

# La démarche qualité en Hautes-Pyrénées...



# Son historique...

**2001** : Démarche qualité collective régionale conformément à la norme NF proposée par la FROTSI 17 structures engagées en Midi-Pyrénées dont 5 OT 65

**2005** : Volonté de 5 OT65 de reprendre la démarche qualité

**2006** : L'UDOTSI s'engage auprès de ses OTSI pour les accompagner collectivement dans une démarche qualité

**2007** : Mise en place de La démarche qualité collective par la FROTSI conformément à la Marque Qualité Tourisme (7 OT engagés)

**2010/2011** : 2 OT Marqués

# En 2013 , la démarche qualité en Hautes-Pyrénées...

- 2 OT marqués : Lourdes et Vallée d'Argelès-Gazost
- 4 OT « Niveau 1 » : Cauterets, Gavarnie-Gèdre, Val d'Azun et Grand Tourmalet-Pic du Midi
- 7 OT « Niveau 2 » : Maubourguet, Rabastens de Bigorre, Neste Baronnies, Saint Pé de Bigorre, Vielle Aure, Arreau, Saint Lary,

13 OT  
accompagnés

# Son animation départementale...

AUTO  
EVALUATION  
KALOSORI:  
Aide à la  
réalisation

Suivi du plan  
d'actions  
**Attention aux alertes !!!**

Interventions  
diverses : CQL,  
CA,...

## CONSEILS et OBJECTIFS

Réunions  
Echanges Bons  
tuyaux

Audits qualité

Formations/  
Visites d'OT

Accompagnement à la Marque Qualité

# Des objectifs collectifs...

1) Réaliser son autoévaluation sur Kalosori

2) Mettre à disposition des visiteurs :

- - les questionnaires de satisfactions : Français, anglais, espagnol
- - les fiches de suggestions et le cahier de remarques
- - les fiches de réclamation

3) Outils en interne :

- - les badges !!!
- - le cahier des incidents!!!

*Et des objectifs  
individuels...*

**Attention aux alertes !!!**

# Des objectifs collectifs...

1) Réaliser son autoévaluation sur Kalosori

2) Mettre à disposition des visiteurs :

- - les questionnaires de satisfactions : Français, anglais, espagnol
- - les fiches de suggestions et le cahier de remarques
- - les fiches de réclamation

3) Outils en interne :

- - les badges !!!
- - le cahier des incidents!!!

*Et des objectifs  
individuels...*

**Attention aux alertes !!!**

Merci de votre attention !



Offices de  
Tourisme  
de France

*Union Départementale*  
Hautes-Pyrénées