



Innovation & Développement Tourisme

Réunion du Club Qualité
12 janvier 2022

Ordre du jour



➔ Mot d'accueil par le président de IDT74 François de VIRY

➔ Bilan des audits mystère de l'été 2021

Présenté par Audrey ASSEMAT, directrice du cabinet AUTHENTIS

➔ Réflexion générale sur la démarche qualité : synthèse de vos avis

Présentée par Christine DUCRET, directrice IDT74.

➔ Démarche Savoie Mont-Blanc Excellence

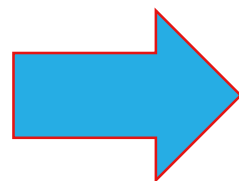
Présentée par Daniel CAVALLI, membre associé de IDT74

Vos avis sur la démarche

Quelques retours sur la démarche



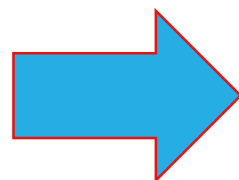
La responsabilité et la charge de travail



Les responsables qualité ont fait parfois du mal à partager avec le reste de l'équipe

Souhait d'impliquer plus les directions (environ 15 % du référentiel concerne directement les directeurs)

Les audits mystère

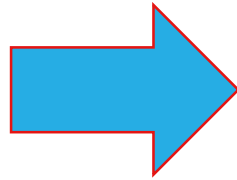


Une pression supplémentaire pour les Responsables qualité, souvent responsables d'accueil.

Des difficultés pour les tests mystère (à distance ou en face à face) dans un contexte d'accueil fluctuant : nombre de salariés présents, apprentis, saisonniers, stagiaires, fréquentation clients importante ou non...

Quelques retours sur la démarche

Le covid

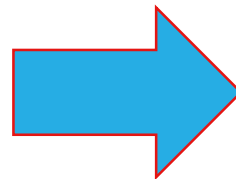


Des conditions sanitaires difficiles à appliquer, des consignes qui changent souvent

Les consignes sanitaires parasitent l'accueil : inconfort des masques et écrans de protection; files d'attente, questions et avis sur la situation sanitaire incessants

Une pression supplémentaire liée aux critères de réassurance sanitaire lors des audits

Les ressources humaines



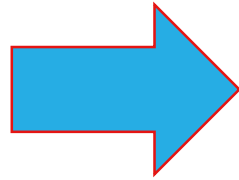
Difficultés avec le recrutement des chargés d'accueil, particulièrement en ce moment (exigences à la baisse)

Des vagues d'absentéisme avec la pandémie

Quelques retours sur la démarche

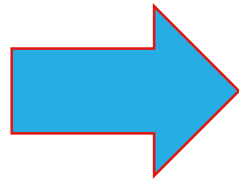


Les exigences



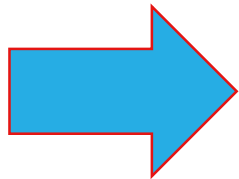
Des exigences parfois lourdes et inadaptées aux petites structures (gestion des avis clients, questionnaires de satisfaction, langues étrangères, animation du Groupe Qualité Destination...)

La visibilité de la marque



Le grand public ne connaît pas la marque

Le budget



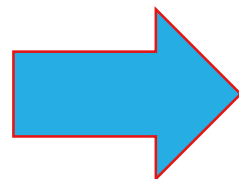
Un frein pour certains « petits » OT

Rappel : Le rôle de IDT dans
le dispositif

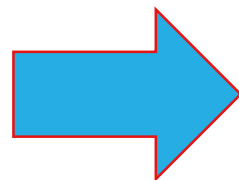
L'ACTION DE IDT74



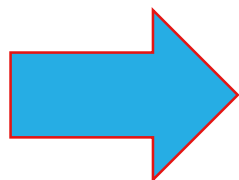
Pilotage du déploiement de la marque



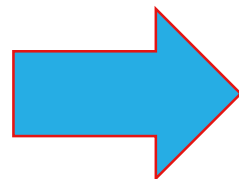
27 Offices de Tourisme marqués actuellement



