



FROTSI

SEMINAIRE QUALITE 2010

①

VENREDI 15 OCTOBRE 2010



9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES

SUIVI & ANIMATION QUALITE FROTSI 2010

L'animation Qualité a été menée sous différentes formes, notamment 3 types de visites sur sites :

- ⇒ 1. **Suivi des Plans d'Actions individuels** : 12 OT visités en 2010 couplées avec le suivi en ligne via le site régional lesexigences.com pour les OT qui ont choisi d'utiliser cet outil.
- ⇒ 2. **Rencontre des dirigeants qualifiés** de 7 OT.
Une contre-visite aura lieu d'ici la fin de cette année.
- ⇒ 3. **Visites préparatoires à l'audit** (contrôle ou initial) : 7 visites effectuées. Des visites 'Plans d'Actions' et d'autres Rencontres de Dirigeants sont planifiées d'ici la fin de l'année et seront poursuivies en 2011.

Un **support de communication** à destination des équipes techniques et bénévoles des OTSI de Champagne-Ardenne a été créé afin de présenter synthétiquement les différentes phases de la démarche Qualité régionale : 3 Fiches techniques sont d'ores et déjà disponibles : 'Etre ambassadeur Qualité en Champagne-Ardenne' ; 'Etre coordinateur Qualité en Champagne-Ardenne' ; 'Aller vers Qualité Tourisme™ en Champagne-Ardenne'.

Ces fiches, remises aux participants du séminaire, sont téléchargeables sur www.frotsi-champagne-ardenne.fr

La MARQUE QUALITE TOURISME™ en Champagne-Ardenne

A ce jour, 3 OT sont titulaires de la marque nationale et certifiés AFNOR :

- ⇒ Reims, Troyes et Val d'Ardenne.

La FROTSI a recensé 5 OT impliqués dans la démarche Qualité Régionale, désireux de demander la marque en 2012 ou 2013 :

- ⇒ OT de Brienne-le-Château,
- ⇒ OT du Pays d'Othe
- ⇒ OT du Nogentais-Vallée de la Seine
- ⇒ OT d'Epernay & sa Région
- ⇒ OT d'Hautvillers

Les modalités d'accès à la marque sont détaillées dans la fiche technique '**Aller vers Qualité Tourisme™ en Champagne-Ardenne**', remise lors du séminaire et téléchargeable sur www.frotsi-champagne-ardenne.fr

Dans le cadre de la préparation de la demande d'attribution de la marque, **des audits conseils** seront organisés en 2011, durant 1 journée par office de tourisme en présence de la hiérarchie. Ces audits porteront sur la structure documentaire de la démarche Qualité individuelle ainsi que sur la mise en application du référentiel national.

Le suivi postérieur à l'obtention de la marque sera assuré par la FROTSI, qui fournira aux offices concernés différents supports et matériels (badges, urnes, ...).

Le COMPTE-RENDU

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010

9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES



RENCONTRE avec l'OT de la PUISAYE FARGEAULAISE

Auréli LE BITOUX, référente Qualité de l'Office de Tourisme de Saint-Fargeau apporte son éclairage sur la progression vers la marque Qualité Tourisme™.

Le contexte : Après 2 années d'engagement dans la démarche régionale et 1 année de préparation, l'OT de Saint-Fargeau demande et obtient la marque Qualité Tourisme™

Les motivations : Répondre qualitativement à la demande de la clientèle, puis, cet objectif étant atteint, s'engager vers la marque.

Les apports : **Organisation interne définie** (objectifs, responsabilités)

Vote d'une **nouvelle convention d'objectifs** avec la Communauté de Communes

Satisfaction client (analyse des indicateurs)

Valorisation du travail de l'équipe auprès des élus, prestataires, visiteurs, population locale, équipe de l'OT,...

Les difficultés : La formalisation qui nécessite beaucoup de temps.

Le financement : Co-financement du département sur la demande de marque.

Auréli a particulièrement apprécié la mise en place des diagnostics conseils et audits blancs avec la FROTSI Bourgogne et l'UDOTSI de l'Yonne.

