

UNION DÉPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DU NORD

ACTIONS et OBJECTIFS



Au service du développement et de la professionnalisation des OTSI du Nord



UDOTSI du Nord



S O M M A I R E

PARTENARIAT UDOTSI DU NORD CONSEIL GÉNÉRAL DU NORD	page 4	FORMATION DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	page 15
PLAN D'ACTION	page 5	EMPLOI VALORISATION DES PERSONNELS	page 17
ETAT DES LIEUX	page 5	EDITION - INFORMATION	page 19
PLAN D'ACTION 2007-2013	page 7	IMAGE DU RÉSEAU COMMUNICATION	page 21
OBSERVATION STATISTIQUE	page 9	LE SITE INTERNET	page 21
DÉMARCHE QUALITÉ	page 11	CLASSEMENTS : DES OFFICES DE TOURISME	page 23
LOGIQUES ÉCO-CITOYENNES ET DURABLES	page 13	DES MEUBLÉS DE TOURISME	page 23

“SAVOIR FAIRE et FAIRE SAVOIR”

Voilà l'ambition de ce document qui présente les différentes actions et objectifs que tend à développer l'UDOTSI du Nord, ceci dans le cadre de son objet statutaire et de ses engagements conventionnés avec le Conseil Général du Nord.



“Les étoiles de l'accueil 2004” Trophée National remis à l'UDOTSI du Nord par le Ministère du Tourisme pour ses actions en faveur de sa démarche Qualité



UDOTSI du Nord



Objet statutaire de l'UDOTSI du NORD

(Extrait des statuts modifiés le 24 juin 2000)

- 1/ L'unification, la coordination et le soutien de l'action des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de son département,*
- 2 /la représentation des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative au sein de toutes les instances départementales intéressées au tourisme et les contacts avec les organismes publics et privés du département,*
- 3 / d'une manière générale, le développement de l'accueil, de la promotion, de l'information, de l'animation, de l'équipement touristique et de l'aménagement des loisirs,*
- 4/ la défense de l'environnement.*

Article 3 de la convention entre Le Conseil Général et l'UDOTSI du Nord

(convention signée le 19 mars 2009 pour 3 ans)



L'UDOTSI s'engage à mener les activités qui contribuent à la réalisation de son objet, tel qu'il est défini à l'article 3 de ses statuts.

L'UDOTSI présente les demandes de classement des OT/SI auprès du Préfet et veille à la vie statutaire du réseau.

L'UDOTSI mène des actions visant à inciter au regroupement des moyens et des actions des OT/SI du Nord. L'UDOTSI accompagne le développement des emplois dans les OT/SI et s'inscrit dans les différents dispositifs en la matière.

L'UDOTSI instruit les demandes de classement des meublés de tourisme, auprès de la Commission Départementale de l'Action Touristique (CDAT). Elle contribue au développement du label Clévacances mis en œuvre par le Comité Départemental du Tourisme du Nord.

L'UDOTSI collabore, via le Comité Départemental du Tourisme, à la diffusion de brochures touristiques.

L'UDOTSI est chargée de l'observation des flux dans les Offices de Tourisme.

L'UDOTSI soutient la mise en œuvre du réseau informatique des OT/SI en développant les accès à Internet et en développant les bases de données d'informations touristiques en partenariat avec les Comités Régional et Départemental de Tourisme.

L'UDOTSI développe des outils de communication et d'information (liste des OT/SI du Nord, «Trait d'Union», site Internet...).

L'UDOTSI est le relais auprès du Conseil Général pour la coordination des demandes de subventions de fonctionnement des OT/SI du Nord. Elle donne un avis sur les demandes de subventions pour les éditions de documentation touristique.

En partenariat avec l'Association des Paralysés de France, l'UDOTSI sensibilise les OT/SI au développement de l'accessibilité pour tous des locaux d'accueil.

L'UDOTSI inscrit sa démarche dans le schéma départemental de développement touristique durable et dans les politiques et stratégies locales, départementales, régionales et nationales.



PLAN D'ACTION

L'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord organise, depuis 1992, ses missions et son action autour de plans d'actions pluriannuels, hier calés sur le calendrier du contrat de plan Etat - Région.

En s'inscrivant dans les politiques définies par et avec les partenaires institutionnels (Etat/Région/Département), l'UDOTSI trouve l'articulation et l'appui à sa propre stratégie et instaure une concertation dynamique avec les institutions et ses territoires. Toutes les initiatives sont basées sur l'interactivité des acteurs et sur la synergie des moyens disponibles pour le tourisme. Il faut souligner ici le partenariat exemplaire du Conseil Général du Nord avec l'UDOTSI ; celui-ci se matérialise par le biais d'une convention d'objectifs qui engage les deux parties.

Les objectifs demeurent, au premier chef, des objectifs de professionnalisation comme moyen privilégié de structuration et de développement du réseau.

La méthode de travail adoptée permet de définir et de développer les objectifs précis, de proposer une feuille de route pour les sept années à venir ; elle s'appuie sur la programmation ainsi définie et charpente le déroulement des actions menées par l'UDOTSI du Nord.

- Planifier l'action de l'UDOTSI
- Donner le maximum de lisibilité aux actions de l'UDOTSI
- S'impliquer dans la politique des collectivités territoriales, locales, départementales, régionales
- Affiner le partenariat avec les institutionnels dans le développement touristique
- Professionnaliser le Réseau Départemental
- Mutualiser les actions communes au réseau
- Planifier l'action...
 - ...pour progresser
 - ...pour évoluer
 - ...pour professionnaliser toujours davantage

ETAT DES LIEUX

L'UDOTSI est «l'observatoire» du réseau des OT-SI du Nord.

Elle réalise régulièrement des statistiques et des enquêtes.

Dans l'année qui précède l'édition du nouveau Plan d'action pluriannuel, une étude exhaustive est réalisée sur l'ensemble des OT-SI du Nord, véritable état des lieux et évaluation du réseau avant une nouvelle étape.

Ceci a permis en 1993, 1999 et 2006 d'observer le réseau, de mesurer ses faiblesses, de constater ses progrès, d'envisager ses évolutions.

C'est à partir des éléments quantitatifs (des chiffres) et qualitatifs (des questionnaires) que l'UDOTSI, accompagnée par les membres de ses comités techniques, de son comité de pilotage et après le vote de son Conseil d'Administration, définit les grands axes de son plan d'action en toute connaissance du terrain.

- Parfaire la connaissance du réseau
- Mesurer les évolutions par rapport à l'état des lieux précédent
- Evaluer le chemin parcouru et celui qui reste à faire
- Apporter des informations concrètes, fiables et exhaustives sur le réseau
- Observer le réseau
- Mettre en place des tableaux de bord
- Connaître les forces et faiblesses, pour y remédier



TEMOIGNAGE

Danièle Thinon
Vice-Présidente chargée du Tourisme et du Sport



La présence du Conseil Général du Nord dans le domaine du tourisme découle d'une volonté politique de notre exécutif, présidé par Bernard Derosier. Le Département initie, participe et soutient de nombreuses actions pour valoriser et aménager nos territoires.

