

DEMARCHE QUALITE DANS LES OT & SI DE BOURGOGNE

Support de présentation aux élus,
aux administrateurs

Rappel : **Le PLAN QUALITÉ Tourisme**

- **Inciter les professionnels à mener des démarches qualité sérieuses**
- **Améliorer la lisibilité de la qualité de l'offre touristique pour les clients**
- **Assurer une promotion accrue des professionnels engagés dans la qualité**
- **Communiquer sur l'image de la France comme destination de qualité**
- **Conserver sa place de 1ère destination touristique mondiale**

Les Objectifs Qualité des OT & SI (1)

↳ **Objectifs Clients** (visiteurs-touristes et population locale)

- **Approche : accès, signalétique, environnement géographique...**
- **Aménagement des locaux**
- **Présentation du personnel**
- **Accueil - Force de Vente**
- **Information**
- **Organisation interne**
- **Évaluation et amélioration de la satisfaction clients**

Les Objectifs Nationaux Qualité des OT & SI (2)

↳ Objectifs Partenaires - Adhérents :

- **Collectivités territoriales : statuts, convention d'objectifs et de moyens**
- **Socioprofessionnels : communication, avantages partenaires - adhérents, représentation**
- **Institutionnels du tourisme : participation au réseau départemental et régional**
- **Organisation Interne**
- **Évaluation et amélioration de la satisfaction partenaires**

Objectifs stratégiques de la Marque Qualité Tourisme™

- ✓ **Améliorer et optimiser l'interface entre le territoire et ses visiteurs**
- ✓ **Inciter les OT & SI à améliorer leurs services au profit des clients**
- ✓ **Augmenter la fréquentation du territoire et favoriser de meilleures retombées économiques dans les équipements touristiques**
- ✓ **Positionner l'OT ou le SI comme référent qualité auprès de ses partenaires locaux**

Grands principes de la Démarche qualité des OT & SI en Bourgogne

- Volontaire
- Participative
- Progressive en fonction des moyens humains et financiers de chaque OT
- Sans obligation d'obtenir la Marque Qualité Tourisme™
- En cohérence avec le Plan Qualité Tourisme
- Et avec engagement de la collectivité de tutelle de l'OT

Participation à la démarche qualité Bourgogne

↳ 63 structures adhérentes au projet sur
120 OT & SI :

