



Qualité Tourisme pour les OTSI de Loire-Atlantique

Le lancement officiel de la démarche vers la marque Qualité Tourisme, au niveau régional, a eu lieu le **7 juillet à Angers 2009** avec la signature de la charte d'engagement entre la FROTSI des Pays de la Loire, les 5 FDOTSI et les 24 OT engagés.

La Démarche Qualité permet de professionnaliser les acteurs du tourisme et ainsi de garantir une certaine qualité dans les structures en contact avec les touristes. La FDOTSI de Loire-Atlantique s'est lancée en 2003 dans une démarche reposant sur un référentiel régional. Depuis la création des objectifs nationaux, l'association s'efforce de soutenir les OTSI volontaires à l'obtention de la Marque Qualité Tourisme.

Une animation collective

Pour aider les OT dans leur démarche, la FDOTSI 44 **met en place et anime tous les mois des Commissions Qualité** composée des référents (Responsables Qualité des OT volontaires).

Il s'agit de mettre en place des supports : Manuel Qualité et sa politique interne, procédures, fiches techniques, modèles, indicateurs qualité...

Ce suivi et ces échanges réguliers permettent de faire progresser les OT individuellement.

2 groupes pour 8 OTSI lancés dans le Plan Qualité en 2010 :

- 2009 : Guérande 3*, Vallée de Clisson 3*, Préfailles 2*, Loire-Divatte au Loroux-Botttereau 2*,
- 2010 : Le Croisic 2*, le Canton de Vallet 2*, la région de Derval 1*, St-Molf 1*.

Les audits blancs

Un audit blanc a déjà eu lieu, en Vallée de Clisson et a permis de revoir certaines procédures.

Une seconde vague d'audits blancs va avoir lieu en fin d'année 2010 pour le premier groupe afin de dresser le bilan du travail fourni depuis un an.

En Loire-Atlantique, la FDOTSI a choisi de supporter le coût des audits avec le soutien de la FROTSI.

L'audit officiel, réalisé par un auditeur agréé par la FNOTSI est quant à lui payant mais il peut également être partiellement pris en charge par la FDOTSI.

Le Plan Qualité Tourisme est :

- **Une démarche volontaire qui place la satisfaction des différents clients de l'OT au cœur de toute préoccupation,**
- **Un processus à long terme, progressif et continu,**
- **Un outil d'amélioration et de gestion du travail au quotidien.**

La Fédération Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative de Loire-Atlantique a en charge l'animation de la Marque et peut vous apporter informations et conseils sur les normes à respecter pour être labellisé.

FICHE TECHNIQUE

Présentation du Plan Qualité Tourisme Office de Tourisme

Votre contact :

Béatrice LEMRI

Tél. : 02 51 72 95 33 - Fax : 02 40 20 44 54
b.lemri@ohlaloireatlantique.com

