

WEBSEMINAIRE

Actualités de la Marque Qualité Tourisme™



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

Mardi 31 mars 2020



Céline GEY, ADN Tourisme & Marie-Flo GUY, OTN

- 1- Contexte : les nouvelles modalités d'audit**
- 2- Les échéances des audits complets et des visites mystères liée à la crise du coronavirus**
- 3- Le nouveau référentiel Marque Qualité Tourisme TM**
- 4- Les réponses à vos questions !**
- 5- Comment faire le ménage dans votre structure documentaire ?**

Quelques éléments de contexte

- Les Offices de Tourisme « pionniers » en terme de démarche qualité
- Une volonté forte du CA d'OTF de promouvoir la démarche qualité dans le réseau au-delà de la stricte obligation réglementaire liée au classement des OT
- Un véritable accompagnement grâce au réseau des Relais Territoriaux
- L'appui sur un pool d'auditeurs-trices qualifié-es dédié renouvelé en 2019

Pourquoi une évolution en 2019?

- Une volonté du réseau de voir évoluer le référentiel (Volet 2)
- La volonté de recentrer l'écoute client et l'évaluation de l'accueil au cœur de l'audit grâce à une visite mystère
- Le maintien de la transversalité de la démarche au sein de l'office et des bénéficiaires en terme de stratégie, organisation interne et management
- L'opportunité pour un plus grand nombre d'offices de s'engager dans la démarche
- Le rapprochement avec les autres filières pour :
 - une meilleure valorisation de la Marque fédératrice pour l'ensemble des acteurs du tourisme
 - Une meilleure prescription de la démarche par les OT auprès des professionnels

- Le **passage de la durée d'attribution de 3 à 5 ans** avec une rétroactivité pour les offices dont les audits ont été réalisés à partir du 1^{er} janvier 2018,
- Une **plus grande cohérence entre le classement et la Marque qualité Tourisme™**
- De nouvelles modalités d'audit : **Complémentarité Audit Client-Mystère et Audit Complet**
- Un **nouveau référentiel**
- La **décision d'attribution ou de renouvellement de labellisation**
- Un nouvel outil : **le portail Qualité Tourisme™** de la Direction Générale des Entreprises

Auto
évaluation

Dépôt
candidature

Organisation
VM et AC

Réalisation VM

Auto
Évaluation
ou Pré-audit

L'OT ou le RT réalise une auto-évaluation ou un pré-audit sur le portail de la SDT-DGE :

<https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/>

Dépôt et examen
candidature

Un dépôt de candidature sur l'espace Accueil du site OTF sur le cycle de 5 ans (lors de la sélection du cabinet visite mystère ou 1 mois minimum avant la date prévue de l'audit complet)

Organisation
VM et AC

Organisation :

- de la visite mystère en concertation avec le RT ou OTF
- de l'audit complet par l'OT

Selon calendrier figurant dans le Guide méthodologique de la DGE repris dans le guide OTF

Sélection de l'auditeur ou du cabinet « visite-mystère » selon règles d'indépendance et d'impartialité

Visite mystère

Audit complet

Inscription
Commission par
ou OTF

Avis par RT
ou OTF

Tests à distance
et **Visite Mystère**



Tests à distance
et **Audit complet**

Inscription Commission
par RT ou OTF

Avis RT ou OTF

Tests à distance selon modalités définies dans le guide OTF et Réalisation de la visite mystère, Correction éventuelle sur les critères « rattrapables » et validation du rapport sur le portail de la DGE

Tests à distance selon modalités définies dans le guide OTF et Préparation et Réalisation de l'audit complet, Fiches d'écart le cas échéant et proposition d'actions correctives à l'auditeur et validation du rapport final sur le portail de la DGE

Inscription de l'OT à une commission mensuelle par le RT ou OTF

Avis motivé du RT ou de OTF sur l'attribution ou le renouvellement de la MQT et recommandations éventuelles

Décision attribution
ou renouvellement

Notification décision
par DGE

**Envoi attestation
OTF**

Suivi Intermédiaire
sur 5 ans

Décision attribution
ou renouvellement

- Décision d'attribution ou de renouvellement prise par la DGE
- À l'issue de la VM et de l'AC pour les audits d'adhésion
 - A l'issue de la VM ou de l'AC pour les audits de renouvellement

Notification décision
par DGE

Notification de la décision par la DGE téléchargeable
directement sur la fiche de chaque Office sur le portail

Envoi attestation
par OTF

Envoi de l'attestation ou « diplôme » à l'OT par OTF

Suivi intermédiaire
sur 5 ans

Suivi sur le cycle de 5 ans par le RT ou OTF
(modalités du suivi intermédiaire en cours de révision par la Commission Qualité)

- **Pour les audits « d'attribution » ou « d'adhésion » :**
 - Il s'agit des offices nouvellement constitués, dont ni la structure principale ni aucun BIT ne dispose du droit d'usage de la Marque.
 - La visite mystère est réalisée dans les 6 mois précédant l'audit complet

- **Pour les audits de renouvellement :**
 - OTF et la Commission Qualité (RT et auditeurs agréés) préconisent la réalisation de la visite mystère dans l'année précédant l'audit complet
 - La visite mystère peut être réalisée après l'audit complet en concertation entre l'OT et le RT.

