

## HISTORIQUE DEMARCHE QUALITE OTSI

- **Février 2001** : le PTI constitue un CP avec les OTSI du territoire du SICAPG et des territoires voisins (Brière) afin de travailler sur la mise en place d'une démarche qualité OTSI sur le territoire. Echo très positif de la part des OTSI qui souhaitent le lancement d'une telle opération. Réflexion sur un cahier des charges et appel à candidatures auprès de bureaux d'étude spécialisés.
- **Septembre 2001** : le Conseil d'administration de la FROTSI des Pays de la Loire décide de mettre en place une démarche qualité à l'échelon régional et de la constitution d'un Comité de Pilotage avec les 5 UDOTSI de la région. Souhaitant se rallier à la démarche régionale, le PTI met en suspens ces démarches et intègre le CP chargé d'élaborer une grille référentielle d'audit au niveau de la région.
- **Eté 2002** : le référentiel régional est achevé et testé dans des OTSI pilotes : 15 au total sur la région dont 3 en Loire-Atlantique La Baule pour la Presqu'île.
- **Septembre 2002** : rapports sur les audits et restitution aux OTSI audités
- **Octobre 2002** : réunion du CP qui valide le référentiel régional
- **Février 2003** : dernière réunion du CP régional qui se voit remettre le référentiel régional. Le PTI réunit les OTSI de Cap Atlantique, qui valide le cahier des charges élaboré qui sera soumis à 6 bureaux d'études.
- **Mai 2003** : 2 bureaux d'étude ont répondu. Il s'agit aujourd'hui d'en sélectionner un pour lancer la démarche et la première phase d'audits haute saison en août
- **Juillet 2003** : la sous-commission Développement Touristique retient la candidature du bureau d'études Protourisme dans sa proposition avec options.
- **Août et Septembre 2003** : les audits moyenne et haute saison se déroulent dans les 6 Offices du Tourisme.
- **Octobre et Novembre 2003** : mise en place de l'audit invisible par une série d'entretiens avec les présidents et responsables des OTSI. Une vague d'enquêtes auprès des professionnels locaux et prescripteurs est aussi réalisée.

Le tableau ci-dessous présente la liste des OTSI participants :

OTSI CAP ATLANTIQUE	AUDITES EN 2003	AUDITES EN 2004
LA BAULE ***		
PIRIAC-SUR-MER **		
GUERANDE **		
SAINT-LYPHARD **		
MESQUER – QUIMIAC **		
LE POULIGUEN **		
BATZ-SUR-MER **		
PENESTIN **		
LA TURBALLE **		
LE CROISIC **		
SAINT-MOLF *		
<b>TOTAL</b>	<b>4 OTSI</b>	<b>7 OTSI</b>
OTSI HORS CAP ATLANTIQUE	VOLONTAIRES EN 2003	VOLONTAIRES EN 2004
OT BRIERE ***		
PORNICHET ***		
<b>TOTAL</b>	<b>2 OTSI</b>	
<b>TOTAL OTSI CAP ATLANTIQUE et hors CAP ATLANTIQUE</b>	<b>6 OTSI</b>	<b>7 OTSI</b>

*Nb : l'Office du Tourisme de Saint-André-des-Eaux a rejoint la démarche en 2006*

- **Printemps (courant juin) et été 2004 (courant août et septembre)** : mise en place de la seconde vague d'audits pour les Offices de Tourisme volontaires en 2004. Ainsi, les Offices de Tourisme de Mesquer-Quimiac, Le Pouliguen, Batz-sur-Mer, Le Croisic, Saint-Molf, La Turballe et Pénestin ont été audités.
- **Début 2005** : Les résultats des audits de la seconde phase ont été rendus
- **26 mai 2005** : Les grandes lignes du plan d'actions préconisé ont été présentées à l'ensemble des Offices du Tourisme. **A l'issue de cette réunion, trois ateliers de travail thématiques ont été mis en place :**
  - ✓ Audit et auto contrôle
  - ✓ Observation des clientèles et gestion de la base de données
  - ✓ Edition et supports de communication

### **Les actions du plan stratégie globale démarche qualité déjà réalisées :**

- **Depuis 1999, association des OTSI du territoire aux actions de promotion (présence physique et représentation du PTI sur les salons des vacances)**
- **Depuis 2002, organisation, chaque année, de 3 éducteurs professionnels de découverte du territoire à destination du personnel saisonnier et permanent des structures touristiques (OTSI, hébergeurs...)**
- **Octobre 2005 – Février 2006 : Formation en langue Anglaise**  
Une première formation a été mise en place pour l'ensemble du personnel des Offices de Tourisme du territoire qui le souhaitait, ainsi que pour le personnel du PTI. Ainsi, 27 personnes, réparties dans 4 groupes de niveau, ont suivi une formation d'anglais assurée par l'IUT de Saint-Nazaire, à raison de 2 heures / semaine pendant 8 semaines.
- **Courant 2005 : échanges de personnel entre les différents OTSI**
- **Mise en place d'un guide de procédures commun dans tous les OTSI**
- **Mai 2006** : Mise en place du Manuel d'Accueil à destination du personnel stagiaire et saisonnier des Offices du Tourisme dans les structures de la Presqu'île.
- **18-19 septembre 2006** : « Manager au Quotidien » pour 6 responsables accueil ou directeurs OTSI (Organisé par la CCI Nantes-Saint-Nazaire)
- **17 Octobre 2006 – Fin mars 2007** : 2<sup>ème</sup> session formation en langue anglaise dispensée par l'IUT de Saint-Nazaire : intégration de l'OT de SAINT-ANDRE-DES-EAUX dans la démarche suite à l'audit réalisé pendant l'été 2006

### **RAPPEL DES ENJEUX :**

- Une volonté manifeste des OTSI de CAP ATLANTIQUE et hors CAP ATLANTIQUE de s'associer à la démarche
- Une valeur ajoutée pour la qualité de l'offre touristique en Presqu'île
- Une démarche de progression et de valorisation des missions des OTSI et non pas de sanction-punition
- Un outil d'adaptation aux besoins des clientèles