L'office a communiqué sur le fait d'être le 1er OT 1* titulaire de la marque.

Un exemplaire du Manuel Qualité de cet office est disponible à la FROTSI, sur demande.

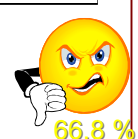
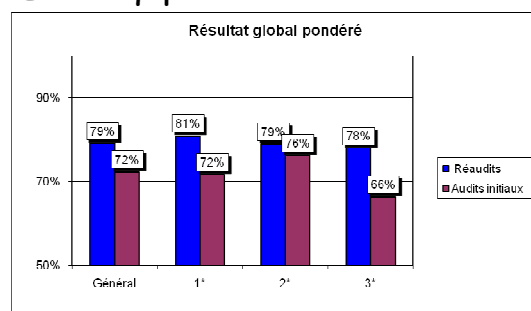
AUDITS de CONTRÔLE/INITIAUX par Magalie KNIGHT, PROTOURISME

L'évolution des résultats d'audits entre la phase initiale et la phase de contrôle est **très encourageante**, avec :

- une implication du personnel ET des responsables de chaque office ;
- La mise en place d'outils et de procédures de management de la qualité ;
- La réelle prise en compte des attentes des clients/visiteurs.

COMMENT CONTINUER à MOBILISER les équipes ?

- Solliciter la marque 'Qualité Tourisme™'
- Mettre en place une nouvelle approche davantage basée sur l'évaluation interne et le suivi de la satisfaction clients.



Le COMPTE-RENDU



FROTSI

SEMINAIRE QUALITE 2010

3

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010

9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES



PLAN D' ACTIONS REGIONALES 2010-2011

- Les groupes de travail thématiques

Avec le troisième trimestre est venu le temps de programmer nos travaux de basse saison. Plusieurs groupes thématiques se mettent en place :

1. REDACTION DU MANUEL QUALITE

- ⇒ Chapitres 1,2 & 3 (engagements envers la collectivité, les socio-professionnels et les institutionnels du tourisme) : **Dimitri LAMBERT (Chaource), Deborah MIRBELLE (Epernay), Marie-France BANETTE (Hautvillers), Pierre LABAT (Sainte-Ménéhould)**
- ⇒ Chapitre 4 (engagements envers les clients) : **Sarah ETIENNE (Mussy-sur-Seine), Céline CLOSSET (Châlons-en-Champagne), Virginie BLANCHARD (Sézanne)**
- ⇒ Chapitre 5 (engagements en interne à l'OT) : **Christine FRANCCART (Sainte-Ménéhould), Anne RICHER (Ervy-le-Chatel), Claudette JEANSON (Lac du Der), Danièle CALVY (Rocroi)**
- ⇒ Chapitres 6 et 7 (la boutique, engagements spécifiques régionaux) : **Bénédictte VAN HAM (Elan), Nadège VAN VENROOIJ (Charleville-Mézières)**

2. AUDIT CONSEIL

Une rencontre sera programmée en décembre avec tous les offices désireux de demander la marque QT dans les 3 ans à venir. Deux groupes d'audits seront constitués ensuite par territoire :

- ⇒ un groupe de 3 OT dans l'Aube (**Brienne-le-Château, Nogent-sur-Seine et Aix-en-Othe**)
- ⇒ un groupe de 2 OT dans la Marne (**Epernay et Hautvillers**).

- Les rencontres Coordinateurs

2 rencontres seront programmées au cours de la 1ère quinzaine de janvier.

Objectif : échanger des pratiques, des modèles documentaires ; présenter des initiatives innovantes et positives pouvant être transposables ; repérer les erreurs à ne pas commettre ; organiser des actions collectives en soutien des démarches individuelles.

Lieux : Sedan et Magnant

- Les fiches Techniques Qualité

4 nouvelles fiches verront le jour en 2011 : 'Présider un office de tourisme ambassadeur Qualité' ; 'Diriger un office de tourisme ambassadeur Qualité' ; 'Créer et animer sa commission Qualité' ; 'Réaliser un audit conseil en Champagne-Ardenne'.

