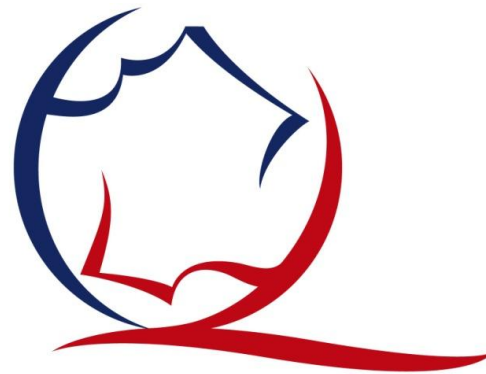




OT Pays de Saint-Galmier Obtention de la Marque Qualité Tourisme™

La FDOTSI : un acteur indispensable



QUALITÉ
TOURISME





L'obtention de la Marque Qualité Qualité Tourisme™ ?

- Une démarche volontaire
- 160 critères obligatoires qui codifient tous les devoirs, techniques et documents liés à l'accueil, l'organisation interne, la promotion, la boutique,... au travers de 5 engagements : internes (management des RH, indicateur de performance,...) ; vis-à-vis de la collectivité de tutelle, des institutionnels du tourisme, des acteurs socio-économiques et bien entendu des visiteurs.





L'obtention de la Marque Qualité Qualité Tourisme™ ?

Des outils opérationnels et des engagements :

- Un manuel qualité référençant l'ensemble des actions qualité (outil indispensable)
- Des audits blancs réguliers (FDOTSI et/ou cabinets extérieurs)
- Suivi et contrôle des actions par la FDOTSI
- Un travail (et un état d'esprit) au quotidien
- Une démarche qualité pilotée par un responsable qualité, membre de l'équipe (sans hiérarchie particulière)
- Implication de l'ensemble de l'équipe (indispensable)





L'audit officiel, les 19 et 20 février 2013

Un cabinet extérieur a réalisé l'audit sur 2 deux jours et analysé les 160 critères du référentiel. La FDOTSI nous a accompagnés (et aidés) tout au long des entretiens comme **garante du suivi de la qualité avant et après l'audit.**

13 points forts soulignés : des espaces d'accueil confortables, identifiés et bien entretenus ; les plan d'action et rapport d'activité sont complets ; une bonne gestion des demandes clients ; de nombreux services complémentaires de qualité (boutique et billetterie, visites guidées),...

1 écart mineur soulevé : les responsabilités en matière de qualité ne sont pas spécifiés dans l'organigramme.

9 pistes d'amélioration : améliorer la signalétique du bâtiment à Saint-Galmier, mettre en place un tableau de bord avec les indicateurs, revoir les procédures réclamations,...





L'audit officiel, les 19 et 20 février 2013

Comme directeur, j'ajouterais les pistes d'amélioration suivantes :

- Elaboration du plan de formation individualisé à trois ans
- Tableaux de bord personnalisés pour chaque collaborateur
- Indicateurs de performance de nos actions

Il conviendra de mettre en œuvre ces pistes d'ici à **l'audit annuel intermédiaire qui sera réalisé par la FDOTSI de la Loire**, comme chaque année jusqu'au prochain audit en 2016.

La FDOTSI poursuit de cette manière son action à nos côtés en nous faisant bénéficier de ses conseils et de son expertise.





La Marque Qualité Tourisme™ : une vraie valeur ajoutée

- Garantir aux clients la meilleure qualité de service, par le relationnel client et la qualité de l'environnement d'accueil = **satisfaction maximale de nos clients**
 - Valoriser la destination en proposant plus de services : boutique et billetterie, accueil numérique,...
 - Assurer notre **rôle de coordinateur auprès des acteurs socio-économiques** du tourisme
 - Proposer des solutions partenariales innovantes
 - S'inscrire dans une démarche de développement durable
-
- La certification qualité permet de réaliser les 20% d'actions que nous développerions pas sans l'objectif d'une certification officielle (ex : RH : fiche de poste entièrement revue, entretien annuel et professionnel optimisé, plan de formation à 1 an,...)





La Marque Qualité Tourisme™ : une vraie valeur ajoutée

- La qualité permet d'améliorer l'image de l'établissement, de la destination et d'optimiser la gestion interne de la structure.
- La Marque Qualité Tourisme™ est une garantie de disposer des meilleurs services pour nos visiteurs.
- Elle est également un gage de confiance pour notre collectivité de tutelle.





La Marque Qualité Tourisme™ : une vraie valeur ajoutée

La politique qualité par période de 3 ans permet de se fixer des objectifs précis :

- Un nouvel objectif : le classement en catégorie I
- Adapter encore davantage nos services aux attentes des clients et à l'évolution des modes de consommation
- Associer nos partenaires au développement de ces nouvelles actions
- Monter en puissance de l'animation numérique du territoire
- Valoriser la destination Pays de Saint-Galmier : nouveaux circuits de visite, assistance aux projets touristiques,...
- Optimiser notre collaboration avec Forez tourisme





Implication de la FDOTSI de la Loire

L'office de tourisme du Pays de Saint-Galmier s'est engagé dans la démarche qualité dès 2004, sur **l'initiative de la FDOTSI de la Loire** et sous le contrôle de cette dernière.

Audits, suivis personnalisés, conseils de présentation, appropriation des techniques qualité, **la FDOTSI de la Loire a permis à l'office de tourisme de dépasser ses engagements** jusqu'à la certification Marque Qualité Tourisme™ en février 2013, et justifie le caractère indispensable de son action dans la démarche qualité depuis près de 10 ans.

La FDOTSI assure depuis cette date le contrôle et le suivi de la marque par délégation d'OTF.