Date du dernier audit OTF	Date AUDIT COMPLET	Date VISITE MYSTERE	Date prochains audits (N+5)
2016	2019	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : au plus tard 2024
2017	2020	Au plus tard 31/12/2022	VM : au plus tard 2027 COMPLET : au plus tard 2025
2018	Audit prévu en 2021 mais décalé jusqu'en 2023, avec une VM faite avant le 21/12/2020	Au plus tard 31/12/2020	VM : au plus tard 2025 COMPLET : entre 2026 et 2028
2019 Jusqu'au 30/09 ancienne grille et à partir du 01/10 nouvelle grille	Audit prévu en 2022 mais décalé jusqu'en 2024, avec une VM faite avant le 21/12/2021	Au plus tard 31/12/2021	VM : au plus tard 2026 COMPLET : entre 2027 et 2029

- **Visite client-mystère sur le BIT principal (selon flux de fréquentation) et sur l'ensemble des BIT (saisonniers compris, sans minimum de jours d'ouverture) par échantillonnage.**
- **Les BIT « hors les murs » sont concernés à l'exception des triporteurs**
- **Un échantillonnage des BIT peut être réalisé (cf guide méthodologique de la DGE et Guide OTF)**
- **Planification de la visite mystère par le RT ou par OTF (modalités de sélection et sollicitation du devis à définir en concertation entre l'OT et le RT)**
- **Différentes étapes** : tests à distance, visite mystère du ou des BIT, examen de documents en dévoilé, débriefing et restitution des constats.
- Quel que soit le taux de conformité, **possible « rattrapage » sur les critères « rattrapables »** avec l'envoi d'actions correctives à l'auditeur ayant réalisé la visite mystère pour finaliser et valider le rapport + examen du plan d'actions issu de la VM par l'auditeur lors de l'audit complet

- **Audit du seul BIT principal** (selon flux de fréquentation)
- **Durée :**
 - Un jour pour un OT ne disposant pas de services complémentaires
 - 1,5 jour pour un OT disposant de tout ou partie de ces services :
Boutique, production-commercialisation, événementiel
- **Maintien des tests à distance par l'auditeur agréé pour le BIT principal** (les mêmes que les tests VM pour un OT sur un seul site)
- **Maintien des fiches d'écart et propositions d'actions correctives par l'OT** le cas échéant avant modifications et validation finale du rapport

Quelles sont les nouvelles échéances ?

En concertation avec la DGE, les audits complets et visites mystères prévus entre le 15 mars et le 30 juin peuvent être décalés de 6 mois.

Concernant les audits complets :

Les auditeurs et auditrices agréés ont été invités à contacter chaque directeur ou directrice afin de reporter les audits complets planifiés.

Les reports d'audits et les nouvelles dates convenues le cas échéant sont à confirmer auprès du relais territorial et de Offices de Tourisme de France (celine.gey@tourisme.fr).

Par ailleurs pour les audits réalisés, des délais supplémentaires sont à définir avec les auditeurs au cas par cas selon les Offices pour l'envoi des actions correctives attendues avant finalisation des rapports en cours.

Quelles sont les nouvelles échéances ?

En concertation avec la DGE, les audits complets et visites mystères prévus entre le 15 mars et le 30 juin peuvent être décalés de 6 mois.

Concernant les visites mystères :

Compte tenu de l'ouverture saisonnière de certains BIT et selon naturellement l'évolution de la situation que nous connaissons actuellement, la saison estivale reste à privilégier pour l'organisation des visites mystères des Offices concernés en 2020 .

Les cabinets agréés demeurent actuellement à la disposition des Offices ou à celle des relais territoriaux le cas échéant, pour réaliser des offres pour ces visites mystères.

