

La Qualité en Office de Tourisme

1^{er} octobre 2015

Démarche collective d'accompagnement des relais territoriaux

La Qualité, qu'est-ce que c'est?

Qualité: (définition selon la norme ISO 8402)

« Ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés ou implicites »

Pourquoi mettre en place une démarche Qualité?

Les objectifs poursuivis par les offices de tourisme

Engager une démarche Qualité:

- ✓ C'est avant tout une volonté de repenser la gestion et le management de son office de tourisme en le recentrant, s'il le fallait, sur la satisfaction des clients.
- ✓ C'est utile en ce qu'elle permet de faire un point sur nos routines et nos modes de fonctionnement, en souhaitant les améliorer.

La Qualité, qu'est-ce que c'est?

C'est l'ensemble des actions menées par un office de tourisme pour remplir ses missions et satisfaire ses visiteurs et ses partenaires.

La Qualité =
Fonctionnement de la
Structure

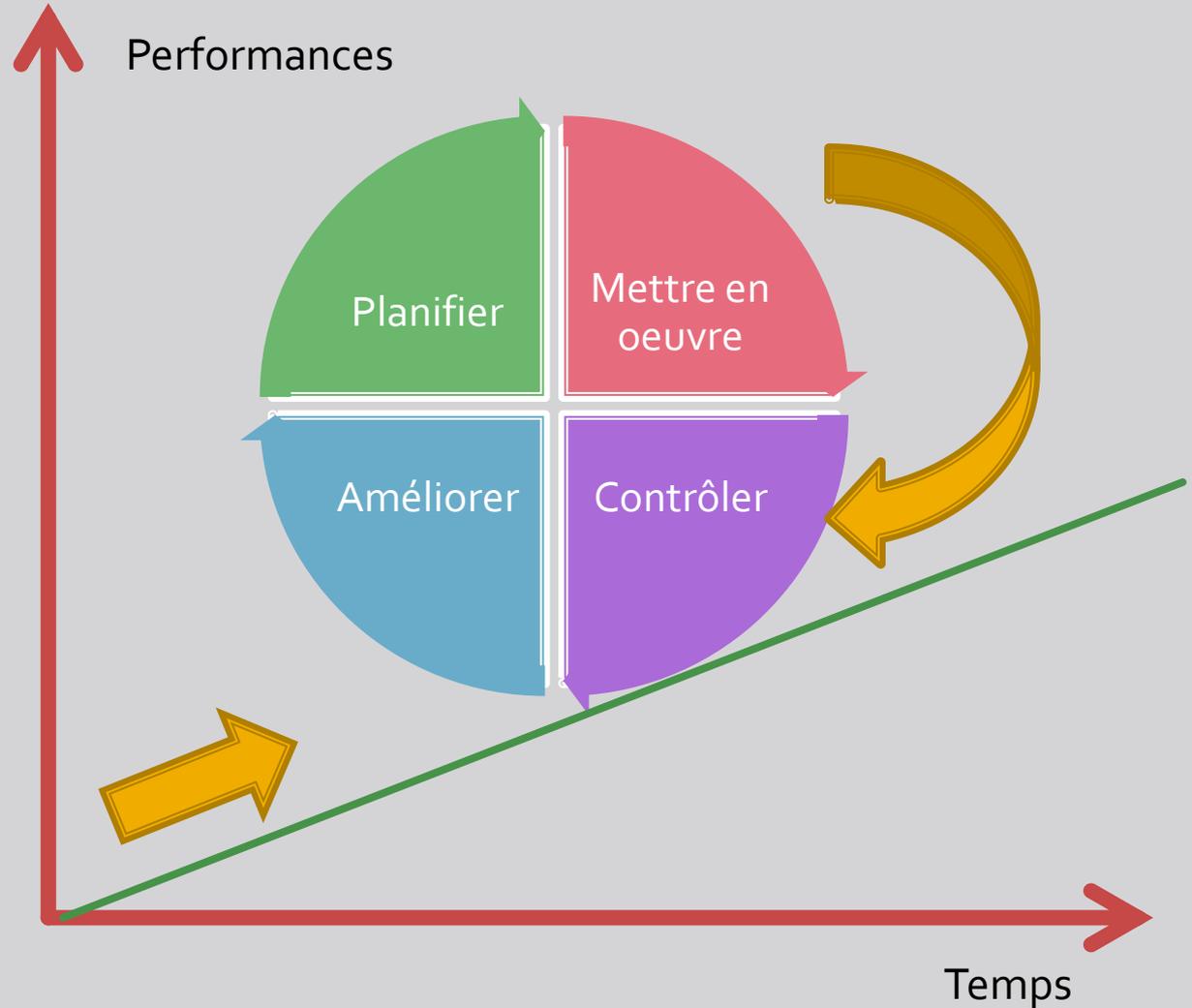
La qualité n'est pas un **dossier** mais un **mode de fonctionnement.**