Nos interventions respectent les grandes orientations de notre collectivité, notamment la mise en œuvre de l'Agenda 21. Dans un souci de participer à l'amélioration du cadre de vie et des conditions d'accueil des équipements nordistes, le Conseil général a adopté de nouvelles modalités d'aide aux hébergements touristiques, prenant en compte les principes du développement durable. Ces principes visent aux respects de l'environnement, du développement local et du tourisme pour tous. Ces modalités concernent : les équipements d'accueil en milieu rural, l'hôtellerie, l'hôtellerie de plein air

(camping).

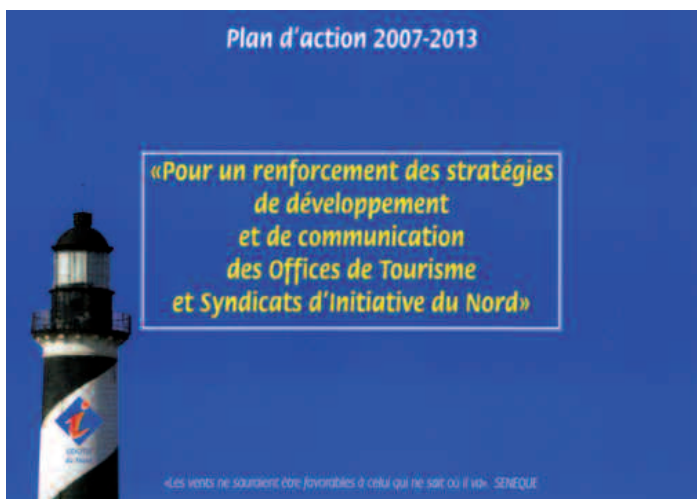
Le Conseil Général du Nord a l'ambition, en partenariat avec l'Association des Paralysés de France, de développer l'accessibilité pour tous des hébergements et des équipements de loisirs. Cette politique concerne aussi les Offices de Tourisme et les Syndicats d'Initiative afin d'optimiser les conditions d'accueil des touristes.

Ce volet ne représente qu'une infime partie des relations que nous entretenons avec l'UDOTSI, partenaire incontournable et historique du Département du Nord. L'organisation du congrès national à Dunkerque illustre la qualité du travail que nous menons ensemble. Une nouvelle convention vient d'ailleurs d'être signée, entre nos deux entités, dans laquelle nous nous engageons sur ces questions liées au développement durable.

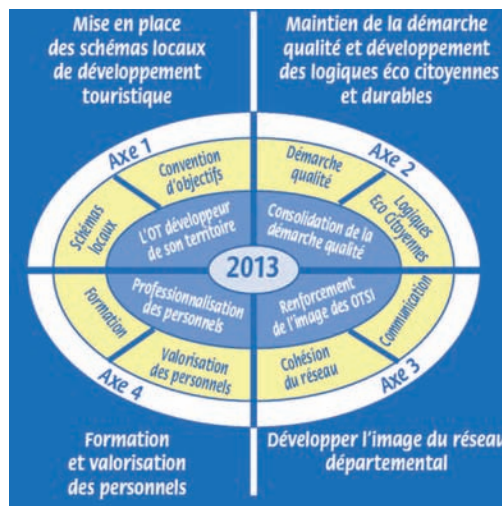
Le Comité Départemental du Tourisme du Nord (C.D.T.), créé à l'initiative du Département, met en œuvre la politique touristique départementale sur le terrain. Il intervient dans trois domaines : le développement et le conseil, la promotion et la communication et enfin la production et la commercialisation au moyen de son Service Loisirs Accueil. Il est à ce titre un interlocuteur privilégié des porteurs de projets touristiques et fournit un ensemble de prestations de services destinées aux professionnels et acteurs du tourisme.

Enfin, notre souhait d'initier et de développer de nouvelles formes de tourisme a amené le Conseil Général du Nord, en partenariat avec le Syndicat Mixte du ValJoly, à faire évoluer le Parc Départemental du ValJoly en une véritable destination nature, une station touristique ouverte. Ce projet qualifié d'ambitieux, véritable turbine économique au cœur de l'Avesnois, s'avère être une véritable réussite.

Le Conseil Général du Nord agit pour et avec ses territoires. Le tourisme participe à ce développement. Il structure nos villes, nos campagnes. Il dynamise l'emploi. Il accroît l'attractivité en valorisant nos cultures, nos traditions, la richesse humaine des Nordistes.



Document présentant les actions pluriannuelles



Objectifs du Plan d'Action 2007 - 2013



PLAN D'ACTION

2007 - 2013

Le plan d'action est donc le fruit de la réflexion des élus de l'UDOTSI et de tous ceux, bénévoles et professionnels qui s'activent dans le réseau des OT-SI du Nord.

Il prend en compte les différents schémas - Régional et Départemental - de développement touristique du Nord-Pas-de-Calais, dans lesquels s'implique l'UDOTSI du Nord.

Les actions proposées permettent ainsi de donner corps à nos partenariats avec les institutions publiques tout en affirmant notre propre ambition pour le réseau associatif.

Le plan d'action ainsi défini n'est pas pour autant figé ; fil conducteur et, comme nous l'avons évoqué, feuille de route pour les sept prochaines années, il pourra être adapté aux avancées et à l'évolution du réseau, aux réorientations de la politique touristique, aux nouveaux besoins des clientèles, aux aléas constatés...

Le plan d'action 2007-2013 tient compte de la distribution des missions des OT entre celles qui sont obligatoires et celles qui sont facultatives. Ces missions, telles qu'elles sont issues de la loi de 1992, confortée par la loi du 17 août 2004, positionnent clairement l'OT comme un organisme local de tourisme pour assumer, par délégation de la collectivité locale ou intercommunale, sa compétence «tourisme» sur son territoire statuaire.

Dans le plan d'action 2000-2006, 6 objectifs étaient développés sur la communication, la structuration du réseau, l'emploi, la formation, la démarche qualité et le transfrontalier.

Dans la suite logique de ce qui a été réalisé, le plan d'action 2007-2013 de l'UDOTSI du Nord met l'accent sur «le renforcement du développement et de la communication des OT-SI du Nord». Il s'organise autour de 4 axes prioritaires (sans hiérarchie entre eux).

- Disposer d'une feuille de route collective et fiable
- Savoir où l'on va, avoir un fil conducteur.
- Orienter les missions sur des objectifs définis, connus et acceptés par le réseau
- S'impliquer dans les politiques locales, départementales, régionales et nationales, et en être le relais.
- Développer le réseau par des actions concertées, communes et partagées.
- Dégager des moyens pour mener à bien ces actions planifiées.
- Avoir un support pour présenter le rôle et les missions de l'UDOTSI auprès des partenaires et des élus
- Pouvoir communiquer sur le développement du réseau et le valoriser
- Développer les missions obligatoires des OT et stimuler leurs missions facultatives
- Avoir une vision et une politique à moyen et long terme, tout en étant réactif aux évolutions du moment
- Assumer les délégations de compétences touristiques des collectivités territoriales
- Positionner le réseau des OT comme acteur du développement touristique local

Enquête de satisfaction Démarche qualité

Madame, Monsieur,

Merci de répondre à ce questionnaire qui nous permettra d'être encore plus attentif pour mieux vous accueillir.

