

**Pour en finir avec la certification ?**

«Il n'y a pas de Tourisme sans démarche qualité.»

**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

04-10-20 Qualité tourisme

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
Bureau Administratif : 1, Place E. ZOLA - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com>  
S.A.R.L au capital de 40 000 €

- ANNEXE 1 - Principales références
- ANNEXE 2 - Exemples de réalisations
- ANNEXE 3 - Exemple du « passeport sérénité
- ANNEXE 4 - Engagements et principes
- ANNEXE 5 - Outils pédagogique Internet dédié
- ANNEXE 6 - Exemple d'interfaces du projet
- ANNEXE 7 - Principales références au 01/10/2004
- ANNEXE 8 - Certification selon les codes EAC



## ANNEXE 1 - Principales références :

**Pour en finir avec la certification ?**

*«Alors que depuis 10 ans polémiques stériles et débats abscons fleurissent autour du concept de la certification qualité, de plus en plus de professionnels du tourisme français refusent de sacrifier leurs activités à des critères technocratiques et pratiquent avec succès une démarche qualité pragmatique et efficace»*

**Christophe COTTILLE**  
Gérant  
christophe@cottille.com  
Ligne directe : 33 (0)6.24.25.49.50

*«Le programme « organisation et performance » témoigne d'une évolution sensible dans le domaine du tourisme et met en valeur une coopération constructive entre les collectivités, l'office de tourisme, le réseau fédéral, les institutionnels et les professionnels autour d'une motivation commune : allier tourisme et économie et répondre aux besoins des visiteurs tout en respectant et préservant son identité»*

**Fabienne PONS**  
Directrice du département tourisme  
fabienne.pons@cottille.com  
Ligne directe : 33 (0)6.24.306.106

.....

**Principales références ayant choisis d'utiliser la technologie Internet lesexigences.com :**

Aix En Provence	Espalion	Moissac	Aisne
Albi	Figeac	Montcuq	Allier
Ares	Gramat	Pauillac	Aube
Arrens	Greoux Les Bains	Revel	Dordogne
Auch	Gujan-Mestras	Rocamadour	Drome
Audenge	Hourtin	Rodez	Eure et Loire
Bagnères	La Grande-Motte	Roquefort	Frotsi
Bareges	La Teste De Buch	Saint- Cyprien	Gironde
Bazas	Lacanau	Saint-Emilion	Hautes Pyrenees
Blaye	Lacapelle	Saint-Jean De Luz	Loire Atlantique
Bordeaux	Marival	Saint-Tropez	Loire
Bourg	Langon	Saint-Céré	Loiret
Brive-la-Gaillarde	Laval	Sainte-Foy La Grande	Lot
Cahors	L-Célé	Salars	Maine et Loire
Cap D'agde	Le Porge	Sarlat	Midi Pyrenees
Carcans-Maubuisson	Lege Cap Ferret	Souillac	Orne
Carcassonne	Libourne	Soulac-Sur-Mer	Provence Alpes Côte d'Azur
Carennac	Lormont	Tarascon	Pays De Loire
Castelnaud-Montratie	Lourdes	Troyes	Somme
Chamonix	Maison de Midi Pyrenees	Verdun	Var
Dax	Marciac	Villefranche De Rouergue	
De Lussac	Millau		

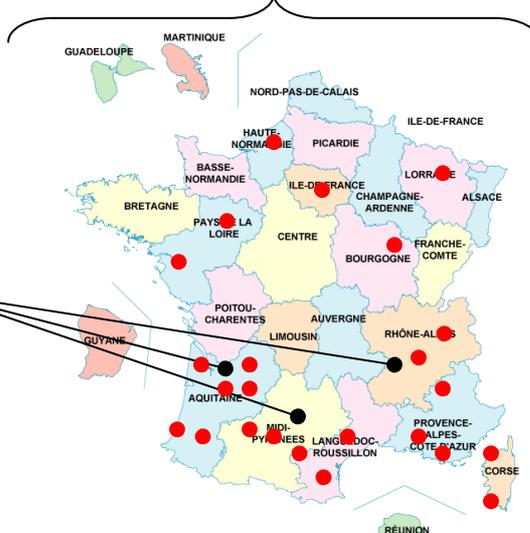


Depuis 1998 spécialiste dans la mise en place de système de management qualité pour l'industrie du Tourisme, COTTILLE Développement a développé un concept simple et efficace fondé sur son expérience acquise auprès de ses clients partenaires dans l'objectif de devenir la référence qualité pour les OT-SI.

