

## ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE

2020



Offre de sessions d'accompagnements  
thématiques à distance  
pour les démarches de progrès

Contact :

**Sophie DURDILLY**  
**SO TOURISTIQUE**  
**Conseils et qualité**

25 lotissement La Fontaine  
01300 Saint-Germain-Les-Paroisses  
Tel : 06 82 30 34 47  
Mail : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)  
[www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)



Sophie Durdilly



sophie durdilly

# SO TOURISTIQUE

## Conseils et qualité



SARL unipersonnelle créée en mars 2015

**Gérante et consultante : Sophie DURDILLY**

Accréditation par Offices de Tourisme de France en 2016 et 2019 pour la réalisation des audits Qualité Tourisme™

## Activités

- **Accompagnement** des Offices de Tourisme, sites d'activités, lieux de visite et autres filières dans :
  - La démarche Qualité Tourisme™
  - Le classement (meublés de tourisme, hôtels et offices de tourisme)
  - Toute démarche de labellisation touristique (Accueil Vélo, Vignobles et découvertes, Famille Plus, etc.)
- **Réalisation d'audits :**
  - Qualité Tourisme™\*
  - Accueil vélo (pour le compte d'un organisme évaluateur)

*\*À noter : dans un souci d'objectivité, une structure accompagnée dans la mise en place de sa démarche, ne pourra être auditée par SO TOURISTIQUE.*

- **Formations Qualité Tourisme™ :**
  - Programme de formations
  - Formations à la carte balayant le référentiel Qualité Tourisme™
- **Visite de classement des hébergements touristiques** sur les départements de l'Ain et limitrophes via le cabinet In Auris - [www.inauris.fr](http://www.inauris.fr)

## PRÉSENTATION

# SO TOURISTIQUE

Conseils et qualité

**L'expérience et la passion à votre service**

### Plus de 10 années d'expérience dans le tourisme

- **Une très bonne connaissance des Offices de Tourisme, de leur fonctionnement et de leurs contraintes, grâce à de nombreuses expériences dans ce domaine, à tous les niveaux :**
  - Conseillère en séjour : Offices de Tourisme d'Evian, de Verdun et de Thionville
  - Guide conférencière : Office de Tourisme de Thionville, Conseil Général de Moselle, Château de Preisch
  - Responsable du service groupes : Office de Tourisme de Thionville
  - Attachée commerciale et culturelle : Château de Preisch
  - Directrice : Offices de Tourisme de Calais Côte d'Opale et Belley Bas-Bugey (obtention de la marque Qualité Tourisme™ en 12 mois).
  - Présidente : Office de Tourisme du Pays de Sierck
- **Une expertise en accompagnement, formations et audits depuis 2016 :**
  - De 2016 à 2019 : auditrice qualité tierce partie ICA (Afnor) pour la norme ISO 9001 : 2015 et 2008 / ISO 19011 : 2012.
  - De 2015 à 2018 : auditrice Famille Plus : 11 audits Famille Plus réalisés
  - Depuis 2016 :
    - 70 audits Qualité Tourisme™ d'Offices de Tourisme réalisés
    - 7 accompagnements et formations en Offices de Tourisme dont une session de formation de 6 jours pour la MONA (Mission des Offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine) : "Vers la marque Qualité Tourisme™".
- **Visites de classement ou démarches qualité en hôtellerie et commerces** (Logis, Brit Hotel, maître-restaurateur, classement Atout France // visites-mystères ou en dévoilé) :
  - 116 visites

## PRÉSENTATION

# SO TOURISTIQUE

## Conseils et qualité

### La satisfaction client au coeur de notre démarche

## QUELQUES AVIS CLIENTS\*

Audit d'adhésion pour l'**Office de Tourisme de Foix Ariège-Pyrénées (09)** – 1 jour // « L'audit documentaire effectué en amont rassure avant l'audit sur site. Les conseils donnés par notre auditrice, le jour de l'audit, sont appréciables et encourageants dans notre démarche d'amélioration continue. » – « Professionnalisme (très grande connaissance de toutes les missions d'un OT) Conseil et écoute sont également privilégiés » – Sylvette MIRC – responsable qualité