Depuis 2001, les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord, se sont engagés dans une démarche qualité pour développer la qualité de l'accueil. C'est dans ce cadre que nous vous remercions de bien vouloir remplir cette enquête afin de connaître votre opinion. Merci de nous la renvoyer sans l'attribuer ou la déposer à l'accueil.

A bientôt.

Votre Office de Tourisme

Vos appréciations sur

Comment avez-vous accueilli l'Office de Tourisme ?

Quel est votre avis sur les locaux ?

Comment qualifiez-vous l'accueil qu'on vous a réservé ?

Comment jugez-vous ?

Avez-vous des remarques ou suggestions ?

Merci de nous préciser votre code postal. Si hors France indiquer le pays.

ECOPLI T

UDOTSI DU NORD
SERVICE QUALITE
AUTORISATION 93960
59049 LILLE CEDEX

Enquête client, lettre T

Module de Gestion des Données Touristiques

Identification nécessaire

Bienvenue sur le Module de Gestion des Données Touristiques de l'UDOTSI NORD

Identification

Nom Utilisateur :

Mot de Passe :

Connexion

Mot de passe oublié

Site internet du collectage des codes postaux des solliciteurs des OT.



Affiche de sensibilisation aux enquêtes

Bilan Consolidé (Tous les Offices) / 2008

BILAN	Fl. Cote d'Opale	Coeur de Fl.	Hainaut	Avesn.	Métrop. Lilloise	Total NORD	Pas de Calais	France Zone NORD	France Zone SUD	Total Autres France	Total Global	Bel.	PB	GB	All.	Autr.	Total Etrang.	Total Inconn.	Total Sollicit-eurs
Janvier	3888	1023	1961	1790	3574	12236	399	679	217	1295	13531	610	72	235	62	130	1109	17	14657
Février	4347	874	1991	1643	4161	13016	507	1297	429	2233	15249	908	111	480	58	161	1718	231	17198
Mars	3448	860	1980	1911	4337	12536	615	2030	529	3174	15710	1350	207	908	135	275	2875	41	18626
Avril	5088	1075	2608	3383	5790	17944	1160	3754	1294	6208	24152	2037	280	1086	156	557	4116	161	28429
Mai	4977	937	2642	2690	7015	18261	1209	4141	1251	6601	24862	2849	448	1477	274	554	5602	104	30568
Juin	4309	904	1906	2369	5371	14859	1042	3261	1128	5431	20290	2030	521	1740	205	640	5136	100	25526
Juillet	5695	1212	2683	2462	6270	18322	1685	5269	2102	9056	27378	3980	1095	2529	447	1065	9116	185	36679
Août	5043	936	2869	2226	6867	17941	2245	7310	2922	12477	30418	4682	1198	3455	420	1194	10949	247	41614
Septembre	3474	915	3306	2622	8681	18998	1325	3793	1551	6669	25667	3083	774	1865	355	978	7055	180	32902
Octobre	2422	546	2474	2075	5955	13472	796	3158	1166	5120	18592	2825	630	1513	251	803	6022	103	24717
Novembre	1962	410	1746	1703	5783	11604	601	2480	789	3870	15474	1920	466	1377	91	484	4338	92	19904
Décembre	2200	1159	1482	1629	7832	14302	866	1956	780	3602	17904	1842	510	1462	86	271	4171	59	22134
Total	46853	10851	27648	26503	71636	183491	12450	39128	14158	65736	249227	28116	6312	18127	2540	7112	62207	1520	312954
%	15%	3.5%	8.8%	8.5%	22.9%	58.6%	4%	12.5%	4.5%	21%	79.6%	9%	2%	5.8%	0.8%	2.3%	19.9%	0.5%	100%

Tableau de statistique généré automatiquement à partir des données individuelles des OT du Nord



OBSERVATION STATISTIQUE

- Estimer les retombées économiques du territoire
- Définir des stratégies à partir des données.
- Evaluer les retombées des salons
- Connaître la clientèle et les différents flux par origine
- Alimenter l'observatoire régional
- Avoir des éléments de comparaison
- Connaître les évolutions sur les périodes successives
- Apporter des éléments statistiques auprès des partenaires et professionnels du tourisme

Les informations collectées au cours de l'état des lieux nous permettent d'envisager l'évolution : du réseau, de ses adhérents, de ses conseils d'administration, de l'aménagement des locaux des OT-SI, de la progression de leur budget, de leurs personnels, de leur professionnalisation ainsi que les éléments liés à la documentation et à la promotion touristique menée par les OT-SI du Nord.

En parallèle à la collecte de ces informations, l'UDOTSI observe et analyse les flux des solliciteurs des OT du Nord.

Ces analyses sont effectuées par un boîtier collecteur qui transmet systématiquement l'origine des demandes d'informations des visiteurs de l'OT, via un site Internet. L'UDOTSI traite et consolide l'ensemble des données pour les restituer à l'OT éditeur.

Cet outil permet également de faire des inventaires et des analyses de sollicitations par pays, par classement ou sur le département, de réaliser des cartographies instantanées sur l'origine des visiteurs (les informations individuelles restent la propriété de l'OT).

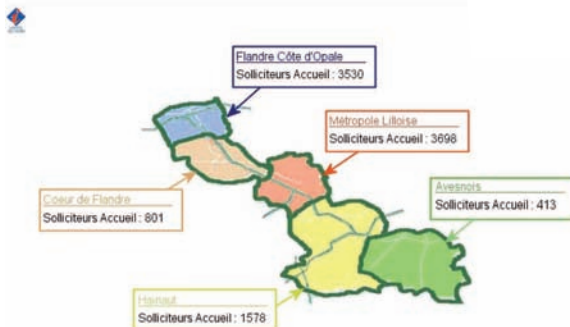
L'UDOTSI évalue également par origine, les demandes téléphoniques et épistolaires que les OT lui adressent.

Des enquêtes «clients» sont déployées pour mesurer le degré de satisfaction de ceux-ci ; elles s'insèrent dans la démarche qualité initiée par l'UDOTSI du Nord.

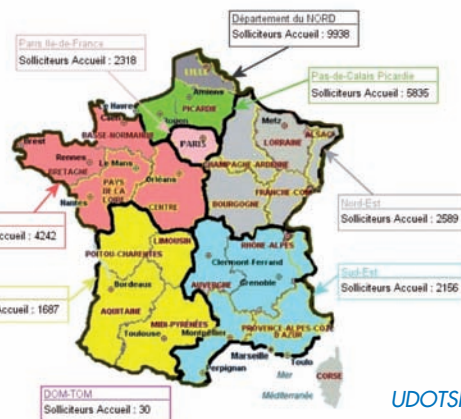
C'est dans le cadre de ces différentes collectes et analyses que l'UDOTSI du Nord a édité, en 2001, une étude sur l'activité du tourisme transfrontalier côté Belge, Flandre occidentale et Hainaut Belge.