- 22 en Côte d'Or
- 14 en Nièvre
- 16 en Saône et Loire
- 11 dans l'Yonne



FROTSI
BOURGOGNE

→ 63 OT & SI
engagés à ce
jour

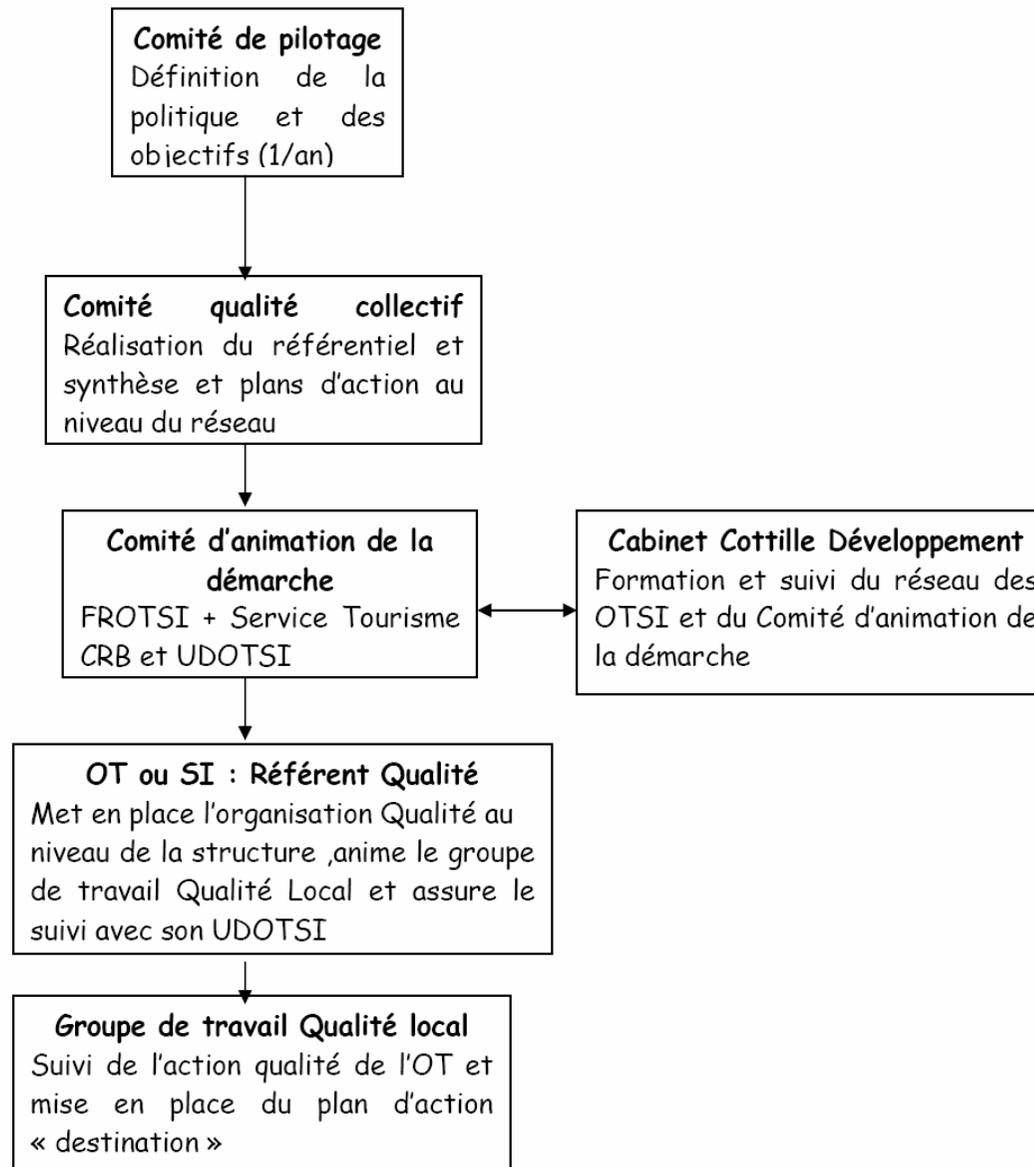
 Bourgogne
Conseil régional



Au 25/09/2008, 63 OT et SI sont engagés sur les 120 OT & SI de la région Bourgogne

Clmt	En 21	OT en DQB en 21	% d'OT SI engagés en 21	En 58	OT en DQB en 58	% d'OT SI engagés en 58	En 71	OT en DQB en 71	% d'OT SI engagés en 71	En 89	OT en DQB en 89	% d'OT SI engagés en 89	Bourgogne	OT en DQB en Bourgogne	% d'OT SI engagés en Bourgogne
NC	0						1						1		
SI	7	1	14,29 %	10	1	10,00%	6	0	0,00%	11	0	0,00%	34	2	5,88%
*	14	11	78,57 %	8	7	87,50 %	12	5	41,67%	8	3	37,50 %	42	26	61,90%
**	9	8	88,89 %	7	5	71,43%	11	9	81,82%	6	5	83,33 %	33	27	81,82%
***	1	1	100,00 %	1	1	100,00 %	4	2	50,00%	3	3	100,00 %	9	7	77,78%
****	1	1	100,00 %										1	1	100,00%
TOTAL	32	22	68,75 %	26	14	53,85 %	34	16	47,06%	28	11	39,29 %	120	63	52,50%

L'organigramme de la Démarche Qualité Bourgogne



Organisation qualité de l'OT & SI

Chaque OT s'engage dans la démarche qualité

- ↪ en s'assurant de l'appui de sa collectivité de tutelle
 - ➔ prévoir un article consacré à la démarche qualité dans la convention d'objectifs et de moyens

- ↪ en informant :
 - son Bureau et / ou Conseil d'Administration,
 - son Assemblée Générale
 - et les prestataires de la zone

Organisation qualité

Dans chaque OT, la **hiérarchie** :

- ↪ définit sa **politique Qualité**,
 - en informe l'ensemble du personnel
- ↪ **s'engage personnellement** dans la démarche
- ↪ désigne un **réfèrent qualité**
- ↪ met en place un **Groupe de travail qualité local**

Organisation qualité

Dans chaque OT, est désigné un référent qualité
« RAQ » qui :

- ↪ s'assure de l'organisation Qualité au niveau de la structure,
- ↪ anime le Groupe de Travail Qualité Local
- ↪ et réalise le suivi avec son UDOTSI et la FROTSI Bourgogne

➔ Le RAQ anime la démarche qualité interne à l'OT, il est indispensable que la hiérarchie s'implique

Engagements des OT & SI dans la démarche qualité Bourgogne

- ↪ Effectuer son auto-évaluation sur le site Internet dédié
 - Qui ? : idéal : avec l'ensemble du personnel et de la hiérarchie
- ↪ Mettre en place son plan d'actions individuel sur le site Internet (à son rythme et en fonction de ses moyens et ses priorités)
 - Qui ? : le RAQ, la hiérarchie voire le CA
- ↪ Mettre en place les indicateurs qualité relatifs aux services de l'OT ou SI et de la destination :
 - questionnaires de satisfaction (respecter des objectifs annuels)
 - fiches de suggestions
 - fiches de réclamations
 - cahier d'incidents ou dysfonctionnements internes
 - et cahier de remarques (suggestions exprimées oralement par les visiteurs)
- ↪ Participer aux formations « référent qualité », diagnostic-conseil



