i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE HAUTE-SAVOIE

Innovation & Développement Tourisme

Club Qualité
Thônes le 20 novembre 2019

haute savoie
le Département

Ordre du jour

1) Le classement préfectoral des Offices de Tourisme

2) Les actualités de la marque Qualité Tourisme™

3) Les actualités d'Innovation & Développement Tourisme

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

Le classement des Offices de Tourisme

Le classement préfectoral des Offices de Tourisme

Nouveau classement :
-2 catégories au lieu de 3 (19 critères au lieu de 45)
-Applicable à compter du 1er juillet 2019
-les classements ayant fait l'objet d'un arrêté avant le 1er juillet restent valables 5 ans

Instruction des dossiers :
-Dépôt par voie électronique
(souhait d'un exemplaire du dossier en support papier -notamment pour les cartes et plans fournit sur support papier - item 9 de l'arrêté du16/04/2019)

-Délai : 2 mois pour statuer si complet
2 mois pour signaler une incomplétude.

-Le préfet peut vérifier le dossier par une inspection sur site et/ou du site internet

Le classement préfectoral des Offices de Tourisme

Contact:
Préfecture de Haute-Savoie
Direction de la citoyenneté et de l'immigration
Bureau de la citoyenneté et des activités réglementées.

Eric ROISSE
responsable de la mission : réglementations particulières
eric.roisse@haute-savoie.gouv.fr
04.50.33.62.35
BP 2332
74034 Annecy cedex

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

LES ACTUALITES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

Contexte général des évolutions

- Référentiel sur même principe de grille d'évaluation que les autres filières QT.
- Pondération et évaluation en cohérence avec les autres filières tout en conservant les spécificités OT.
- Nouvelles modalités de suivi intermédiaire adaptées sur 5 ans.
- Portail DGE QT : dépôt rapports d'audit + validation attribution.

OTF reste autonome dans la démarche, mais des éléments communs QT ont été pris en compte

- Ecoute client + évaluation qualité d'accueil au cœur de l'audit.
- Visites mystères / cabinets d'audits référencés.

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

LES ACTUALITES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

NOUVEAU REFERENTIEL

Modalités d’évaluation

Modalités d’évaluation:

Plus de niveau d’écart: Majeur / Mineur / Remarque

Mais évaluation binaire ou graduelle:

Oui / Non / Non mesuré
Ou
Très satisfaisant / Satisfaisant / Insatisfaisant / Très Insatisfaisant / Non mesuré

Note en commentaire bulle sur chaque critère avec précision de la famille, du coefficient et explication complémentaire

Des critères BONUS

Les familles

Répartition du pourcentage reparti par famille. Pour la filière QT OT

Famille	Pondération
Information et communication Information complète, précise et à jour des supports utilisés par la clientèle ; signalétique de qualité	**20%**
Savoir-faire et savoir-être: Professionnalisme, maîtrise des langues étrangères, conseil, accueil aimable et courtois, disponibilité tout au long de la prestation	**35%**
Confort et propreté Confort, propreté et hygiène irréprochable des locaux, des équipements, du mobilier et des espaces extérieurs	**5%**
Développement durable et valorisation touristique des territoires Gestion environnementale, intégration régionale, valorisation des ressources locales	**5%**
Qualité de la prestation Eléments de confort ou de services élevant le niveau général de la qualité de la prestation et de la satisfaction de la clientèle, Dispositions de management, engagement envers la collectivité, écoute client	**35%**

Pour info, dans autres filières

Les familles de critères (2/2)

- Qualité Tourisme™ récompense plus spécifiquement les démarches qualité contribuant à l'amélioration de l'accueil et des services sur l'ensemble du parcours client.
- Ainsi afin d'éviter une valorisation trop importante des critères matériels, le taux de conformité de l'audit Qualité Tourisme™ est calculé par la pondération de ces différentes familles selon les poids suivants:

Famille	Poids dans la note Qualité Tourisme™
Savoir-faire et savoir-être	35%
Confort et propreté	25%
Qualité de la prestation	20%
Information et communication	15%
Développement durable et valorisation touristique des territoires	5%

Par exemple, un critère appartenant à la famille « Savoir-faire et savoir-être » vaudra pour 35% du poids du taux de conformité général.

