

METHODE D'ACCOMPAGNEMENT
DES OT EN DEMARCHE QUALITE

TOURISME
QUALITE
TOURISME

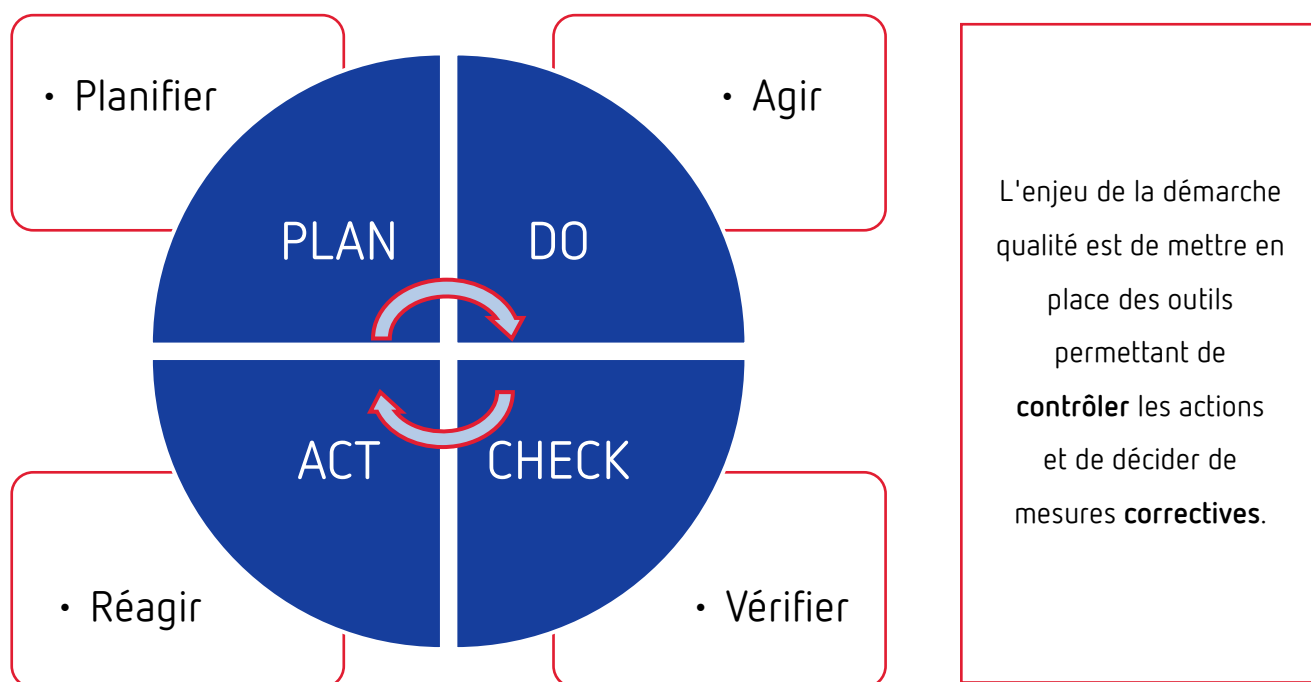
Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

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. »



La marque QUALITE TOURISME™

Elle est attribuée pour **3 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