- ❖ La volonté des responsables
(administrateurs élus et responsable salarié)
- ❖ le choix du Référent Qualité
- ❖ L'implication de l'équipe
(de toute l'équipe!!)
- ❖ La mobilisation du Groupe Qualité Local

La qualité: La roue de Deming

Les principes exposés par Deming (statisticien américain) sont les bases même de la qualité.

Ce principe de cycle composé de 4 phases permet d'augmenter les performances dans le temps.



Les deux types de Qualité

LA QUALITÉ EXTERNE

- Elle correspond à la satisfaction des clients.

LA QUALITÉ INTERNE

- Elle correspond à l'amélioration du fonctionnement interne de l'OT.

Les choix de vos relais territoriaux

Le choix de la Marque Qualité Tourisme:

- Visibilité nationale
- Soutenu et mis en œuvre par la Fédération Nationale
- Une marque unique pour tous les professionnels du Tourisme

Une marque soutenue par l'ADRT qui accompagne les sites et monuments dans leur propre démarche.

La Marque Qualité Tourisme

Un référentiel National

Le référentiel est composé de **6 chapitres de base** :

- ❖ Les engagements envers la collectivité
- ❖ Les engagements internes à l'OT
- ❖ Promotion
- ❖ Les engagements envers les réseaux institutionnels du Tourisme
- ❖ Les engagements envers les socioprofessionnels
- ❖ Les engagements envers les visiteurs



- 3 chapitres sont optionnels:
- La Boutique
 - Organisation d'événements
 - Commercialisation

Les choix de vos relais territoriaux

Le choix de travailler collectivement:

- Homogénéité des démarches d'accompagnement au sein de la région Centre
- Le partage et la mutualisation de nos outils
- Accompagner l'ensemble des départements dans des conditions identiques
- Assurer la pérennité du dispositif
- Une démarche unique pour tous les Offices de Tourisme

On est plus forts à plusieurs!!

Les choix de vos relais territoriaux

Le choix de construire ensemble :

- Formation des coordinateurs de réseaux: une formation adaptée au rôle des relais territoriaux, suivie par l'ensemble des techniciens concernés
- De nombreuses sessions de travail, pour la construction d'outils à destination du réseau
- La mise en place de moyens de communication entre les relais pour assurer le suivi du projet: dropbox Qualité, groupe Facebook, réunions dématérialisées,...
- La poursuite des opérations de formation des relais territoriaux en vue de la montée en puissance de l'accompagnement Qualité

Le résultat des travaux

La Démarche d'accompagnement pour les offices

La boîte à outils

La Démarche d'accompagnement

La Démarche d'accompagnement pour les offices

➤ Deux niveaux d'engagements seront proposés:

- Un engagement léger:

> accompagnement collectif: organisation et participation aux réunions organisées par les relais territoriaux, des ateliers en petits groupes

La Démarche d'accompagnement

La Démarche d'accompagnement pour les offices

➤ Deux niveaux d'engagements seront proposés:

- Un engagement plus complet:

> accompagnement collectif: organisation et participation aux réunions organisées par les relais territoriaux, des ateliers en petits groupes

ET

> accompagnement personnalisé: des rendez-vous réguliers sont organisés avec votre relais territorial pour faire le point et travailler sur votre mise en place des outils Qualité

