

QUALITE TOURISME™



PAS-DE-CALAIS



PAS-DE-CALAIS
TOURISME

Accompagnement
des offices de tourisme
du Pas-de-Calais

Pour un accueil et des services d'excellence!



Plus de 5 600 établissements français marqués QUALITE TOURISME s'engagent à réserver un accueil et des services d'excellence :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- Prise en compte des avis clients

<https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/la-marque-etat-qualite-tourisme>



Et pour les OT?
A quoi ça sert?

*D'abord, chassons
les préjugés!*



"Ce fichu dossier!"

Ce n'est pas un dossier, c'est un mode de fonctionnement!



*"La qualité...
ce mot qui fait
peur!"*

C'est ce que vous faites déjà
et c'est ce que vous allez
faire mieux!



*"C'est rigide et
ennuyeux"*

Animez la démarche
qui vous ressemble,
amusez-vous!

Pourquoi se lancer dans une démarche de progrès?

S'engager dans une démarche de progrès permanent auprès de et pour son équipe, ses visiteurs, ses partenaires, ses élus et ses habitants! Oui, on peut toujours faire mieux!

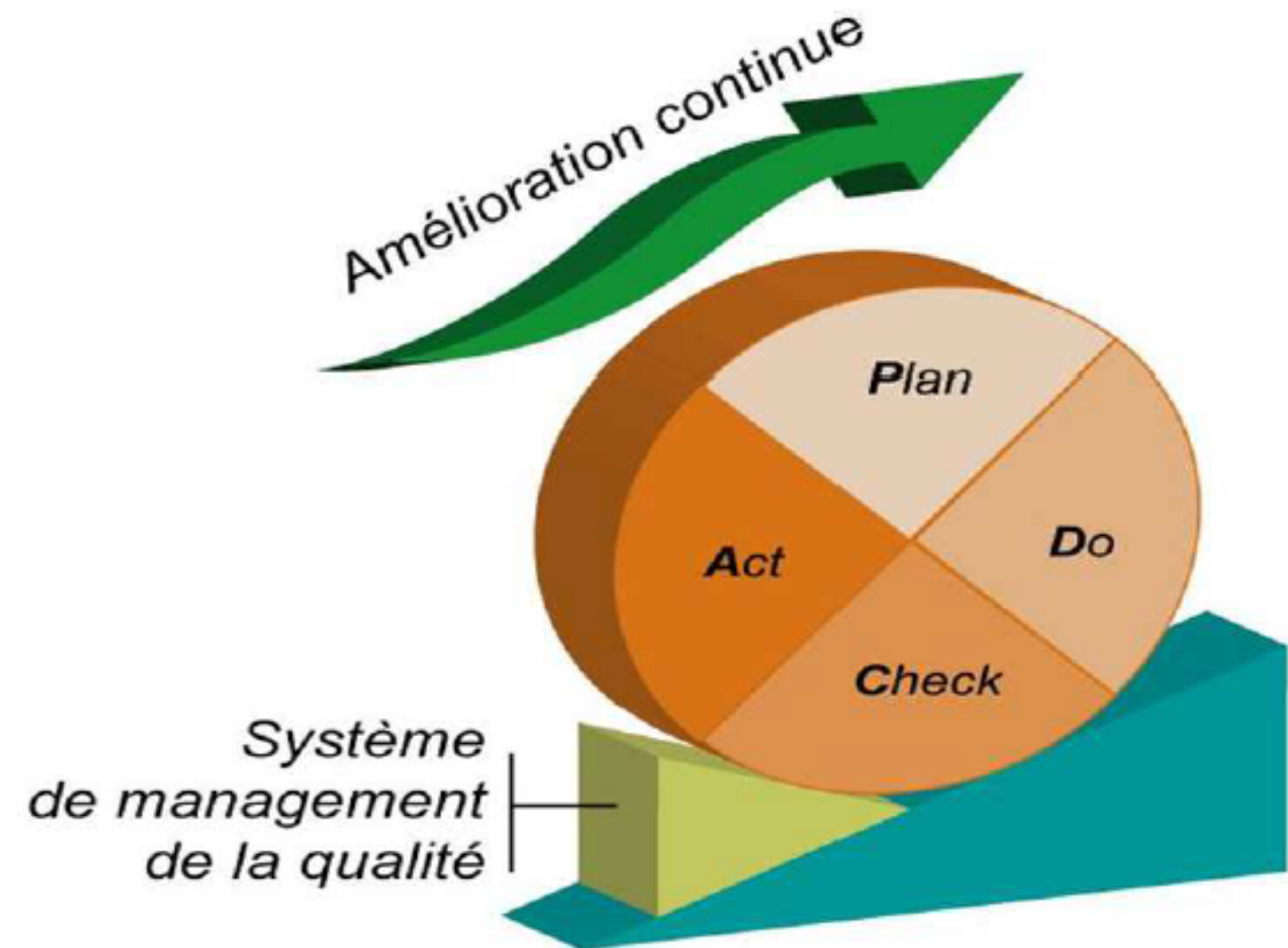
Atteindre l'efficience : faire mieux avec moins!

