



Offices de
Tourisme
de France

Union Départementale
de Saône-et-Loire

MISSIONS DEMARCHE QUALITE UDOTSI 71

FORMATION

- **Former les « Référents Qualité »**
en collaboration avec la MASCOT
- **Organiser des ateliers et journées Qualité**
Possible collaboration avec la MASCOT
- **Animer les Audits Conseil**

INFORMATION

- **Organiser et animer des réunions de présentation de la démarche Qualité**
 - Pour les élus des offices de tourisme nouvellement engagés
 - Pour les élus et personnels des offices de tourisme susceptibles de rejoindre la démarche
- **Mise à disposition de diverses informations utiles via le site internet de l'UDOTSI 71 (rubrique dédiée) :**
 - Actualité de la démarche en 71
 - Liste des OT engagés
 - Liste des OT marqués avec dates de l'audit et date d'obtention de la marque
 - Informations pratiques et boîte à outils
 - Foire aux questions

ACCOMPAGNEMENT PERMANENT / ANIMATION DU RESEAU

- **Apporter des réponses aux questions** de l'équipe (Référent Qualité, Direction ou Présidence) liées à la mise en place de cette démarche, par mail et par téléphone
- **Relecture de la structure documentaire qualité** (Fiches d'Instruction, Modes Opératoires, Manuel Qualité...)
- **Se déplacer au sein des structures engagées** pour effectuer un suivi, conseiller, et apporter son aide à la mise en place de la démarche qualité

- ▣ **Veiller à la réalisation de l'autoévaluation de l'OT**, et effectuer le suivi du plan d'actions correctives qui en découle
- ▣ **Veiller à la mise en place et à l'utilisation des indicateurs qualité** (questionnaires de satisfaction, fiches de suggestions, de réclamations, etc)
- ▣ **Réceptionner et analyser le bilan trimestriel** des indicateurs qualité des OT
- ▣ **Effectuer des relances** lorsque le suivi qualité des OT n'est pas à jour
- ▣ **Accompagner les OT qui le souhaite jusqu'à l'obtention de la marque Qualité Tourisme™**
- ▣ **Assurer le suivi de l'OT marqué Qualité Tourisme™**
- ▣ **Accompagner les structures** dans les diverses évolutions du référentiel national Qualité des OT

REALISATION DE L'AUDIT CONSEIL / ACCOMPAGNEMENT A L'AUDIT EXTERNE

- ▣ **En amont :**
 - réponse aux questions des offices de tourisme
 - relecture de l'ensemble de la structure documentaire qualité (Fiches d'Instruction, Modes Opératoires, Manuel Qualité...)
 - Réalisation des tests mystères : courrier, mail et téléphone
- ▣ **Sur place :**
 - étude complète du système qualité à travers le référentiel national « Qualité Tourisme » pour les Offices de Tourisme

Présence systématique de l'UDOTSI 71 lors de l'audit externe réalisé par un auditeur qualité (agrée par OTF)

COORDINATION ET SUIVI DE LA DEMARCHE AU SEIN DE L'UDOTSI 71

- ▣ **Echanges réguliers** pour la coordination des actions UDOTSI 71/MASCOT
- ▣ **Gestion par l'UDOTSI 71 d'un outil de suivi** des OT engagés