Engagements des OT & SI dans la démarche qualité Bourgogne

- ↳ Rédiger sa structure documentaire (manuel qualité, fiches d'instruction...°) : adapter les outils étudiés lors des formations et créer les outils propres à la structure
 - ➔ Qui ? : l'ensemble du personnel, le RAQ, la hiérarchie
- ↳ Accepter le diagnostic conseil et/ou les audits croisés au sein de sa structure
- ↳ Mettre en place les actions correctives identifiées lors des diagnostics conseils
- ↳ Accepter les « clients mystères » pour les tests à distance
- ↳ Adresser chaque trimestre, les bilans des indicateurs qualité à son UDOTSI

L 'accompagnement qualité par la FROTSI Bourgogne

Travail avec le cabinet Cottille Développement :

- ⇒ Formations des référents qualité
- ⇒ Formations diagnostic-conseil (gratuit)
- ⇒ Réunions bilan annuelles (gratuit)
- ⇒ Réunion d'initiation qualité (gratuit)
- ⇒ Réunion du Comité de Pilotage (gratuit)
- ⇒ Site Internet d'auto-évaluation (gratuit)

L 'accompagnement qualité par les UDOTSI et la FROTSI Bourgogne

Conseils et assistance quotidienne sur la mise en place de la démarche qualité dans l'OT & SI :

- ↪ Informations aux OT & SI
- ↪ Réponse aux questionnements (tél, mails...)
- ↪ Déplacements terrain, présentations lors de colloque, CA, AG
- ↪ Accompagnement personnalisé des OT candidats à la marque
- ↪ Mise à jour du Site Internet
- ↪ FAQ sur le site

L 'accompagnement à la Marque Qualité Tourisme

Elle représente 5 à 6 jours d'**accompagnement** sur site et à distance par l'UDOTSI et / ou la FROTSI.

L'obtention de la Marque qualité tourisme est soumise à un **audit externe** basé sur le référentiel national qualité des OT & SI.

Le coût de l'audit est pris en charge à 50 % par le Conseil Régional et 30% par les départements. Il reste entre 300 et 400 € à la charge de l'OT

L'obtention de la Marque Qualité Tourisme

Si l'audit externe s'avère positif. L'OT détiendra la marque Qualité Tourisme pour une durée de 3 ans*.

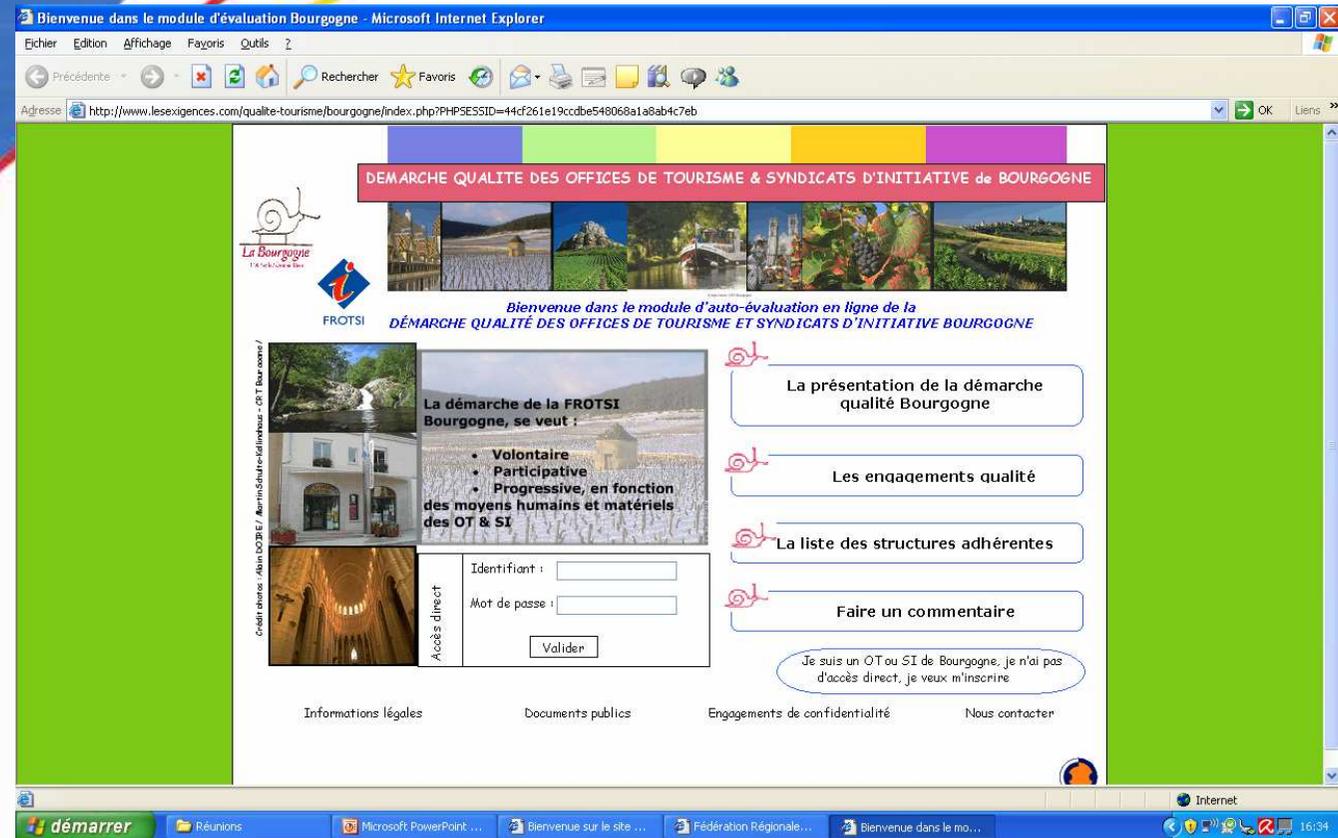
La FROTSI Bourgogne a signé avec la FNOTSI une convention de suivi des OT marqués qualité tourisme. A ce titre, l'OT aura qu'une seule fois à sa charge les frais de suivi de 150 € HT (1 et 2*) et de 300 € HT (3 et 4*) à régler à la FNOTSI.

