les abords de l'établissement et la signalétique

Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

Les affichages extérieurs

L'espace d'accueil

Accueillir et informer

La documentation sur la destination

- **LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE**

La boutique

Organisation d'évènement

Commercialisation

- **LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT**

Le suivi de l'e-réputation

Le suivi de la satisfaction

Le suivi des réclamations

- **DEVELOPPEMENT DURABLE**

Les actions liées au développement durable

Les informations liées au développement durable

- **PROMOTION QUALITE TOURISME**

- **DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES**

Disposition pour assurer la qualité des services

Groupe(s) Qualité de Destination

- **ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE**

Engagements internes et envers la Collectivité

- **LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT**

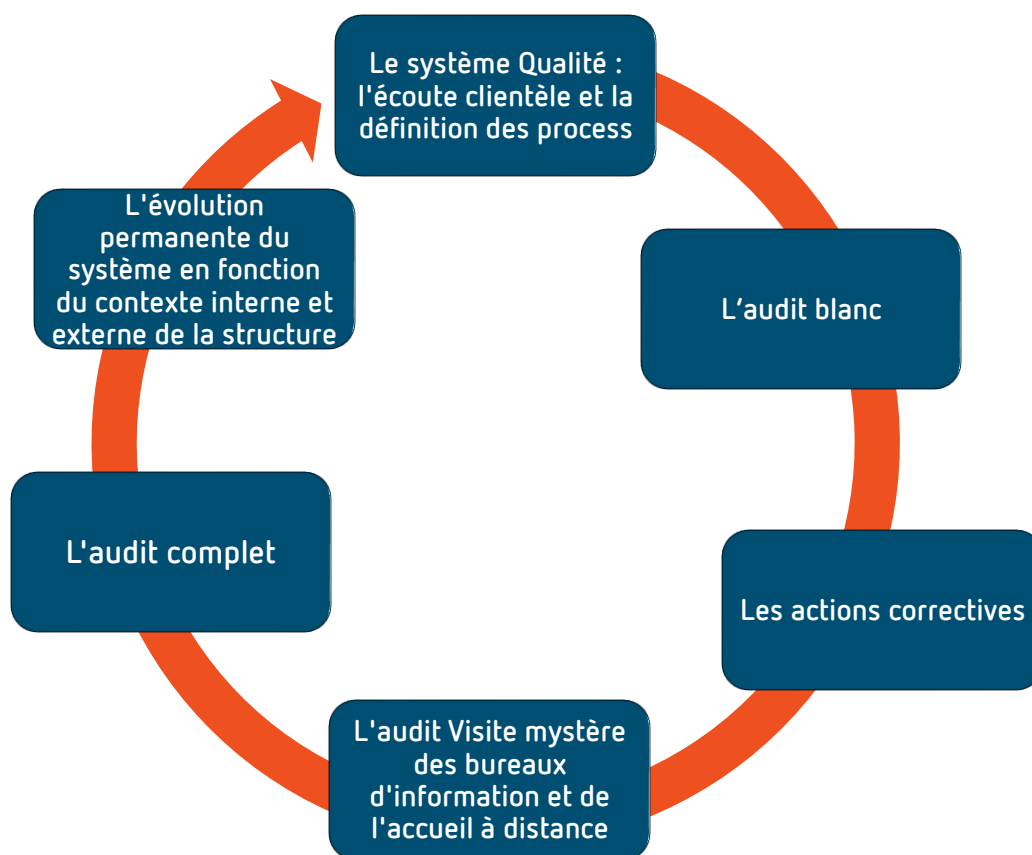
Gestion des ressources humaines

Formation du personnel

Communication interne

Dispositions de management

Le cycle qualité



La mise en place du système Qualité

- Mise en place de l'écoute clientèle
- Auto-évaluation sur le portail Qualité de la DGE
- Construction de la structure documentaire
- Rédaction des outils et process
- Création du Groupe Qualité de Destination (GQD), mise en place de la traçabilité...
- Test d'application du système
- Tests mystères assurés par l'équipe pour toujours viser l'excellence

Les audits

L'audit blanc : L'équipe d'OTN vérifie pendant une journée la structure documentaire et l'application des procédures définies. Un rapport est effectué afin que l'OT travaille les actions correctives définies et réponde aux exigences du référentiel avant l'audit complet.

La visite mystère : les Bureaux d'information touristique ainsi que l'accueil à distance et l'écoute clientèle sont testés « en mystère », par l'un des auditeurs agréés par ADN Tourisme, afin d'identifier la qualité de service et le niveau de satisfaction de l'Office de Tourisme.


