



Mise en place de l'Agence de Développement Touristique de la France

- Une volonté ministérielle
- La continuité de l'action d'ODIT France et de Maison de la France
- Des compétences renforcées après le vote de la loi
- Le 19 mai AG extraordinaire constitutive à 10h30 à Bercy



Les principes fondamentaux de succès d'une démarche qualité

1. La mobilisation et le volontariat de l'ensemble de la chaîne de production et de commercialisation
2. L'écoute client
3. L'inscription du dispositif dans une logique d'amélioration continue



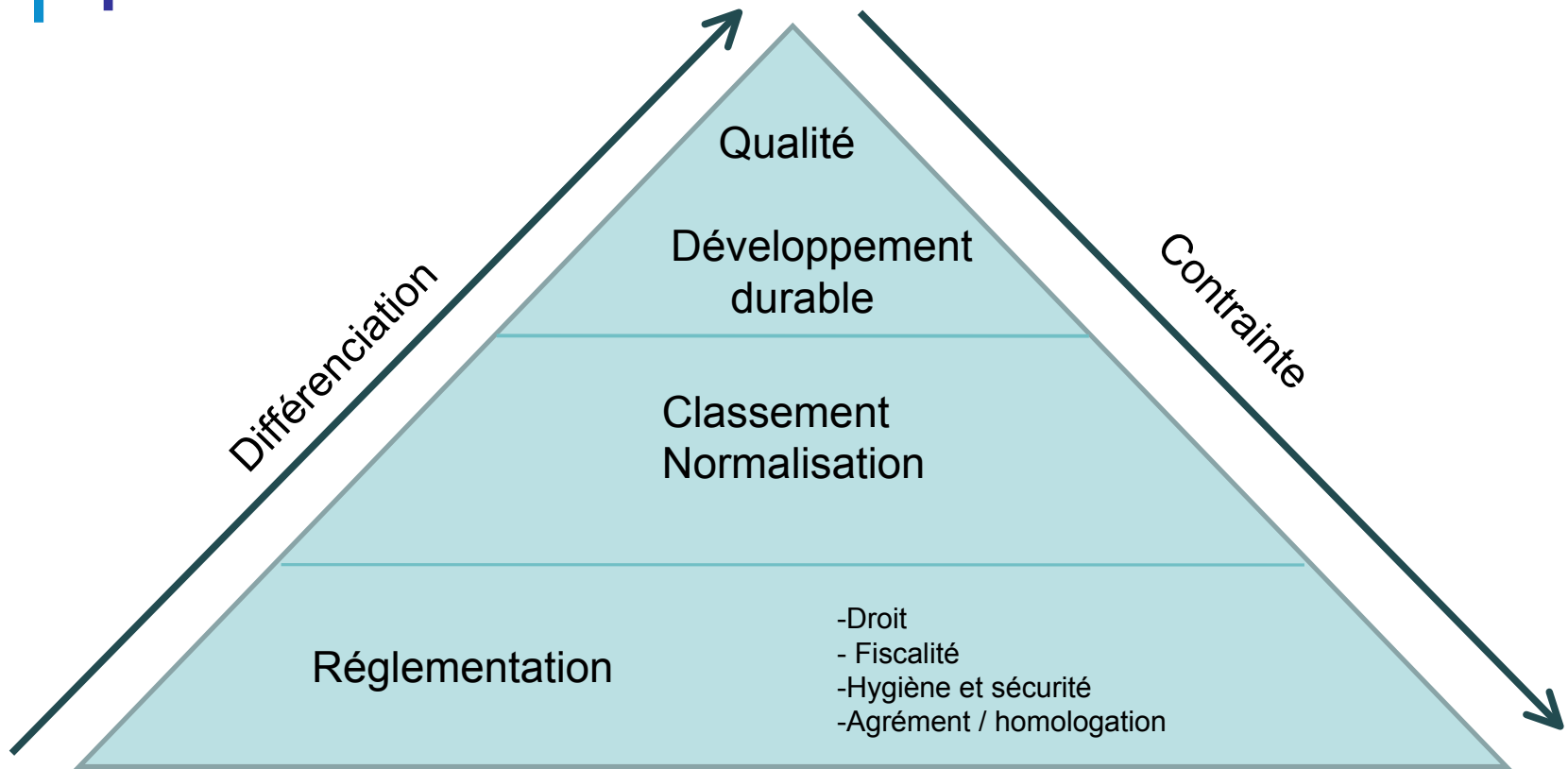
Nécessité de convaincre et d'impliquer



Nécessité d'envisager la démarche de manière dynamique de progrès continu



Le positionnement d'une démarche qualité





Les composantes d'une démarche Qualité tournée vers le client

	La mise en place d'une norme	La certification de services
Cible	Garantir l'Organisation et les procédures	Prouver que les promesses sont tenues
	Une garantie de moyen	Une garantie de résultats
Objectif	Renforcer la confiance du client et favoriser le réachat	



La complémentarité de la double démarche Qualité/Certification de Service

	Norme ISO 9...	Certification de services
Objet de la certification	Système de management de la Qualité	Caractéristiques du service
Référentiel	ISO 9...	Caractéristiques et engagements de service choisis
Avantage pour le client	Garantie de l'organisation mise en œuvre	Garantie de la qualité du service
	Certification des moyens	Certification du résultat



Les bénéfices d'une démarche Qualité

- La motivation et la professionnalisation des personnels
- L'orientation des investissements vers de la création de valeur
- La maîtrise des coûts de production et donc de la compétitivité