Un critère appartenant à la famille « Développement durable et valorisation touristique des territoires » vaudra pour 5% du taux de conformité général.

En premier lieu de l'allègement !

2.3.5 L'OT met en place des indicateurs d'efficacité des actions de formation

2.5.1 L'OT dispose d'un budget avec un suivi du réalisé

2.5.2 L'OT dispose d'équipements et de matériels nécessaires en adéquation avec ses missions et ses objectifs

2.2.6 L'OT emploie autant que faire se peut et en fonction de la règlementation, des personnes en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion, ou fait appel à des prestataires employant du personnel en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion

2.13.7 L'OT favorise, dans la mesure du possible, les réunions dématérialisées

2.13.8 L'OT pratique une gestion raisonnée des déplacements professionnels

3.6.1 L'OT édite du papier à en-tête comportant à minima ses coordonnées

3.6.2 L'adresse du site et les indicatifs internationaux sont précisés

3.5.1 L'OT doit disposer d'un document de promotion et d'un document d'accueil (les deux peuvent être regroupés en un seul document)

4.2 L'OT s'engage à participer à des opérations communes correspondants à la stratégie de l'OT (salons, offres promo, produits, accueil presse)

4.3 L'OT participe à l'observation touristique

5.1 Les socioprofessionnels / partenaires sont représentés dans l'organe décisionnel de l'OT
5.1.1 Participation des socioprofessionnels / partenaires à l'organe décisionnel : membres du CA ou comité direction
5.1.2 Respecter la représentativité de l'ensemble des fournisseurs de l'offre touristique locale
5.1.3 Participations éventuelles à des commissions
5.4.3 L'OT assiste et accompagne les porteurs de projet et ses socioprofessionnels / partenaires

6.4.10 Les toilettes mises à disposition du public doivent être bien ventilées, accessibles aux personnes à mobilité réduite et équipés d'un équipement minimum pour le confort du client. Les toilettes sont séparées entre hommes et femmes, dans la mesure du possible, et en fonction de la règlementation en vigueur
6.4.11 L'OT est en conformité avec les mesures de sécurité en vigueur

6.9.4 L'OT propose 3 services complémentaires aux clients (boutique, billetterie, fontaine à eau, visites guidées, location de vélo, de poussettes, conciergerie, rechargement d'appareil numérique etc..)
6.10.2 En période de fréquentation touristique et lors de manifestations **événementielles, il doit pouvoir indiquer les disponibilités des hébergements** à la fermeture de l'OT
6.13.2 Un carton ou un courrier d'accompagnement est joint à l'envoi

+ 24 CRITERES DANS LES CHAPITRES 7/8/9

Autres critères supprimés « plus » significatifs

2.10.2 Les **suggestions et remarques** exprimées par les clients sont également enregistrées et analysées
4.1 L'OT participe au **réseau départemental et/ou régional d'information** : réseau informatique, base de données (territoire, département, région...)
6.4.1 L'OT est organisé pour **accueillir des personnes en situation de handicap** (déficientes visuelles, auditives, mentales, et personnes à mobilité réduite) L'établissement a sensibilisé son personnel à l'accueil de ce même public
6.4.7 Les postes de travail sont aménagés pour permettre les meilleures **conditions de travail du personnel**
6.5.3 L'OT met en place une **note de comportement** à tenir ou l'intègre dans son règlement intérieur RH
6.9.3 Pour **éviter tout risque d'être accusé de préconiser un produit** aux dépens d'un autre, il est utile de proposer au visiteur un choix de produits comparables, si ceux-ci sont en concordance avec la demande exprimée
6.10.4 L'OT **maîtrise ses stocks** et définit la gestion des documents qu'il édite
6.10.5 L'OT définit la **gestion des approvisionnements** des brochures éditées par des tiers

Quelques nouveaux critères « significatifs »

Le suivi de l'e-réputation
121 - L'établissement prend connaissance des avis clients sur au moins 2 sites.
122 - L'établissement a revendiqué la fiche de son établissement sur au moins 2 sites d'avis en ligne
123 - L'établissement exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs
124 - La réponse apportée par l'établissement est constructive.