Audit de renouvellement pour l'**Office de Tourisme du Pays de Bitche (57)** – 1,5 jours – « L'audit s'est parfaitement bien déroulé. Mme Durdilly a su nous rassurer. Sa méthode est rigoureuse et très juste. Nous avons apprécié son approche et son professionnalisme. » // « Mme Durdilly a été réactive et surtout très professionnelle. Nous avons rapidement compris qu'elle connaît parfaitement le fonctionnement des offices de tourisme ainsi que les attentes des clients. Ce qui a facilité les échanges avant et pendant l'audit. Elle a été à notre écoute et a su nous apporter aussi de précieux conseils » – Delphine DESCOURVIERES – responsable qualité

Sensibilisation à la qualité lors de la journée du personnel pour **Méribel Tourisme (73)**



Audit de certification Qualité Tourisme pour l'**Office de Tourisme Centre Martinique** – 1,5 jours

Formation « Vers la marque Qualité Tourisme » pour les offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine – 6 jours en présentiel – 14 participants // « Excellente formation, équilibre parfait entre théorie et pratique. Place ++ aux échanges et retour d'expérience. Je sais que Sophie quitte SO TOURISTIQUE, c'est vraiment dommage car elle avait la parfaite maîtrise du sujet et savait prendre le temps d'écouter et de répondre à toutes les sollicitations durant la formation et en assistance à distance. C'est l'une des meilleures formations que j'ai suivies. AU TOP la MONA 😊! » – « Très participatif, de bons échanges avec la formatrice. Elle a donné, je pense, une réelle capacité à aller à la marque QT » – « Intervenante de qualité (!), à l'écoute, bienveillante, qui sait instaurer un climat de confiance. S'assure de la compréhension des participants au fur et à mesure de l'avancée. Propose de nombreux supports. » Quelques exemples de retour des questionnaires anonymes



Audit de renouvellement Qualité Tourisme pour l'Office de Tourisme **Grand Figéac, vallées du Lot et du Célé (46)** – 2 jours



Audit de certification Qualité Tourisme pour l'**Office de Tourisme de la Baie de Somme (80)** – 2 jours // « Je n'ai pas eu réellement l'impression d'être audité, cela s'est fait dans une ambiance de travail sereine : nous avons plus eu l'impression d'accueillir un nouveau membre de l'équipe à qui nous avons présenté l'ensemble de notre travail » – Nicolas MEQUIN, responsable qualité

\*Avis consultables sur : [www.sotouristique.fr/references-qualite-tourisme/](http://www.sotouristique.fr/references-qualite-tourisme/)





# ACCUEIL VELO

## Pour les offices de tourisme

- **Décryptage des référentiels par filière pour l'accompagnement des professionnels et formation à la technique d'audit**

- Hébergements touristiques
- Loueurs professionnels de vélos
- Réparateurs professionnels de vélos
- Sites touristiques
- Restaurants

*Durée : 1 journée*

- **Accompagnement à la mise en place de la démarche au sein de l'office de tourisme : aide à l'auto-diagnostic, plan d'actions et suivi jusqu'à l'audit**

*Durée : 1/2 journée + suivi de 3 rendez-vous téléphoniques (ou visio) d'1h maximum*

## Pour les professionnels

- **Sensibilisation des professionnels à la marque**

- Sensibilisation collective par visio
- Sensibilisation individuelle au référentiel concerné et aide à l'auto-diagnostic du professionnel

*Durée : 1/2 journée*

- **Accompagnement à la mise en place de la démarche : aide à l'auto-diagnostic, plan d'actions et suivi jusqu'à l'audit**

*Durée : 1/2 journée + suivi de 3 rendez-vous téléphoniques (ou visio) d'1h maximum*

### Compléments d'informations

- Présentation, échanges par tous moyens de communication à distance et outils collaboratifs : visioconférence, téléphone, drive, dropbox, etc.
- Durée indicative - celle-ci peut être revue en fonction des besoins du client. Une session d'1 journée peut être réalisée sur 2 demi-journées...
- Les besoins, le programme, les outils utilisés et la méthodologie seront définis au cas par cas au moment de la commande.
- Programme à la carte : n'hésitez pas à me contacter !