### Accompagnement au niveau national du plan qualité tourisme pour la FNOTSI Fédération Nationale des Office de Tourisme et Syndicats d'Initiative

Accompagnement collectifs des OT-SI au niveau d'un département ou d'une région

Principaux Offices accompagnés



### LES TROIS NIVEAUX D'INTERVENTION EN OFFICES DE TOURISME

#### 3. OT maître d'œuvre de la qualité (Plan Qualité Station)

#### 2. Qualité totale

(Selon la norme NF EN ISO 9001)

#### 1. Qualité NF (Selon la NF X 50-730)

1. Accueil et,
2. Information des visiteurs

1. Communication (relation publique, édition, promotion),
2. Animation,
3. Commercialisation,
4. Tourisme d'affaires et tourisme de loisirs réceptifs,
5. Etudes statistiques,
6. Accueil des clients (non-touriste),
7. Interface avec le fournisseur de l'offre touristique locale.

Une fois la qualité parfaitement maîtrisée et gérée au sein de tous les services de l'office, nous vous proposerons de mettre en œuvre une démarche qualité auprès de l'ensemble des fournisseurs de l'offre touristique. Les prestataires locaux qui peuvent être : les restaurants, les hôtels, les campings, les musées, les taxis, l'aéroport, autres prestataires.



Pour en finir avec la certification ?

«Il n'y a pas de Tourisme sans démarche qualité.»

N°Azur 0 810 810 901

Prix appel local

04-10-20 Qualité tourisme

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
Bureau Administratif : 1, Place E. ZOLA - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com>  
S.A.R.L au capital de 40 000 €

## ANNEXE 2 - Exemples de réalisations :



<http://lot.lesexigences.com/>  
Union Départementale du Lot  
Exemple de plan qualité initié par départemental pour ses OT-SI.  
Formation du responsable du réseau à l'accompagnement de son action de professionnalisation des OT-SI.



<http://www.lesexigences.com/>  
La FNOTSI  
Mise en place du plan qualité national pour les UD et FR.  
Formation du responsable du réseau



<http://gironde.udotsi.com/>  
Union départementale de Gironde  
Mise en place du plan qualité départemental GIRONDE



<http://greoux.lesexigences.com/index.html>

Pour une station de Gréoux les bains, La mise en place du plan qualité pour les prestataires (hébergement, restauration, service et transport) ou l'OT est le chef d'orchestre de la démarche locale





## ANNEXE 3 - Exemple du « passeport sérénité » :



<http://www.passeport-serenite.com/>  
On connaissait les « stations kids » pour les enfants et maintenant « le passeport sérénité » pour les seniors. Une réflexion de l'ensemble des parties prenantes locale et nationale (DT, AFIT, FNOTSI, Maison de la France etc.), Validé par le Ministre du Tourisme M Léon BERTRAND, Sélectionné à la bourse aux projets par l'AFIT, (Accessibles onglet « communiqué de presse »)  
A l'initiative de la station de DAX

Leader sur son marché, le groupe COTTILLE développement est spécialisé dans la mise en place de démarches qualité à destination des acteurs du tourisme.

Avec plus de 100 OT-SI accompagnés depuis près de 5 ans, le cabinet répond également aux besoins des UD-FR désireuses de structurer leur réseau dans un contexte où le client final se montre de plus en plus exigeant.

Cette nécessaire harmonisation des politiques qualité départementales et régionales a également conduit à la mise en place d'un outil permettant à la FNOTSI d'avoir aujourd'hui une visibilité plus grande sur l'évolution globale de son réseau.