Exemples d'applications
https://www.fairguest.com
https://www.agorapulse.com/fr/

Dispositions de management
180 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.
181 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.
185 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.
186 - Une réunion du personnel annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité est organisée.
187 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.
188 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.
189 - Si un plan d'actions a été établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent, celui-ci a été pris en compte et mis en œuvre.

Promotion Qualité Tourisme
147 - Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire
148 - BONUS : Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme sur le territoire de compétence
150 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la Marque Qualité Tourisme*

Courrier / courriel
30 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.
31 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.
32 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

74 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.

Exemples de critères « reformulés » : plus de simplification

1.1.1 Les statuts sont à jour
1.1.2 Les missions sont définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifié
1.1.3 Une convention d'objectifs de préférence pluriannuelle est signée et mentionne l'engagement dans la démarche qualité. En l'absence de convention d'objectifs il est exigé l'engagement de l'organe délibérant dans la démarche qualité.

167 - La forme juridique, les moyens attachés et les missions confiées à l'OT sont formalisés dans un ou plusieurs documents cadres. Ces documents sont validés par la collectivité de rattachement

5.2 L'OT communique envers ses socioprofessionnels / partenaires
5.3 L'OT diffuse sa documentation auprès de ses socioprofessionnels / partenaires
5.4 L'OT mène des actions avec ses socioprofessionnels / partenaires
5.4.1 L'OT met en place des visites régulières chez ses partenaires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique
5.4.2 L'OT associe les socioprofessionnels / partenaires aux opérations de promotion et communication : accueil presse ou salons ou manifestations, opérations diverses…

151 - L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-pros (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats)

Exemples de critères « reformulés » : se caler sur autres filières QT

LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT	
Le suivi de la satisfaction	2.10.1 Un système pertinent d'évaluation de la satisfaction client est à la disposition des clients. 7.6.1 Des indicateurs de satisfaction qualité boutique sont mis en place (adaptation à la demande, choix de la gamme de produits, qualité/prix,…).
125 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe	
126 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction	
127 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.	
128 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.	
Le suivi des réclamations	2.10.3 Les réclamations sont prises en compte et traitées sous 3 jours ouvrables
129 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.	
130 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.	
131 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.	
132 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.	

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

LES ACTUALITES DE LA
MARQUE QUALITE TOURISME

NOUVEAU DISPOSITIF DE LA MARQUE

Schéma général déclenchement des audits

Mails reçus en amont prévenant l'OT de la fin de l'échéance de la marque

Si passage audit un peu après échéance (3/4 semaines) : éviter mais pas gênant (but : arrêter tous les courriers reçus à OTF).

Date échéance + 90 jours ➔ perte automatique marque.

OT ➔ Demande à IDT passage /renouvellement marque

i&d TOURISME OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE HAUTE-SAVOIE ➔ Inscription dans portail (initial) + commande Cabinet mystère *(sur 1 période ex. 15 juin / 15 septembre)*

OT ➔ Consultation auditeurs Qualité Tourisme référencés OTF

Cabinet client mystère

Conduite audits « mystère »

≥ 85%

6 MOIS max

Auditeur agréé OTF

Conduite audit complet + avis favorable

≥ 85%

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE HAUTE-SAVOIE

Affectation date Commission DGE

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Commission DGE

Zoom sur les tests « client mystère »

- **Effectués en 1er / cabinet sélectionné**

  Liste (à venir) sur espace adhérent OTF + auprès IDT

- **Sur site** : bureau principal et BIT

- **A distance** : mail, téléphone, écoute/satisfaction client, site Internet, réseaux sociaux, avis en ligne …

  Centrale d'appel ou ≠ N° suivant cas…
  Idem mails…

➔ Debriefing (téléphone ou sur place).

