

## PROJET ACCOMPAGNEMENTS ET SUIVI QUALITE TOURISME OFFICES DE TOURISME BRETONS

Le contexte actuel de restructuration du réseau impacte l'organisation de l'office de tourisme, les ressources humaines, les projets, mais également la dynamique de la qualité. L'enjeu est important. C'est pourquoi vos fédérations adaptent leurs accompagnements autour de la marque Qualité Tourisme™ pour être au plus près de vos besoins et vous accompagner dans ce changement.

En 2017, les offices de tourisme ont le choix entre les accompagnements suivants :

### **1/ Accompagnement vers la marque Qualité Tourisme™ : 1600€ + 120€/BIT (demi-tarif pour 1 semestre)**

Public : OT qui souhaite obtenir la marque Qualité Tourisme™

Accompagnement proposé :

- Réunion de sensibilisation et de mobilisation dans la démarche
- Diagnostics personnalisés sur la base du référentiel Qualité Tourisme™ sur site(s) – rev07
- Accès aux animations de la démarche : ateliers, tests mystères, accès au site internet (modèles, exemples, outils spécifiques), guides et exemples du réseau
- Déploiement de la qualité sur l'ensemble des BIT
- Plan d'actions personnalisé et suivi
- Corrections documentaires
- Suivi personnalisé
- Participation aux audits croisés entre OT
- Audit blanc

A retourner : feuillet 1 « engagement – accompagnement vers la marque Qualité Tourisme »

### **2/ Suivi de base de la marque Qualité Tourisme™ : 250€ / an (conventionnement OT/FD/OTB sur 3 ans, valable la durée de la marque.)**

La marque QUALITE TOURISME demande que les établissements marqués soient suivis entre deux audits. Offices de Tourisme de France s'appuie sur les Relais Territoriaux volontaires pour la réalisation de celui-ci. La fédération nationale a délégué à OTB fin 2010 le suivi des offices de tourisme ayant obtenu la Marque Qualité Tourisme™ pour les offices de tourisme bretons. Cette mission a été contractualisée par une convention bipartite. Tous les offices de tourisme marqués de Bretagne doivent être suivis par leur relais territorial.

Accompagnement proposé :

- Année 1 : levée des écarts de l'audit (à distance)
- Année 2/3 : point d'avancement et progrès dans l'animation de la démarche de l'OT et audit blanc
- Participation aux ateliers et clubs qualité sur les 3 ans, accès au site internet

A retourner : feuillet 2 « engagement – suivi de base de la marque Qualité Tourisme »

### 3/ Suivi complet de la marque Qualité Tourisme™ : 650€ / an

Accompagnement proposé :

Publics : OT qui ont pour objectif le renouvellement de la marque Qualité Tourisme™ ou qui souhaitent un suivi régulier et sur le terrain.

Méthodes : approche transversale basée sur l'approche processus (simplification, développement des interactions entre les services) et évolution de la qualité (bilan, évolution, simplification, amélioration continue – détail personnalisé en fonction de l'OT)

- Année 1 :
  - Levée des écarts de l'audit
  - Point d'avancement et progrès dans l'animation de la démarche de l'OT
- Année 2 : préparation au renouvellement de la marque
  - Simplification documentaire
  - Actions d'amélioration sur la base de la roue de Deming
  - Actions innovantes en fonction des activités de l'OT
  - Plan d'actions personnalisé
- Année 3 : renouvellement de la marque
  - Suivi du plan d'actions
  - corrections documentaires
  - audit blanc
- Sur les 3 ans :
  - Accès aux animations de la démarche: ateliers, tests mystères, accès au site internet (modèles, exemples, outils spécifiques), guides et exemples du réseau
  - Participation aux audits croisés entre OT
  - tests mystères

Convention de suivi OT/relais départemental si concerné/OTB à signer, valable la durée de la marque.

A retourner : feuillet 3 « engagement – suivi complet de la marque Qualité Tourisme »