Impulser cette démarche d'amélioration continue sur sa destination.

Valoriser le travail de toute l'équipe.

S'adapter plus facilement aux évolutions.

Le principe d'amélioration continue (la fameuse Roue de Deming!)



Source : <http://www.kaizen-skills.ma/pdca-la-roue-de-deming/>

Planifier, mettre en oeuvre, vérifier, mesurer, ajuster...



L'intérêt du management par la qualité



**Un référentiel adapté
aux Offices de Tourisme :
l'excellence des
prestations passe par
une organisation
structurée en interne**

Manager son équipe par le prisme de la qualité est un des meilleurs moteurs pour le bon fonctionnement d'une structure et le bien-être de chaque collaborateur, à condition d'animer continuellement cette démarche de progrès.

Toute l'équipe doit y prendre part, en étant guidée par le référent qualité et la direction.

Nouveau process d'obtention et de suivi

Nouveau référentiel, labellisation pour 5 ans

Un référentiel 2019 et un fonctionnement plus en adéquation avec le référentiel de classement préfectoral

Prérequis : classement OT à jour ou obtenu dans les 6 mois après l'attribution de la marque

2 audits :

Une visite mystère (BITs et accueil hors les murs)

Un audit complet

Suivi intermédiaire renforcé

Obligation d'actions de formation pour l'OT

Suivi + strict par le RT & ADN Tourisme

Digitalisation du suivi via la plateforme de la DGE

Fin de la passerelle avec les autres certifs

NF Services, ISO, ou QUALITE TOURISME™ :

désormais il faudra choisir son camp...!

Articulation des audits



Cas 1

Pour la 1ère adhésion

D'abord la visite mystère (à réaliser en saison haute)
Puis dans les 3 à 6 mois suivants : l'audit complet

Cas 2

Pour le renouvellement

Recommandation :

Réaliser l'audit complet à N+5

Définir sur les 5 ans, la période la plus adaptée pour réaliser la visite mystère (à réaliser en saison haute)



**OBTENTION
de la marque**

Pas-de-Calais Tourisme vous accompagne

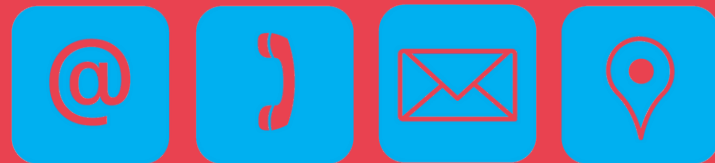
L'Agence Pas-de-Calais Tourisme accompagne les offices de tourisme désirant se faire marquer QUALITE TOURISME™.

Pas-de-Calais Tourisme assure également le suivi des OT marqués, en tant que relais territorial d'ADN Tourisme,

**SUIVI &
renouvellement
de la marque**



Contact et documentation



Retrouvez les référentiels, documents, guides et actus autour de la Marque QT™ sur le site d'ADN Tourisme (accès adhérent)

Pour les OT marqués, le portail QT™ de la DGE (identifiant et mot de passe requis)

Pour votre suivi personnalisé ou toute autre question autour de la Marque QT™ : marielaurence@pas-de-calais.com