Audit des BIT : échantillonnage

BIT en plus de la structure principale	Nombre visite mystère (incluant la structure principale)	Commentaires
1 à 10 BIT	5	
11 à 19 BIT	6 à 9	Possibilité d'effectuer la 6ème visite mystère complémentaire en n+3
20 et plus	50%	Obligation d'effectuer les visites mystères complémentaires échelonnées en n+3

Que se passe-t-il si < 85 % ?

IDT et Cabinet Mystère

- Ecarts rattrapables ? ➔ Correction écarts par OT (et justification).
- Décision si audit complet maintenu ou pas.

Le cabinet d’audit CM peut demander à l’auditeur final de retourner sur le BIT.

Zoom sur l'audit complet

L'OT a 6 mois pour passer l'audit complet à compter de la visite mystère.

L'auditeur QT a accès aux résultats de la visite mystère.

- Auditeur agréé OTF (liste disponible sur espace adhérent OTF)
- Planifié / OT et auditeur
- Audit tous les chapitres sur le siège et bureau d'accueil/info principal
- Arrêt des audits des BIT (hors boutique significative) et des tests à distance

Que se passe-t-il en fonction résultats ?

< 85%	Ecarts rattrapables ? ➔ Correction écarts par OT (et justification) ➔ Rapport final / avis favorable.
≥ 85 %	• **Audit validé**. AVIS FAVORABLE. Ou • Demande à l'OT de **corriger des écarts** (délai vu avec auditeur – max. 3 mois). Ou • L'auditeur peut indiquer des **points bloquants** / émettre un avis défavorable

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

LES ACTUALITES DE LA
MARQUE QUALITE TOURISME

LE PORTAIL QUALITE DE LA DGE

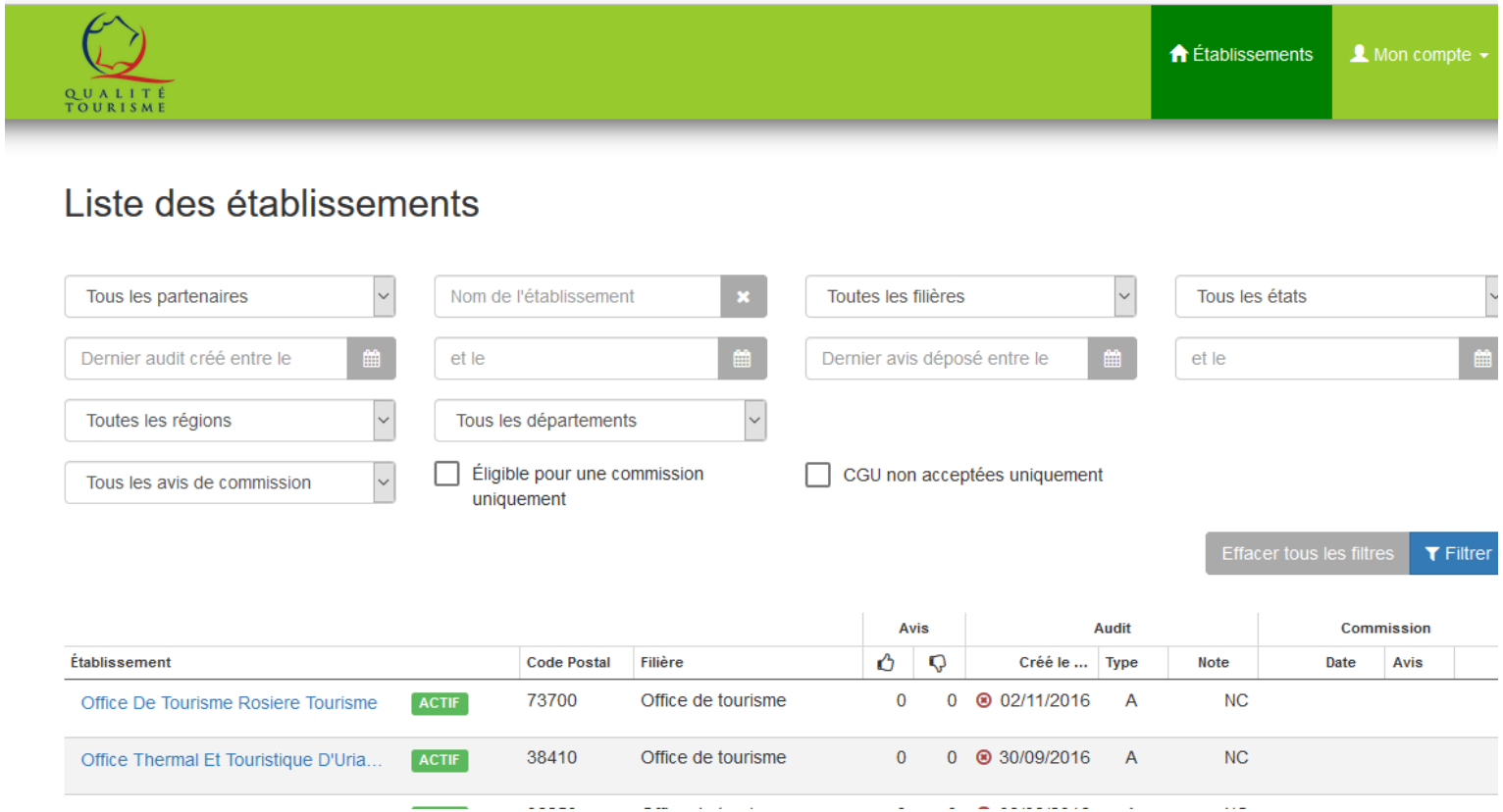
- Fiche établissement pour chaque OT
- Mot passe et identifiant à solliciter auprès IDT
- Possibilités pour l'OT de réaliser des auto-évaluations et audits blancs
- Grille d'évaluation en accès permanent et mise à jour automatique