Le référentiel, les guides et outils sont téléchargeables sur **le site national de la Marque Qualité Tourisme** et sur **le site d'ADN Tourisme**

Documents DGE : <https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/fr/espace-pro/referentiels-qualite-tourisme>

- Référentiel MQT (scindé en 2 : Audit complet et Visite Mystère)
- Guide méthodologique des audits et filières de la DGE
- Guide à destination des partenaires et relais locaux
- Tutoriels pour les questions basiques

Documents ADN Tourisme : <https://www.adn-tourisme.fr/>

- Guide des audits en client mystère (bientôt enrichi à l'audit complet et le suivi intermédiaire)
- Grille d'interprétation des critères (disponible mi-avril)

L'auto-évaluation est à réaliser sur **le portail Qualité de la DGE** :

<https://portail.questionnaire-qualite-tourisme.fr/>

1 seul accès par structure

(les codes sont à demander auprès d'ADN Tourisme ou auprès de votre RT)

Ancien référentiel : Liste des critères supprimés

2 grilles distinctes : **AUDIT COMPLET / VISITE MYSTERE**

Les critères abordés en AUDIT COMPLET :

- **PROMOTION / COMMUNICATION**

Présence numérique

- **STRATEGIE D'ACCUEIL**

Accueil téléphonique

Courrier / courriel

Les abords de l'établissement et la signalétique

Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

Les affichages extérieurs

L'espace d'accueil

Accueillir et informer

La documentation sur la destination

- **LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE**

La boutique

Organisation d'évènement

Commercialisation

- **LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT**

Le suivi de l'e-réputation

Le suivi de la satisfaction

Le suivi des réclamations

- **DEVELOPPEMENT DURABLE**

Les actions liées au développement durable

Les informations liées au développement durable

- **PROMOTION QUALITE TOURISME**

- **DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES**

Disposition pour assurer la qualité des services

Groupe(s) Qualité de Destination

- **ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE**

Engagements internes et envers la Collectivité

- **LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT**

Gestion des ressources humaines

Formation du personnel

Communication interne

Dispositions de management

La pondération des critères : les 5 familles

- ✓ Qualité de la prestation 35%
- ✓ Savoir faire/savoir être du personnel 35%
- ✓ Information et communication 20%
- ✓ Confort et propreté 5%
- ✓ Développement durable et valorisation du territoire 5%

Les critères audités en visite mystère

Prestation VISITE MYSTERE	Services annexes et thématiques
<p>PROMOTION / COMMUNICATION Présence numérique</p> <p>STRATEGIE D'ACCUEIL Accueil téléphonique Les abords de l'établissement et la signalétique Les affichages extérieurs L'espace d'accueil Accueillir et informer La documentation sur la destination</p> <p>LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT Le suivi de la satisfaction Le suivi des réclamations</p> <p>DEVELOPPEMENT DURABLE Les actions liées au développement durable Les informations liées au développement durable</p> <p>PROMOTION QUALITE TOURISME Promotion Qualité Tourisme</p>	<p>LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE La boutique NB: il conviendra que l'auditeur indique « non mesuré » pour les critères 80, 81, 82, 83.</p> <p>BIT N°1 NOM DU BIT N°1 Accueil téléphonique BIT N°1 Courrier / courriel BIT N°1 Les abords de l'établissement et la signalétique BIT N°1 Le parking et les extérieurs privatifs (si existants) BIT N°1 Les affichages extérieurs BIT N°1 L'espace d'accueil BIT N°1 Accueillir et informer BIT N°1 La documentation sur la destination BIT N°1 La boutique BIT N°1 (si existante dans le BIT) Le suivi de l'e-réputation BIT N°1 Le suivi de la satisfaction BIT N°1 Le suivi des réclamations BIT N°1</p> <p>BIT N°2 NOM DU BIT N°2...</p>

Questions sur les audits et les échéances de reconduction

- 1. Critères bonus** : Comment sont évalués les critères bonus ? ils sont censés faire gagner des points mais si l'OT n'y répond pas, lui en font-ils perdre ?
- 2. Date de réalisation des audits visite mystère** :
Face à la situation actuelle, il a été indiqué un report de 3 mois des visites mystère pour les OT dont les visites étaient prévues entre le 15 mars et le 30 juin. Selon la prolongation du confinement, est-il envisagé un autre report ? > [sujet déjà évoqué précédemment](#)
- 3. Échéance de reconduction** : audités en décembre 2017, notre doc qualité n'est daté qu'à mai 2018. Quand devons-nous renouveler ? décembre 2020 ou mai 2021 ?
- 4. Cas d'un OT qui gère une boutique** qui n'est pas un BIT. Il y a du personnel accueil de l'OT dans cette boutique mais qui ne fait pas d'accueil / information, il ne s'agit que d'une boutique. Le lieu sera-t-il audité comme BIT ?
- 5. coût d'audit**
Les coûts de candidature affichés sur le site d'OTF (250 € cat II / 350 € cat I) sont-ils pour l'audit complet, ou l'audit mystères, ou les 2 ?

Questions sur les critères et l'application des chapitres

6- l'astérisque à la fin de certains critères (ex. n° 6, n° 93, etc) signale-t-il les critères qui ne seront pas audités lors de la visite mystère, mais audités uniquement lors de l'audit complet ?