Boîtier collecteur des codes postaux disponible dans chaque OT du Nord



Cartographies générées automatiquement à partir des données des OT



Démarche Qualité

Des Offices de Tourisme de la Région Nord

L'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats et Initiatives du Nord atteste et certifie que

L'office de tourisme de Tourcoing

S'est engagé dans une Démarche Qualité pour mieux recevoir « tous » ses visiteurs par un accueil et une information personnalisés.

Ses actions s'articulent toujours autour de la satisfaction « clients ».

Véritable « Ambassadeur » du Nord, il favorise une meilleure connaissance des attraits du Nord et du Pas de Calais.

LE 11, le 11 décembre 2004 Le Président de l'UDOTSI Le Président de l'UDOTSI du NORD

Démarche Qualité

Manuel Qualité

UDOTSI DU NORD

Manuel des procédures qualité et CD Rom des outils d'aide



Référentiel Qualité des OTSI du Nord

NOUVEAUX ENGAGEMENTS

ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Trouver facilement le n° de téléphone de l'OTSI
- Répondre rapidement à un appel téléphonique et prévoir une mise en attente
- Être courtois et agréable pendant l'attente
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue

ACCUEIL SUR SITE INTERNET

- Disposer d'un site Internet accessible, clair et pratique
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue

ACCUEIL EN BOUTIQUE

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

FORMATION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

INFORMATION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

ACCUEIL - RECEPTION

ACCUEIL TELEPHONIQUE

- Trouver facilement le n° de téléphone de l'OTSI
- Répondre rapidement à un appel téléphonique et prévoir une mise en attente
- Être courtois et agréable pendant l'attente
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

ACCUEIL SUR SITE INTERNET

- Disposer d'un site Internet accessible, clair et pratique
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue

ACCUEIL EN BOUTIQUE

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

FORMATION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

INFORMATION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

RECEPTION

- Être capable de répondre à des questions simples
- Être capable de transférer un appel à un collègue
- Être capable de transférer un appel à un collègue

Démarche Qualité

Des Offices de Tourisme de la Région Nord

Plan Qualité Départemental

2004 - 2006

Plan qualité départemental et fiches d'actions, qui seront complétées par des plans individuels par OT définis dans des Journées Qualité

Action n°1.1 FORMATION «OTSI - Site Internet» OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.2 FORMATION «FORMATION MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES» OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.3 FORMATION «FORMATION AUTOMATISEE DES RESSOURCES HUMAINES» OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...
Action n°1.4 EVALUATION DE LA BASE DE DONNEES «DECOUVERTE» OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.5 FAIRE EVOLUER LA BASE DE DONNEES «DECOUVERTE» OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.6 COMPAGNE AUTOMATISEE DES RESSOURCES HUMAINES OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...
Action n°1.7 OBSERVATION DES ORIGINES DES VISITEURS OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.8 OBSERVATION DES ORIGINES DES VISITEURS OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...	Action n°1.9 OBSERVATION DES ORIGINES DES VISITEURS OBJECTIF DE L'ACTION : ... INDICATEURS DE L'ACTION : ... PUBLICS CONCERNES : ... DESCRIPTIF : ... OUTILS ET EVALUATION : ...



DEMARCHE QUALITE

Cette démarche a été initiée en 2000, en partenariat avec la Région Nord - Pas-de-Calais. La région s'était impliquée dans la démarche «Qualité» pour l'hôtellerie/restauration. Elle développe aujourd'hui des démarches «Qualité» sur les musées et les équipements de loisirs. L'UDOTSI a emboîté le pas, s'est investie dans cette même logique en déployant son propre référentiel en 2001, complété en 2006 puis en 2009 et constitué aujourd'hui de 212 engagements «Qualité».

Ce référentiel se distingue par la prise en compte, d'une part, des attentes relevées dans une étude menée dans tous les OT du Nord, pendant une année, auprès de leurs clientèles et, d'autre part, des attentes des partenaires publics, privés, des prescripteurs et prestataires des OT-SI du Nord.

Le cabinet PROTOURISME a mené les différents audits, visibles et invisibles. Ces évaluations ont fait l'objet de restitutions individuelles et collectives en mettant en avant les forces et les faiblesses de chacun des OT-SI volontaires pour participer à cette démarche «Qualité».

Chaque année un séminaire sur la qualité est réalisé.

A partir des conclusions et avec l'appui du comité technique, composé des salariés et présidents des OT-SI du Nord, l'UDOTSI a conçu un manuel «Qualité» reprenant les procédures préconisées et testées par les membres de ce comité, dans le respect des engagements qui ont été définis et acceptés.

Ce manuel «Qualité» n'a pas été distribué mais remis au cours d'une journée «Qualité» qui permettait, à partir des résultats de chaque structure, d'apporter les actions correctives nécessaires ; le but étant de définir un plan «Qualité» spécifique et d'engager individuellement chaque salarié et membre du conseil d'administration de l'OT-SI concerné.

L'UDOTSI a également mis au point un plan «Qualité» départemental composé d'un ensemble de fiches actions.

Le conseil d'administration de l'UDOTSI n'a pas opté pour une certification spécifique de la démarche départementale mais a fait le choix de remettre des «Attestations d'engagement qualité» à chaque OT-SI participant.

Le Ministère du Tourisme, en 2005, a initié la marque «Qualité Tourisme» ; ce sera, pour les OT-SI qui ont atteint le niveau, leur certification Qualité.

- Connaître les attentes des clients, partenaires et prescripteurs et les fidéliser
- Qualifier l'offre touristique locale
- Mesurer la satisfaction client
- Améliorer la productivité et l'efficacité des services
- Professionnaliser les OTSI
- Créer un modèle qualité
- Motiver l'équipe de l'OTSI, salariés et administrateurs
- Créer des outils de management, d'évaluation, de progrès
- Définir des procédures
- Ecrire ce que l'on doit faire et faire ce que l'on a écrit
- Impliquer les personnels
- Associer les salariés
- Valoriser l'action de l'OTSI
- Positionner l'OTSI comme acteur professionnel
- Développer et augmenter l'activité économique
- Apporter une valeur ajoutée
- Respecter les obligations légales et statutaires
- Renforcer le travail en réseau des OT-SI
- Améliorer l'accueil et l'information
- Aménager, équiper les OT-SI
- Pérenniser et accompagner la démarche qualité

TEMOIGNAGE

Danièle LHOMME

Vice-présidente chargée du développement Internationale et du Tourisme



La première porte qu'ouvre un touriste quand il arrive sur un nouveau site est celle de l'office de tourisme ou du syndicat d'initiative. C'est la première impression qu'il retire d'une ville, d'où l'importance de la qualité de l'accueil.

Le Conseil Régional a souhaité faire de la qualité un objectif majeur de ses orientations, il a soutenu financièrement la «Démarche Qualité» régionale engagée depuis 2001 par l'UDOTSI du Nord et je souhaite saluer son implication constructive et concluante, ainsi que celle des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative dans cette démarche.

Aujourd'hui la notion de qualité est déterminante, fondamentale pour le secteur du Tourisme.

- Pour les visiteurs : la qualité permet de les sécuriser par rapport aux prestations qu'on leur propose. C'est essentiel pour la commercialisation d'un produit et c'est un critère décisif sur le choix final d'une destination. La qualité est également déterminante pour satisfaire la clientèle et donc la fidéliser.
- Pour les entreprises : la qualité est un enjeu de pérennité : toute entreprise doit s'adapter aux exigences et aux attentes des clientèles.
- Pour le territoire : la qualité est révélatrice de l'image de son territoire, d'un site, d'un département, d'une région, d'une destination.

