

COMPTE-RENDU

Sujet : RENCONTRE COORDINATEURS QUALITE

Sedan, le 6 janvier 2011

Présents :

François ALLARD et Nadège van VENROOIJ, OT Charleville-Mézières
Soline BAUDIER, Coordinatrice Qualité OT Crête; Prérardennaises
Virginie BLANCHARD, Coordinatrice Qualité OT Sézanne
Danièle CALVY, Coordinatrice Qualité OT Rocroy
Céline CLOSSET, Coordinatrice Qualité OT Châlons-en-Champagne
Jérôme DEBARNOT, animateur UD 08
Ann RAEDTS, Coordinatrice Qualité OT Pays; Sedanais
Ankie SWART, Coordinatrice Qualité OT Val d'Ardenne
Bénédicte VANHAM GIBONI, Coordinatrice Qualité OT Pays; des Sources au Val de Bar

Clairvaux, le 13 janvier 2011

Présents :

Marjorie BEAUER, Coordinatrice Qualité OT Pays; de Langres, accompagnée de Guy LEGOUGE
Aline BARBIER, Coordinatrice Qualité OT Pays; du Der
Karine BIDAUT, Coordinatrice Qualité OT Saint-Dizier
Laure COLLIN, Coordinatrice Qualité OT Nogentais; Vallée de la Seine, accompagnée de Laurie BAZIN
Noëlie DAROSEY, responsable OT Bar-sur-Aube, accompagnée de Laurence GAUTHIER, Coordinatrice Qualité
Emmanuel GIL, Directeur OT Pays; de Chaumont
Audrey GARILLON, Coordinatrice Qualité OT Hautvillers
François GRIOT, Coordinateur Qualité OT Joinville
Sarah HACQUART, Coordinatrice Qualité OT Mussy-sur-Seine
Dimitri LAMBERT, Coordinateur Qualité OT Chaourçois
Adeline LOISON, Coordinatrice Qualité OT Brienne-le-Château
Déborah MIRBELLE, Coordinatrice Qualité OT Epernay
Tabéa POSTEAUX, Coordinatrice Qualité OT Pays; d'Othe-Vallée de la Vanne
Anne RICHER, Coordinatrice Qualité OT Val d'Ardenne
Véronique RUFER, Directrice OT Bourbonne-les-bains, accompagnée de Sylvain DOIZENET, Coordinateur Qualité
et
Carole BREDARD, Chargée de Mission Formation FROTSI
Valérie COLFORT, Chargée de Mission Qualité & Réseau FROTSI

Excusées :

Valérie BILLON, Coordinatrice Qualité OT Dormans
Christine FRANCCART, Coordinatrice Qualité OT Argonne Champenoise
Anne FRANCOIS, Coordinatrice Qualité OT Troyes
Martine JEANNOT, Coordinatrice Qualité OT Pays de la Vannerie
Claudette JEANSON, Coordinatrice Qualité OT Lac du Der
Alexandra MAUDIERE, OT de Reims
Christine MOTTARD, Coordinatrice Qualité OT Grands Lacs
Betty VAROQUIER, Coordinatrice Qualité OT Argonne Ardennaise

MISE en ŒUVRE de la DEMARCHE QUALITE

1. PLAN d' ACTIONS

Définition du plan d'actions :

C'est la feuille de route qui permet le suivi des performances Qualité de l'OT, à court et moyen terme.

Selon wikipédia : « La **planification** est l'organisation dans le temps de la réalisation d'objectifs :

- dans un domaine,
- avec des objectifs,
- avec des moyens,
- et sur une durée (et des étapes) précise(s).

*Le plan peut faire partie d'une **stratégie**, celle-ci étant plus générale et permanente et moins détaillée. » (politique stratégique et politique Qualité de l'OT)*

Éléments qui peuvent servir de base à la rédaction du plan d'actions :

- ◆ projets présentés lors de l'AG,
- ◆ support audit Qualité,
- ◆ politique Qualité,
- ◆ bilans questionnaires de satisfaction,
- ◆ bilans auto-contrôles,
- ◆ auto-évaluation en ligne

Rédaction & bilan du plan d'actions sont menés à bien par la Commission Qualité de l'OT. Celle-ci hiérarchise les écarts entre qualité effectivement fournie et qualité souhaitée et met en place les indicateurs adaptés pour effectuer le suivi du plan d'actions.

