

La démarche qualité un outil de professionnalisation pour le réseau de la FNOTSI

Depuis 1993, la Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative – FNOTSI est engagée, au côté de son réseau, dans une politique d'amélioration de la qualité des services. Mieux répondre aux attentes des visiteurs et les fidéliser est une volonté affirmée. Cette démarche qualité est innovante : elle fait du réseau national **une référence** en matière de qualité de l'accueil touristique.

La démarche qualité : rôle de la FNOTSI

La FNOTSI **promeut et soutient** les démarches qualité dans l'ensemble de son réseau : OT et SI, mais aussi Unions départementales et Fédérations régionales animant des démarches qualité collectives.

Concrètement, la FNOTSI :

- ✓ conseille ses membres avec une animatrice qualité nommée au sein de la structure,
- ✓ organise des présentations de la démarche qualité sur le terrain,
- ✓ propose des formations nationales,
- ✓ a développé une rubrique d'information *qualité* sur son site Internet grand public www.tourisme.fr (8 millions de visiteurs uniques de mai 2002 à mai 2003),
- ✓ met en ligne des outils à disposition de son réseau sur l'Intranet www.fnotsi.net,
- ✓ a édité un guide sur la démarche qualité (en 2001).

La démarche qualité : quelques chiffres

53 offices de tourisme ont obtenu la certification et la marque *NF Service*.

720 OT et SI (20 % du réseau national) inscrits dans un processus d'amélioration de leurs services.

47 départements et régions animent une démarche qualité collective.

La démarche qualité : un outil plus qu'une finalité

Elle permet de se remettre en question afin d'évoluer en fonction de la demande. Le référentiel de la norme *NF X50-730 Accueil et information* est un outil de mesure qui liste les engagements. La démarche passe par la rédaction de fiches de poste et d'un manuel de qualité pour formaliser les procédures. Dans chacun des offices, une personne est nommée responsable de la qualité. Elle coordonne les actions et suit la démarche.

La certification : une garantie pour le visiteur

La certification *NF Service* est une **reconnaissance officielle** de la qualité du service par l'AFNOR (organisme indépendant). Pour les clients, la certification **donne confiance**.

C'est une garantie concrète : • d'**accessibilité** : l'office est bien situé, bien signalé ; • de **disponibilité** du personnel ; • de **rapidité des réponses** courrier ; • de **compétence du personnel** d'accueil (écoute, connaissance de l'offre, maîtrise des langues étrangères) ; • de la **qualité de l'information** mise à sa disposition.

• Information Presse

Laure Delamotte, chargée de Communication FNOTSI

tél. 01 44 11 10 34, télécopie 01 45 55 99 50, courriel : communication@fnotsi.net