Cette démarche qualité répond pleinement aux objectifs de professionnalisation et de qualification des acteurs touristiques et plus largement, la démarche qualité, qui reste un processus à long terme, doit permettre d'améliorer l'image touristique régionale par une qualification de l'offre et de l'accueil.

On peut se féliciter car cette démarche est maintenant parfaitement intégrée chez les professionnels.

Si, il y a encore quelques années, le terme de plan qualité suscitait de l'inquiétude et de la méfiance (comme le terme d' «audit») aujourd'hui il est très bien compris et interprété comme un axe, une exigence de progrès.



Réunion du comité technique logiques écocitoyennes et durables et sa participation au salon ÉCORISMO



Invitation au séminaire de réflexion pour le lancement des travaux sur le développement durable



LOGIQUES ECO CITOYENNES ET DURABLES

L'UDOTSI du Nord a souhaité étendre la Démarche Qualité Départementale aux problématiques du Développement Durable en définissant un Agenda 21 des OT-SI du Nord. Cette démarche consiste à mettre en place un parcours de progrès où chaque OT-SI volontaire devra participer à différentes étapes préalablement définies pour tenter de réaliser, à son rythme, un maximum d'actions favorisant le respect social, environnemental et économique au sein de sa structure et de son territoire.

Accompagné du Cabinet François Tourisme Consultant et d'un Comité Technique dédié, l'UDOTSI du Nord a donc défini un référentiel de «l'OT-SI durable».

Des programmes d'actions et de formations seront développés.



- Développer dans chaque OTSI, à son niveau, le respect environnemental, social, et économique
- Sensibiliser son équipe, la population locale et les touristes aux logiques éco-citoyennes et durables
- Favoriser l'équité sociale et la qualité de l'emploi
- Valoriser le territoire et les richesses culturelles du territoire
- Réduire les pollutions et préserver les richesses naturelles

SCHEMAS LOCAUX DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

L'Office de Tourisme se doit aujourd'hui de réfléchir de façon plus structurée et avoir une vision à plus long terme du développement touristique de son territoire. L'UDOTSI du Nord préconise donc aux OT de rédiger de façon individuelle ou collective leur propre schéma local de développement touristique.



Un partenariat a été mené avec la Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire (CRESS) pour permettre aux OT de bénéficier, par le biais du Dispositif Local d'Accompagnement (DLA), d'un suivi personnalisé et spécialisé pour l'écriture de leur plan stratégique visant à un développement touristique en cohérence avec l'identité du territoire, la volonté des élus, des partenaires, des prestataires et de la population locale dans la mesure du possible.

- Développer un tourisme en cohérence avec l'identité du territoire
- Définir pour chaque OTSI leur positionnement touristique
- Avoir une vision à moyen et long terme du développement touristique de son territoire
- Développer une stratégie adaptée et opérationnelle
- Evaluer les résultats et la pertinence des actions menées
- Cibler la clientèle

TEMOIGNAGE

Reynald Girardin
Agefos Pme - Service TPE



Le partenariat avec l'UDOTSI du Nord a véritablement contribué à la professionnalisation des salariés des OT-SI, notamment ceux des plus petites structures.

En effet, chaque année, l'UDOTSI du Nord met en oeuvre un plan de formation départemental. Ce dernier est particulièrement adapté aux besoins des structures parce qu'il est la conséquence lui-même du Plan d'action Départemental porté par l'UDOTSI.

Pour cette raison, la plupart des actions proposées rencontrent un vif succès auprès des structures du Tourisme et donc très rares sont les stages annulés faute d'un nombre suffisants de participants.

L'AGEFOS PME intervient dans le financement des actions. Concernant le Tourisme, nous déposons au début de chaque année, un plan de formation prévisionnel qui est l'agrégation des actions prévues dans le Nord mais aussi dans le Pas de Calais.

Ces demandes sont étudiées par les partenaires sociaux de la Branche qui décideront des financements mobilisés en fonction des priorités.

Par conséquent, le travail mené en amont par l'UDOTSI du Nord nous aide véritablement dans cette démarche.

Je voudrai préciser également que le Plan de Formation porté par l'UDOTSI est ambitieux et que la Branche seule ne peut intervenir dans le financement.

Nous recherchons donc des financements externes à travers des outils comme l'ADEC ou le FSE dont l'objectif est d'accompagner financièrement les projets collectifs de formation.

Enfin, j'aimerais également souligner l'effort de formation des OT-SI qui va au-delà de l'obligation conventionnelle dans le cadre d'une convention de groupe.



Remise des diplômes aux stagiaires des formations linguistiques



Supports de cours aux formations linguistiques



Formation Techniques d'accueil



Eductour des OTSI du Nord au Valjoly





FORMATION DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Depuis l'instauration de la démarche qualité, les plans de formations que l'UDOTSI met en oeuvre sont basés sur les actions correctives, rendues nécessaires suivant les différents audits qualité que nous avons réalisés.

Ces formations s'organisent en général autour de l'apprentissage des techniques et des procédures liées à l'amélioration de la qualité de service ; elles portent, en particulier sur les techniques d'accueil, la conception, les produits touristiques et leur commercialisation, le management, le développement personnel, les technologies de l'information et de la communication...

Chaque année, l'UDOTSI présente une vingtaine de modules de formations réalisés avec l'aide de l'Agefos Pme.

La taxe sur les formations a été, il y a une quinzaine d'années, rendue obligatoire pour les OT de moins de 10 salariés, par le compte de branche ; dans le Nord, la taxe a été étendue, en 2001, au compte de groupe ; une convention signée entre l'Agefos Pme et l'UDOTSI a permis ainsi de conforter et de développer les actions de formation indispensables localement.

Les sessions sont réalisées par des sociétés extérieures, retenues après un appel d'offres annuel et sélectionnées par un comité technique spécifique. Elles sont dispensées au plus près des lieux de travail des salariés.

Les contenus de formation sont mis en ligne sur le site Internet de l'UDOTSI du Nord.

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Nord - Pas de Calais et avec le concours des crédits Interreg européens, l'UDOTSI du Nord a initié des formations linguistiques en anglais et en néerlandais.

A cet effet, des livrets pédagogiques ont été élaborés, dans chacune des deux langues, comme supports de cours prenant en compte la réalité touristique de la région Nord - Pas de Calais, en mettant en avant les différents patrimoines et événements locaux.

Un mémento linguistique a complété ces supports de cours afin de faciliter l'accueil des visiteurs étrangers.