PISTE D'AMELIORATION :

J'ai pu constater que vos managers ne gèrent pas forcément l'OT sur le mode plan d'actions et cela peut expliquer que vous ayez du mal au niveau Qualité ; cela n'est pas dans vos, dans leurs habitudes de travail ; Compétences Tourisme propose ce trimestre une formation dédiée aux dirigeants « Manager son unité touristique » dont l'un des principaux objectifs est l'élaboration de la stratégie de l'OT et des plans d'actions qui en découlent. Parlez-en ensemble ! L'idéal sur ce stage serait que chaque OT puisse s'y inscrire en binôme, président/e et direc/teur/trice. Plus d'informations auprès de Carole BREDARD 03 26 26 54 19

Merci de transmettre à la FROTSI, systématiquement, un exemplaire de votre plan d'actions annuel, sauf pour les personnes ayant rédigé leur plan sur lesexigences.com.

2. SUIVI de la SATISFACTION CLIENT

Un modèle de questionnaire existe (en français, anglais, néerlandais) dans le Manuel Qualité ; à adapter, à personnaliser.

La mise en scène (présentation, support, localisation) du questionnaire qui est en libre-service est importante car elle doit le rendre visible et inciter les visiteurs à le compléter.

CONSEIL : veiller à n'avoir qu'un seul type d'enquête à la fois.

La planification du nombre de retours est à prévoir dans votre plan d'actions qualité.

Le fait que le questionnaire soit en libre service ne vous dispense pas de le présenter systématiquement à vos contacts. De ce fait, il est important que toute l'équipe d'accueil soit sensibilisée à l'objectif de ces questionnaires.

Le traitement, les bilans périodiques et la synthèse annuelle sont réalisés par la Commission Qualité. Dès lors qu'un écart est constaté, il convient d'en rechercher la source et, le cas échéant, de mettre en place une action corrective.

Ces bilans sont à classer dans vos enregistrements Qualité. Ils vous seront demandés lors des visites de suivi de Plan d'Actions et lors des audits conseils.

3. OBSERVATION de la FREQUENTATION et de l'ACTIVITE

Les données individuelles transmises à la FROTSI en 2010 ne permettent pas un traitement régional.

PISTES D'AMELIORATION :

La fiche 'Méthode régionale de comptage' a été mise à jour et une fiche « Préconisations des indicateurs » a été créée : merci de les intégrer dans les annexes de votre Manuel Qualité et de les porter à la connaissance de la personne qui gère vos statistiques.

Concernant l'observation des visiteurs internautes, un atelier Google (notamment Google Analytics) pourra être organisé au cours des prochains mois. Vous serez informés prochainement.

4. AUTO-CONTRÔLES

Différentes fiches ont été créées et figurent dans les documents-types de votre Manuel Qualité, sur les thèmes suivants :

- ◆ Comptoir
- ◆ Téléphone
- ◆ Site internet
- ◆ Information par courrier/mail
- ◆ Accès/signalisation
- ◆ Extérieurs
- ◆ Locaux

Une fiche méthodologique vous donne des indications sur la manière de les utiliser.

Tout comme pour le traitement de la satisfaction client, la planification du nombre et du thème des auto-contrôles est à intégrer dans votre plan d'actions qualité.

Ces tests sont utiles les années où vous n'avez pas d'audit externe.

Il est important que toute l'équipe soit sensibilisée à l'objectif de ces tests, car tout membre de l'équipe peut être amené à en réaliser.

Les bilans et la synthèse annuelle sont réalisés par la Commission Qualité. Dès lors qu'un écart est constaté, il convient d'en rechercher la source et, le cas échéant, de mettre en place une action corrective.