L'audit externe : OTN sélectionne un des auditeurs agréés par OTF pour auditer l'Office de Tourisme. L'auditeur contrôle l'ensemble des critères du référentiel et atteste que l'OT est en conformité avec les exigences du référentiel. Le principe de base d'un audit : vérifier que tout ce que l'on dit est fait, et que tout ce que l'on fait est dit.

L'attribution de la Marque Qualité Tourisme TM et le suivi


Si les résultats des audits sont favorables, l'OT doit lever les non conformités dans le délai fixé par l'auditeur pour obtenir la Marque Qualité Tourisme TM. ADN Tourisme délivre la marque à l'OT dans un délai d'un mois.

Les audits de renouvellement s'échelonnent pendant la période des 5 ans, à partir de N+3.


OTN accompagne l'OT dans le cadre du suivi de la marque pendant ces 5 ans et le prépare l'OT à la reconduction.




- Ingénierie-conseil et élaboration d'outils qualité sur chaque service de l'OT : Management interne/ Promotion/ Coordination des acteurs/ Accueil, Information/ Boutique (en option)/ Organisation d'événements (en option)/ Commercialisation (en option).




- Assistance technique aux Référents Qualité, Responsables/Directeurs, Conseillers en séjour pour aider à la construction de la structure documentaire, à la rédaction des outils et à la mise en œuvre des exigences du référentiel.



- Relecture des outils qualité à distance et présentation des pistes d'amélioration en RDV sur site ou à distance.
- Assistance sur la construction des tableaux de bord, fiches procédures, méthode d'harmonisation des process sur les différents Bureaux d'Information Touristique.




- Organisation de l'audit blanc et des tests mystères.



- Organisation des visites mystères et des audits externes groupés permettant une mutualisation des coûts d'audit (frais de déplacement et frais de vie de l'auditeur).



- Aide à la constitution du dossier de demande d'attribution de la marque Qualité Tourisme™.



- Suivi des OT marqués : bilan annuel avec chaque référent Qualité sur l'évolution de l'OT et l'adaptation du système Qualité.
- Suivi des actions correctives.
- Préparation de l'OT à reconduire la Marque Qualité Tourisme™

Les coûts de l'accompagnement en démarche qualité pour les OT

Accompagnement OTN <i>A régler à OTN</i>	300€ net de T.V.A par jour d'accompagnement
Instruction dossier par ADN Tourisme <i>À régler à ADN Tourisme</i> * Tarifs adhérents	350 €* HT – OT Catégorie 1 250 €* HT – OT Catégorie 2
Audit Visite(s) mytère(s) <i>à régler à l'auditeur</i>	~400€ HT le 1 ^{er} BIT + ~200€ HT par BIT supplémentaire
Audit externe <i>à régler à l'auditeur</i>	~ 1800€ <i>(à ajuster en fonction des activités menées par l'OT)</i>
Achat panneau MQT à OTF	~ 100€
Suivi MQT OTN <i>À régler à OTN</i>	500€ par an Net de T.V.A

Durée de l'accompagnement

Tout dépend de...

- La priorité que donne l'OT à la mise en place de la démarche
- Le temps que la hiérarchie dégage au(x) référent(s) qualité
- L'implication de tous et de la vitesse d'application par chacun de ce qui a été décidé
- Certains OT l'ont fait en 6 mois, d'autres en 18 mois !

Mettre en place une démarche qualité, ça s'anticipe...

Modalités d'accompagnement

Pour bénéficier de l'accompagnement d'OTN, il faut être adhérent à la Fédération, en vous acquittant de la cotisation annuelle. La structure commanditaire devra signer la charte d'accompagnement précisant ses engagements avec OTN. Le nombre de jours d'accompagnement sera facturé annuellement à la structure commanditaire.

Cet accompagnement, s'inscrit dans la lignée des actions portées par OTN auprès de son réseau : OTN met à disposition des outils et une méthodologie de travail au réseau, mais en aucun cas, OTN ne produira les outils formalisés de la structure accompagnée. L'OT/territoire demeure le seul décideur et pilote de sa démarche Qualité.

Coût de l'accompagnement : 300 € net de TVA / jour

VOTRE INTERLOCUTRICE



Marie-Flo GUY
Directrice & en charge de la mission Qualité
mfguy@ottnormandie.fr
02 72 88 02 41