En marge des formations dispensées par des cabinets spécialisés, l'UDOTSI organise, chaque année, des «éductours» mettant en valeur le patrimoine régional et permettant de découvrir, au cours d'une journée, les richesses locales et les grands projets structurants régionaux (ex : Louvre-Lens, Le ValJoly, Les Chemins de Mémoire...),

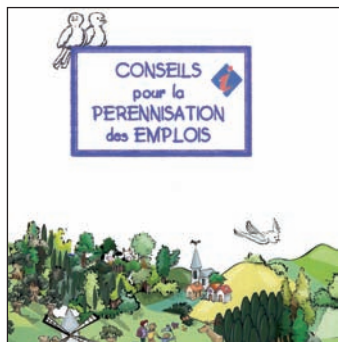


- Mobiliser les salariés
- Former aux procédures qualité
- Faire progresser les niveaux
- Mutualiser les expériences
- Accompagner les salariés
- Valoriser les personnels
- Mettre en oeuvre des actions correctives en conséquence des faiblesses repérées dans les évaluations Qualité
- Favoriser l'acquisition de nouvelles compétences
- Former à des techniques adaptées aux différents métiers et à leurs évolutions.
- Renforcer la dynamique et la cohésion de groupe
- Attester le parcours de formation du salarié
- Former les bénévoles
- Aller à la découverte des patrimoines et des projets touristiques locaux
- Renforcer les rencontres et échanges entre les personnels des OTSI
- «Sortir» des bureaux de l'OTSI pour rencontrer les partenaires, les prestataires et les clientèles
- Faire évoluer les métiers des OT-SI

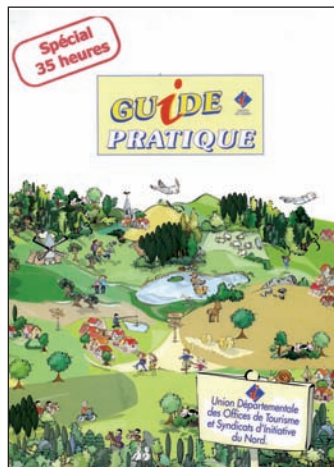
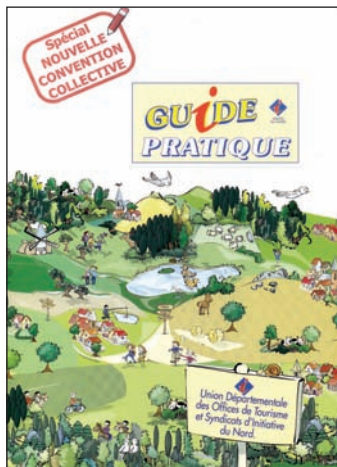
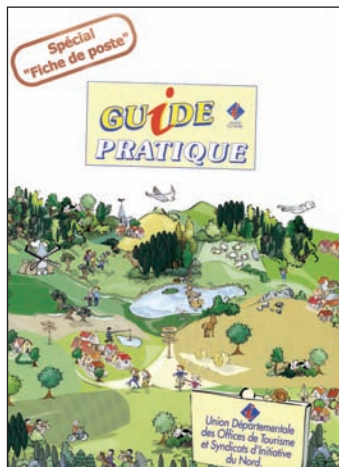




Document attestant les missions, les formations et les outils utilisés par le salarié dans son OTSI.

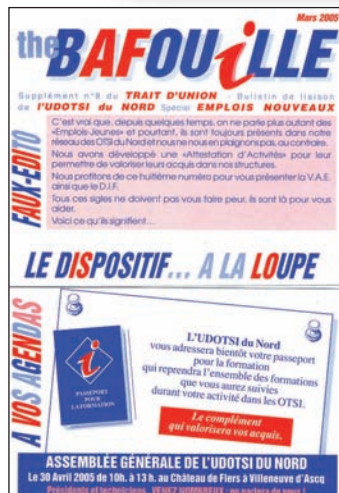


Guides sur les emplois



Récapitulatif des types de contrat des personnels dans les OT et SI du Nord

	CDI		CDD		Contrat Aidé	TOTAL	
	Associatif	Fonctionnaire	Associatif	Fonctionnaire		2006	1999
Direction	17	6	1	5	0	29	17
Accueil	50	25	3	7	39	124	114
Administration	26	7	1	1	7	42	35
Promotion/Production	26	1	1	0	5	33	13
Animation	13	2	3	0	9	27	26
Guides permanents	28	0	0	0	0	28	
Autres	13	3	2	1	12	31	11
Total PERMANENTS	173	44	11	14	72	314	216
2006	69%		8%		23%	100%	
1999	32%		21%		47%		100%
Guides vacataires			135			135	254
Saisonniers			119			119	11
Total SAISONNIERS			254			254	265
TOTAL SALAIRES :						568	481



Journal spécial "Emploi Jeune"



Réunion sur la mise en place d'une VAE



EMPLOI VALORISATION DES PERSONNELS

L'UDOTSI répond à un certain nombre de questionnements sur la convention collective et autres problèmes juridiques ; aussi bien par les employeurs que par les salariés. Cette assistance technique, dans 90% des cas, est traitée en direct.

L'UDOTSI s'est impliquée dans le dispositif «Emploi Jeunes».

Elle a su déployer 107 emplois nouveaux sur le réseau départemental avec l'aide de l'Etat et de la Région Nord – Pas-de-Calais au moment où elle mettait en place un accompagnement au dispositif national pour les têtes de réseau régionales.

70 % des emplois jeunes recrutés par les OT-SI du Nord ont été pérennisés à la fin du dispositif.

Un bulletin d'information, «The Bafouille» a été créée à destination de ces emplois jeunes et des guides pratiques sont édités pour rappeler les obligations que les OT-SI doivent respecter et plus particulièrement en ce qui concerne les éléments liés à la gestion des personnels (Nouvelle Convention Collective, Spécial Fiches de Postes, Spécial 35H00, la Prévoyance, les emplois jeunes, la Pérennisation,...).

L'UDOTSI du Nord a mis en place une «Attestation d'activités». Elle permet au salarié qui quitte le réseau de faire valoir ses compétences ainsi que les missions qu'il a menées, les formations qu'il a suivies, les outils qu'il a utilisés.

Ce document, initialement prévu pour les emplois jeunes, a été étendu, très rapidement, à l'ensemble du personnel des OT-SI en partance.

L'évolution de la professionnalisation du réseau, après la pérennisation de ces emplois, a fait évoluer le statut des salariés (ils étaient, en 2006, 568 dans les OTSI du Nord dont 314 permanents).

On comptait 32% des emplois en CDI en 1999. Ils sont passés à 69 % en 2006 ; ce qui ramène les contrats aidés de 47% à 23% et les CDD de 21% à 8%.

Des fiches «métiers» sur l'activité des offices de tourisme seront également éditées pour mettre en avant les qualités requises nécessaires.

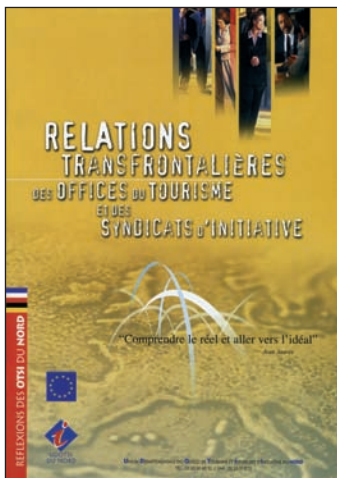
Dans cet esprit de valorisation du personnel, en partenariat avec la DDTEFP (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle), l'UDOTSI a ratifié une convention partenariale pour déployer la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) en faveur des personnels des OT-SI du Nord.