Prérequis

- 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

- 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

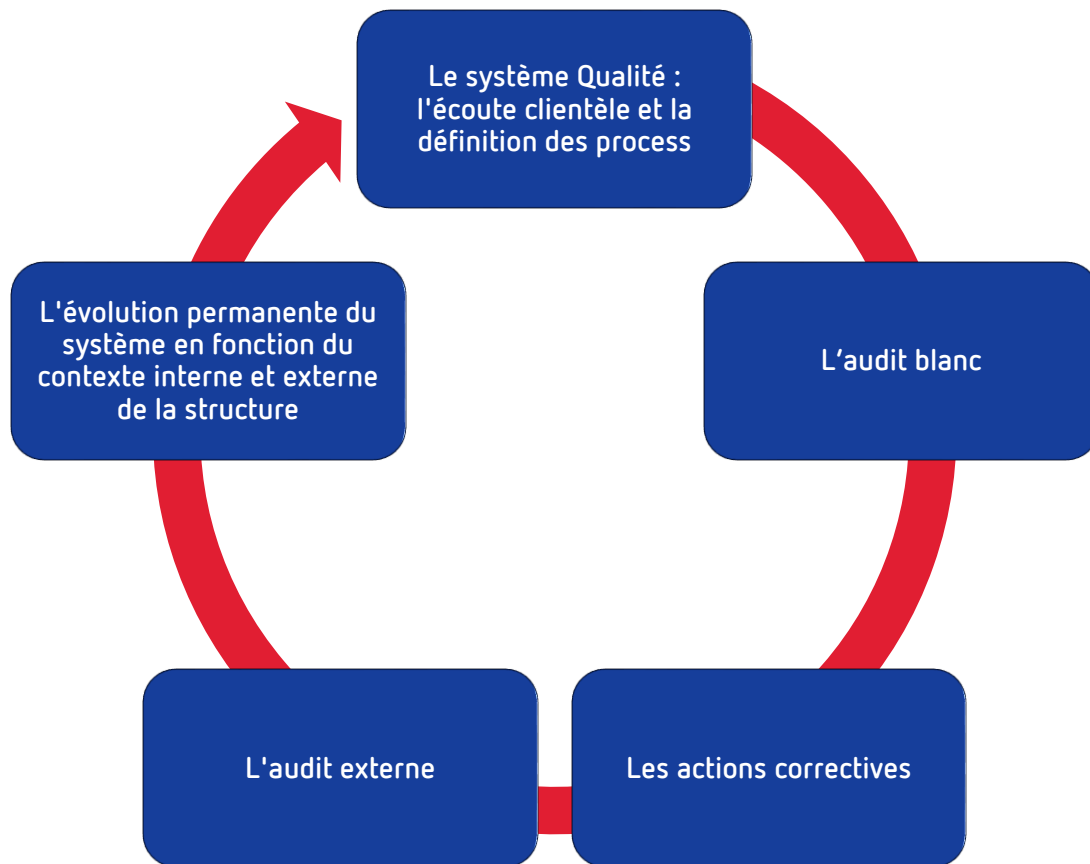
Le référentiel Qualité Tourisme™ pour les Offices de Tourisme

206 critères dont 159 obligatoires et 47 facultatifs

9 chapitres **dont 6 obligatoires** :

1. **Relations de l'OT avec la collectivité**
2. **Engagements internes à l'OT (RH)**
3. **Promotion/ Communication**
4. **Relations de l'OT avec les institutionnels du tourisme**
5. **Relations avec les socioprofessionnels**
6. **Accueil visiteurs**
7. *Boutique (si existante)*
8. *Organisation d'événements (si existants)*
9. *Commercialisation (si licence Atout France)*

Le cycle qualité



La mise en place du système Qualité

- Utilisation des indicateurs qualité
- Rédaction du manuel d'accueil
- Rédaction du manuel Qualité
- 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

L'audit blanc et l'audit externe

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 externe.

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.

