



Groupe de Travail Local Qualité Tourisme

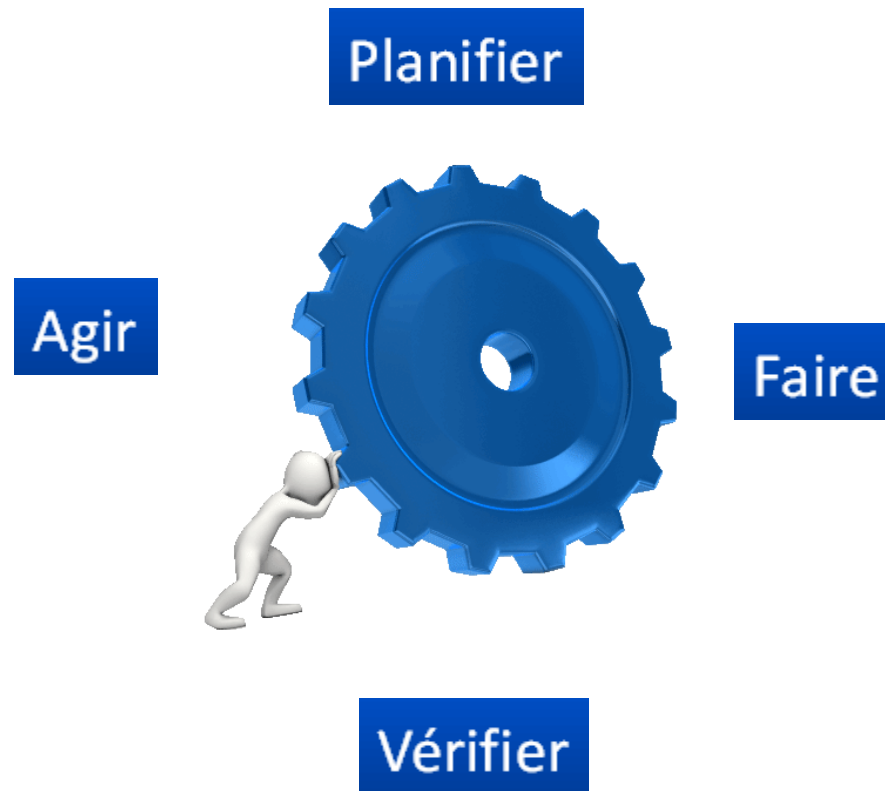


Qu'est ce que la qualité ?

- Pouvoir reproduire facilement et rigoureusement les bons gestes pour garantir une qualité constante
- Améliorer son efficacité
- Eliminer tout ce qui n'est pas nécessaire
- Etre en phase avec les attentes des clients
- S'inscrire dans une logique d'amélioration continue



