

DÉMARCHE QUALITE COLLECTIVE

- BILAN 2007 -



1^{ère} réunion à Arcachon - Février 2007



Forum à Arcachon - Novembre 2007

100% des 15 actions prévues sur le Pôle qualité de l'UDOTSI Gironde ont été réalisées. (une action annulée)

- > 13 réunions ont été proposées (générales, par niveaux ou sur chaque territoire)
- > 1 réunion avec les directeurs et les présidents
- > 2 réunions de la commission qualité

L'UDOTSI Gironde remercie l'Office de Tourisme d'Arcachon, Qualité Tourisme depuis décembre 2006, pour sa disponibilité, ainsi qu'Arcachon Expansion pour son aide précieuse lors de l'organisation du Forum.

- > Mise à disposition de l'outil Kalosori (voir ci-dessous)
- > La participation est de 230€ par OT

SUCCES POUR LE FORUM SUR LA QUALITÉ

80 participants.

92% des inscrits ont été « très satisfaits » ou « satisfaits »

98% des inscrits ont été « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'organisation.

Seul le repas a moins séduit.

La qualité des interventions a fait l'unanimité.

On regrettera néanmoins que le réseau des OT et SI de Gironde n'aient pas été suffisamment présent. Les conclusions en seront tirées pour l'année 2008 (voir politique qualité).

A signaler que l'UDOTSI de l'Isère, qui a consulté le compte-rendu du forum sur le site Internet de l'UDOTSI a demandé à pouvoir diffuser le film d'introduction à ses OT.

L'outil Kalosari

En 2006, 4 régions ont décidé de développer leur propre outil de suivi de la démarche qualité en raison de coûts élevés de l'outil proposé par Cottille Développement et la FNOTSI.

L'UDOTSI Gironde a été associée dès le début, de part son expérience, afin de tester l'outil. Ce dernier a été utilisé par les offices de tourisme de son réseau en septembre 2007 (où sont apparus des problèmes techniques) et fonctionne pleinement depuis novembre 2007.

L'outil Kalosari permet :

- à un office de tourisme de s'auto-évaluer à partir des critères de la marque
- de définir et d'assurer le suivi de son plan d'action
- à l'animateur qualité de suivre chaque office de tourisme
- il permet aussi d'auditer les offices de tourisme (malheureusement ce module venant d'être terminé, il n'a pas pu être utilisé par Cédric NAFFRICHOUX pour ses audits d'octobre à décembre)
- on peut paramétrer la gestion d'autres référentiels qualité

Kalosari est un logiciel libre : il appartient aux 4 régions qui en ont assuré le financement (en Aquitaine, le Conseil d'Administration de la FROTSI avait voté son financement). Toutefois, il est mis à disposition de tous (à condition d'avoir les connaissances informatiques nécessaires à son installation).

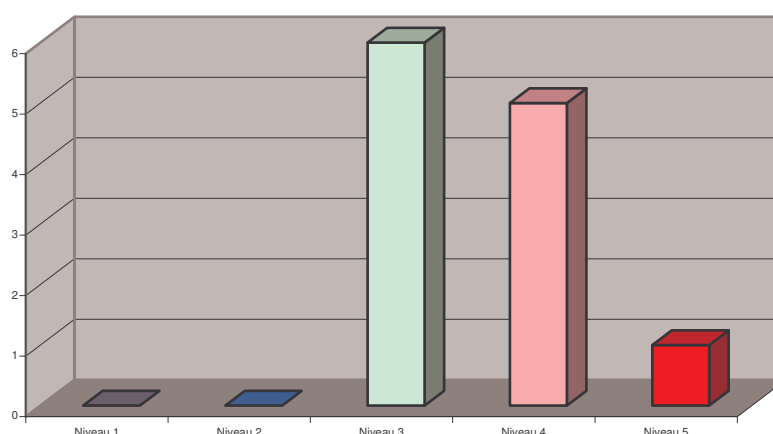
A l'avenir, toute entité qui financera une amélioration de l'outil fera bénéficier l'ensemble des utilisateurs de cette progression.