# QUALITÉ TOURISME™



## Pour les offices de tourisme

- **Accompagnement pour des visites-mystères au top !  
Nouvelles modalités d'audit (audit complet et visites-mystères) :**
  - Exigences du référentiel audits en visites-mystères
  - Réalisation des tests à distance, compte-rendu, analyse et préconisations

*Durée : 1 journée minimum (la durée est fonction du nombre de bureaux et lieux d'accueil)*  
*Public : OT en début de démarche, en suivi ou renouvellement*
- **Où en suis-je dans ma démarche qualité ?  
Aide à l'auto-diagnostic via la plateforme de la DGE et réalisation d'un plan d'actions qualité, partagé entre toute l'équipe**

*Durée : 2 journées - possibilité d'ajouter un suivi jusqu'à l'audit (1 rendez-vous tous les 15 jours - tel ou visio)*  
*Public : OT en début de démarche, en suivi ou renouvellement*
- **Les audits approchent ! Et si je réalisais un audit "blanc" ?  
Préparation à l'audit**
  - Réalisation des tests à distance (sur 3 bureaux)
  - Revue documentaire
  - Compte-rendu, analyse et préconisations
  - Suivi des actions correctives

*Durée : 1 journée 1/2 + suivi avec des rendez-vous réguliers*  
*Public : OT en début de démarche ou renouvellement*
- **Je dirige un OT et j'ai besoin d'aide pour formaliser le volet stratégique  
Le volet stratégique, le pilier de la démarche qualité**
  - Aide à la définition de la stratégie, de la politique qualité, plan d'actions et rapport d'activités

*Durée : 1 journée + suivi avec des rendez-vous réguliers*  
*Public : OT en début de démarche (ou renouvellement) - direction*



# QUALITÉ TOURISME™



## Pour les offices de tourisme

- **Et l'écoute client ?**

- **L'écoute client, l'autre pilier de la démarche qualité :**

- Définition de mes indicateurs
    - Enregistrement, suivi et bilan qualité
    - Groupe Qualité de Destination

*Durée : 1 journée*

*Public : OT en début de démarche ou en suivi ou renouvellement*

- **Structuration de la boutique**

- **La boutique et le référentiel Qualité Tourisme**

- Exigences du référentiel
    - Diagnostic
    - Questions/réponses

*Durée : 1/2 journée*

*Public : OT en début de démarche, en suivi ou renouvellement*

- **Structuration de la commercialisation**

- **La commercialisation et le référentiel Qualité Tourisme**

- Exigences du référentiel
    - Diagnostic
    - Questions/réponses

*Durée : 1/2 journée*

*Public : OT en début de démarche, en suivi ou renouvellement*

- **Structuration de l'organisation d'événements**

- **L'organisation d'événements et le référentiel Qualité Tourisme**

- Exigences du référentiel
    - Contenu du dossier de projet animations-événementiels
    - Questions/réponses

*Durée : 1/2 journée*

*Public : OT en début de démarche, en suivi ou renouvellement*



# QUALITÉ TOURISME™



## Pour les offices de tourisme

- **Euh... la qualité en office de tourisme, c'est quoi ?**

### **Sensibilisation à la qualité**

- Qu'est-ce que la qualité ?
- Points positifs, points de vigilance
- L'amélioration continue
- Présentation du référentiel

*Durée : 1 journée - des ateliers peuvent être menés en interne pour compléter cette première approche*  
*Public : OT en début de démarche - Direction et responsable qualité*

- **La qualité c'est lourd ! Des procédures, des procédures et des procédures !**

### **Le système documentaire et la démarche qualité**

- Explication du rôle de chacun des documents (pyramide documentaire)
- Relecture des documents réalisés
- Tableau des documents qualité et historique des révisions
- Exigences minimum de formalisation

*Durée : 1/2 journée et suivi si besoin*  
*Public : OT en début de démarche*

- **La qualité c'est lourd ! Des procédures, des procédures et des procédures !**

