OT/26-07-03

OFFICE DE TOURISME DU BOULONNAIS CÔTE D'OPALE

Séance du 08 juillet 2026

Le 08 juillet deux-mille-vingt-six, à seize heures, le Comité de Direction de l'Office de Tourisme du Boulonnais Côte d'Opale s'est réuni en salle du conseil de la Communauté d'agglomération du Boulonnais, sur une convocation du deux juillet deux-mille-vingt-six.

Etaient présents :

- M.BOUTLEUX
- M.LEPRETRE
- Mme PASSEBOSC
- Mme RIOUST
- M.LECLERCQ
- Mme HINGREZ-CEREDA
- M.QUETU
- M.N'DOYE
- M.BREBION
- Mme KOCHMANN
- M.LENOIR
- M.SIRUGUE



Membre suppléant siégeant en remplacement de membres titulaires absents :
- M. FORTIN, membre suppléant de Mme BECHET

Etaient excusés :

M.FOURCROY, M.BOURGEOIS, M.CHAMPIONNET, Mme DUFLOS, Mme ROUTIER, M.LOGIE, M.FARRANDS, M.FEUTRY, M.DUMAINE, M.HENNEQUIN, Mme BOULOGNE, Mme PUDWELL,
Du collège des élus

Mme TOULEMONDE, Mme BECHET, Mme BOURGAIN, M.ROUVEAU, M.PAQUES, M.LAMOUR, M.DESGARDIN, Mme PERROUCHET, Mme LEFREVRE, Mme KANDOT
Du collège des socio-professionnels

Le Comité de direction étant composé de 21 membres titulaires, 13 membres étant présents ou représentés, le quorum prévu par les statuts est atteint ; le Comité peut valablement délibérer.

Secrétaire de séance : Christophe SIRUGUE

Constitution et organisation du Groupe Qualité Local de l'Office de Tourisme du Boulonnais Côte d'Opale

LE COMITÉ DE DIRECTION,

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU le Code du Tourisme, notamment les dispositions relatives aux offices de tourisme constitués sous forme d'établissement public industriel et commercial ;

VU les statuts de l'Office de Tourisme du Boulonnais Côte d'Opale ;

VU la convention d'objectifs conclue entre la Communauté d'agglomération du Boulonnais et l'Office de Tourisme du Boulonnais Côte d'Opale ;

VU la démarche qualité engagée par l'Office de tourisme du Boulonnais Côte d'Opale dans le cadre du référentiel national applicable aux offices de tourisme ;

CONSIDÉRANT que l'amélioration continue de la qualité des services constitue un axe stratégique du développement de l'Office de Tourisme ;

CONSIDÉRANT que la démarche qualité implique une évaluation régulière des services rendus, de la satisfaction des visiteurs et des partenaires ainsi que la mise en œuvre d'action d'amélioration continue ;

CONSIDÉRANT qu'il est nécessaire d'associer les élus, les représentants des professionnels du tourisme, les partenaires institutionnels ainsi que les équipes de l'Office de Tourisme à cette démarche ;

CONSIDÉRANT que la constitution d'un Groupe Qualité Local constitue un outil de gouvernance permettant d'assurer le suivi de la politique qualité de l'Etablissement ;

CONSIDÉRANT qu'il appartient au Comité de direction de créer ce groupe consultatif et d'en fixer les missions et les modalités générales de fonctionnement ;

APRES EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,

LE COMITÉ DE DIRECTION

DÉCIDE :

Article 1 – Constitution

Il est institué auprès de l'Office de Tourisme du Boulonnais Côte d'Opale un Groupe Qualité Local (GQL), chargé d'accompagner la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration continue de la démarche qualité de l'établissement.

Article 2 – Missions

Le Groupe Qualité Local est chargé notamment :

- D'assurer le suivi de la démarche qualité de l'Office de Tourisme ;

- D'analyser les résultats des enquêtes de satisfaction et des réclamations ;
- D'examiner les indicateurs qualité et les plans d'actions associés ;
- De formuler toute proposition visant à améliorer l'accueil, les services et l'organisation de l'Etablissement ;
- D'assurer le suivi des engagements qualité de l'Office de Tourisme ;
- De préparer les audits internes et externes liés à la démarche qualité ;
- D'émettre toute recommandation utile au Comité de direction dans le cadre de la politique qualité.

Le Groupe Qualité Local exerce une mission consultative. Ses avis et recommandations ne revêtent aucun caractère décisionnel.

Article 3 – Composition

Le Groupe Qualité Local comprend :

- Le Président du Comité de direction ou son représentant ;
- La Directrice générale ;
- Le Responsable Assurance Qualité (RAQ) ;
- Un ou plusieurs membres du Comité de direction volontaires et non désignés par le Président ;
- Un ou plusieurs représentants des socioprofessionnels du territoire ;
- Toute personne qualifiée, partenaire institutionnel ou expert dont la participation est jugée utile en fonction de l'ordre du jour.

Le Président peut inviter toute personne dont la compétence est susceptible d'éclairer les travaux du Groupe.

Sont désignés par le Comité de direction :
- Mme HINGREZ-CEREDA ;
- Laurianne KOCHMANN :
- M. N'DOYE.

Article 4 – Fonctionnement

Le Groupe Qualité Local est animé par le Responsable Assurance Qualité.

Il se réunit sur convocation du Président, de la Directrice générale ou du Responsable Assurance Qualité aussi souvent que nécessaire et au minimum 2 fois par an.

Un compte rendu est établi à l'issue de chaque réunion.

Les travaux du Groupe Qualité Local sont présentés régulièrement au Comité de direction.

Article 5 – Evolution de la composition

Le Président est autorisé à procéder, en tant que de besoin, au remplacement ou à l'actualisation nominative des membres relevant des catégories définies à l'article 3, sans qu'il soit nécessaire de prendre une nouvelle délibération, dès lors que cette modification ne remet pas en cause la composition générale du Groupe.

Article 6 – Exécution

Le Président et la Directrice générale sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente délibération.

Article 7 – Publicité

La présente délibération sera publiée dans les conditions prévues par les dispositions législatives et règlementaires en vigueur et transmise au représentant de l'Etat dans le département du Pas-de-Calais.

Le Président met aux voix la présente délibération.

Résultat du vote	
Membres en exercice	21
Membres présents	13
Pouvoirs	0
Votants	13
Suffrages exprimés	13
Pour	13
Contre	0
Abstentions	0

La délibération est adoptée à l'unanimité.

Certifié exécutoire

Transmis au contrôle de légalité le : .....

Publié le : .....

Le Président de l'OTBCO
Guy BOUTLEUX