Un groupe de 5 Offices de Tourisme supplémentaires en cours de formation



Sous-traitance cabinets experts Aveis et Maîtres du Rêve

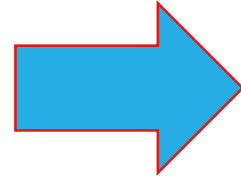


Convention IDT74 - Conseil Départemental (soutien financier)

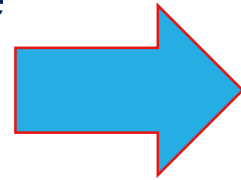
L'ACTION DE IDT74



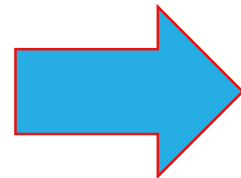
Pilotage du maintien de la marque et de la dynamique qualité des Offices de Tourisme



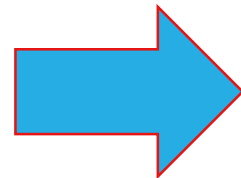
IDT74 doit s'assurer que les ot74 respectent les modalités de suivi



IDT74 intervient sur le portail Qualité Tourisme : cabinets d'audits, avis favorable rapports, passage en commissions, commentaires : ➔ **Me prévenir impérativement des dates d'audit**



Convention IDT74 - ADN Tourisme



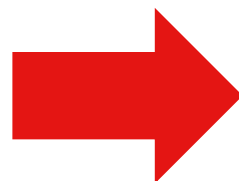
IDT74 = relais territorial ➔ faire remonter vos avis à ADN

Focus sur la formation

LA FORMATION et QUALITE TOURISME

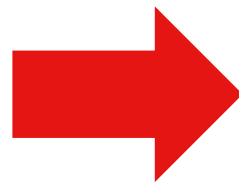


**La formation : une exigence
du suivi des Offices de
Tourisme marqués**

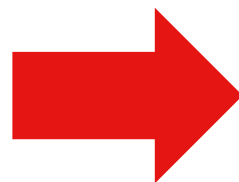


Toute action de formation
entrant dans le champ
de la formation
professionnelle continue

**Mais aussi une offre de
formation liée aux écarts
relevés lors des audits**



Des webinaires, réunions
du Club qualité,
rencontres réseau...



IDT vous adresse des attestations
de participation (éléments de
preuve)

Les formations – Thématique Qualité Tourisme



7 avril – Démarche Qualité : moderniser son approche documentaire

10 mai – Coaching de destination : Prendre en charge la demande du client et reformuler

3 et 4 octobre – Trouver l'outil de mesure de la satisfaction client adapté à sa structure

Date à déterminer – Développer sa e-réputation et gérer ses avis clients

Les formations – en lien avec la qualité



Langues :

Formation individuelle Anglais – Allemand – Espagnol – Italien => 3 formules « Basique » - « Certifiante » - « Push : 20 minutes quotidiennes pendant 6 mois »

Développement durable :

- Tourisme durable : engager une démarche RSE
- Intégrer des gestes éco-responsables dans la gestion quotidienne
- Animations & événements touristiques : gérer efficacement la partie administrative

Les formations – en lien avec la qualité



Réseaux sociaux :

Du 17 mars au 24 mai – Parcours 4 modules
Facebook pour administrer et animer sa page
professionnelle

29 mars – RS : créer de la valeur ajoutée pour
vos clients

17 octobre – Facebook : performer avec ses
campagnes payantes

8 novembre – RS : savoir gérer son
temps

22 novembre – Instagram : conquérir par
l'image

Nos prochaines formations



20, 21 et 27 janvier – Clientèle famille :
une offre adaptée à sa destination

25 janvier – Gagner du temps et de
l'efficacité : gérer les priorités grâce aux
cartes mentales

27 et 28 janvier– Aménager et faire
vivre son espace boutique

31 janvier et 1^{er} février – Diriger un OT
en EPIC