

SEMINAIRE REGIONAL QUALITE DES OT NORMANDS

Fédération des Offices de Tourisme et Territoires de Normandie

Villers sur Mer - Casino
Jeudi 22 novembre 201



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

L'actualité de la marque Qualité Tourisme™ Et du classement des OT

Sophie BONIDAN – Offices de Tourisme de France

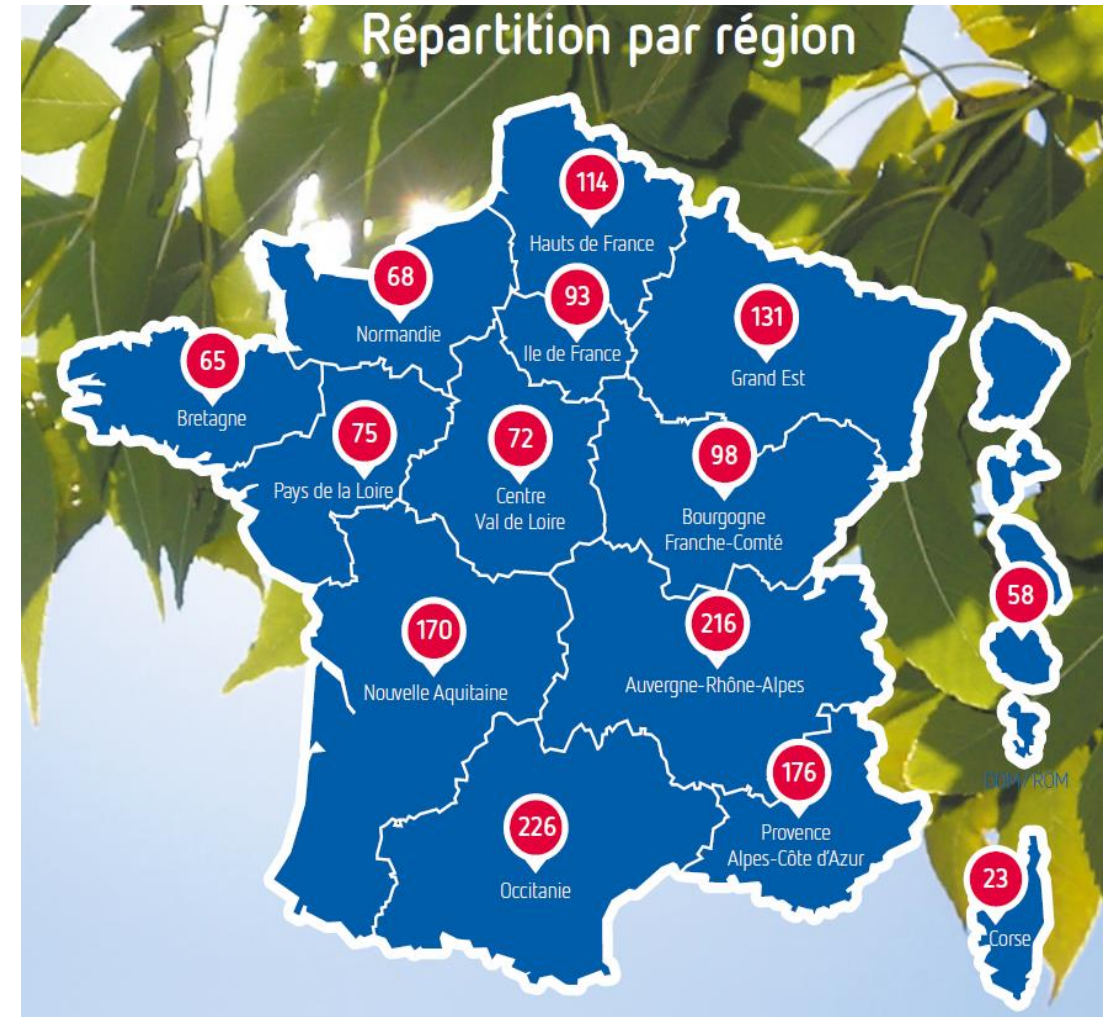
Le réseau des Offices de tourisme – au 10/09/2018