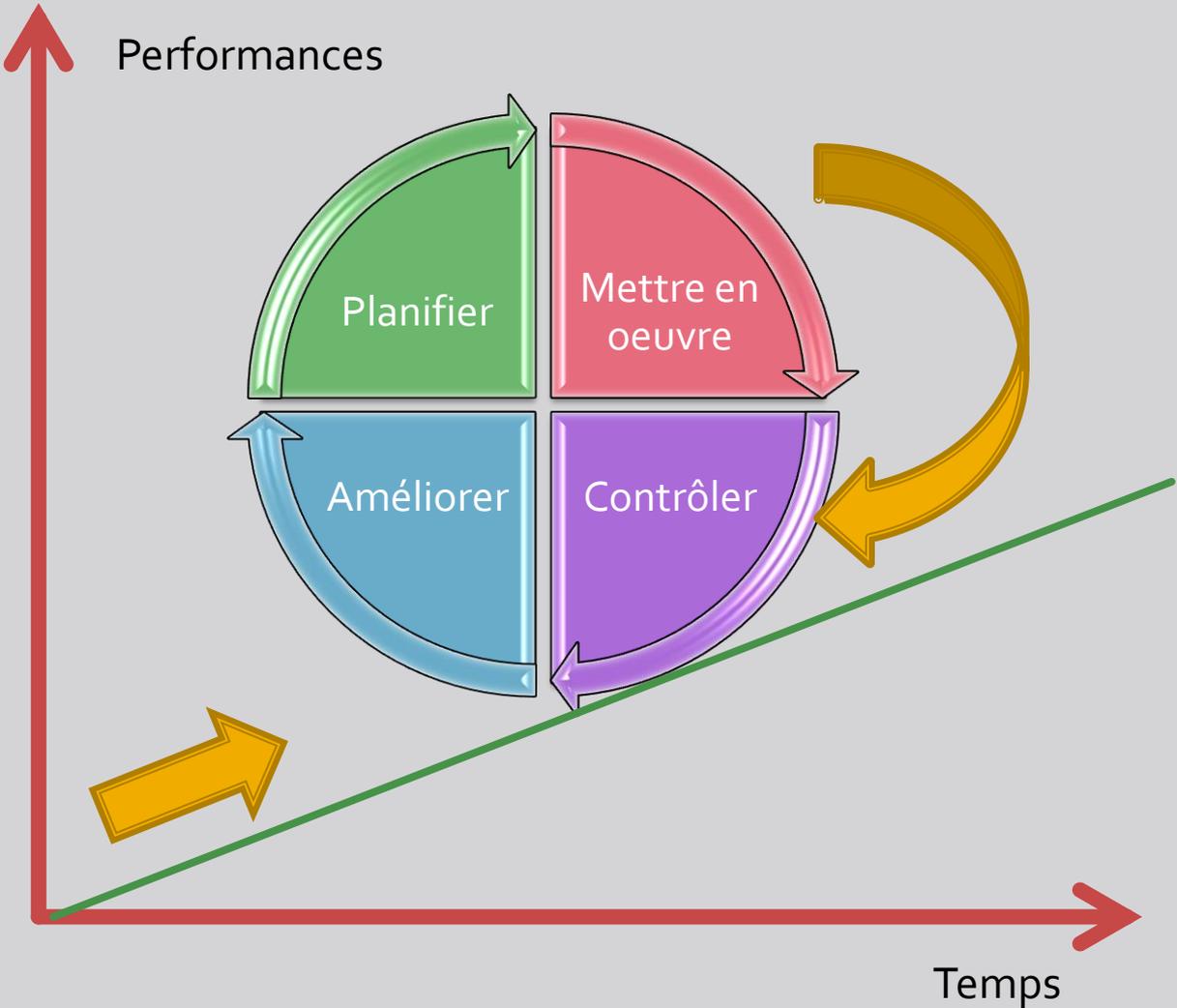
Le mieux: c'est les deux !!!

La boîte à Outils

Quels outils?

La Boîte à outils

Petit rappel !!!



