SEMINAIRÉ INTER-REGIONAL « QUALITE» Aquitaine/Midi-Pyrénées

Cauterets les 14 & 15 novembre 2013





Jeudi 14/11: 11h à 12h30

- La démarche Qualité en Midi-Pyrénées : animation, accompagnements, et spécificités départementales : Christelle LACABANE, RT Hautes Pyrénées, Frédérique MADRE-BALLESTA, RT Lot : présentation « d'esprit Lot », Emmanuelle BOYE-CAPDET, RT Gers : présentation de la stratégie affinitaire et les clubs Marques dans le Gers.
- La démarche Qualité en Aquitaine animation, accompagnements, et spécificités départementales : Hélène YON, Chargée de mission Marque de Pays/Qualité à la Mopa Cédric Naffrichoux, responsable RT Gironde et Pauline Cazaubon, chargée de mission CDT Landes

Jeudi 14/11 de 14h à 15h 30 – 1ère partie

Témoignages autour de la thématique liée à la qualité en espace rural et zone de montagne.

- Nathalie Marcou, directrice de l'OT d'Argelès Gazost : démarche qualité et double saisonnalité en Office de Tourisme
- Bruno ALLEIN, directeur de l'OT de Cauterets : la démarche qualité « Grand Sites de Midi-Pyrénées »
- La démarche qualité appliquée à Espaces Cauterets station de ski

Echanges avec les participants - pose

Jeudi 14/11 de 16h à 17h – 2ème partie

- Speed Dating QUALITE: échanges et bonnes pratiques entre les OT Midi-Pyrénées et Aquitaine « 30 minutes chrono » pour échanger sur la thématique STRATEGIE & INDICATEURS
- 0 17 h 30 : Accueil à l'Office de Tourisme
- 19 h : dîner à l'Aladin
- 20 h 30 : Soirée Oxygénation au pont d'Espagne

Vendredi de 9h à 10h

LA VAMP: un outil d'accompagnement pour les conseillers en séjour. Parcours de formation valorisant les fondamentaux de l'accueil en Midi-Pyrénées.

APEX - Accueil par Excellence en Aquitaine. Retour d'expérience de l'OT de Saint Jean de Luz

Pose café - 10 h à 12 h Speed Dating QUALITE : Echanges et bonnes pratiques 30 minutes chrono pour échanger sur 2 thématiques :

Mieux vendre son territoire - argumentaire de vente

Le groupe qualité local

264 Offices de Tourisme affichent la « Marque »



Le parc des « Marqués »

Midi-Pyrénées le parc des 22 « Marqués » :

Pays de Roquefort, Moissac, Montauban, Albi°, Castres, Revel-Sorèze Saint Férréol, Bastides et Vignoble duGaillac, Monts de Lacaune, Village des Marques Nailloux, Toulouse°, Luchon°, Lourdes, Argelès- Gazost, Marciac, Auch, Barbotan les thermes, Pays de Figeac, Saint Cirq Lapopie, Grand Cahors, Castres, Des montagnes de Tarascon et du Vicdessos, Pays de Pamiers

EXIGENCES pour les « OT Marqués » Midi-Pyrénées»

Vers une professionnalisation incontournable des acteurs....

 La contractualisation dans le cadre de la politique des « Grands Sites » : engagement obligatoire dans une démarche de progrès.

Cf. contrat cadre de valorisation du Grand Site

4.1.S' inscrire dans la démarche qualité et contribuer au dispositif de formation du personnel mis en place par la FROTSI

Mise en œuvre de la démarche & méthodes d'accompagnement

La démarche collective en Midi-Pyrénées est animée avec l'assistance technique d'un référent qualité RT départemental et/ou régional pour :

- réaliser un diagnostic par rapport aux exigences du référentiel
- mettre en place un plan d'actions et un processus d'amélioration continue
- accompagner et suivre les OT

L'ARIEGE, le GERS, le LOT, les HAUTES-PYRÉNÉES ont signé la convention de suivi avec OTF; l'animation de la démarche qualité est assurée par le RT régional sur les autres départements (12,31,81,82)