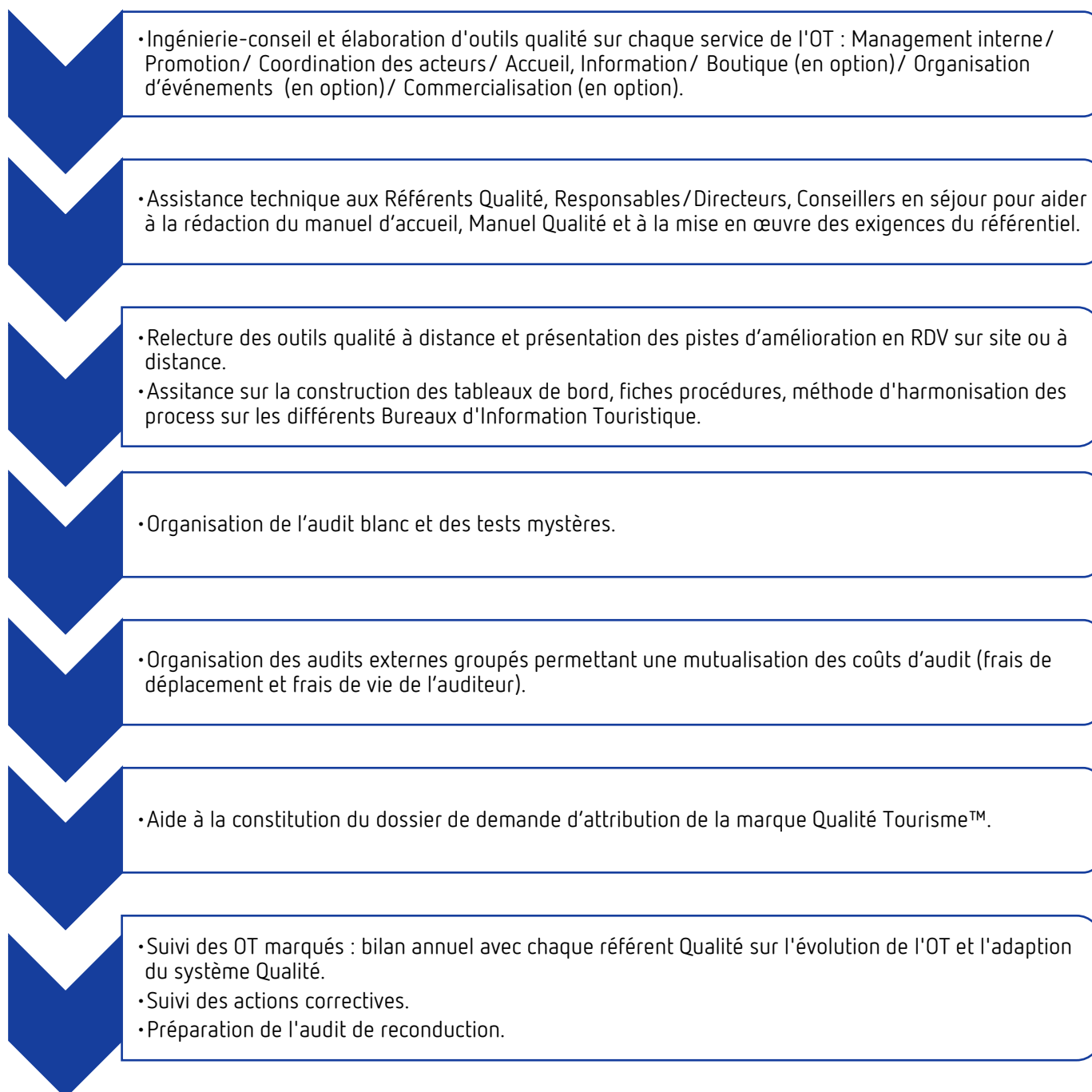
L'attribution de la Marque Qualité Tourisme™ et le suivi

Si l'avis est favorable à l'issue de l'audit externe, l'OT doit lever les non conformités dans le délai fixé par l'auditeur. Offices de Tourisme de France délivre la marque à l'OT dans un délai d'un mois.

L'audit de renouvellement a lieu tous les 3 ans.

OTN accompagne l'OT dans le cadre du suivi de la marque pendant ces 3 ans et le prépare à l'audit de reconduction.

L'accompagnement des OT de Normandie par OTN



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 OTF <i>À régler à OTF</i> * Tarifs adhérents	150 €* HT - OT Catégorie 3 250 €* HT – OT Catégorie 2 350 €* HT – OT Catégorie 1
Audit externe <i>à régler à l'auditeur</i>	~ 1800€ <i>(pour un BIT audité sur 7 chapitres)</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.

VOS INTERLOCUTRICES



Marie-Flo GUY
Responsable & chargée de mission Qualité
mfguy@ottnormandie.fr
02 72 88 02 41



Emilie LEMONNIER-LESLE
Chargée de mission professionnalisation & Qualité
elemonnierlesle@ottnormandie.fr
02 72 88 02 43