Accompagnée par COTTILLE Développement, La FNOTSI devrait d'ailleurs être la première Fédération Européenne à être certifiée ISO 9001 pour ses capacités d'animation et de management du réseau.

Qualité d'accueil (Norme Afnor), certifications ISO 9001, ISO 14001, développement de "label station", la palette des services proposés aux Offices ne cesse aujourd'hui de s'élargir.

C'est dans ce contexte que la station de Dax nous a sollicité pour la création d'une charte « passeport sérénité » destinée à donner une visibilité aux seniors actifs sur des conditions d'accueil et des conditions de séjour dans un environnement agréable et sécurisé.

"L'environnement, le cadre de vie, le capital confort santé, l'accueil et l'animation des seniors constituent les critères permettant de sélectionner les stations labellisées.

Mais plus qu'un simple label, le passeport sérénité est à la fois une démarche qualité et un réseau de commercialisation en vue d'attirer et de fidéliser une clientèle active qui voyage en dehors des pics de saison.

De tout cela et de bien d'autres choses nous vous invitons à venir vous entretenir en nous rejoignant sur notre stand le 14 octobre prochain aux rencontres de l'AFIT et les 14-15-16 au congrès de la FNOTSI à Chambéry.



## ANNEXE 4 - Engagements et principes :

### « Elaborer une charte qualité »

*Des références et un savoir faire qualité démontré dans l'élaboration de solutions destinées aux départements, régions et destinations touristiques,  
Des outils innovants et une méthodologie fiable capables de séduire les membres de votre réseau,  
Une expertise reconnue et à l'origine de la qualité pour les OT-SI, et des destinations  
Un support et un accompagnement au quotidien,  
Le renforcement de votre rôle à travers l'implication de tous vos adhérents ...*

*C'est cela, l'engagement de COTTILLE DEVELOPPEMENT.*

### Vous êtes décideur et en charge de la Qualité:

#### Vos enjeux :

- 1) **Fédérer** l'ensemble de votre réseau,
- 2) **Valoriser** l'image de la région,
- 3) **Valoriser le travail réalisé en matière de qualité,**
- 4) **Pérenniser** cet acquis,
- 5) **Accélérer** la démarche d'amélioration,
- 6) **Promouvoir** la démarche qualité,
- 7) **Renforcer** votre rôle.

#### Notre proposition :

Tous les Offices sont **informés en permanence**,  
Chaque Office bénéficie de **repères** clairs et concrets sur son niveau de qualité individuel et leurs perspectives d'évolution par rapport à l'ensemble du réseau,

#### **Accès facile, rapide et ludique,**

Tous les membres de votre réseau ont une **visibilité** sur l'évolution globale de la démarche,

Chaque Office a **la possibilité de s'exprimer** sur les orientations,

C'est également un outil **d'aide à la décision**,

Permettre enfin à tous les office de **valoriser leur avantage** comparatif vis-à-vis de leur élus mais aussi des visiteurs.

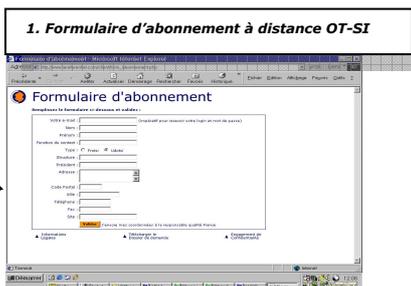
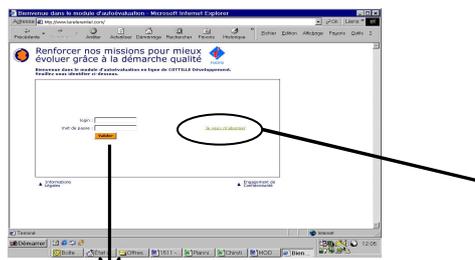




# ANNEXE 5 - Outils pédagogique Internet dédié:

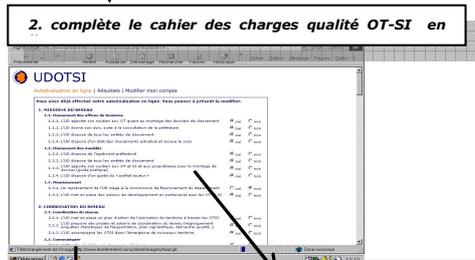
## 1. Consolider :

