



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

PLAN QUALITE POUR UNE DEMARCHE QUALITE DE L'ACCUEIL DANS LES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA GIRONDE

Spécification de contrôle et de suivi des incidents
 pour l'office de tourisme de la ville de
 GIRONDE

"Intégrer ici la politique de la démarche"

Révision 00 en date du 25 janvier 2002.		
Ecrit par :	Vérifier par :	Validé par :
L'Union départementale	Le comité qualité	Le comité de pilotage
Date et signature	Date et signature	Date et signature



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE
Sommaire :

1. CADRE ET ENVIRONNEMENT	6
2. CONTACT	11
3. INFORMER ET RENSEIGNER	13
4. ACCUEIL TELEPHONIQUE	17
5. SERVICE COURRIER.....	19
6. ACCUEIL DES VISITEURS DE LANGUE ETRANGERE.....	20
7. Prise en compte des spécificités du département Gironde dans le processus d'accueil	22
8. RESEAU - SUIVI UDOTSI	23
9. OBJECTIFS INTERNE OTSI DE GIRONDE	26
10. DEPASSER LA NOTION DE COIN	27



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Commentaires réunion du comité de pilotage :

voir § 9,

(10. Engagement de l'OT SI - Communication, l'exemplaire s'engager pour l'exemple vis à vis des prestataires, limite de l'action - Comité Qualité local = Conseil d'administration ? rôle ; et composition du comité, organisation des réunions, pouvoir décisionnel, reconnaissance, parler du voisin - Contact socioprofessionnel, Enquête prestataire, Sécurité, Afficher ses performances présentation du référentiel UD Gironde - Traitement des incidents)

(- Tourisme hand)

Voir § 10 (= Dépasser la notion de coin

Comment mieux informer sur la Gironde

Donner envie de rester en Gironde, conseil et vendre le département agence conseil

Kit de base de document à trouver dans tous les OT (réseau TC)

Gestion de l'information de base

Enrichir le contenu de sa visite pour donner envie de revenir

Ex de critère :

- diffusion de la doc. aux OT ou trouver l'info.
- Diffusion de la doc. Dpt liste des docs à fournir, gestion des docs du CDT
- Info de la doc le dpt,
- Info sur les autres secteurs du dpt, limité à l'activité loisir
- Ou trouver l'info.
- Catalogue court séjour, recensement l'offre local.)

2003-2004 - Thématique du dpt nouvelle exigences

3. Formation sur le territoire savoir de quoi on parle

Modèle	815
2001__mod_815_les_exigences__specifique_gironde (1)	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

OBJET

Présenter les dispositions prises par le réseau pour améliorer la qualité de son service d'accueil et définir les services rendus par la structure pour accueillir les visiteurs et identifier la gestion et la maîtrise des éléments contenus dans la norme NF X 50-730 et les exigences du référentiel UD-OTSI Gironde.

Définir les caractéristiques, les performances attendus et les moyens mis en œuvre.

DOMAINE D'APPLICATION

Le Plan Qualité de l'Office de Tourisme s'applique à toute la structure ; C'est à dire qu'il concerne l'ensemble des éléments influants sur la qualité de la mission d'accueil de l'Office de Tourisme.

Ce qui comprend :

- la politique et les objectifs qualité de l'office
- la structure de l'Office de Tourisme
- la responsabilité de chacun au regard des différentes missions de l'Office
- les procédures qui régissent l'obtention de la qualité
- la formation du personnel

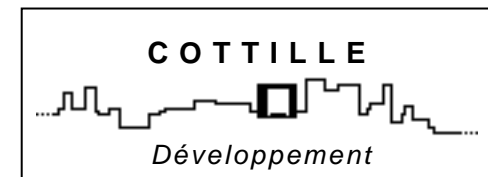
EXIGENCES SPECIFIQUES :

1. Classement étoile des Offices de Tourisme : Décret n° 98-1161 du 16 décembre 1998,
2. Norme : NF X 50-730 concernant les services d'accueil et d'information des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative,
3. Référentiel UD spécificité locales /départementales,
4. Le client, le marché, principalement. Nota : Ces exigences seront mis en place lors des audits de suivi (exigence d'accueil des campings car exprimé par les fiches de plaintes client etc.)

EVOLUTION DU REFERENTIEL

Le référentiel sera mis à jour à partir des exigences contenues dans la norme NF définir les critères qualité applicable pour le réseau du département. Il correspond au NQA : Niveau de Qualité Acceptable pour les OT-SI.

