

a décidé d'apporter une dynamique de réseau, visant à améliorer les performances et à formaliser l'organisation des Offices de Tourisme. La région en compte près de 300. A ce jour, une cinquantaine d'entre eux ont choisi cette nouvelle méthodologie de travail. Elle consiste à dresser un état des lieux de l'efficacité de l'organisation, par le biais d'une auto évaluation ou d'un audit externe. Des actions correctives sont définies par les animateurs régionaux et départementaux, avec l'appui du cabinet spécialisé Cotille Développement (lire ci-contre). La FROTSI finance les formations qui permettront d'aboutir à la délivrance de la marque Qualité tourisme, pour une période de 3 ans. « Notre région est vaste et riche en potentiel touristique. Chacun sera comptable de son territoire, mais aussi de son département et de sa région », conclut Serge Juskiwenski. ■



La démarche collective qualité peut paraître longue et difficile. Mais la réflexion sur l'accueil des visiteurs et les modalités de travail d'un Office de Tourisme est productive. Les engagements correspondent à des objectifs régionaux et nationaux ».

La démarche Qualité vue par Fabienne Pons, du cabinet Cotille Développement



QUELLES SONT LES SPÉCIFICITÉS DE LA MARQUE NATIONALE « QUALITÉ TOURISME », APPLIQUÉE AUX OFFICES DE TOURISME ?

La marque permet d'identifier les Offices de Tourisme apportant un service de qualité, quels que soient la période et le volume de visiteurs. Elle détermine des objectifs en terme d'amélioration de l'accueil et de l'information des visiteurs, l'organisation interne, les relations avec les collectivités de tutelle, les socioprofessionnels présents sur les territoires et les organismes institutionnels de tourisme.

COMMENT SE DÉCLINE LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS NOTRE RÉGION ?

Le référentiel qualité en Midi-Pyrénées s'est mis en place sur la base d'auto évaluation d'une cinquantaine d'Offices de Tourisme. Grâce à l'outil régional www.lesexigences.com et à ses indicateurs, des plans d'actions correctives sont animés et suivis par les Unions départementales et la Fédération régionale, et par notre cabinet.

QUELS SONT LES AXES PRINCIPAUX DES FORMATIONS QUE VOUS PROPOSEZ ?

Nos interventions permettent d'effectuer un état des lieux, d'identifier les écarts par rapport aux normes de qualité et de formaliser les procédures au sein des organisations. Nous initions les Offices de Tourisme à la démarche qualité, nous réalisons des audits externes et nous procédons à des bilans qualité. ■

www.lesexigences.com le forum qualité

Depuis 2002, la FROTSI s'appuie sur le site www.lesexigences.com afin de rationaliser les démarches qualité des Offices de Tourisme sur son territoire. Fonctionnant comme un outil d'évaluation, il présente les critères de la démarche qualité telle qu'elle est définie au niveau national, mais aussi les exigences spécifiques de la région. Côté animateurs, le site permet la comparaison des résultats, la mise en place et le suivi d'actions correctives. Régulièrement le site est enrichi de documents type et de modèles, à la disposition des Offices de Tourisme s'y connectant. Le site www.lesexigences.com a pour vocation d'optimiser le travail des Offices de Tourisme, par le biais d'auto évaluations et de mutualisations. Les ani-

mateurs de la FROTSI consultent régulièrement les résultats et identifient les écarts par rapport aux objectifs nationaux et régionaux de qualité. Ils peuvent ainsi livrer des indicateurs et des fiches de travail aidant à la gestion quotidienne des Offices de Tourisme de Midi-Pyrénées. Le site indique également le point d'avancement des actions individuelles. Pour Christelle Seinger, responsable de l'Union départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative Hautes-Pyrénées, « le site www.lesexigences.com est une bible pour les Offices de Tourisme dans leur fonctionnement quotidien. Il permet également une rationalisation de la démarche qualité ; on constate un réel gain de temps ».