REMISE DES DIPLOMES 2010



Le COMPTE-RENDU



FROTSI

SEMINAIRE QUALITE 2010

4

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010

9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES



STRUCTURATION du RESEAU des OTSI en CHAMPAGNE-ARDENNE

Contexte champardennais :

- Développement des intercommunalités : réorganisation des territoires, sur le plan administratif et touristique
- Difficulté à exister pour certains OTSI car la taille de leur territoire est inadaptée à l'évolution du marché, moyens financiers insuffisants, absence de convention, ...
- Constats suite aux audits Qualité et préconisations PROTOURISME

Objectifs de cette réflexion commune :

- avoir une vision élargie du territoire par une **logique de destination**
- **harmoniser le développement** touristique sur son territoire
- tirer parti de la **mutualisation** (harmonisation horaires d'ouverture, 1 seul n° de téléphone, créer des éditions interco communes aux collectivités et aux OT-SI...)
- **mettre en réseau** pour concertation, les **acteurs touristiques** afin d'identifier, valoriser les compétences, les complémentarités et les intérêts communs
- aborder l'activité touristique dans une **perspective durable**, prenant en compte l'évolution de l'offre et de la demande pour **adapter les métiers et pérenniser les emplois**
- **dépasser la polyvalence** des techniciens en les faisant évoluer à des postes spécialisés
- réfléchir ensemble à la **place des bénévoles** dans les nouveaux schémas d'organisation

Constats en Champagne-Ardenne :

- Evolution des territoires de compétence des OTSI :
En 2010, 32 OT et 3 SI intercommunaux et 11 OT et 4 SI communaux
- Evolution du réseau des OTSI :
10 OT ou SI ayant fusionné dont 8 poursuivent leurs activités d'accueil et d'information en tant que bureaux.
41 OT et 11 SI associatifs, 2 OT en EPIC, 1 OT en régie communautaire

3 ateliers sont proposés aux participants :

1. NOS TERRITOIRES
2. TRAVAILLER ENSEMBLE : POUR QUELS PROJETS, COMMENT ?
3. TRAVAILLER ENSEMBLE : DEPASSER LES FREINS, OPTIMISER LES RETOMBÉES POSITIVES

Le COMPTE-RENDU

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010



9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES

RESTITUTION DES TRAVAUX en ATELIERS

• Atelier 1 : NOS TERRITOIRES

- Animé par : Pierre LABAT (Président OT Sainte-Ménéhould)
 Magalie KNIGHT (Consultante Protourisme)
- Participants : Claire BRASSEUR, Jérôme DEBARNOT, Rielle MAHOT, Dimitri LAMBERT, Céline CLOSSET, Jean-Louis BRIZARD, Véronique LEPOLLARD, Pierre LABAT, Thierry CHERRIERE, Adeline DOYARD, Emmanuel GIL, Fabien TASSAN.

⇒ Définition d'un territoire touristique : un territoire qui a une identité historique, culturelle, géographique ou paysagère qui présente une offre de produits et de services cohérente et intelligible pour le touriste. Condition à la valorisation de ce territoire : la volonté des acteurs de travailler ensemble.

⇒ Identification des territoires touristiques en Champagne-Ardenne (en fonction des OT participants) :

- Charleville-Mézières et la vallée de la Meuse (y compris Rocroi, Monthermé, Revin, Vireux-Wallerand),
- l'Argonne (y compris Vouziers, Sainte-Ménéhould),
- Châlons-en-Champagne et environs (y compris Lépine),
- Epernay et ses environs + vallée de la Marne (y compris Hautvillers, Dormans, Chatillon-sur-Marne),
- Sézanne et ses environs (y compris Esternay, Réveillon, Montmirail),
- Nogent-sur-Seine + vallée de la Seine (y compris La Motte Tilly, Marnay-sur-Seine),
- Lac du Der et environs (y compris Saint-Dizier, Vitry-le-François, Montier-en-Der), Chaumont et environs (y compris Colombey-les-deux-Eglises),
- Langres et environs (y compris Fayl-Billot),
- Bourbonne-les-Bains et environs,
- Chaource + pays d'Othe et d'Armance.



