

Qu'est-ce que la Démarche Qualité ?

Dans le cadre du Plan Qualité France, le Ministère délégué au Tourisme a souhaité la mise en place d'un vaste plan national de Qualité pour tous, afin que tous les partenaires (hôtels, restaurateurs, campings, musées, offices de tourisme, etc) travaillent ensemble sur la destination France ; pour que les clientèles nationales et internationales perçoivent notre pays comme un territoire de qualité.

De plus, depuis plusieurs années les démarches qualité se sont multipliées dans le secteur touristique. Il était désormais essentiel d'uniformiser ces démarches individuelles, comme le fait Qualité Tourisme, pour donner une visibilité accrue à la clientèle et fédérer les professionnels.

Concernant les offices de tourisme, c'est la FNOTSI qui assure la mise en œuvre et le suivi national de la démarche.

Celle-ci est ensuite reprise en région par la FROTSI Bourgogne, avec pour relais départementaux les UDOTSI.

La Démarche Qualité et le classement des offices de tourisme

Les nouveaux critères de classement des offices de tourisme (fixés par l'arrêté du 12 novembre 2010) incluent désormais la mise en place de la Démarche Qualité dès la classification en catégorie II.

Catégorie II : « 2.2.1.3. L'office de tourisme met en place une démarche promouvant la qualité qui se traduit par la formalisation minimale d'objectifs « qualité » et la présence d'un manuel qualité [...] »

Catégorie I : « 2.2.1.4 : L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international ou d'une norme nationale ou internationale relatifs à la qualité de service [...] »



Pourquoi mettre en place une Démarche Qualité ?

- Améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre touristique pour la clientèle
- Professionnaliser l'office de tourisme et maintenir un niveau de qualité de services qui sera stable dans le temps
- Etre transparent sur les activités de l'office face à ses financeurs et ses partenaires
- Inciter les professionnels du territoire de l'office à mener des démarches qualité et améliorer la satisfaction client
- Augmenter la fréquentation, fidéliser la clientèle et ainsi favoriser les retombées économiques
- Obtenir un classement en catégorie I ou en catégorie II

Comment mettre en place la Démarche Qualité ?

- **En respectant les engagements nationaux de qualité** : l'office de tourisme qui intègre la démarche qualité s'engage à mettre en place des actions correctives pour se mettre en conformité avec le référentiel national.
- **En définissant sa politique et ses objectifs Qualité** : dans un tel projet, il est primordial d'élaborer un plan d'action global. La politique qualité définit les objectifs poursuivis en terme de satisfaction des bénéficiaires, et indique les moyens et indicateurs mis en œuvre pour y aboutir.
- **En sensibilisant ses partenaires** : l'OT doit informer les partenaires potentiels à travers des réunions et/ou par courrier du lancement d'un projet global de qualité.

NB : L'office de tourisme engagé en Démarche Qualité va également impulser celle-ci sur son territoire. Il est nécessaire d'impliquer les prestataires touristiques dans les actions de l'office de tourisme, et de développer les relations professionnelles entre les prestataires et l'OT.

- **En se positionnant comme animateur du projet** : un référent Qualité va être nommé au sein de l'OT. Il animera la démarche et sera référent pour l'UDOTSI et la FROTSI.



Les engagements de mon office de tourisme

- Participer aux formations « référent qualité »
- Effectuer mon auto-évaluation sur le site internet dédié à la Qualité
- Mettre en place mon plan d'actions correctives sur le site internet
- Mettre en place les indicateurs qualité au sein de mon office : questionnaires de satisfaction, fiches de suggestions, ...
- Rédiger la structure documentaire de ma structure : manuel qualité, fiches d'instruction, ...
- Adresser chaque trimestre les bilans qualité à mon UDOTSI et FROTSI
- Participer aux diagnostics-conseil

Le rôle de l'UDOTSI

- **Veiller à la réalisation de l'autoévaluation** des structures engagées sur le site internet dédié à la Démarche Qualité
- **Veiller à la création d'un plan d'actions correctives** avec des moyens et des délais rattachés à ceux-ci
- **Veiller à la mise en place et à l'utilisation des indicateurs qualité** : questionnaires de satisfaction, fiches de suggestions, de réclamations, ...
- **Réceptionner et analyser tous les trimestres le bilan des indicateurs qualité**
- **Se déplacer au sein des structures engagées** pour effectuer un suivi, conseiller, et accompagner les structures dans la mise en place de la qualité
- **Apporter des réponses aux questions** liées à la démarche : par mail, téléphone ou sur le terrain
- **Réaliser des diagnostics-conseil au sein des OT engagés** aux côtés de la FROTSI
- **Accompagner les OT à la marque Qualité Tourisme** avec la FROTSI
- **Présenter la Démarche Qualité** au personnel et aux élus des offices de tourisme non engagés dans cette démarche