Ce dispositif, initié à la suite des emplois jeunes, a permis aujourd'hui à une trentaine de personnes de valider un nouveau diplôme ou un titre dans le domaine de son activité professionnelle, par le biais d'un accompagnement intégralement pris en charge financièrement par l'UD.



- Reconnaître les qualités des personnels et mettre en valeur leur travail
- Intégrer les nouveaux salariés
- Consolider les moyens humains
- Mettre à niveau les salariés
- Pérenniser les emplois
- Associer les personnels territoriaux mis à disposition
- Développer des fiches métiers
- Développer des tutorats
- Attester l'activité des salariés en partance
- Valoriser les acquis de l'expérience
- Assister et répondre aux attentes des salariés et des employeurs
- Créer des liens avec les bénévoles et les salariés
- Faire évoluer les métiers des OT-SI





Etude sur les relations transfrontalières



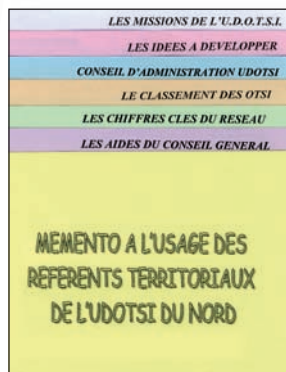
Guide et conseils juridiques sur l'administration, l'animation, la gestion d'un OTSI



Guide de sensibilisation à l'accueil pour tous

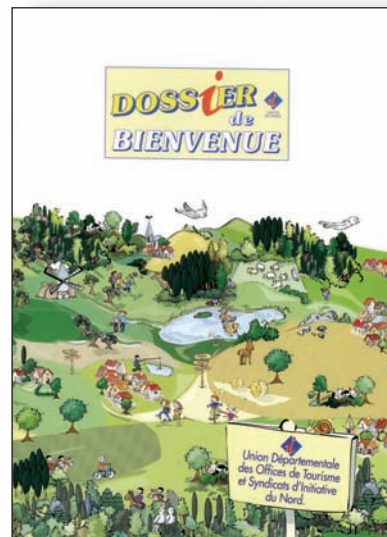


Journal de liaison



Guide des administrateurs de l'UDOTSI

Dossier d'accueil des nouveaux présidents et salariés





EDITION INFORMATION

L'UDOTSI, pour compléter ses formations et son assistance technique, réalise des «guides de rappel» pour faire profiter l'ensemble du réseau des différentes thématiques ainsi développées.

Un «conseiller juridique» a été édité en partenariat avec le CIRA (Centre Interministériel de Renseignements Administratifs) ; il inventorie et explicite les différents volets de l'activité comme l'administration d'un OT-SI, l'animation de celui-ci et la gestion des personnels.

Des documents plus spécifiques sont également édités pour «faire connaître» les actions entreprises par l'UDOTSI comme le plan d'actions, le référentiel Qualité, etc...

Une action, valorisant l'implication du Conseil Général du Nord sur la problématique du «Tourisme pour Tous», a été mise au point sous forme imagée : «dessine moi un Office de tourisme qui sache m'accueillir» ; il s'agit d'un rappel des tenants et des aboutissants de l'accueil des personnes handicapées. Ce document tend également à sensibiliser l'OT à l'obtention du label «Tourisme & Handicap».

Les formations nécessaires et obligatoires afin d'obtenir ce label sont réalisées par l'UDOTSI du Nord en partenariat avec l'APF (Association des Paralysés de France).

Par ailleurs, le Conseil Général du Nord aide les OT-SI en finançant les travaux nécessaires à l'accueil de ce type de public.

L'UDOTSI du Nord a développé un certain nombre d'outils de valorisation du réseau :

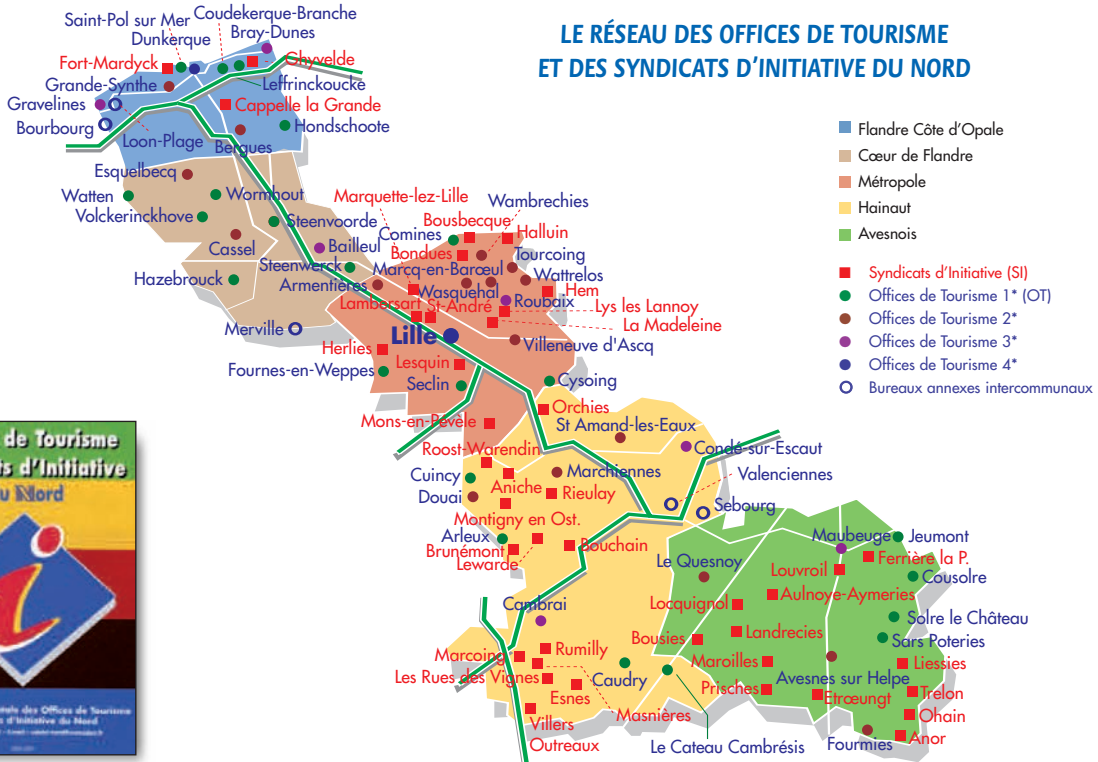
- un dossier de «Bienvenue» est remis à chaque nouveau salarié et président,
- un guide des référents territoriaux (membres du CA de l'UD) a été rédigé mettant en avant des chiffres clés du réseau et rappelant les missions de l'UD, les idées fortes à développer, les aides du Conseil Général du Nord,
- des «lettres aux élus» sont régulièrement adressées aux intéressés, plus particulièrement au moment des élections municipales.

Le collectage de la documentation éditée par les OT-SI est réalisé par le CDT du Nord par le dépôt sur site des documents commandés en ligne dans le cadre de 4 tournées annuelles.