- Regrouper en un seul cahier des charges l'ensemble des démarches qualité existantes, (système de cahier des charges unique avec imbrications des exigences Accueil, Qualité, Environnement, traitement des Handicaps, fleurissement...)
- Créer une plate forme unique de la vision qualité, (sans rien inventer, ni sur enchérir sur l'existant),
- Avoir une approche cohérente et adaptée,
- Déployer une démarche progressive,
- Assurer le retour d'expérience et mutualiser les bonnes pratiques (documentation, information, formation, modèles, plan d'actions, actions correctives, etc.)

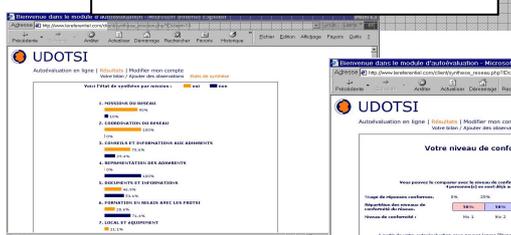


## 2. Valoriser :

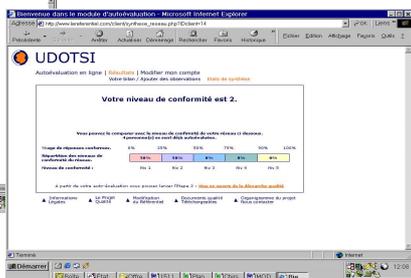
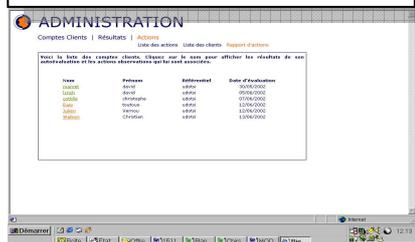
- Permettre une prise de conscience à tous les niveaux, (Simplifier, synthétiser aux yeux du personnel l'action qualité, du sur mesure, personnaliser)
- Son bilan, son plan d'action en temps réel, (permettre les échanges entre OT-SI)
- Une visibilité de chacun sur les objectifs attendus, (et la possibilité de les comparer entre OT-SI, etc.)
- Créer une émulation.



## 3. Bilan individuel et par rapport au réseau



## 4. Suivi du plan d'actions pour corriger les écarts

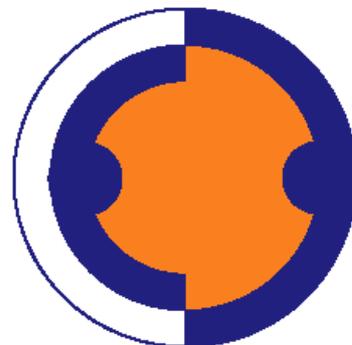


## 3 Fédérer :

- Accessible à tous, Sensibilisation de l'ensemble des acteurs,
- Une réactivité du réseau,
- Un bilan des réponses en temps réel,
- Une vision globale de l'état d'avancement de la démarche,
- Evite la marginalisation,

## 4 Communiquer :

- Ouverture du site au grand public, avec possibilité de remonter les commentaires des visiteurs,
- Création de la marque Qualité locale,
- Présentation des engagements,
- Reconnaissance NF ou ISO 9001, de l'intégralité de la filière qualité,
- Devenir la référence.

