

<b>DIAGNOSTIC /CONTEXTE</b>	<p>L'engagement des OT à s'impliquer dans la démarche qualité initiée par Offices de Tourisme de France est motivé par la volonté d'améliorer leur organisation, de mieux cerner la satisfaction de leurs visiteurs et leurs partenaires, permettre la traçabilité des actions entreprises, transmettre efficacement les savoirs-faire aux personnels "entrants" ou "remplaçants", bénéficier d'outils et de méthodes de cadrage et de management, mieux cerner les évolutions stratégiques nécessaires, motiver les équipes et valoriser les missions...etc.</p> <p>C'est aussi une obligation statutaire pour certains : les OT souhaitant être classés en catégorie 1 doivent disposer de la Marque QT™ ou Afnor. Ceux de cat. 2 doivent avoir mis en place un certain nombre de procédures, évaluer la satisfaction de leurs visiteurs, élaborer un plan d'actions à partir d'une stratégie globale et rédiger en partie leur Manuel Qualité</p>
<b>OBJECTIFS</b>	<p>3 niveaux d'accompagnement sont proposés selon les objectifs des OT : démarche de progrès (1), démarche de qualification vers la marque QT (2), démarche de suivi après la marque (3)</p> <p>1 - démarche d'amélioration progressive, à son rythme, en choisissant les outils à développer selon les centres d'intérêt et les besoins de l'OT</p> <p>2 - appropriation de tout le référentiel et de tous les outils et méthodologies proposés pour aboutir à l'audit final, selon un calendrier d'avancement déterminé entre l'OT et le relais territorial</p> <p>3 - suivi de la démarche dans le temps, évolution de la stratégie, de l'appropriation des process, mises en place des actions correctives et préventives...(renouvellement de l'audit tous les 3 ans)</p>
<b>OT CONCERNES</b>	<p>Le relais territorial du Morbihan accompagne 18 OT. En démarche de progrès (niveau 1) les OT de Locminé St Jean, Pénestin, Plouharnel, Baud communauté, la Trinité Porhoët, Auray Communauté (3 accueils), Locmariaquer, St Pierre Quiberon, Pays du roi Morvan (3 accueils), Rochefort en terre/Questembert.</p> <p>L'accompagnement vers la marque (niveau 2) concerne en 2016-2017 Arc sud Bretagne (3 accueils), la Presqu'île de Rhuys (3 accueils) .</p> <p>Les OT de <b>Quiberon, Carnac, Vannes, Erdeven, Belle Ile en mer et la Trinité sur mer</b> sont désormais dépositaires de la marque™ et sont en phase de suivi (niveau 3).</p>
<b>ACTIONS</b>	<p>Niveau 1 : visites sur site selon besoins et demandes des OT + proposition d'un plan d'actions - suivis documentaires à distance dont les indicateurs de satisfaction</p> <p>Niveau 2 : journées de diagnostics sur site (entre 4 et 7 jours /OT sur 2 ans en moyenne) + suivis documentaires/bilans et plans d'actions - conseils personnalisés + 1 audit blanc sur chaque site avec l'animateur régional, et présence de l'animateur départemental à l'audit final (auditeur agréé privé)</p> <p>Niveau 3 : un diagnostic annuel sur site + tout le suivi documentaire</p> <p>Pour tous : travail collaboratif avec OTB, partage d'outils communs, suivi global de la démarche, participation aux commissions et groupes de travail régionaux, suivi des inscriptions aux ateliers et formations ...</p>
<b>PLANNING</b>	<p>Suivi et accompagnement proposés toute l'année sauf juillet-août (OT peu disponibles).</p> <p>Des délais pour aboutir à la marque sont "incompressibles" : au minimum 1 an 1/2, en moyenne 3 ans, selon l'importance de l'OT et des services annexes (boutique, évènementiel, commercialisation), selon son niveau d'implication et le temps de travail dont dispose le référent en charge de la qualité (au minimum 1 à 2 jours/semaine pour une avancée en 1 an 1/2)</p>
<b>EVALUATION</b>	<p>Evaluation annuelle du nombre d'OT impliqués, des évolutions et avancées des OT dans la démarche, des diagnostics organisés, et du temps de travail pour l'animateur départemental.</p> <p>Financement : une participation financière est réglée par les OT en niveaux 2 et 3 (60 % pour le relais départemental, 40 % régional)</p>