Ces bilans sont à classer dans vos enregistrements Qualité. Ils vous seront demandés lors des visites de suivi de Plan d'Actions et lors des audits conseils.

ANIMATION DE LA DEMARCHE REGIONALE

5. VISITES MANAGEMENT

Ces visites sont suivies de contre-visites dans les 6 mois afin d'évaluer la mise en conformité progressive avec les critères obligatoires listés dans le référentiel national.

6. VISITES PLAN D' ACTIONS

Elles permettent de revenir sur votre plan d'actions Qualité, les indicateurs et les enregistrements Qualité que vous avez mis en place.

7. AUDITS CONSEILS

En 2011, seront organisés 6 audits conseils pour préparer la demande d'attribution de la marque Qualité Tourisme de 6 offices de tourisme.

8. STRUCTURATION DU RESEAU DES OTSI

Les ateliers proposés lors du séminaire Qualité 2010 ont permis de :

- ◆ Dresser une carte régionale des territoires touristiques
- ◆ D'identifier des axes de projets communs aux OT voisins
- ◆ D'anticiper les freins possibles

La réflexion avance sur le secteur du lac du Der.

Merci de nous tenir informés si vous aussi vous inscrivez dans un territoire identifié comme tout ou partie d'une destination et êtes volontaires pour mettre en place des actions collectives à l'échelle de ce territoire.

9. REDACTION DU MANUEL QUALITE

Les groupes de travail ont produit une nouvelle trame du MAQ rédigé et révisé ; les procédures ont été simplifiées, voire fusionnées.

NOTA BENE : les numéros de procédures ne se suivent plus ; mais, l'idée est de conserver la preuve de notre travail antérieur et de ne pas toutes les renommer.

Le MAQ est complété par 4 listes :

- ◆ La liste des annexes (= documents applicables marque QT)
- ◆ La liste des procédures
- ◆ La liste des documents types (à compléter en fonction des documents que vous utilisez)
- ◆ La liste des enregistrements (à rédiger individuellement sur la base de la liste proposée avec les documents applicables QT)

Il vous appartient de relire et de compléter la partie rédactionnelle en fonction des missions et des modes de fonctionnement en vigueur dans votre office de tourisme.

PROFESSIONNALISATION

10. RETOURS de FORMATION

Suite aux formations suivies en 2010, un certain nombre d'actions ont été mises en œuvre. Il est rappelé que pour favoriser la transférabilité des acquis, il est souhaitable de mettre en place un debriefing post-formation avec votre hiérarchie.

11. COMPETENCES TOURISME

Présentation du programme 2011 et rappel des modalités d'inscription.

Partenariats autour de la communication : Carole BREDARD reste à disposition pour les offices de tourisme qui souhaitent s'engager dans un partenariat qui peut prendre différentes formes :

- ◆ Courrier d'information ciblé
- ◆ Newsletter hebdomadaire
- ◆ Actions de phoning
- ◆ Visites prestataires
- ◆ Témoignage lors des AG, du lancement de saison, etc.
- ◆ Mise en place de co-voiturage

12. NOUVEAUX CRITERES de CLASSEMENT des MEUBLES de TOURISME

Un support a été créé par Jérôme DEBARNOT (UDOTSI Ardennes) à votre intention ; il rappelle la définition d'un meublé de tourisme et l'action de promotion de l'office de tourisme vis-à-vis de ce type d'hébergement. (voir annexe)

13. NOUVEAUX CRITERES de CLASSEMENT des OFFICES de TOURISME

Ce que l'on peut retenir au regard de notre démarche Qualité régionale :

Quelle que soit sa catégorie, l'OT doit :

- ◆ organiser la collecte et le traitement des réclamations ainsi que l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose.
- ◆ tenir à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale (à l'OT), la fréquentation de son site internet, la fréquentation des hébergements touristiques marchands classés.

A partir de la catégorie II, l'OT formalise sa politique Qualité ; il dispose d'un Manuel Qualité qui décrit la gestion des ressources humaines, l'accueil et l'information.

En catégorie III, l'OT doit être certifié, labellisé ou détenteur d'une marque relative à la qualité du service.