Cas	Solutions
Audit initial d'obtention QT	Se rapprocher d'OTF ou IDT pour création de la fiche établissement.
L'OT n'arrive pas à se connecter	Mail pas correct dans la fiche établissement ➔ Appeler OTF ou IDT
Audit blanc	Si rubrique audit blanc non accessible : voir OTF

Quelques précisions

Rubrique	Signification
Actif	Déjà marqué QT
En cours	En train d'être renouvelé
Accompagné	DGE / OTF / RT (cabinets faisant du conseil : non intégrés dans cette rubrique)
Cabinet audit mystère	Complété par IDT De fait, OTF informé de l'affectation d'un audit
Auditeur QT (audit complet)	Complété par OTF ou IDT

Rubrique	Signification
Date audit	1er jour audit La date ne peut pas être changée une fois inscrite
Non mesuré	= Critère NON APPLICABLE (OT non concerné)
Infobulle	Famille / Coefficient / Explications
Critères non rattrapables	Si résultat non satisfaisant : non possible d'apporter des corrections. On garde le mauvais résultat
Grille client mystère	Certains critères apparaissent dans la grille mystère mais ne sont pas audités en client mystère (non possibilité technique de sortir certains critères isolés sans sortir le groupe de critères) ➔ Infobulle « Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère »


QUALITÉ TOURISME
Établissements
Mon compte
Liste des établissements
Tous les partenaires
Nom de l'établissement
Toutes les filières
Tous les états
Dernier audit créé entre le
et le
Dernier avis déposé entre le
et le
Toutes les régions
Tous les départements
Tous les avis de commission
Éligible pour une commission uniquement
CGU non acceptées uniquement
Effacer tous les filtres
Filtrer
Avis
Audit
Commission
Établissement
Code Postal
Filière
Créé le ...
Type
Note
Date
Avis
Office De Tourisme Rosiere Tourisme
ACTIF
73700
Office de tourisme
0
0
02/11/2016
A
NC
Office Thermal Et Touristique D'Uria...
ACTIF
38410
Office de tourisme
0
0
30/09/2016
A
NC

DEMO

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE HAUTE-SAVOIE

LES ACTUALITES DE LA MARQUE QUALITE TOURISME

EVOLUTION DU DISPOSITIF DE SUIVI ENTRE 2 AUDITS

Validité de la marque

OT ayant obtenu ou renouvelé la marque entre **janvier 2018 et décembre 2019**

MARQUE VALABLE 5 ANS

MAIS

➔ Visite mystère par cabinet référencé < **1er juillet 2021**

➔Suivi intermédiaire sur les 5 ans applicable.

