

Office de Tourisme du Grand Evreux Agglomération
Etablissement Public Industriel et Commercial
Extrait du registre des délibérations du Comité de Direction
Séance du 03 mai 2011

Date de convocation : 18 avril 2011
Nombre de membres en exercice : 19

Présents : 13
Votants : 13

Président de séance : Michel CHAMPREDON
Secrétaire de séance : Florence DUVAL

Titulaires présents : M. CHAMPREDON, M. BEHAR, M. SIMON, M. BROCHOT, M. CABASSE, M. CRETOT, M. Alain LAMBERT, Mme LELIEVRE, M. MABIRE, M. OBE, M. TREVISANI.

Suppléants avec voix délibérative remplaçant les titulaires excusés : Mme BIDAULT, Mme GAUBERT.

Assistaient à la séance : M. RICA, Trésorier Principal Municipal, Mme LE MAITRE, Directeur Office de Tourisme ; Mme HOSSIN, Office de Tourisme ; Mme DUVAL, Office de Tourisme, Mme GUITTARD, Office de Tourisme, M. LOUVET, GEA.

Titulaires excusés : M. BAGOT, Mme BARILLER, Mme BENARD, Mme BOITTIN, Mme FESSARD, Mme GINCOURT, M. DUBUISSON, M. LAMBERT JC.

Suppléants excusés : Mme CHARGELEGUE, M. GROIZELEAU, Mme HARENT, M. NOGAREDE

Délibération n°03/2011 – Engagement dans la Démarche Qualité Tourisme™

Rappel

Dans un contexte de concurrence accrue, la qualité est devenue la priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme fédérés par l'État. Issue du Plan Qualité Tourisme, initié en 2003 par le ministère en charge du Tourisme, la marque Qualité Tourisme™ fédère l'ensemble des démarches qualité existantes dont l'objectif est la qualité de services et la satisfaction client.

Attribuée pour 3 ans par la FNOTSI, la marque Qualité Tourisme™, améliore la lisibilité de l'offre touristique et constitue une garantie pour les touristes.

S'appuyant sur les besoins et les attentes de la clientèle, elle permet :

- d'adapter l'offre touristique aux évolutions de la demande.
- d'améliorer l'image de l'établissement
- de mettre en oeuvre une gestion plus efficace
- de générer plus d'activité et une meilleure maîtrise des coûts

Les Offices de Tourisme qui ont reçu la Marque Qualité Tourisme™ s'engagent sur :

- La qualité de l'accueil
- Le confort des lieux
- L'information et la communication
- La compétence du personnel
- La valorisation des ressources locales
- La satisfaction client

Accompagnée par la FROTSI Normandie, l'obtention de la marque Qualité Tourisme se réalise en 3 étapes :

- L'auto évaluation en ligne
- L'audit externe + l'instruction du dossier auprès de la FNOTSI
- Le suivi de la marque par la FROTSI Normandie

Lors du Comité de Direction du 10/12/10, l'Office de Tourisme a décidé de s'engager dans cette démarche dès 2011, avec pour objectif l'obtention de la marque en 2012 et le classement en OT de catégorie 1 en 2014.



A cet effet, il est proposé aux membres du Comité de Direction d'affecter les moyens suivants :

- En termes de personnel : Monsieur Serge Droulez, Responsable Accueil & Qualité, est désigné pour animer la mise en place, et le suivi de la démarche Qualité Tourisme
- En terme organisationnel : un Groupe de Travail Local Qualité sera mis en place par l'OT afin d'évaluer et suivre le fonctionnement du dispositif.
- En termes financiers : L'Office de Tourisme dégagera le budget nécessaire pour l'obtention de la marque et son suivi. (Pour information, tarifs au 2 mai 2011 : 360 € d'instruction du dossier, 1 500 € d'audit externe et 530 € pour le suivi de la marque)

**Le Comité de Direction, après en avoir délibéré à main levée à l'unanimité (13 voix pour),
- APPROUVE l'engagement de l'Office de Tourisme dans la Démarche Qualité
Tourisme, tel que décrit ci-dessus.**

POUR EXTRAIT CONFORME,
Le Président



Michel CHAMPREDON