La Boîte à outils

Outils de planification

Stratégie
Politique Qualité
Plan d'action
Budget

Organigramme
Fiches de postes
Règlement
Entretiens
Formations

Outils pour mettre en oeuvre

Manuel Qualité
Procédures
Modes opératoires
Modèles

Enregistrements

Outils pour contrôler

Réunions
Indicateurs d'activité
Indicateurs de Qualité
Indicateurs d'efficacité

Bilan Qualité

Outils pour améliorer

Actions correctives

Groupe Qualité Local

La Boîte à outils

Le « toolbox Qualité » à votre disposition!!

Vos relais territoriaux à votre service...

La Qualité

POUR
LES OTSI

Un ouvrage complet et documenté à mettre entre toutes les mains!!

- > Le préalable à la Qualité
- > La rédaction du Manuel Qualité
- > Le guide des Procédures
- > Le Groupe de travail Local
- >



Démarche Qualité: Les outils pour planifier

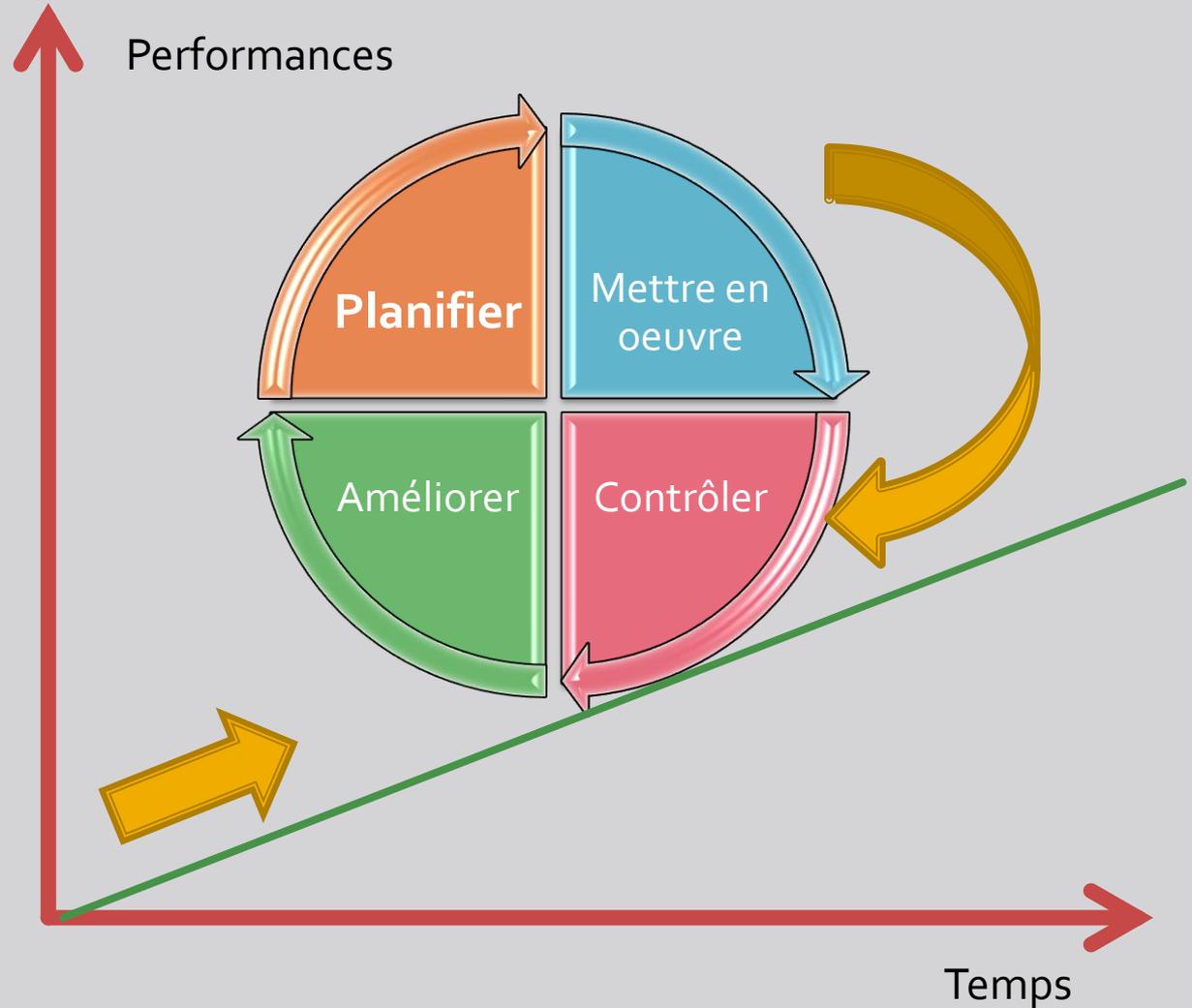
1^{er} octobre 2015

Démarche collective d'accompagnement Relais territoriaux des OTSI

La qualité: La roue de Deming

Les principes exposés par Deming (statisticien américain) sont les bases même de la qualité.

Ce principe de cycle composé de 4 phases permet d'augmenter les performances dans le temps.



La Marque Qualité Tourisme

Et dans le référentiel ?

Quels sont les critères auxquels nous répondrons si nos outils de planification sont correctement construits?

- 23 Critères sont concernés par les outils pour planifier:
 - 1.1.2: les missions sont définies avec des moyens attachés
 - 1.1.3: Convention d'objectifs
 - 1.1.4: Schéma de développement
 - 2.1.1: Politique stratégique générale
 - 2.1.2: Politique Qualité
 - 2.1.4: Plan d'actions annuel
 - 2.1.5: Budget
 - 2.2.1: Organigramme
 - 2.2.2: Référent Qualité
 - 2.2.4+2.2.5+2.2.6: Modalités de fonctionnement et de recrutement des ressources humaines
 - 2.3: Planification de la Formation
 - 3.1+3.2: Définition d'une stratégie de promotion



Outils de planification

Stratégie

Politique Qualité

Plan d'action

Budget

Organigramme

Fiches de postes

Règlement intérieur

Entretiens

Formations

La stratégie