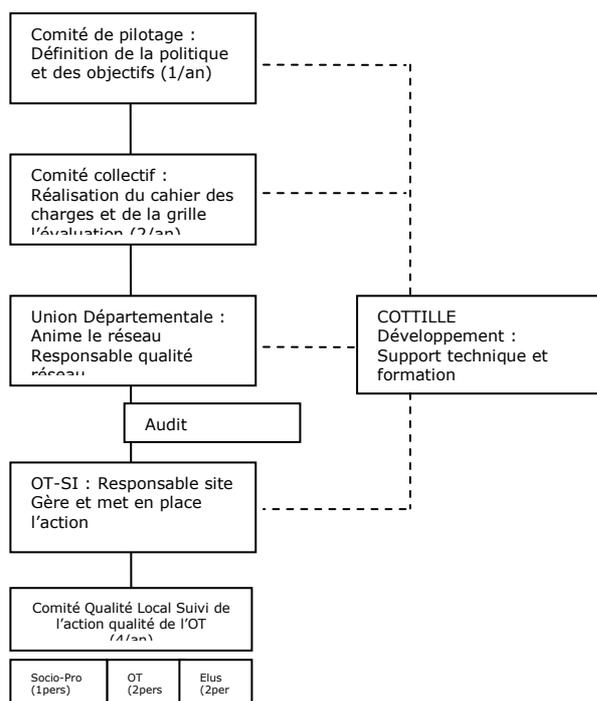


## ANNEXE 6 - Exemple d'interfaces du projet :

### Le Comité de pilotage :

Il est composé des membres de la commission qualité interne qui a sélectionné le cabinet conseil et monté le dossier ainsi que des partenaires financiers.

Il a pour mission de déterminer les grands axes du cahier des charges et de fixer les objectifs de globaux de la démarche.



### Le Comité Qualité Collectif :

Il est composé de chaque responsable qualité de chaque OT&SI volontaire.

Il est animé par le cabinet COTTILLE DEVELOPPEMENT et le responsable du réseau.

Il se réunira 1 ou 2 fois par an.

### Le Responsable Qualité de l'OT :

Les OT&SI volontaires désignent leur responsable qualité parmi les membres du personnel.

Le responsable qualité sera membre du Comité Qualité Collectif et participera à chaque réunion.

Dans l'éventualité où il ne serait pas disponible, il est souhaitable de nommer un suppléant.

Le responsable qualité sera responsable de l'organisation qualité sur sa propre structure et l'interlocuteur de l'auditeur qualité du réseau.

Il participe et anime le Comité Qualité Local.

De plus, il sera chargé de l'analyse et de la gestion des questionnaires.

### Le Comité Qualité Local :

Il est obligatoirement composé des 5 membres suivants :

- le responsable qualité de l'OT/SI,
- un responsable de l'OT / SI (Président ou directeur par exemple),
- un socioprofessionnel,
- 2 élus municipaux (l'adjoint au tourisme, finances, services techniques...).

Le Comité qualité local est un groupe de travail : il s'assure que l'organisation qualité est mise en œuvre en respectant les exigences décrites dans le cahier des charges. Il valide les procédures, les diffuse et les défend sur le territoire de l'OT / SI, auprès des élus, des professionnels et des habitants.

Il analyse les questionnaires clients, prend en compte les remarques et attentes formulées et met en place les actions curatives et préventives.

De plus, il est l'ambassadeur de cette démarche.



## Annexe 7 : Principales références au 01/10/2004,

### **Ville de :**

CAP D'AGDE, BRIVE-LA-GAILLARDE, SARLAT, SAINT TROPEZ, MILLAU, SARLAT, GREOUX LES BAINS, VILLE FRANCHE DE ROUERGUE, BORDEAUX, SAINT EMILION, PAUILLAC, TROYES, VERDUN, LAVAL, CHAMONIX, SAINT CYPRIEN, CARCASSONNE, SAINT JEAN DE LUZ, AIX EN PROVENCE,

BAGNERES, MARCIAC, MOISSAC, ALBI, FIGEAC, SALARS, ROQUEFORT, ESPALION, ROCAMADOUR, LOURDES, RODEZ, BAREGES, REVEL, AUCH, TARASCON, ARRENS, MAISON MIDI PYRENEES.

ARES, LA TESTE DE BUCH, AUDENGE, SOULAC-SUR-MER, DE LUSSAC, LORMONT, LIBOURNE, GUJAN-MESTRAS, LE PORGE, BLAYE, HOURTIN, LACANAU, LEGE CAP FERRET, BAZAS, CARCANS-MAUBUISSON, SAINTE FOY LA GRANDE, LANGON, BOURG.