Les OT marqués en Bourgogne :

- Auxerre
- Beaune
- Dijon (dans le cadre d'AFNOR)
- Nuits Saint Georges

*cf. règlement d'attribution de la Marque

Fournitures d'outils adaptés



Bienvenue dans le module d'évaluation Bourgogne - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse <http://www.lesexigences.com/qualite-tourisme/bourgogne/index.php?PHPSESSID=44cf261e19ccdbe548068a1a8ab4c7eb> OK Liens

DEMARCHE QUALITE DES OFFICES DE TOURISME & SYNDICATS D'INITIATIVE de BOURGOGNE

La Bourgogne
FROTSI

Bienvenue dans le module d'auto-évaluation en ligne de la
DEMARCHE QUALITÉ DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE BOURGOGNE

La démarche de la FROTSI Bourgogne, se veut :

- Volontaire
- Participative
- Progressive, en fonction des moyens humains et matériels des OT & SI

Identifiant :

Mot de passe :

Valider

La présentation de la démarche qualité Bourgogne

Les engagements qualité

La liste des structures adhérentes

Faire un commentaire

Je suis un OT ou SI de Bourgogne. Je n'ai pas d'accès direct, je veux m'inscrire

Informations légales Documents publics Engagements de confidentialité Nous contacter

Accès gratuit
www.frotsi-bourgogne.com
rubrique : Démarche Qualité
dans les OT & SI

Fournitures d'outils adaptés

Une urne pour collecter les indicateurs qualités

- questionnaires de satisfactions,
- fiches de suggestions

- Et un autocollant



Fournitures d'outils adaptés

**Une affiche A3
pour informer
le visiteur**



***Notre Office de Tourisme
participe à la Démarche
Qualité régionale.***

A ce titre, nous nous engageons sur :

La qualité de l'accueil

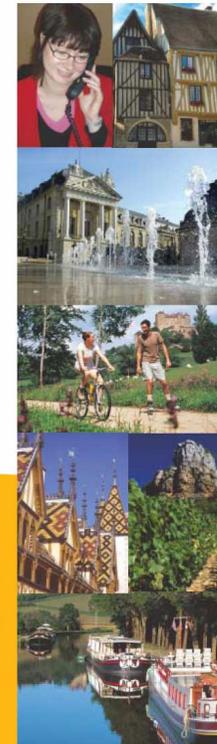
Le confort des lieux

L'information et la communication

La compétence du personnel

La valorisation des richesses
touristiques de Bourgogne

La satisfaction client



**➔ Pour mieux vous satisfaire,
votre avis nous intéresse,
soyez aimable de remplir
le questionnaire de satisfaction
et le déposer dans l'urne
à votre disposition.**



FROTSI
BOURGOGNE

Fournitures d'outils adaptés

**Des badges
magnétiques
nominatifs avec les
langues parlées**





FROTSI
BOURGOGNE

MERCI DE VOTRE ATTENTION