### **Alléger son système documentaire**

- Réalisation d'une brève revue documentaire
- Analyse et préconisations
- Suivi des modifications

*Durée : 1 journée + suivi si besoin*  
*Public : OT en renouvellement*

## Compléments d'informations

- Présentation, échanges par tous moyens de communication à distance et outils collaboratifs : visioconférence, téléphone, drive, dropbox, etc.
- Durée indicative - celle-ci peut être revue en fonction des besoins du client. Une session d'1 journée peut être réalisée sur 2 demi-journées...
- Les besoins, le programme, les outils utilisés et la méthodologie seront définis au cas par cas au moment de la commande.
- Programme à la carte : n'hésitez pas à me contacter !





# QUALITÉ TOURISME™

## Pour les autres filières

### *A destination des professionnels*

- Activité sportive et de loisir
- Agence de locations saisonnières
- Café, bar, brasserie
- Caveau, point de vente
- Commerce
- Hôtellerie
- Hôtellerie de plein air
- Hôtellerie-restauration
- Lieu de visite
- Port de plaisance
- Résidence de tourisme
- Restauration
- Séminaire
- Village vacances
- Visite guidée
- VTC - Limousine

### • **Sensibilisation à la marque**

- Exigences du référentiel concerné
- Aide à l'auto-diagnostic du professionnel

*Durée : 1/2 journée ou 1 journée selon les besoins*

### • **Accompagnement à la mise en place de la démarche : aide à l'auto-diagnostic, plan d'actions et suivi jusqu'à l'audit**

*Durée : 1/2 journée + suivi de 3 rendez-vous téléphoniques (ou visio) d'1h maximum*

## Compléments d'informations

- Présentation, échanges par tous moyens de communication à distance et outils collaboratifs : visioconférence, téléphone, drive, dropbox, etc.
- Durée indicative - celle-ci peut être revue en fonction des besoins du client. Une session d'1 journée peut être réalisée sur 2 demi-journées...
- Les besoins, le programme, les outils utilisés et la méthodologie seront définis au cas par cas au moment de la commande.
- Programme à la carte : n'hésitez pas à me contacter !

# CLASSEMENT

## Pour les offices de tourisme



- **Accompagnement au classement en Catégorie II ou I**
  - Explication des différents critères (arrêté du 16 avril 2019)
  - Diagnostic de l'office de tourisme
  - Plan d'actions

*Durée : 1 journée + suivi avec rendez-vous réguliers*

*Public : Direction ou chargé de classement*

- **Constitution du dossier de classement**

- Collecte des pièces par l'OT
- Constitution du dossier (forme, contenu, relecture, etc.)

*Durée : 1 journée + suivi avec rendez-vous réguliers*

*Public : Direction ou chargé de classement*



## Pour les meublés de tourisme

- **Accompagnement individuel du propriétaire**
  - Visite-conseil
  - Aide à l'auto-diagnostic
  - Plan d'actions et suivi

*Durée : 1 journée (en plusieurs rendez-vous) + rendez-vous réguliers (tel ou visio)*

## Compléments d'informations

- Présentation, échanges par tous moyens de communication à distance et outils collaboratifs : visioconférence, téléphone, drive, dropbox, etc.
- Durée indicative - celle-ci peut être revue en fonction des besoins du client. Une session d'1 journée peut être réalisée sur 2 demi-journées...
- Les besoins, le programme, les outils utilisés et la méthodologie seront définis au cas par cas au moment de la commande.
- Programme à la carte : n'hésitez pas à me contacter !

# SO TOURISTIQUE

## Conseils et qualité



## Tarifs sur demande

**Devis réalisé en fonction des besoins**  
*Commande à la carte, commande de plusieurs modules,  
etc.*

Un seul contact !

**Sophie DURDILLY**  
**SO TOURISTIQUE**  
**Conseils et qualité**

Tel : 06 82 30 34 47

Mail : [sdurdilly@sotouristique.fr](mailto:sdurdilly@sotouristique.fr)

[www.sotouristique.fr](http://www.sotouristique.fr)



Sophie Durdilly



sophie durdilly