BILAN DES AUDITS 2007

| Structure | Collectivité | Socio professionnels | Institutionnels | Visiteurs | Interne | Global |
|-----------------------|--------------|----------------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Office de tourisme 1 | 100 | 64 | 100 | 83 | 49 | 75 |
| Office de tourisme 2 | 20 | 78 | 81 | 91 | 74 | 83 |
| Office de tourisme 3 | 80 | 50 | 72 | 86 | 64 | 77 |
| Office de tourisme 4 | 100 | 100 | 100 | 94 | 72 | 90 |
| Office de tourisme 5 | 60 | 43 | 90 | 95 | 69 | 83 |
| Office de tourisme 6 | 60 | 43 | 81 | 79 | 51 | 69 |
| Office de tourisme 7 | 80 | 36 | 90 | 87 | 69 | 78 |
| Office de tourisme 8 | 100 | 43 | 63 | 73 | 46 | 64 |
| Office de tourisme 9 | 100 | 71 | 72 | 70 | 69 | 71 |
| Office de tourisme 10 | 100 | 29 | 90 | 85 | 20 | 66 |
| Office de tourisme 11 | 100 | 43 | 100 | 77 | 33 | 66 |
| Office de tourisme 12 | 80 | 64 | 63 | 76 | 54 | 69 |
| MOYENNE | 81,67 | 55,33 | 83,50 | 83,00 | 55,83 | 74,25 |

| 0 | 25% | 25% | 50% | 50% | 75% | 75% | 90% | 90% | 100% |
|----------|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|-----|------|
| Niveau 1 | Niveau 2 | | Niveau 3 | | Niveau 4 | | Niveau 5 | | |

REPARTITION PAR NIVEAUX DES OFFICES DE TOURISME - AUDITS 2007



ANALYSE

> Le **niveau général du réseau est de 4/5** (en incluant Pauillac qui n'a pas été en mesure de passer son audit).

> depuis leur audit d'octobre, 2 offices de tourisme ont atteint le niveau 5

D'une manière générale, l'accueil des touristes et la relation avec la collectivité de tutelle sont des domaines qui donnent entière satisfaction puisque la moyenne sur ces deux chapitres est respectivement de 81,7% et 83,5% de critères respectés.

Les critères relatifs à l'organisation interne de chaque office de tourisme posent plus de problèmes, la moyenne étant de 55,8%. Il faut néanmoins relativiser ce chiffre, à la fois parce qu'il s'agit de la partie la plus difficile des critères, et parce qu'il n'est pas toujours évident de formaliser l'existant. Il sera nécessaire de bien expliquer les modes de fonctionnement en matière de plan de formation du personnel, de communication interne entre les services ou de gestion du matériel.

Mais le plus déroutant vient plutôt du chapitre sur la relation avec les socio-professionnels pour lequel la moyenne n'est que de 55,3%. Car là, ce sont souvent de véritables manques qui apparaissent. Les principaux points faibles sont certainement le déficit d'outils de communication orientés vers les prestataires afin de valoriser l'action de l'office de tourisme, le manque de temps à consacrer à la rencontre avec les professionnels, et une définition approximative des services qui leur sont rendus (même lorsque ces derniers sont gratuits).

5 offices de tourisme n'ont pas été en mesure de passer leur audit qualité :

- > **Pauillac** : en raison d'un contrôle de la cours des comptes et de l'URSSAF
Néanmoins, un évaluation a montré que l'OT était tout à fait à niveau
- > **Bazas** : difficultés d'ordre organisationnel - **Ne poursuit pas la démarche qualité**
- > **Cadillac** : fusion envisagé avec l'OTEM
- > **Créon** : fusion en cours avec l'OTEM - **Ne poursuit pas la démarche qualité**
- > **Libourne** : difficultés d'ordre organisationnel - **Ne poursuit pas la démarche qualité**
- > **Saint-André-de-Cubzac** : structure en cours d'évolution

Les audits de progrès des offices de tourisme ayant débutés en 2006 auront lieu début 2008 :

- > **Guitres**
- > **Coutras**
- > **Biganos**
- > **Montesquieu**
- > **Saint-Ciers-sur-Gironde**
- > **Fronsac** : Plus qu'une seule salarié - DLA en cours
Ne poursuit pas la démarche qualité
- > **Saint-Seurin-de-Cardourne** : syndicat d'initiative avec une salarié. Ne peut plus assumer depuis qu'il est devenu Point Poste.
Ne poursuit pas la démarche qualité

TESTS CLIENT MYSTERE

2 séries de tests client mystère ont été réalisées en avril et en août.

Le téléphone (dont répondeur), la réponse par courrier et par e-mail ont été testés.

Dans l'ensemble les résultats étaient très bons avec un petit bémol pour la gestion des mails au mois d'août.