Cette carte pourra être complétée avec les offices de tourisme n'ayant pas participé à cet atelier.

Le COMPTE-RENDU

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010

9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES



RESTITUTION DES TRAVAUX en ATELIERS

- **Atelier 2 : TRAVAILLER ENSEMBLE :
POUR QUELS PROJETS ? COMMENT ?**
 - Animé par : Jean-Marie DEROUARD (Président OT Châlons-en-Champagne)
Valérie COLFORT
 - Participants : Bénédicte VANHAM GIBONI, Marie-Thérèse LAFOLLIE, Laure COLLIN, Laurie BAZIN, Sarah ETIENNE, Anne RICHER, Nathalie MANKIEWICZ, Steven DELAHAYE, Paul DUDEL, Isabelle BERLANDI, Déborah MIRBELLE, Bernard SCHNEIDER, Estelle HUBERT, Claudette JEANSON, Nelly PREAUX JACQUINOT, Marjorie BAUER, Véronique RUFER, Aline BARBIER, Karine BIDAUT, Emmanuelle CLERMONT.
- ⇒ Les participants sont conscients de la nécessité d'élargir leur champ d'actions et de développer une vision commune sur des territoires définis afin d'engager des partenariats pertinents soit avec d'autres offices de tourisme, avec un parc naturel régional, ou avec un groupe d'action local ou pays.
- ⇒ Les OTSI champardennais ont développé un certain nombre d'actions collectives axées sur les principales missions des offices de tourisme : ACCUEIL, INFORMATION/COMMUNICATION, ANIMATION, PROMOTION, COMMERCIALISATION.
- ⇒ La plupart des actions ne font pas l'objet de conventionnement formalisé hormis pour la commercialisation, qui nécessite un cadre juridique rigoureux. Des commissions de travail sont constituées avec des élus associatifs et/ou des techniciens ; elles planifient des actions ponctuelles, révisées chaque année.
- ⇒ La mise en place de projets communs, durables requiert une organisation plus rigoureuse et notamment l'**identification des compétences propres à chaque structure**, de ses manques également et de la manière dont il est possible de mutualiser certaines ressources ou bien d'en acquérir de nouvelles à une échelle territoriale.

Ce travail d'approfondissement pourrait être mené par un groupe thématique durant l'hiver 2010/2011.





FROTSI

SEMINAIRE QUALITE 2010

7

VENDREDI 15 OCTOBRE 2010

9H 30 à 16H 30

AUBERGE DES MOISSONS, MATOUGUES



RESTITUTION DES TRAVAUX en ATELIERS

• Atelier 3 : TRAVAILLER ENSEMBLE : DEPASSER les FREINS OPTIMISER les RETOMBEEES POSITIVES

- Animé par : Jean-Michel MILHAU (Président OT Charleville-Mézières)
Carole BREDARD
- Participants : Nadège VAN VENROOIJ, Danièle CALVY, Laurence COUSIN, Carine FAY, Anne RAEDTS, Betty VAROQUIER, Clémence COFFINIER VINCKIER, Tabéa POSTEAUX, Laurence PADIOU, Christine FRAN CART, Virginie BLANCHARD, Guy LEGOUGE, Hélène BERTHAUT.

⇒ Le groupe identifie les freins qui peuvent gêner le travail collaboratif. Ceux-ci sont de plusieurs ordres :

- Humains :
 - Craintes des conséquences d'une nouvelle organisation du travail pour soi-même, pour sa structure ;
 - Vision des élus des collectivités différente de celle de l'OT, voire fluctuante
- Matériels :
 - Moyens inégalement répartis (finances, compétences)
 - Temps à consacrer
 - Eloignement géographique des acteurs
- Territoires présentant une offre inégale d'où un bénéfice / retour sur action différent pour les partenaires
- Stratégie de l'OT

⇒ Une solution qui pourrait être apportée à ces freins :

Démarrer sur des petits projets génératifs d'expérience de travail collaboratif.

Inconvénient : travail sur du court terme.

Le COMPTE-RENDU

