

Sous l'autorité du Président et de la responsable de la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Territoires de Normandie (OTN), vous êtes en charge de l'accompagnement des OT de Normandie :

### Missions

#### 1/ Assurer la mise en place du système Qualité de l'OT pour l'obtention de la Marque Qualité Tourisme™

- Déterminer, avec le référent Qualité et le directeur de l'OT, le système Qualité en fonction de l'organisation de l'OT et en adéquation avec la stratégie fixée par la direction.
- Apporter l'ingénierie et le conseil pour élaborer les outils qualité sur chaque service de l'OT.
- Assistance technique aux Référents Qualité, Responsables/Directeurs, Conseillers en séjour pour aider à la rédaction des processus internes, des outils de pilotage et de suivi via des tableaux de bord, manuels dont le Manuel Qualité.
- S'assurer de la mise en œuvre des exigences du référentiel national.
- Organiser l'audit blanc et des tests mystères puis envoyer le rapport d'audit à l'OT pour qu'il mette en œuvre les actions correctives.
- Réaliser les demandes de devis d'audits externes auprès des auditeurs.
- Aider à la constitution du dossier de demande d'attribution de la Marque Qualité Tourisme™.
- Participer à l'audit externe et ajuster la boîte à outil ou la méthode de la fédération régionale.

#### 2/ Assurer le suivi des OT marqués Qualité Tourisme™

- Effectuer le bilan annuel avec le référent Qualité et la direction sur l'évolution de l'OT et la mise à jour du système Qualité.
- Suivre les actions correctives pour lever les écarts constatés par l'auditeur.
- Préparer et assurer l'audit blanc de reconduction.
- Aider à la constitution du dossier de demande d'attribution de la Marque Qualité Tourisme™.

#### 3/ Animer le réseau des OT

- Assurer le programme des ateliers thématiques prédéfinis.
- Organiser des réunions et des ateliers de co-construction.
- Apporter les conseils et l'ingénierie pour favoriser la mise en relation entre les OT.
- Assister le chargé de projet sur la deuxième édition de la Journée Régionale de l'Accueil.

### Profil

Professionnel du tourisme, bénéficiant d'une formation supérieure et d'une expérience significative dans la conduite de projet, vous savez construire un système qualité permettant d'assurer la continuité du service au sein d'une organisation.

Expert(e) de la Marque Qualité Tourisme™, du fonctionnement et des missions des Offices de Tourisme, des démarches d'accueil et d'information du public, vous avez une approche pédagogique et un sens de l'adaptation favorisant l'accompagnement efficace des Offices de Tourisme de Normandie. Vous maîtrisez parfaitement les outils de gestion de projet et êtes à l'aise dans l'organisation de réunion et la prise de parole en public.

Merci d'adresser votre candidature (CV et lettre de motivation) par email : [mfguy@ottnormandie.fr](mailto:mfguy@ottnormandie.fr) ou par courrier postal à Marie-Florence GUY, Responsable, 9 rue JB Colbert 14000 CAEN – **AVANT LE 31/12/2018.**

---

Entreprise : OTN – Offices de Tourisme & Territoires de Normandie

Lieu de travail : Caen + déplacements fréquents dans toute la Normandie

Type de contrat : CDD, remplacement congé maternité

Durée de travail : temps complet, 39H

Salaire : selon Convention Collective

Expérience confirmée

Formation : Bac +3 - Tourisme

Début du contrat : 12/03/2019 - Fin de contrat : 2/07/2019, au retour du salarié absent.