

LA DEMARCHE QUALITE DANS LES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE BOURGOGNE

PRESENTATION DE LA DEMARCHE QUALITE BOURGOGNE

- ✚ **En 2004**, une réflexion est initiée au sein de la FROTSI Bourgogne sur le développement d'une Démarche Qualité Bourgogne au sein des OT & SI régionaux.

- ✚ Selon la décision du Comité de Pilotage, validée en Conseil d'administration, la démarche qualité de la FROTSI Bourgogne devra être :
 - **Volontaire**
 - **Participative**
 - **Progressive**
 - **Sans obligation de certification, ni de labellisation**
 - **En cohérence avec le Plan Qualité France**
 - **Avec engagement de la collectivité de tutelle**

- ✚ Depuis son lancement, cette action est fortement soutenue par le Conseil Régional de Bourgogne avec la prise en charge financière :
 - De l'accompagnement par le consultant
 - Des formations de la FROTSI et des UDOTSI
 - Des formations des référents qualité
 - Des formations aux diagnostics conseils
 - Des supports Qualité (urne, PLV, logo, badges...)
 - Les **urnes** sont utiles à la collecte des indicateurs qualité (questionnaires de satisfaction client, fiches de suggestions...)
 - La **PLV** créée en concertation avec les OT & SI prévoit deux supports
 - ↗ un panneau informatif pour la clientèle à glisser dans l'urne
 - ↗ et une affiche format A3 communiquant sur l'engagement des OT & SI dans la démarche qualité Bourgogne

- ✚ Fin 2004, la FROTSI Bourgogne choisit d'être accompagnée sur le dossier par Fabienne PONS - consultante de chez COTILLE DEVELOPPEMENT.

- ✚ **L'année 2005** a été consacrée à :
 - la **rédaction du référentiel** Qualité Bourgogne à laquelle à participer 65 personnes des OT & SI.
 - La mise en service du **site Internet** dédié permettant aux OT & SI engagés dans la démarche de faire gratuitement leur **autoévaluation**.

✚ **En 2006**, des **formations** ont été organisées :

- Pour les **référénts qualité** (5 modules de 3 jours) permettant aux OT & SI de se familiariser avec le référentiel qualité et les outils mis à leur disposition
- Sur des **diagnostics-conseils**. (4 modules de 3 jours) Un OT volontaire est audité en présence du consultant, des animatrices FROTSI et UDOTSI, et des référénts qualité d'autres OT engagés. A cette occasion, est vérifié l'ensemble de son organisation qualité et les indicateurs de suivi.
- Des réunions bilan ont eu lieu en présence :
 - Des référénts qualité de chaque OT & SI
 - Des administrateurs, des directeurs des OT & SI engagésPermettant de définir les axes de travail pour l'année 2007.

✚ **L'année 2007** est consacrée :

- Au suivi permanent des OT & SI engagés (déplacements terrain, réponse aux questionnements, suivi des autoévaluations...)
- Aux réunions :
 - bilan avec les UDOTSI,
 - les administrateurs, bénévoles et salariés non référénts qualité
- A leur facilitation d'accès à la marque Qualité Tourisme pour ceux qui le souhaitent
- Aux formations des nouveaux adhérents à la démarche régionale
- Amélioration des supports existants
- A l'échange des expériences et des outils performants

✚ Au 1^{er}/09/2007, 55 OT et SI de Bourgogne adhèrent à la démarche. (cf. carte).

✚ Les Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative intéressés peuvent rejoindre la démarche à tout moment. Ils s'engagent alors à :

- Désigner un référént qualité
- Respecter la méthodologie de mise en œuvre au niveau régional et son suivi
- Participer aux réunions du Comité Qualité Collectif
- Mettre en place et animer le Groupe de Travail Qualité local sur son territoire
- Participer aux formations prévues de Référént qualité, et des diagnostic-conseil
- Participer à l'évaluation de la démarche

Contact :

Nathalie GAYRAUD

Tél. 03 80 44 11 58

Fax. 03 80 50 11 74

ngayraud@frotsi-bourgogne.com