



Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

**« S'engager dans une démarche
qualité : au-delà d'une marque,
un vrai choix de management »**



QUALITÉ
TOURISME

Qu'est-ce qu'une démarche qualité?



**« La démarche qualité n'est pas un dossier
mais un mode de fonctionnement »**

- **S'assurer de :**
 - La qualité de l'accueil et des services proposés
 - Le confort des lieux
 - L'information et la communication
 - La compétence du personnel
 - La valorisation des ressources locales
 - La satisfaction client
- **Processus d'amélioration continue**
 - Planifier
 - Mettre en œuvre
 - Contrôler
 - Améliorer
- **Obtenir la marque Qualité Tourisme** nationale reconnue par le Ministère (pas une finalité)

Avantages de la démarche qualité



LES AVANTAGES INTERNES

- Une meilleure organisation pour faciliter le travail quotidien
- Un outil de professionnalisation au service de l'équipe
- Un outil permanent d'évaluation et de progrès
- Un outil d'aide à l'animation du territoire
- Un moyen pour valoriser les actions
- Un outil pour adapter les services aux attentes du client
- Un moyen pour pérenniser une activité et des emplois
- Un outil d'aide à la décision pour les collectivités

LES AVANTAGES EXTERNES

- Se distinguer et se positionner dans un univers concurrentiel
- Fidéliser sa clientèle
- Montrer l'exemple par rapport aux acteurs touristiques locaux
- Modifier le regard des partenaires locaux sur l'Office de Tourisme

Référentiel Qualité

Offices de Tourisme de France®



- Engagements envers la collectivité
- Engagement interne à l'Office de tourisme
- Promotion
- Engagements envers les réseaux institutionnels
- Engagements envers les socio-professionnels
- Engagements envers les visiteurs
- Boutique (optionnel*)
- Organisation d'évènement (optionnel*)
- Commercialisation (optionnel*)

Outil de management pour la collectivité



- Doit s'inscrire dans le projet de territoire
 - Classement OT, station classée, ...
 - Obtention de Labels: Famille plus, ...
 - Classement des meublés, labellisations diverses
 - Convention d'objectifs
- Schéma directeur de la politique touristique de la Commune
- Affirmer un positionnement fort vis-à-vis de:
 - Clientèle
 - Socio-pros
- Fédérer un territoire autour de projets communs
 - Rassembler les acteurs
 - Mettre l'Office de tourisme au cœur de ce système
 - Faire de l'Office le relais et le partenaire du territoire
 - Investir les partenaires

Outil de management en interne



- Lien entre la commune et l'Office de Tourisme
 - L'OT, pilote de la démarche
 - Convention d'objectifs
 - Définition des missions et moyens alloués à l'OT
- Travail de toute une équipe
 - Investissement de tous les services et tous les salariés
 - Relation entre les services
 - Générateur de motivations
- Mise en place et suivi de procédures
 - Formalisation du quotidien
 - Structuration, organisation, référencement
- Gestion du personnel
 - Plan de formation
 - Entretien annuel, évolution, ...



Offices de
Tourisme
de France



FDOTSI Isère

Mehdi KERBATI, Office de tourisme de Chamrousse

directionot@chamrousse.com