

La démarche Qualité départementale



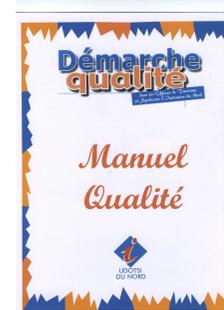


1. Une démarche départementale évolutive

RAPPEL



- 2000 : Initiation de la démarche
- 2001 - 2003 : Élaboration du référentiel Qualité départemental et du Manuel Qualité
- 2003 : 1^{ère} vague d'audits Qualité
- 2006 : 2^{ème} vague d'audits
- 2009 : 3^{ème} vague d'audits
- Aujourd'hui : Nouvelle vague d'audits... Réflexion sur le référentiel





2. La démarche nationale

RAPPEL

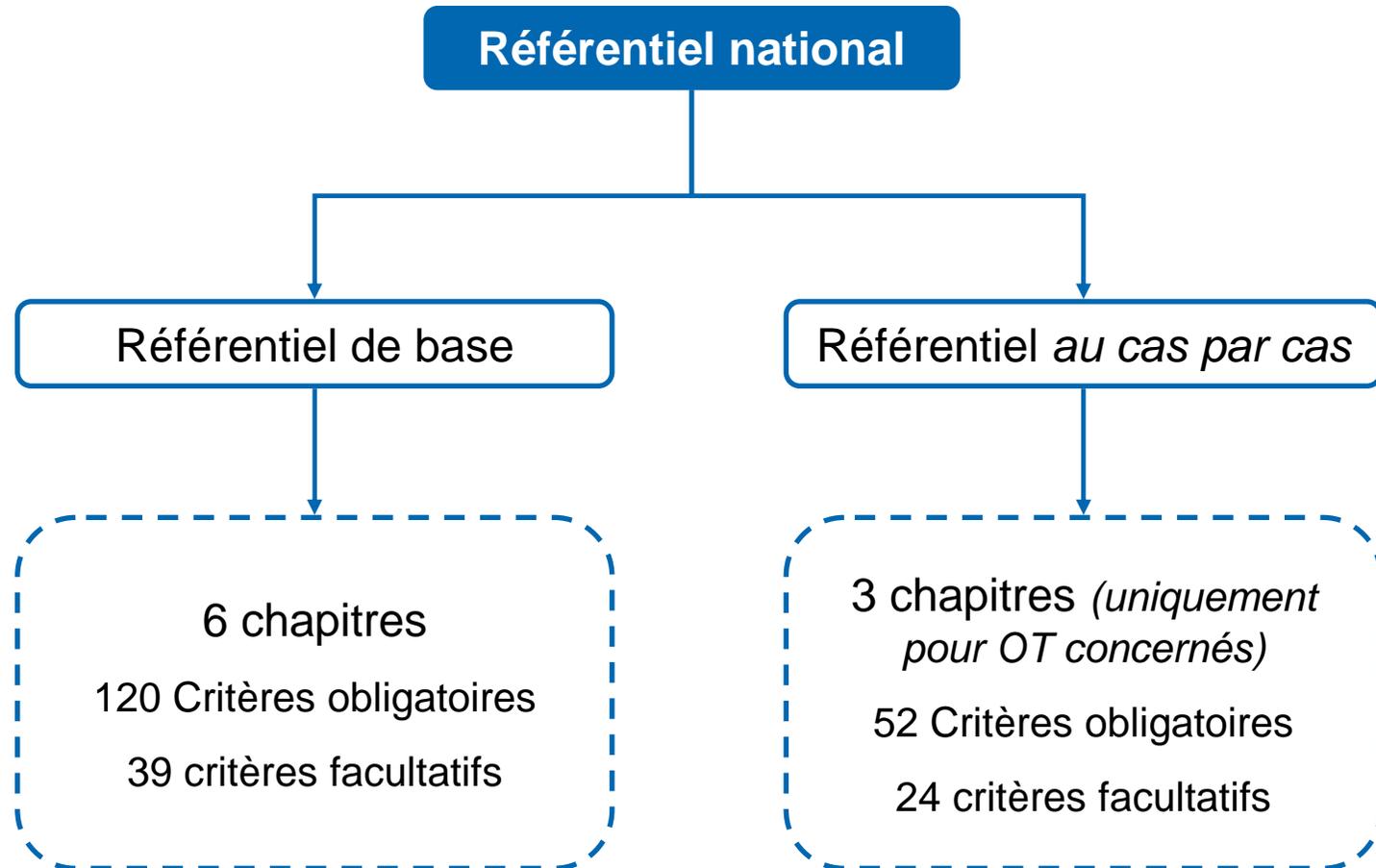
- ❑ 2005 : Le Ministère du Tourisme crée la marque **Qualité Tourisme** – Celle-ci est attribuée aux têtes de réseau (FROTSI pour les OTSI)
- ❑ 2006 : La FNOTSI élabore un **1^{er} référentiel** – Sur la base du référentiel du Ministère avec une prise en compte particulière des OTSI
- ❑ 2012 : Office de Tourisme de France – Fédération Nationale (ex-FNOTSI) élabore un **nouveau référentiel** Qualité national



