

## **L'O.M.T. s'est engagé en 2006 dans une Démarche Qualité des OTSI de l'Aude.**

L'Union Départementale des OTSI a souhaité entreprendre une opération collective d'accompagnement des OTSI dans leur Démarche Qualité.

La démarche qualité a pour objectif de :

- fournir un service de qualité aux visiteurs : accueil, information, conseil
- améliorer le mode de fonctionnement.

La démarche retenue repose sur :

- un référentiel qualité OTSI Aude : document de référence basé sur le référentiel national mais adapté à l'Aude ; il détermine le niveau de qualité et les moyens pour y parvenir.
- deux journées de formations :
  - o sensibilisation à la qualité : mardi 30 mai 2006.
  - o accueil à finalité économique (métier : conseiller en séjour) : jeudi 15 juin 2006.

Une évaluation des OTSI a été effectuée en été 2006 (évaluation du niveau de qualité, des écarts entre référentiel et fonctionnement réel) par un client mystère : face à face (passage au guichet), demandes par téléphone, mail, répondeur téléphonique et consultation du site internet.

Ensuite un rapport individualisé écrit et oral a été transmis à chaque OTSI en octobre 2006. Les Offices évalués ont pris connaissance de leurs points forts et leurs points faibles et des actions correctives ont été recommandées par le Cabinet de Consultants évaluateur. A chacun ensuite de suivre les conseils préconisés et de faire le nécessaire pour améliorer « L'accueil de qualité ».

Un panneau « Destination Qualité » a été remis fin octobre 2006 à chaque OTSI engagé.