- Savoir faire et faire savoir
- Compléter les formations
- Avoir une base de données de textes de référence
- Assurer une assistance technique
- Mutualiser les expériences
- Editer des guides et fiches pratiques
- Faciliter la gestion de la structure OT/SI
- Entretenir des liens et des relations avec le réseau
- Communiquer auprès des élus, partenaires...
- Rappeler les actions développées

LE RÉSEAU DES OFFICES DE TOURISME ET DES SYNDICATS D'INITIATIVE DU NORD



Liste des OTSI du Nord

Adresse <http://www.udotsi-nord.net/> OK Liens

Trait Union

BOURSE d'Emplois

AGENDA

Tout sur notre...
Démarche qualité

MEUBLE DE TOURISME

Bienvenue sur le site Internet de l'**UDOTSI (59)**
l'*Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord*

Tout sur l'**UDOTSI** du NORD

Réseau des OT-SI du NORD

Plan d'Actions des OTSI du NORD

Espace Juridique

Plan du SITE

Si vous ne voyez pas cette page dans son intégralité, paramétrez votre affichage en 1024 x 768 pixels (32 bits) et choisissez le mode paysage pour imprimer !



IMAGE DU RESEAU COMMUNICATION

Pour présenter et mieux visualiser le réseau, une liste des OT-SI du Nord est régulièrement éditée.

Une démarche a été instaurée pour inciter les habitants à participer à l'activité de l'OT-SI, dans le cadre d'une opération « Je suis Ambassadeur du Nord ». Il s'agit de promouvoir le bénévolat qui demeure le support indispensable de beaucoup de structures.

Dans le cadre du salon Régional TOURISSIMA, l'UDOTSI déploie un espace spécifique des OTSI du Nord en mettant à disposition gracieusement un comptoir à ceux qui ne sont pas par ailleurs sur ce salon.

LE SITE INTERNET

L'UDOTSI a réalisé, à l'interne, un site Internet qui lui permet de présenter les actions qu'elle entreprend et de rassembler un certain nombre de textes et d'informations qui sont susceptibles d'intéresser les OT-SI.

Ce site développe également des fiches d'identité pour chaque OT-SI du département du Nord où l'on retrouve les informations pratiques sur l'OT-SI, comme ses horaires d'ouverture ou ses statuts, par exemple.

Il présente également différentes études menées sur l'ensemble du réseau, départemental et régional.

Il détaille les plans d'actions pluriannuels entrepris par l'UDOTSI du Nord.

Un «Espace Conseil et Juridique» regroupe les textes de lois et commentaires divers, toujours relatifs à l'activité des OT-SI.

Il liste les aides apportées par le Conseil Général du Nord, dans le domaine du Tourisme.

Il développe gracieusement une «bourse d'emplois» sur les offres et demandes d'emplois ou de stages.

Il présente la réglementation relative aux meublés de Tourisme.



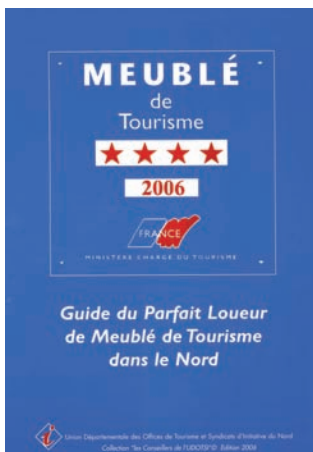
- Promouvoir le réseau
- Sensibiliser les populations locales
- Partager l'information



- Utiliser les TIC devenues indispensables aujourd'hui
- Entretien d'un dispositif interactif d'information avec le réseau, les élus et partenaires
- Structurer le réseau
- Développer des banques d'informations accessibles à tous
- Faciliter la connaissance du milieu et du fonctionnement des OT-SI
- Développer des outils de communication et de promotion
- Aider les demandeurs d'emplois.



Panonceau de classement estampillé "Ambassadeur du Nord"



Guide pratique pour les loueurs de meublés de tourisme



Attestation de visite après l'arrêté de classement





CLASSEMENT DES OFFICES DE TOURISME

L'UDOTSI du Nord a été agréé par le Préfet pour organiser une visite de conformité auprès des Offices de Tourisme qui sollicitent un classement.

L'UDOTSI élabore ainsi un dossier regroupant l'ensemble des pièces nécessaires au classement et réalise un reportage photos de l'OT.

Elle adresse ensuite ce document au président de l'OT qui le valide, le ratifie et le transmet au Maire ou au Président de l'E.P.C.I.

C'est ce dernier qui fait la demande de classement auprès du Préfet.

A réception, le Préfet sollicite l'UDOTSI afin d'avoir son avis.

Enfin, l'UDOTSI présente la demande de classement en CDAT (Commission Départementale de l'Action Touristique).

Lorsque l'arrêté préfectoral est établi, un panneau est attribué et offert à l'OT classé.

CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME

Les meublés de tourisme sont des hébergements qui sont depuis longtemps distribués par l'OT.

L'UDOTSI s'est impliquée dans le classement de ces meublés.

A partir de 1993, les critères de classement ont évolué. La visite de conformité n'était pas encore nécessaire. L'UDOTSI du Nord l'a rendue obligatoire dans le département. Elle a été agréée, à cet effet, par le Préfet du Nord, pour effectuer cette visite.

En 1997, les textes ont généralisé cette visite et l'UDOTSI a continué de bénéficier de cet agrément.

Afin de sensibiliser les futurs loueurs, un guide pratique a été réalisé, reprenant les critères mais également un certain nombre de conseils et d'outils servant à développer et à animer ce type d'hébergement.

Une méthodologie de classement a également été mise au point par l'UDOTSI du Nord. L'UDOTSI présente ces dossiers auprès du Préfet dans le cadre de la CDAT (Commission Départementale de l'Action Touristique).

L'UDOTSI du Nord a ainsi classé 267 meublés (chiffre 2008).

En marge des meublés de Tourisme, le département dispose d'un parc de meublés labellisés Clévacances, Gîtes de France et Accueil Paysan.



- Conseiller et développer la qualité du réseau
 - Positionner l'UDOTSI non pas comme censeur de son réseau mais comme observateur et animateur de celui-ci.
 - Faire de l'UDOTSI un partenaire de l'OT en amont et en aval du classement
 - Respecter les critères nationaux
 - Donner de la cohérence au réseau
 - Tenir à jour les informations concernant l'OT
-
- Disposer de meublés de tourisme de qualité sur le territoire
 - Expliquer les démarches à entreprendre aux futurs loueurs de meublés
 - Conseiller le futur loueur sur le développement et l'animation des meublés
 - Faciliter le travail de l'OT dans le conseil et le classement des meublés



UDOTSI du Nord

*Les actions que mènent l'Udotsi du Nord
ne pourraient se concrétiser sans le soutien
du Conseil Général du Nord,
du Conseil Régional Nord-Pas-de-Calais,
de la Délégation Régionale au Tourisme.*

UDOTSI du Nord

6 rue Jean Roisin, BP 71 - 59028 Lille Cedex

Tel. : 03 20 30 60 92 - Fax : 03 20 57 17 52

Mail : udotsi-nord@wanadoo.fr - Site Internet : <http://www.udotsi-nord.net>