CAHORS, CARENNAC, CASTELNAU-MONTRATIER, GRAMAT, LACAPELLE MARIVAL, L-CÉLÉ, MONTCUQ, SAINT-CÉRÉ, SOUILLAC.

### **Départements et régions de :**

EUR ET LOIR, SOMME, VAR, ORNE, AUBE, LOIRET, DORDOGNE, PAYS DE LOIRE, LOIRE ATLANTIQUE, MAINE et LOIRE, HAUTES PYRENEES, AISNE, GIRONDE, LOT, MIDI PYRENEES, LOIRE, ALLIER, DROME, PACA.

### **Principales références conseil, audit et certification ISO 9001-14001- OHSAS 18001 et Développement Durable :**

1<sup>ère</sup> Agence immobilière certifiée ISO 9001 ; 1<sup>ère</sup> Société d'inspection certifiée ISO 9002 ; 1<sup>ère</sup> Micro société Certifiée ; 1<sup>ère</sup> Usine d'incinération de résidus urbain de la ville de Paris Certifiée ISO 9001 et 14001...

A. CLERET, ACX Ingénierie, AGRUNORD, Albaut Villette, ALLIED SIGNAL, ALMA groupe, ANATOME, ALPHEOS, ART International, ARTINOX, AST transport, ASTER, ATME, ATS INSPECTION, AUTOCHIM, BATISS, BEGC Ingénierie, CARMEUSE, CNP Caisse Nationale de Prévoyance (groupe Caisse des Dépôt), C.T.R.M, CTVM Iles et Meldeuse, CCI val d'Oise Yvelines, CERGY VIS, CMMU - Carefour, CRIMO MEDICAL France, C-MAC Fréqency product - THOMSON CSF, CURRIE INTRANS, DEGOUY Groupe, DUMONA, EDIT, EDF, EPSON ENGINEERING France, ESAOTE BIOMEDICA France, ETUDE IMMOBILIERE, EUROTEC, EURO TEXTE, FM logistic France, FILETAGE SERVICE, FIRSTINOX, FRW CAROBRONZE, GOFFI SA, HONEYWELL, HYCOMA, Jeanne d'Arc emballage, KVEARNER, Heurtey Petrochem Engineering, MAN SOFT (MS-NET MEDCOM), MANULI, MBE, MEGINFORM, METAL PROCESS, PARTENAIRE INFORMATIQUE, OBJECTIFS'H, REALgraphique, SECAN, SNEF, SEDIS Alimentaire, SOLTEX, STI signalisation routière, TEBU, TIRFER, TIRU INGENIERIE, TIRVED, TIRU, UNI FLUIDE TECHNOLOGIE, VALESPACE, VALDELEC, Groupe EDF : plusieurs usines d'incinération d'OM avec production d'électricité, Turbine à combustible de Gennevilliers (TAC de 215 Mw), etc.



