

COMPTE RENDU DES TRAVAUX DU SEMINAIRE QUALITE 2008

GROUPES de TRAVAIL THEMATIQUES

6 groupes thématiques ont travaillé (réflexion ; tests) pendant l'année 2008 afin de pouvoir proposer à l'ensemble des OT, inscrits dans la démarche qualité régionale ou non, des bases d'outils que chacun peut adapter en fonction de ses nécessités propres. Ces différents documents, une fois adaptés par vos soins, seront à insérer dans votre Manuel Qualité avec la date de mise en place ou de révision pour les documents déjà existants.

Domaines d'Information :

Il est proposé un **nouveau modèle de grille** à compléter par rubrique ([Annexe 1](#)). Cette grille est exigée dans le cadre des contrôles externes tous les 3 ans.

Boutique

La **procédure 13** a été révisée ; une **annexe** lui a été jointe. Un **modèle de fiche de caisse** vous est également proposé. ([Annexes 2, 3, 4](#))

Site internet

Un **inventaire des rubriques** a été dressé, notamment les incontournables ; quelques **astuces** vous sont proposées ainsi que des **règles de gestion**. ([Annexe 5](#))

Statistiques de Fréquentation

Une **grille simplifiée du recueil régional des statistiques** de fréquentation a été étudiée et testée. Devant le constat que la méthode de comptage n'est toujours pas adaptée partout, la FROTSI propose de refaire de nouveaux tests mensuels en 2009 ; ainsi, à compter du mois de février, **une enquête en ligne** vous sera adressée pour vous demander vos statistiques du mois précédent. 3 données vous seront nécessaires pour compléter cette enquête : **le flux, les origines des contacts au comptoir ; les origines des contacts à distance**. Origines retenues : France = 7 régions : 1. Champagne-Ardenne ; 2. Ile de France ; 3. France Nord Ouest (= régions Haute Normandie + Basse Normandie + Bretagne + Pays de la Loire + Centre) - 4. France Nord-Est (= régions Nord Pas de Calais + Picardie + Lorraine + Alsace + Franche Comté + Bourgogne) - 5. France Sud-Est (= régions Rhône-Alpes + Auvergne + Languedoc-Roussillon + Provence-Alpes-Côte d'Azur + Corse) - 6. France Sud-Ouest (= régions Midi-Pyrénées + Aquitaine + Poitou-Charentes + Limousin) - 7. Autres : dom-tom ou non identifiés

debrief
fonctionnement
enquête après 3
mois de test, soit
début avril

Stocks de Documents

A l'exemple de la procédure en place dans les Ardennes, une bourse aux documents sera proposée en 2009 dans chaque département par son UD respective. Pour ce faire, un état par département devra compiler la liste de tous les documents disponibles dans chaque OT afin de proposer un bon de commande type à chacun (à créer pour l'Aube, la Haute-Marne et la Marne) ; le bon de commande ainsi formaté complété par quelques colonnes de suivi permettront une gestion efficace du stock de documents dans chaque OT, le **tableau individualisé de gestion des stocks**. La FROTSI se rapproche des UD 10, 51 et 52 pour la mise en place de ce nouveau mode de fonctionnement.

Partenariat avec les Prestataires

La procédure 32 révisée est rejetée par le groupe. Le document '**projet de charte partenaire**' est proposé, à charge pour chacun de le réadapter. ([Annexe 6](#))

INTERVENTION DE François CLAIR, CABINET PROTOURISME

Rapport des audits de contrôle 2007/2008 - [Annexe 7](#)

La Marque Qualité Tourisme et l'importance de la qualité dans l'environnement actuel. [Annexe 8](#)

SOUTIEN A L'ANIMATION ET A LA GESTION DE LA DEMARCHE QUALITE PLAN D' ACTIONS FROTSI 2009

A. lesexigences.com

Un logiciel, outil simple, ludique et pragmatique qui permettra à chaque office de tourisme de s'autoévaluer et de se positionner par rapport au référentiel national de la Marque Qualité Tourisme. Grâce à cette plate-forme collective, chaque office de tourisme pourra créer son plans d'actions individuel et le faire évoluer.

Concrètement, la FROTSI proposera à compter de la mi-mars :

- ◆ un site internet dédié à notre démarche qualité, **accessible gratuitement**, via un **login** et un **mot de passe** qui seront attribués à chacun afin de lui permettre de poursuivre sa démarche de progrès, à son rythme.
- ◆ **Une formation** à destination des utilisateurs pendant une demi-journée au cours de la première semaine de février, afin de leur permettre de comprendre maîtriser l'outil intranet d'autoévaluation, d'audit et de suivi des plans d'actions de leur office de tourisme

B. GROUPES DE TRAVAIL THEMATIQUES 2009

LE TUTORAT : groupe mis en place dans la continuité de l'action de formation 2008 - tous les stagiaires participent au groupe
Autres thèmes à définir : [Annexe 9](#) à retourner à la FROTSI au plus tard le 30 janvier 2009

C. AUDITS QUALITE 2009

Dès janvier, les offices de tourisme volontaires seront amenés à se positionner sur la dernière vague d'audits de contrôle (audits invisibles)

La FROTSI transmettra un bulletin de participation aux offices suivants :

Offices de tourisme audités en 2003 : Bayel, Dormans, Chatillon sur Marne

Offices de tourisme audités en 2004 : Vitry le François, Brienne le Château, Nogentais Vallée de la Seine, Joinville, Montier en Der, Sedan

Office de tourisme audités en 2005 : Vouziers, Les Crêtes Préardennaises, Nogent, Bar sur Aube

D. VISITES FROTSI

Les rendez-vous se poursuivent en 2009 (16 offices sont à visiter entre le 2 janvier et la mi-mars).