Exemple

OT 1er renouvellement 15 mars 2018

Avant fin juillet 2021

Audit mystère par cabinet référencé

Obtenir 85% min

RENOUVELLEMENT 2

Avant 15 mars 2023

Audit mystère par cabinet référencé

Obtenir 85% min (étape 1)

Dans les 6 mois suivant date effective visite mystère

Audit complet par auditeur agréé

Obtenir 85% min (étape 2)

		Échéance marque
SAMOENS	2ème renouvellement 19 juin 2019	19-juin-24
SAINT-GERVAIS	2ème renouvellement 12 septembre 2019	12-sept.-24
LA CLUSAZ	2ème renouvellement 1er octobre 2019	1-oct.-24
LES CARROZ	Audit 2ème renouvellement oct 2019 - attente date officielle Commission	
MONTS DE GENEVE	Audit 2ème renouvellement 12 et 13 nov. 2019	
THONON	Audit 2ème renouvellement prévu 21 nov. 2019	
LAC ANNECY	Audit 2ème renouvellement prévu 4 et 5 déc. 2019	
EVIAN	Audit 2ème renouvellement prévu 19 déc. 2019	
PRAZ SUR ARLY	1er renouvellement 19 mars 2018	19-mars-23
PASSY	1er renouvellement 25 juillet 2018	25-juil.-23
CHAMONIX	1er renouvellement 23 novembre 2018	23-nov.-23
COMBLOUX	1er renouvellement 16 octobre 2018	16-oct.-23
CHATEL	1er renouvellement 15 décembre 2018	15-déc.-23
THÔNES Cœur Vallées	1er renouvellement 23 janvier 2019	23-janv.-24
SALLANCHES	1er renouvellement 26 février 2019	26-avr.-24
LES GETS	1er renouvellement 21 mai 2019	21-mai-24
MORZINE	1er renouvellement 1er juillet 2019	1-juil.-24
ALPES LEMAN	Audit 1er renouvellement oct. 19 - attente date officielle Commission	
MEGEVE	Audit 1er renouvellement oct. 19 - attente date officielle Commission	
GRAND MASSIF MG	Audit 1er renouvellement nov 19 - attente date officielle Commission	
RUMILLY ALBANAIS	Audit initial de labellisation 3 mai 2018	3-mai-23

OT concernés par passage marque 3 à 5 ans et donc client mystère à faire en rattrapage < 31 juillet 2021

NOUVEAU DISPOSITIF DE SUIVI A 5 ANS A VENIR

… dont OT pour lesquels le suivi à 18 mois (suivi 3) programmé entre septembre 19 et juin 2020 a été mis en suspend pour calage suivi 5 ans

PRAZ SUR ARLY
PASSY
CHAMONIX
COMBLOUX
CHATEL

OT finissant leur cycle sur 3 ans

OT finissant le cycle de 3 ans	RESTE A FAIRE SUR CYCLE 3 ANS	Fin cycle - échéance marque
Praz de Lys Sommand	Suivi à 18 mois (suivi 3) en cours Audit blanc 2ème renouvellement	6 novembre 2020
Le Grand Bornand	Audit blanc 2ème renouvellement	22 novembre 2020
Les Contamines	Audit blanc 2ème renouvellement	22 septembre 2020
Manigod	Suivi 2 à 2 ans en cours Audit blanc 1er renouvellement	8 novembre 2020
Cluses	Audit blanc 1er renouvellement	13 avril 2020

MINIMA OBLIGATOIRE SUIVI - projet

Convention de suivi entre IDT/OTF pour le suivi
Engagements triparties: OT / IDT /OTF

5 éléments de suivi à respecter sur la période des 5 ans :

A. Resp. qualité : minimum **4 jours formation** liée à l'animation de la Qualité (réparties sur la période des 5 ans).

B. 1 audit documentaire : réalisé en amont de la journée de préparation à l'audit.

C. 1 journée de préparation à l'audit en N4 ou 5 : audit blanc ou journée d'accompagnement/conseil ou audit complet interne avec auto-évaluation et production d'un plan d'actions.