## Annexe 8 : Certification selon les codes EAC,

Secteur EAC (NACE) European Accreditation Code	Expérience Secteur	Principales expériences en audits de certification ISO par Secteur
2 Exploration de mines & de carrières Mining and quarrying (C)	Action de formation pour le groupe CARMEUSE France.	
9 Imprimeurs Printing companies (DE 22.2, 3)	Responsable de la démarche qualité dans la société SOLTEX Audit 2 <sup>ème</sup> partie : SOLTEX	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : REAL GRAPHIQUE JEANNE D'ARC EMBALLAGE
10 Cokeries & raffinage de produits pétroliers Manufacture of coke & refined petroleum products (DF 23.1, 2)	Responsable Qualité de la société ATS Inspection, (TOTAL, ELF, KELLOG, AMEC, INetc.)	
14 Caoutchouc et produits plastiques Rubber and plastic products (DH)	Responsable de la démarche qualité et de la formation de l'ensemble du personnel de la société A.CLERET (1995) Audit 2 <sup>ème</sup> partie : A.CLERET, MBE UNIFLUID.	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : MANULI DYNAFLEX BATISS
18 Machines et équipements Machinery and equipment (DK)	Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel des sociétés TIRU INGENIERIE (1997), KVEARNER HEURTEY PROCESS (1996).	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : SECAN
19 Equipement électrique et optique Electrical and optical equipment (DL)	Responsable de la démarche qualité et de la formation de l'ensemble du personnel des sociétés C.T.R.M. (1997), ESAOTE BIOMEDICA France (1995). Audit 2 <sup>ème</sup> partie : CTRM (Motorola), ESAOTE-BIOMEDICA, METAL PROCESS, CRIMO MEDICAL,	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : C-MAC - THOMSON CSF AUTOCHIM  C-MAC V2000
24 Recyclage Recycling (DN 37)	Mise en place de démarche QES pour les unités de valorisation de déchets : CTVM Iles et Meldeuse, VALESPLACE, TIRVED, TIRFER, TIRU Saint Ouen, Issy les moulineaux, Ivry, etc	
25 Fourniture d'électricité Electricity supply (E 40.1)	Groupe EDF, plusieurs usines d'incinération d'OM avec production d'électricité, Turbine à combustible de Gennevilliers (TAC de 215 Mw).	
28 Construction Construction (F)	Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel des sociétés TIRU INGENIERIE (1997), KVEARNER HEURTEY PROCESS (1996). Audit 2 <sup>ème</sup> partie : TIRU (EDF)	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : SNEF SN JOLIVET MEGINFORM
29 Commerce de gros et de détail : réparation de véhicules motorisés, de motos et de biens personnels & électroménagers Wholesale and retail trade:repair of motor vehicles, motorcycles & personal and household goods (G)	Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel des sociétés FRW CAROBRONZE (1995), ARTINOX (1995), SEDIS ALIMENTAIRE (1998). Audit 2 <sup>ème</sup> partie : ARTINOX, FIRSTINOX, SEDIS Alimentaire, FRW CAROBRONZE, MBE, CERGIS FIS, NPN new process numérique, STI signalisation routière	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : GOFFI S.A. ALPHEOS AGRUNORD  CMMU V2000 AGRUNORD V2000
30 Hôtels et restaurants Hotels and restaurants	Plus e 100 OT-SI accompagnés dans leurs démarche qualité.	
31 Transport, entreposage et communication Transport, storage and communication (I)	Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel SEDIS Alimentaire Rungis	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : CMMU, Carrefour, FM LOGISTIC - Fontenay - Crépy en Valois - Lieusaint - Ludres - Moulin les Metz - Orléans - Saint Quentin le Fallavier - Woppy - Siège direction générale France, HENKEL, KODAK CURRIE INTRANS V2000
32 Opérations bancaires Financial intermediation; real estate, renting (J, K 70, K 71)		CNP Caisse Nationale de Prévoyance (groupe Caisse des Dépôt),
34 Services d'ingénierie Engineering services (K 73, 74.2)	Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel des sociétés TIRU INGENIERIE (1997), KVEARNER HEURTEY PROCESS (1996). Audit 2 <sup>ème</sup> partie : TIRU (EDF), KVEARNER HEURTEY PROCESS, ACX Ingénierie, Hydro Concept Maintenance, Plus de 40 audits selon la norme ISO 9001.	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : ASTER V2000 BEGC V2000 EUROTEC V2000 SCP BLEARD V2000
35 Autres services Other services (K 74 excepté 74.2)	Responsable du département conseil et formation qualité, responsable qualité du département inspection de 1993 à 99 dans la société ATS. Responsable de la démarche qualité et de la formation du personnel dans les sociétés OBJECTIFH (1996), ART International (1998). Audit 2 <sup>ème</sup> partie : ATS, ART International, EUROTEXT, EDIT, ALBAUT VILETTE, OBJECTIFS'H	Audit 3 <sup>ème</sup> partie : Groupe DEGOUY DUMONA  Caisse Nationale de Prévoyance CNP / DSA V2000
36 Administration publique Public administration (L)	Plus de 100 OT-SI accompagnés dans leurs démarche qualité. Mise en place de démarche QES pour les unités de valorisation de déchets.	