30% d'Offices fusionnés
Août 2017: 2199 OT/SI
Août 2018: 1538 OT/SI

La marque Qualité Tourisme™ en 2018

3 OT marqués via la passerelle NF Services – 22 au total
113 OT marqués via le référentiel OTF - 380 au total

Soit 400 structures porteurs de la Marque Qualité Tourisme™
Dont 19 en région Normandie



Offices de Tourisme de France et la Marque Qualité Tourisme™

- Offices de Tourisme de France conserve la gestion de la Marque
- Commission Démarche de progrès:
 - Groupe Qualité et Classement: révision et accompagnement de la nouvelle grille de classement, du Référentiel Volet 1 et mise en place d'une procédure de suivi
 - Groupe Hébergements touristiques: Classement de meublés de tourisme et Chambre d'hôtes Référence
- Nouveau Pool d'auditeurs: recrutement en cours de nouveaux auditeurs
 - Avril 2019: validation des candidatures
- Prochains évènements Qualité:
 - Séminaire Qualité en région Occitanie
 - Journée Qualité Tourisme: à venir pour 2019

Offices de Tourisme de France et la Marque Qualité Tourisme™

- Circulaire du 01/02/2017
- Règle des 6 mois de délai supplémentaire
- Renouvellement et attribution de la Marque pour les Offices de Tourisme impactés par la loi NOTRe
- Le cas des métropoles

Révision de la grille de classement des Offices de Tourisme

- Objectifs poursuivis par la DGE : simplifier l'accès au classement et l'instruction des dossiers
- Échéances : officialisation de la nouvelle grille prévue début 2019 et application 2^{ème} semestre 2019 – Janvier 2020 au plus tard
- Projet de grille simplifiée pour les 3 catégories co-construite par la DGE et OTF : en cours de dernière relecture par la DGE
- Référentiel Qualité volet 1 probablement revu pour éviter les doublons + suppression des critères en lien avec la réglementation

Le Volet 2 du référentiel Qualité Tourisme pour les OT

- Objectifs: Permettre que la démarche qualité soit un véritable outil de structuration, puis de réflexion et d'innovation.
- Permettre à certains OT de prendre de la hauteur par rapport à la démarche qualité et de s'appropriier avec plus d'assurance leur dispositif
- Démarche volontaire pour les OT ayant déjà été marqués QT via le volet 1
- Référentiel plus souple sur la base de grands engagements et objectifs Groupe de travail constitué de 2 auditeurs / 2 RT / 2 OT / AFNOR + OTF
- Retro-planning: Finalisation du Référentiel pour décembre et validation de la DGE: 1er trimestre 2019

Le Volet 2 du référentiel Qualité Tourisme

- Les objectifs:

- Proposer un référentiel tourné vers de grands engagements
- Aller plus loin dans les missions d'un Office de Tourisme en intégrant davantage les indicateurs de performances / efficacités
- Intégrer la demande clients (publics spécifiques, famille, groupe...)

- 4 grands axes / chapitres:

1. Contexte de l'Office de Tourisme et positionnement
2. Projet stratégique détaillé (remplacement du MAQ)
3. Définir et maîtriser les processus
4. Mesurer et améliorer

Suivi de la MQT : d'un audit à l'autre

Objectifs :

Anticiper l'éventuel changement de période d'attribution: de 3 à 5 ans

Mobiliser l'Office dans la démarche Qualité sur le long terme et éviter l'essoufflement

Comblent les zones blanches,; territoires sans Relais Territorial ou non engagé dans la démarche Qualité

Pistes de réflexion pour un suivi harmonisé au niveau national :

Travail porté par la Commission Qualité d'OTF

Définir une ligne de conduite générale

Adapter l'exigence du suivi aux nouveaux visages des OT

Révision des rapports d'audit et fiches écarts: validé et mis en application en avril 2019

Implication de toutes les parties:

Les Offices de tourisme

Les auditeurs

Les Relais Territoriaux

La Fédération OTF