D. Tableau synthétique mis à jour annuellement : reprendre les attentes liées à la structure documentaire.

E. 1 action de sensibilisation aux démarches de Progrès (dont marque QT), organisée par l'OT auprès **des prestataires** du territoire.

Lien classement et Qualité Tourisme

Le droit d’usage de la marque « Qualité Tourisme » nécessite en principe un classement préalable de la structure.

OT souhaitant se classer directement en catégorie I

Peut se voir octroyer l’usage de la marque sous réserve d’obtenir son **classement dans les 6 mois**.

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

Actualités IDT74

Le suivi des Offices de Tourisme marqués

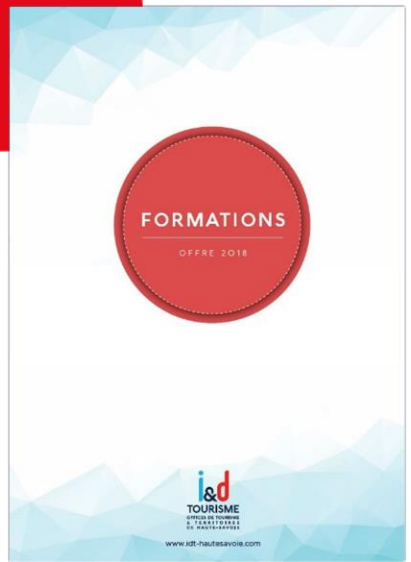
Bilan des périodes de suivi (et du financement)

➔ **Pilotage Innovation&Développement Tourisme 74 (avec soutien du Conseil Départemental)**
➔ **Engagement signé avec OTF**
➔ **Sous-traitance : Aveis et Maîtres du Rêve**

➔ **1ère période de suivi**
un audit documentaire à 1 an (facturé aux OT)
un audit documentaire à 2 ans (prise en charge IDT74)
un audit blanc avant renouvellement (prise en charge IDT74)
➔ **2ème période de suivi**
un audit documentaire à 18 mois (prise en charge IDT74)
un audit blanc avant renouvellement (facturé aux OT)

➔ **Au total environ 80 000 € engagés par IDT74 depuis 2015**

La formation



LE PÔLE FORMATION

- Des aides financières complémentaires de l'Afdas en cette fin d'année ! A vos inscriptions !

Conflits & réclamation à l'accueil : fidéliser le client
- 21 novembre

Photo : 100% smartphone
- 26 novembre

ou

Photo & Vidéo : 100% smartphone
- 26 novembre puis 12 & 13 décembre

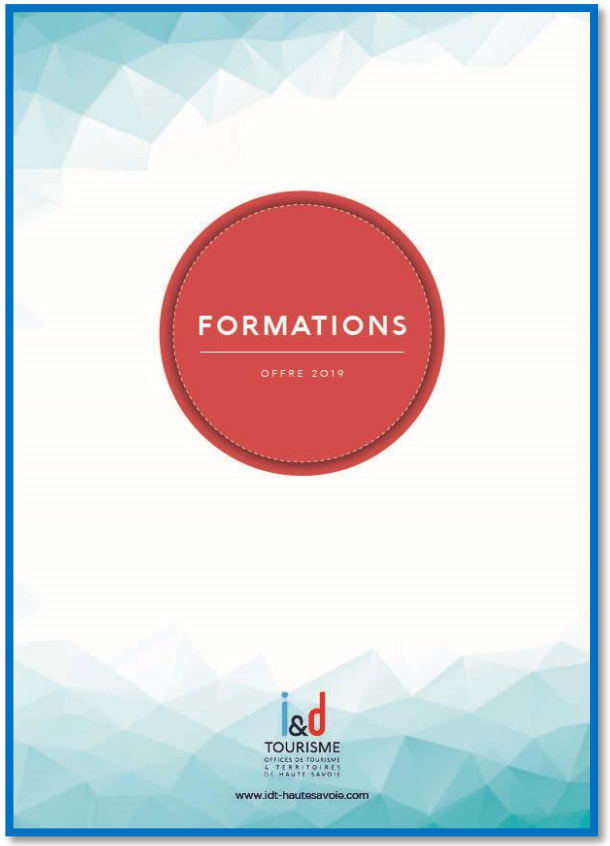
Apidae : Prise en main
- 2 & 3 décembre

Espace d'accueil é boutique : un aménagement optimisé
- 5 & 6 décembre

Conduite sur neige et glace
- 9 décembre – Flaine

Actualités comptables, fiscales, juridiques et sociales
Un groupe EPIC & Régie
Un groupe Association & SEM
- 12 décembre

