



SEMINAIRE QUALITE 2009

Ordre du Jour matin

Groupe Thématique 'Tutorat'
Gestion de la Qualité en interne
Résultats des audits de contrôle
Evolutions et perspectives de la démarche régionale
Remise des diplômes Qualité

Groupe Thématique 'Tutorat'

1. Présentation du groupe thématique

Objectif : développer l'**efficacité collective** en créant un véritable partenariat qui intègre un stagiaire ou un saisonnier à une équipe.

Le stagiaire/saisonnier apporte une méthodologie et des idées sur des dossiers auxquels l'équipe ne peut se consacrer.

Le tuteur partage son expérience et se remet en question grâce à ce regard extérieur.

2. Livret d'accueil

Aline BARBIER (OT de Montier-en-Der) - Karine BIDAUT (OT de Saint-Dizier)

Trois exemplaires en libre consultation dans la salle sont disponibles à la FROTSI sur demande.

Objectif : Partager la culture de son OT

Le Sommaire du livret d'accueil.

3. Appréciation du stagiaire par le tuteur

Déborah KERGER (OT d'Épernay) - Audrey GARILLON (OT d'Hautvillers)

Objectif : Evaluer pour aider à grandir

4. Questionnaire de fin de stage ou de période

Christine FRAN CART (OT de l'Argonne Champenoise) - Estelle MAILLET (OT de Mussy-sur-Seine)

Objectif : Se remettre en question pour devenir meilleur

5. Procédure

Procédure 33

Gestion de la Qualité en interne

Témoignages sous 2 angles du management :

Nicolas JUILLET,
Président de l'OT du Nogentais Vallée de la Seine

Rieule MAHOT,
Responsable de l'OT du Nogentais Vallée de la Seine

- L'engagement Qualité
 - Un des piliers de toute démarche Qualité, l'engagement du management
- La stratégie Qualité
 - dans le cadre du projet de l'organisation, qui est communiqué aux collaborateurs
- La commission Qualité :
 - ses membres, ses référents,
 - son fonctionnement,
 - ses missions

Témoignage sous l'angle de la coordination :

Laure COLLIN,
Coordinatrice Qualité de l'OT du Nogentais Vallée de la Seine

- Les enregistrements Qualité :
 - rappel définition : les enregistrements prouvent le respect des engagements qualité
 - exemples d'enregistrement : compte-rendu de conseil d'administration validant la commission Qualité, affichage des disponibilités en hébergement
 - gestion des enregistrements
- Le Plan d'Actions :
 - fiche action type (moyens, responsable(s), délais, indicateurs)
 - validité du plan d'action
- Le suivi de la satisfaction clients :
 - questionnaire de satisfaction en remise systématique
 - traitement des questionnaires : analyse mensuelle

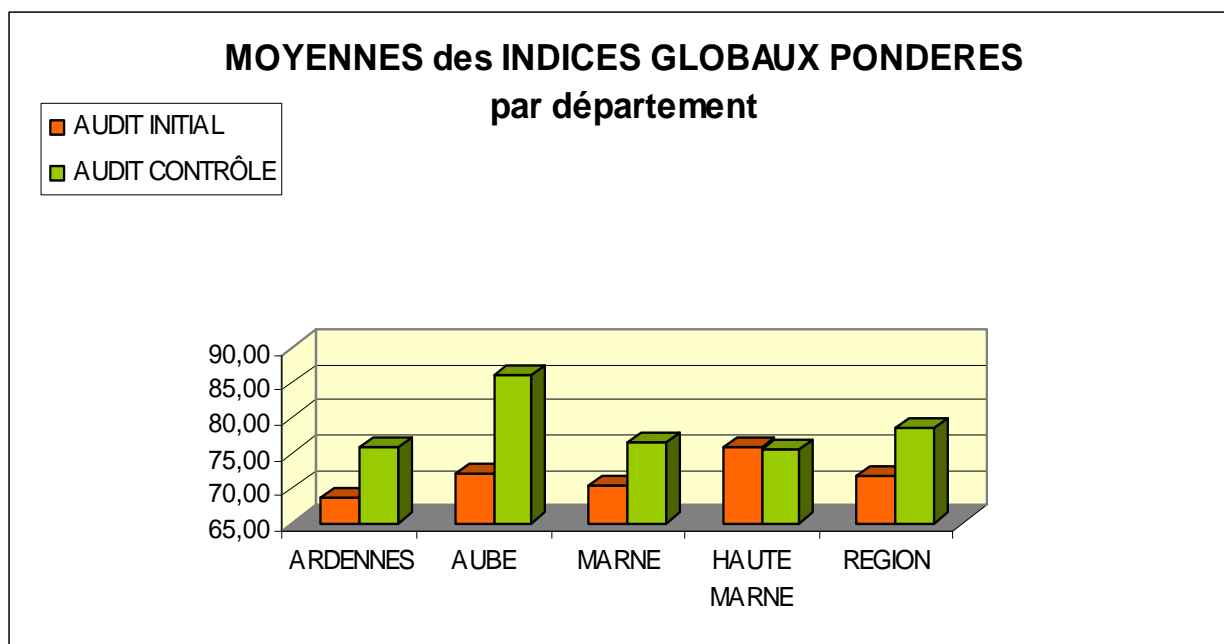
Résultats des audits de contrôle

Par François CLAIR, Cabinet PROTOURISME

1. Résultats de la 3e année d'audits de contrôle

2. Résultats régionaux sur les années 2007/2008/2009

Intervention téléchargeable sur www.frotsi-champagne-ardenne.fr



Remarques :