7- le chapitre "Organisation d'événements" reste-t-il mis de côté si l'OT n'organise que quelques animations (petits marchés artisanaux, circuits patrimoine, etc.) ? / Comment savoir si le chapitre commercialisation sera audité ? Dans l'ancien référentiel, il y avait un seuil de chiffre d'affaires. Même les espaces de vente sommaires seront audités ?

8- critère 130, que veut dire « La mise en œuvre de la procédure de réclamation du partenaire valide le critère. » ???

9- Critère 121 : « l'établissement prend connaissance des avis consommateurs sur au moins 2 sites d'avis. » Ca veut dire 2 sites d'avis par BIT, même pour les BIT peu ouverts ?

Questions diverses

10-Communication sur la marque qualité tourisme : Un OT qui passe son premier audit de marque est-il concerné par ce chapitre ?

11-Traduction du site internet

Quel pourcentage de traduction ? Quels éléments/informations doivent à minima figurer? (si on part sur une version « allégée » du site internet en français)

12-Gestion des réclamations (critère 131)

“L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours”.

Est-ce valable également pour les réclamations portant sur un prestataire ?

N'est-ce pas au prestataire d'apporter la fameuse réponse constructive ?

13- L'architecture du réseau informatique : que doit on faire apparaitre? Comment?

Rappel : les évolutions des exigences du référentiel

- Le Manuel Qualité n'est plus exigé,
- ni la « liste des documents applicables »
- Les critères 154 et 155 prévoient désormais une « Structuration et formalisation du système documentaire »
- Peu de critères demandent la mise en place d'une procédure (118, 130,154). Il appartient à l'OT d'identifier celles nécessaires dans son fonctionnement.

En cette période de confinement, profitez que vos collaborateurs aient une prise de recul « imposée » pour faire le ménage !

Par service/missions de l'OT, demander aux collègues de :

1/Vérifier que chaque outil (fiche procédure/ modèle/ mode opératoire/autre...) est toujours **valable pour assurer la mission**

- Si oui, vérifier qu'il est toujours à jour et le faire tester à un collègue d'un autre service
- Si non > **POUBELLE !**

2/ Dans votre **tableau de gestion des documents qualité, inscrire la traçabilité** de votre révision et spécifier pour le document:

- sa date de MAJ
- le nouveau numéro de version du document
- le motif de la révision
- le motif de la suppression, le cas échéant.

CONSEILS :

-**Allégez vos structures documentaires** en vous demandant si cela est toujours utile de détenir cet outil et en **vous appuyant sur les exigences du référentiel.**

-De nombreux OTI ont des bureaux d'informations en gestion : **faciliter l'accès à la structure documentaire de façon dématérialisée** (via un serveur, drive, cloud,...)

Exemple : <https://www.quality-otcevreux.com/>

-« **Libérer** » la gestion de la structure documentaire : ce n'est pas « le dossier du référent qualité ».

En favorisant l'accès, chaque collaborateur s'investira dans la mise à jour des outils et fera vivre naturellement le système. Ainsi, la continuité du service sera toujours garantie car votre système sera en permanence mis à jour et utilisé par chacun.

-**Faites tester vos outils aux nouveaux entrants** pour vérifier que les outils permettent la continuité du service et qu'ils sont effectivement utiles pour assurer les missions. Les stagiaires, saisonniers et nouveaux permanents sont les meilleurs amis des référents Qualité 😊

CONSEILS :

-Comme dirait certains auditeurs : le mieux est l'ennemi du bien... **Faites en moins pour vous alléger**. Si vous arrivez à vous autoriser à **mettre à la poubelle** tous ces outils de détail, de rédaction trop lourdes que personne ne lit, alors votre système sera performant et utilisé !

-Capitalisez sur **votre bon sens et votre pragmatisme**, ce seront vos 2 garde-fous. Comptez également sur le bon sens de vos collègues 😊

-Si vous hésitez, **faites des tests** :

→ synthétiser une fiche procédure au maximum, illustrer là, faites en un logigramme/ tuto vidéo ou autre style de présentation... et demander à vos collègues de réaliser la mission avec ce nouvel outil. Vous saurez rapidement si l'outil fonctionne ou si vous devez y apporter des **légères** précisions.

→ Organiser des **mini audits internes** (fréquence annuelle?) pour que chacun reste mobiliser dans la dynamique Qualité

→ Organiser des **tests mystères** pour progresser sur l'accueil à distance !

MERCI DE VOTRE ATTENTION !



ADN
Tourisme



Retrouvez nos présentations sur www.otnormandie.fr > CENTRE DE RESSOURCES

Suivez l'actualité d'OTN sur sa page Facebook !