Illustration: La Roue de DEMING

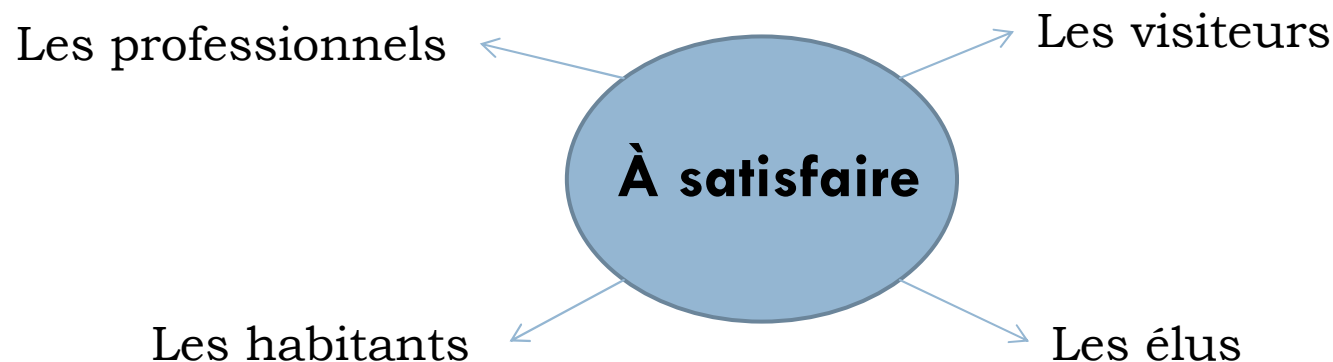


Les 9 engagements de la marque



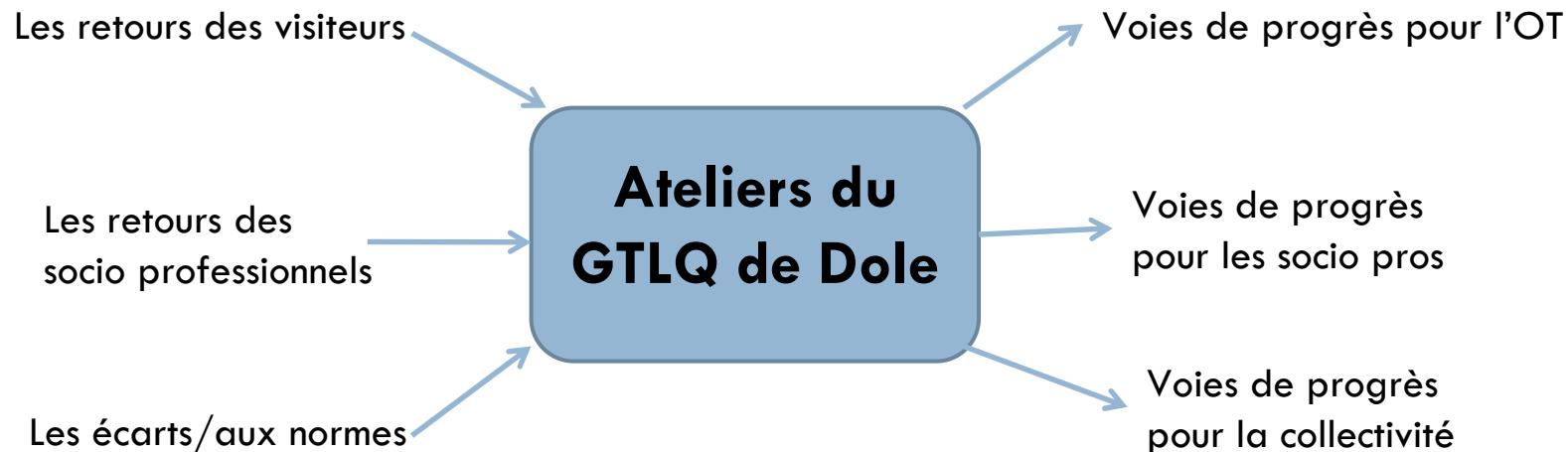
Les **4 grands** objectifs de l'OT du Pays de Dole

- Améliorer les services envers les visiteurs
- Améliorer l'organisation de l'OT
- Améliorer la communication interne
- Améliorer la communication envers les socioprofessionnels, les institutionnels, les élus du territoire et la population locale.



Les missions du GTLQ

- Les membres du GTLQ sont amenés à définir et mettre en oeuvre les actions d'amélioration, identifiées à partir des indicateurs qualité mis en place et qui ne relèvent pas de la compétence de l'OT (équipements, services publics, prestations diverses...).
- Démarche constructive et collective.



Le Groupe de Travail Local



Les indicateurs mis en place par l'office seront analysés en groupe de travail local, réuni au minimum **deux fois par an (obligation)** par l'OT pour évaluer le fonctionnement global du dispositif (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives, réclamations, et suivis, etc.). Les personnes invitées à prendre part au Groupe de Travail Local Qualité sont impliquées dans les actions collectives menées pour une durée de **3 ans renouvelables**.

Les objectifs de l'Office de Tourisme



Au travers du Plan Qualité Tourisme, impulsé par le secrétariat d'état au tourisme, la démarche de l'office de tourisme du pays de Dole **se veut participative** en mettant en place une déclinaison de bonnes pratiques, de bon sens, de rigueur qui permettra de systématiser toutes les tâches répétitives et d'éviter au maximum les surcoûts et les désagréments qu'engendrent la « non qualité ».

La composition du GTLQ de l'OT

- ❖ 1 élu de la Ville de Dole
- ❖ 1 représentant des services techniques Dole et Grand Dole
- ❖ 1 élu du Grand Dole
- ❖ 1 élu de la communauté de communes du Val d'amour
- ❖ 1 représentant de l'UMIH
- ❖ 1 représentant des unions de commerçants
- ❖ 2 socioprofessionnels
- ❖ 1 représentant de l'UDOTSI
- ❖ 2 membres du CA de l'OT dont le représentant de la CCI
- ❖ 1 représentant du Comité départemental du Tourisme

Les membres du GTL

Partenaire	Représentant	Fonction
Ville de Dole	Christian PARENT/Gilles CARD	Elu
Services techniques Ville	Fabrice TONGHINI	Directeur
Elu Grand Dole	Marc BORNECK/Claude FRANCOIS	Elu
Elu de la CCVA	Françoise ARNOULT/Jocelyne PAPE	Elu
UMIH	Patrick FRANCHINI	Président
Union des commerçants	Josiane GOYET	Présidente
Socioprofessionnels	Alain GOY	Président des villages de la forêt de Chaux
Socioprofessionnels	Romuald FASSET	Hôtelier
Membre CA de l'OT	Vincent DAMERON	Camping du Val d'Amour
Membre CA de l'OT	Jean-Pierre PARIZON	CCI
UDOTSI	Jean-Claude SERVILLAT/Ch DICARO	Président/trésorière
CDT Jura	Adeline JEUNOT	Chargé de développement
Office de tourisme	Isabelle BIDEAUX	Référent qualité
Office de tourisme	Stephane TRIBOULET	Responsable de l'OT