- L'indice le plus élevé est de : 92.9%
- Taux d'offices de tourisme en progression : 75%

Taux d'offices de tourisme dont l'indice est	< ou = 70	entre 70 et 80	entre 80 et 90	> 90
	14%	54%	29%	3%

Notre démarche régionale est arrivée à la fin d'un cycle :

Après une série d'audits initiaux et une série d'audits de contrôle, les constats sont faits, les audits ne sont pas une fin en soi.

Deux évolutions sont possibles :

- s'engager vers la marque Qualité Tourisme
- poursuivre la démarche régionale en mettant l'accent sur les **auto-évaluations** internes, la **gestion de la satisfaction** client, le suivi des **réclamations**.

Evolutions et perspectives de la démarche régionale

Gabriel GUIOT

La FNOTSI, titulaire de la délégation du Ministère du Tourisme pour l'attribution de la marque Qualité TourismeTM aux offices de tourisme - voir Flash Info Tourisme n°16, disponible en téléchargement sur www.fnotsi.net

Plus d'informations sur <http://www.fnotsi.net/obtention-marque-qualite.html>

Nouvelle procédure : Gestion de l'information, pour la mise à jour du site tourisme.fr
Procédure 34

Les titulaires de la **marque Qualité Tourisme** en Champagne-Ardenne :

- réseau des OTSI : les 3 OT certifiés (Reims, Troyes, Val d'Ardenne)
- prestataires tourisme : 74 hôtels et hôtels-restaurants, 3 campings, 7 restaurants

Les candidats à la marque Qualité Tourisme dans le réseau des OTSI de Champagne-Ardenne :

- lesexigences.com : 22 sites utilisent l'outil acquis au début de cette année, dont 7 ont réalisé leur auto-évaluation complète en ligne
- résultats : indices obtenus à ce jour 3, 4 et 5
- les non conformités portent principalement sur les chapitres 4 et 5, qui n'ont été que partiellement abordés à ce jour
- rappel : 9 OTSI ont obtenu, lors des audits de contrôle un indice de contrôle > 80%

lesexigences.com :

- Un chapitre 7, complémentaire, spécifique à la Champagne-Ardenne, vient d'être ajouté aux exigences nationales. (Voir document en pièce jointe, ou directement sur www.lesexigences.com)
- Un certain nombre de modifications techniques ont été également demandées afin de gagner en ergonomie et en temps d'utilisation des différentes applications.

Jean-Louis BRIZARD souligne également la logique de RESEAU qui doit primer dans les prochaines années, à l'échelle du territoire. (réseau de prestataires)
De même que l'accompagnement, l'anticipation de l'évolution des missions des offices de tourisme et des attentes des clientèles qui remettent l'humain au cœur de l'organisation par la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Remise des diplômes Qualité

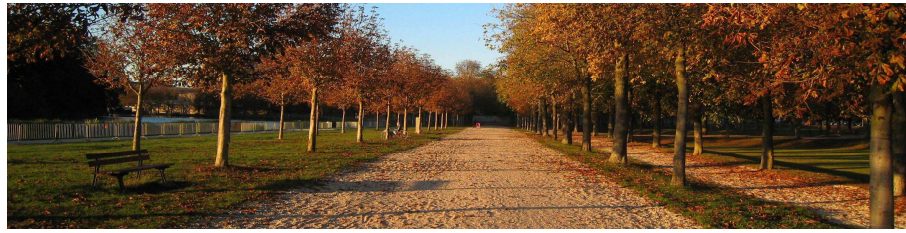
Par Régine PILLIERE,

- Vice-Présidente de la Région Champagne-Ardenne
- Présidente du CRT





FROTSI
CHAMPAGNE
ARDENNE



SEMINAIRE QUALITE 2009

Ordre du Jour après-midi

La démarche de développement durable à l'échelle
d'un territoire,
Echanges avec l'assistance
Constitution de groupes de travail 2010
Visite

La démarche de développement durable à l'échelle d'un territoire, dans le prolongement de la démarche Qualité,

François CLAIR, Cabinet PROTOURISME

Des groupes de travail seront constitués prochainement afin d'approfondir différents points évoqués.