Nouveaux entrants à l'accueil : parcours pour optimiser la prise de poste
- 16 & 17 Novembre



La FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Bilan des formations qualité 2019

➔ **S'approprier une démarche qualité en cours (2018-2019)**
inter-offices de tourisme 7 participants

➔ **Animer la démarche après une structuration**
intra (un seul Office de Tourisme)

➔ **Lancer la démarche qualité**
intra (un seul Office de Tourisme)

➔ **Animation du groupe qualité destination** :
Annulée et reportée en 2020

La FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Projets de formations qualité 2020 (à valider avec vous)

➔ **Groupe qualité destination : animer, motiver**

➔ **S'approprier les nouvelles modalités**
Nouveau référentiel, plateforme DGE, nouvelles modalités de suivi

➔ **S'approprier une démarche en cours (inter ou intra)**
Pour les nouveaux entrants, responsables qualité, directeurs, ou personnes désireuses de travailler sur les nouvelles modalités et nouveau référentiel

➔ **La prise en compte des avis clients sur le web**

➔ **Sensibilisation des socio pro à Qualité Tourisme**

➔ **Responsable qualité : positionnement, animation, délégation**

➔ **Qualité de l'accueil**

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME
& TERRITOIRES
DE HAUTE-SAVOIE

AUTRES ACTUALITES

Le plan d'actions 2020

28 janvier	Présentation plan de formation 2020
24 mars	Journée découverte « autour du Léman Express »
28 avril	Bourse des échanges 74
Fin mai	Journée présidents, directeurs, nouveaux élus
Fin juin	Assemblée Générale IDT74
Automne	Formation nouveaux élus du tourisme
Automne	journée découverte « la Rando des Offices de Tourisme »

i&d TOURISME
OFFICES DE TOURISME & TERRITOIRES DE HAUTE-SAVOIE

Le séminaire régional

Le 3 décembre 2019 de 9h30 à 17 h

Matinée / Plénière

9H30 : **Accueil des participants.**
10H : **Ouverture du séminaire** par Auvergne-Rhône-Alpes-Tourisme.

10H15 : **L'évolution de la démarche Qualité Tourisme des Offices de Tourisme et les nouvelles modalités.**
En présence de Céleste François, Direction Générale des Entreprises, Sous-direction du tourisme, de Céline Gey - Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France et de Emmanuelle L'Hermite- AVEIS.

11H45 : **La démarche qualité de l'Office de Tourisme Only Lyon Tourisme & Congrès** - *Virginie Carton, Directrice générale adjointe.*

12H15 : **Enjeux du management de l'expérience client, quel rôle pour l'Office de Tourisme ?** - *Arnaud Allesant- BVA - Conseil en Marketing Client & Digital.*

Après-midi / 2 Ateliers thématiques en plénière :

14H : Atelier 1
•Mise en oeuvre d'un dispositif d'écoute client : comment l'utiliser pour améliorer l'expérience client ?
Animé par Arnaud Allesant - Conseil en Marketing Client & Digital - Témoignage de Marlène Giacometti, Directrice de l'Office de Tourisme des Ménuires.

15H : Atelier 2
•L'animation du Groupe Qualité de Destination : **son rôle et son fonctionnement dans le dispositif d'amélioration continue de la destination.**
Animé par Emmanuelle L'Hermite- AVEIS + témoignage.

16H : Conférence Grand Témoin : Parc Walibi - Objectif "Très grande Satisfaction client" - *Thomas Mondon, Responsable Marketing & Ventes.*

17H : Fin du séminaire.