3. Le choix du référentiel national

- ❑ **Étude comparative** sur les 2 référentiels Qualité (Nord et national) :
 - 2 référentiels **très proches** dans les thématiques abordées
 - Mise à jour **plus récente** dans le référentiel national
 - Référentiel national incluant des **aspects organisationnels**
 - Référentiel national relié à la **marque Qualité Tourisme**
 - 1 référentiel **reconnu** comme « démarche qualité national »...
Critère **obligatoire** pour le classement des OT de catégorie 1

4. Le référentiel national

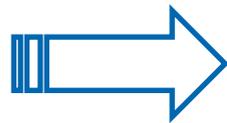




4. Le référentiel national

□ Référentiel de base : 6 chapitres

- 1. Engagements envers la **collectivité**
 - *Statuts, conventions d'objectifs, ...*
- 2. Engagements en **interne**
 - *Stratégie, RH, formation, évaluation, développement durable*
- 3. **Promotion**
 - *Positionnement, édition, plan de promotion, ...*
- 4. Engagements envers les **réseaux institutionnels**
 - *Observation, diffusion de l'information, actions en réseau, ...*
- 5. Engagements envers les **socio-pros**
 - *Animation du réseau, actions / services auprès des prestataires, ...*
- 6. Engagement envers les **visiteurs**
 - *Accès, aménagement de l'OT, accueil, gestion de l'information, ...*



120 critères obligatoires /

39 critères facultatifs

4. Le référentiel national

☐ Référentiel au cas par cas

- 7. La **boutique**

- *Aménagement, procédure de vente, gestion des stocks, ...*

- 8. Organisation d'**événements**

- *Communication, promotion, accueil, déroulement, ...*

- 9. **Commercialisation**

- *Stratégie commerciale, partenariats, ...*



52 critères obligatoires / 24 critères facultatifs

Chacun de ces chapitres ne s'applique qu'aux OT concernés

5. La démarche départementale aujourd'hui

2012 : Année de réalisation des **audits** de contrôle (tous les 3 ans)



Décision du Conseil d'Administration de l'UD de se baser sur le **référentiel national**



Présentation du référentiel national (*Journée technique du 20 mars*)



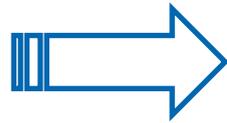
Réalisation des audits de contrôle



Restitutions individuelles des résultats, **Séminaire Qualité**,
Journée Qualité au sein des OT, ...

6. Et pour aller plus loin...

- ❑ Référentiel national : base de la marque **Qualité Tourisme**



Obtention si 100% des critères obligatoires et au minimum 70% des critères facultatifs

- ❑ ATTENTION : la démarche départementale «**2012**» ne pourra aboutir **automatiquement** à la marque **Qualité Tourisme**
- ❑ **Obligation pour les OT** de rejoindre la procédure **individuelle** pilotée par la **Fédération Nationale pour l'obtention de la marque**
- ❑ La démarche départementale sera une sorte «**d'audit en blanc**» pour l'obtention de la marque pour **l'OT qui le désire**