Modèle	815
2001__mod_815_les_exigences__specifique_gironde (1)	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

DEFINITIONS ET ABREVIATIONS UTILISEES

Manuel Qualité : document décrivant les dispositions générales prises par l'Office de Tourisme pour obtenir la qualité de son service auprès des visiteurs.

AC : action corrective

PA : personnel d'accueil

RA : responsable d'accueil

RAQ ou RQ : Responsable Accueil Qualité

OT-SI : Office de Tourisme - Syndicat d'Initiative

Visiteur : personne qui rentre en contact avec un Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative

LEGENDES

1. engagements correspondant au classement : écriture normale

2. engagements correspondant à la norme NF X 50-730 : *écriture italique*

3. engagement correspondant au référentiel UD OTSI- Gironde : écriture grisée

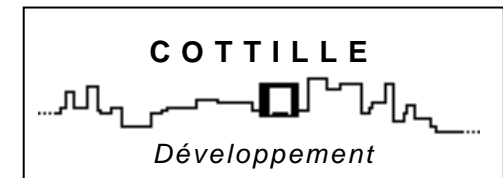
Modèle	815
2001__mod_815_les_exigences__specifique_gironde (1)	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

1. CADRE ET ENVIRONNEMENT

LES EXIGENCES.COM		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Accessibilité aux personnes handicapées et aux poussettes	1. accessibilité du local aux fauteuils roulants 2. signalétique si nécessaire ou procédure d'accueil (ex : Interphone, sonnette...)		tous les ans	Sur ce document	Rupture de la planification	Emettre une fiche d'action corrective
OTSI affiliés à la FNOTSI	affichage de la signalétique d'appartenance au réseau national modèle xx		UDOTSI tout les ans lors du versement de la cotisation	Cotisation payée	Non affichage	Fourniture du support et envoi facture à l'OTSI.
Local accessibilité simple	local directement accessibles au public indépendant de toute activité non exercée par l'OTSI		tous les ans	11/12/99	entrée commune OT et musée x ou autre activité	fiche corrective
Equipements publics à proximité (rayon de 100 m)	1. existence de toilettes 250 m 2. cabine téléphonique pour les 3 et 4 * 20m 3. boîte aux lettres de la poste 10 m 4. emplacement de stationnement 50 m		tous les ans	12/12/99	la distance n'est pas respecté propreté des WC levée du courrier Etc.	fiche corrective
horaires d'ouverture du bureau (SI + OT *)	Bureau ouvert tous les jours le matin et/ou l'après-midi durant les périodes de fréquentations touristiques		RAQ par semaine	Conservation des horaire affiché et revue 6 mois	OT fermé alors que horaires indiquent le contraire	noter horaires d'ouverture matin et après midi
horaires d'ouverture du bureau (SI + OT *)	respect des horaire définis ci dessus		Nadine tout les jours	Coche sur les horaires	15 mn de retard d'ouverture (décalage de l'heure d'ouverture) Fermeture exceptionnelle etc.	Noter la date de l'incident a partir de 10 incident par mois émettre une AC
horaires d'ouverture du	ouvert la semaine au mini 6/7jours, le		RAQ	Conservation des	OT fermé alors que	noter horaires d'ouverture



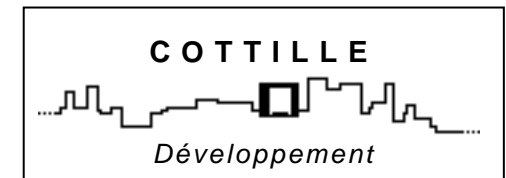
UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

bureau (OT **)	matin et l'ap. durant la période de fréquentation touristique et le matin ou l'ap. en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant des dim. et jours fériés et en l'absence d'un site ou 1manif de notoriété nationale		par semaine	horaire affiché et revue 6 mois	horaires indiquent le contraire	matin et après midi
horaires d'ouverture du bureau (OT **)	respect des horaire définis ci dessus		Nadine tout les jours	Coche sur les horaires	15 mn de retard d'ouverture (décalage de l'heure d'ouverture) Fermeture exceptionnelle etc.	Noter la date de l'incident a partir de 10 incident par mois émettre une AC
horaires d'ouverture du bureau (OT ***)	Bureau ouvert tous les jours le matin et l'après-midi durant les périodes de fréquentation touristiques et tous les jours le matin ou l'après-midi en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant des dim. et jours fériés en dehors des périodes de fréquentations touristiques et en l'absence d'un site ou 1manif de notoriété nationale)		par semaine	Conservation des horaire affiché et revue 6 mois	OT fermé alors que horaires indiquent le contraire	noter horaires d'ouverture matin et après midi
horaires d'ouverture du bureau (OT ***)	respect des horaire définis ci dessus		tout les jours	Coche sur les horaires	15 mn de retard d'ouverture (décalage de l'heure d'ouverture) Fermeture exceptionnelle etc.	Noter la date de l'incident a partir de 10 incident par mois émettre une AC
Les panneaux indicateurs doivent être uniformes et conformes aux normes nationales	conformité et uniformité aux normes nationales XX pour panneaux routiers de signalétique de direction et XY les panneaux d'emplacement		RAQ 1 fois par an	12/12/99	non cohérence de la signalétique (office de tourisme/du tourisme) bleu noir	
<i>doit être situé dans un lieu de fréquentation du public</i>	flux touristiques (villes) ou centre ville (villages mais pas grandes villes) ou proximité site dominant		Nadine 1 fois par an	sur ce document	l'ot est dans un coin reculé peu accessible au public	
* L'OTSI doit pouvoir être localisé depuis les principaux accès de la ville	* existence de la signalisation * lisibilité de la signalisation		RAQ tous les ans	sur ce document	taille, couleur des caractères, nombre de panneaux les uns sous les	fiche corrective



