



La Démarche Qualité des OT & SI

La démarche qualité des OT & SI de Bourgogne

Qu'est-ce que c'est ?

Un outil pour améliorer les services rendus et fidéliser la clientèle, homogénéiser la qualité des services sur l'ensemble du réseau, consolider et augmenter la fréquentation et les retombées économiques, positionner l'OT & SI en tant que référent qualité, confirmer sa position de leader en matière d'accueil et d'information.

Pourquoi un référentiel qualité Bourgogne ?

La Bourgogne est riche de ses spécificités : créer un modèle qualité de services des OT & SI de Bourgogne permet une structuration harmonieuse, adaptée et concertée des OT & SI sur l'ensemble de la région.

Le référentiel Bourgogne, validé en juin 2005, intègre les engagements nationaux et des engagements spécifiques à la Bourgogne sur les thématiques et filières suivantes :

Le tourisme fluvial, le Tour de Bourgogne à vélo, le tourisme vitivinicole, la pêche, le patrimoine, la gastronomie, la randonnée.

Qui ?

La Démarche Qualité Bourgogne est volontaire et participative. Lancée en 2005 par la FROTSI avec le soutien financier du Conseil Régional, les 53 OT & SI bourguignons, dont 11 icaunais profiteront de l'expérience du consultant Cottille Développement.

Quand ?

Après auto évaluation sur Intranet d'après le référentiel Qualité Bourgogne, la Démarche Qualité entrera dans sa phase II (courant 2006), ainsi les OT & SI devront se fixer des objectifs réalistes, mesurables et évolutifs dans le temps, s'engager à mesurer la qualité de leur service et la satisfaction de leurs clients et partenaires, participer à une formation à l'utilisation des outils qualité, demander la réalisation d'un audit conseil aboutissant à l'élaboration d'un plan d'actions individualisé.

Plus d'informations :

- Plan Qualité France sur www.tourisme.gouv.fr
- Objectifs nationaux des OT & SI et règlement d'attribution de la marque « Qualité Tourisme » consultables sur l'Intranet des OT & SI : www.frotsi.net, rubrique « Démarche Qualité ».
- Démarche Qualité Bourgogne, FROTSI Bourgogne, tél. 03 80 44 11 43



Le Plan Qualité France

Qu'est-ce que c'est ?

Une marque qui deviendra une référence pour le consommateur. Mis en place par la Direction du Tourisme, le Plan Qualité France est destiné à l'ensemble des filières touristiques.

La déclinaison de la marque « Qualité Tourisme France » pour les OT & SI a été confiée à la FROTSI, accompagnée par le cabinet Cottille Développement, elle doit définir les objectifs communs, l'engagement des OT & SI, les modalités de contrôle par des organismes externes habilités.

Des organismes français ou européens seront sélectionnés pour conduire la certification (ex : AFNOR, AFAQ, BVQI, LRQA,...).

Comment ?

Les OT & SI doivent s'engager sur deux niveaux, envers :

- leurs partenaires : institutionnels (UDOTSI, FROTSI, CDT, CRT, chambres consulaires, collectivité de tutelle...) et socioprofessionnels (ex : adhérents)
- leurs clients : visiteurs, touristes, population locale...

Pourquoi ?

Pour atteindre des objectifs nationaux clients (validés en juin 2005) qui portent sur l'approche, l'acheminement, la signalétique, l'accès, l'aménagement des locaux, l'environnement, la présentation du personnel, l'accueil (notion de conseiller en séjour) l'information, les mesures de la satisfaction client et son amélioration, auxquels s'ajouteront, sous forme d'option, et si les missions sont effectivement réalisées : la promotion (édition, salon), la commercialisation, l'animation (visites guidées, événementiel), la boutique.