> Chaque OT reçoit un rapport et met en place d'éventuelles actions correctives.

ENVELOPPES T

L'UDOTSI fournit à chaque office de tourisme 100 enveloppes T qu'il joint à ses demandes de documentation par courrier avec une enquête (enquête nationale Qualité Tourisme).

> le retour est parfois décevant d'une structure à l'autre.

> à noter que le fonctionnement avec La Poste n'est pas toujours aisé, alors que nous faisons imprimés les enveloppes nous même.

POLITIQUE QUALITÉ DE L'UDOTSI GIRONDE

Par une meilleure valorisation du réseau, par un travail renforcé sur l'organisation touristique, et plus de contacts directs entre les techniciens et les structures, il s'agira de renforcer la cohésion au sein du réseau et d'éviter un fonctionnement à plusieurs vitesses.

- > Se concentrer sur les membres du réseau les plus fragiles (suivi DLA, rencontre avec chaque OT)
- > Prolonger le travail effectué dans le cadre du DLA collectif de 2007 sur la « valorisation du rôle de l'Office de Tourisme ».
- > Renforcer l'accompagnement des OT qui sont en situation d'aller à la marque Qualité Tourisme
 - Avoir 5 OT ayant la marque en 2008 (10% du réseau)
 - Avoir 10 OT ayant le marque en 2009 (20% du réseau)
- > Proposer un axe de réflexion nouveau sur le tourisme durable aux OT en démarche qualité
- > Lancer une analyse sur la construction des plans de formation des OT et SI
- > Poursuivre le travail sur les Pistes de Robin au sein de la commission culture
- > Améliorer la lisibilité de l'organisation interne de l'UD
- > Conforter la communication du réseau afin d'en améliorer l'image auprès des partenaires institutionnels et privés.

PLAN D'ACTION 2008 DE LA DEMARCHE QUALITE COLLECTIVE

SERVICES APPORTÉS PAR L'UDOTSI GIRONDE

- ▶ 4 journées de formation assurées par l'animateur qualité
- ▶ le suivi du plan d'action annuel défini par chaque structure
- ▶ le suivi mensuel des bilans qualité des OT et SI
- ▶ 100 enveloppes T fournies pour les enquêtes à joindre dans le courrier
- ▶ des tests téléphoniques et sur l'envoi du courrier
- ▶ la mise à disposition d'un module informatique en ligne pour assurer le suivi de sa démarche qualité : Kalosori
- ▶ l'accès à l'ensemble des documents et fiches d'aides via un blog
- ▶ un audit de contrôle tous les deux ans

NOUVEAUTÉS 2008
Un blog pour assurer le suivi
+ outil Kalosori

4 journées de formation : 8 modules

Module 1 : Rédiger les fiches de procédures

Module 2 : Rédiger le manuel qualité

Module 3 : Marketing de l'accueil

Module 4 : Gérer l'information

Module 5 : Communiquer avec les prestataires

Module 6 : Accompagner les porteurs de projets

Module 7 : Assurer le suivi du système qualité

Module 8 : la qualité comme outil de management



> 1 réunion de partage d'expérience
par territoire

POUR LES OFFICES DE TOURISME QUI
SOUHAITENT DEMANDER LA MARQUE EN 2008

Possibilité de faire intervenir un stagiaire
pendant 5 mois financé par le
Conseil Général de la Gironde (avril - août)

AUDIT BLANC réalisé par l'animateur qualité
(septembre)

AUDIT QUALITE TOURISME par un cabinet externe
(Octobre à décembre)



POUR LES OFFICES DE TOURISME QUI
METTENT EN PLACE LE SYSTEME QUALITE

AUDIT DE PROGRES pour les structures n'ayant
pas eu d'audit en 2007

Possibilité de suivi
individuel sur rendez-
vous à l'UDOTSI

Possibilité de suivi
avec l'ensemble de
l'équipe à l'office de
tourisme

Selon la disponibilité de l'animateur qualité et dans les limites
budgétaires de l'UDOTSI (frais de déplacement)

REFLEXION SUR L'INTRODUCTION DE CRITERES DE
DEVELOPPEMENT DURABLE DANS LA DEMARCHE QUALITE

Expérience pilote avec les offices de tourisme impliqués dans le
CONTRAT RIVIERE DORDOGNE ATLANTIQUE
2 réunions (Avril et octobre)

Une réunion de réflexion avec tous les offices de tourisme en démarche
qualité (Décembre)