- La stratégie est définie par les élus, le président et le responsable de la structure
- La stratégie représente les orientations générales de l'Office de tourisme
- Ces orientations sont définies sur le long ou le moyen terme (3 à 5 ans)
- Les orientations peuvent être compilées dans un « schéma local de développement touristique »

La Politique Qualité

- La Politique Qualité est une partie essentielle de la stratégie générale de l'office de tourisme.
- Elle doit être clairement définie et inscrite dans le Manuel Qualité.
- C'est un engagement fort des dirigeants.
- La politique Qualité doit être rédigée de manière globale en quelques lignes.

Les axes de travail

- Les axes de travail qui découlent des orientations stratégiques.
- Ils servent à définir sur quels aspects d'un sujet important il faudra travailler.
- Les axes de travail peuvent être multiples mais doivent servir la politique stratégique.

Les objectifs opérationnels

- Il doit découler des axes de travail des objectifs opérationnels.
- Les objectifs doivent permettre de mettre en place le plan d'actions

Un objectif doit être: **SMART**

Simple/ Spécifique : Il doit être compréhensible par tous et rapidement.

Mesurable : Il doit être défini en terme d'indicateurs chiffrés devant être incontestables et reconnus.

Atteignable : Il doit être acceptable et réalisable.

Réaliste : Il doit être Réalisable ou être réajusté si le contexte change.

Temporellement défini : Il doit être inscrit dans le Temps, avec une date de fin.

Le Plan d'Actions et le Budget

- Voir document...

Un peu de mise en
pratique!

Les outils pour planifier: Les ressources humaines

Le panel d'outils du responsable est vaste, il lui permet notamment d'assurer l'efficacité de sa structure:

- Organigramme
 - Fiches de postes
 - Règlement intérieur
 - Entretiens
 - Formations
- La démarche Qualité met en avant une gestion des ressources humaines exemplaire.
 - La démarche permet au responsable de mettre en place des outils indispensables à cette gestion exemplaire.