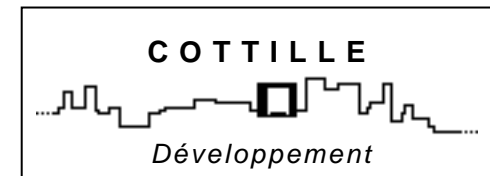
UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

et sites touristiques					autres	
Signalétique pour les piétons dans le cas d'itinéraires différents pour piétons et automobiles	* existence de la signalisation * lisibilité de la signalisation		RAQ tous les ans	sur ce document	taille, couleur des caractères, nombre de panneaux les uns sous les autres	fiche corrective
établir un plan d'accès	existence d'un plan d'accès avec : la localisation de l'otsi l'adresse et les heures et horaires d'ouverture de l'otsi		RAQ tous les ans	sur ce document	nombre insuffisant la localisation de l'otsi pas les jours et horaires d'ouverture	mis à jour de la maquette du plan avec les éléments manquants
Définir les plages horaires d'ouverture en fonction de la fréquentation touristique	1. plaintes clients 2. enquêtes satisfaction clientèle 3. enquête interne		RAQ toutes les semaines en début de période de fréquentation touristique	document contrôle à la semaine	des visiteurs souhaitent des informations alors que l'otsi est fermé	noter nombre de personnes venant à l'otsi hors période d'ouverture
Respecter les horaires définis ci-dessus	présence du PA pendant les horaires définis		RAQ tous les jours	document contrôle quotidien	fermeture en cas d'absence d'un membre du PA etc	fiche corrective
les horaires et jours sont connus par le public	ils figurent sur les brochures éditées par l'otsi		RAQ tous les ans	sur ce document	ne figurent pas sont faux ne sont pas complets ne sont pas lisibles	mis à jour des brochures avec les éléments manquants
les horaires et jours sont connus par le public	ils figurent sur le répondeur		Nadine à chaque changement des horaires d'ouverture	document contrôle fréquence variable	les horaires ne sont pas traduits en anglais le répondeur n'est pas branché en dehors des périodes d'ouverture etc	
les horaires et jours sont connus par le public	ils figurent sur la façade de l'otsi		nadine chaque semaine	sur le document où figurent ces horaires	pas existants pas lisibles etc	allier le manque
les horaires et jours sont connus par le public	ils sont disponibles dans les principaux lieux de fréquentation du public : 1. sites touristiques 2. hébergements 3. mairie 4. etc		nadine tous les 15 jours en saison et à chaque changement d'horaires	document contrôle 15 jours	horaires non connus	fax de rappel tous les 15 jours en saison et à chaque changement d'horaires



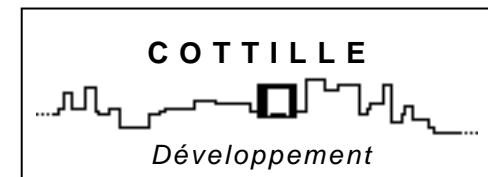
UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Aménager les locaux d'accueil de façon agréable et conviviale	1. décoration florale fleurs fraîches existante 2. propreté décoration florale		Nadine tous les jours en saison	document contrôle quotidien	fleurs fanées	rendre la décoration florale agréable au regard
Aménager les locaux d'accueil de façon agréable et conviviale	1. affichage mis en jour 2. affichage en bon état		Nadine tous les jours	document contrôle quotidien	affiches cornées affiches périmées affiches manquants etc	fiche corrective
Aménager les locaux d'accueil de façon agréable et conviviale	<u>présentoirs d'information culturelle et touristique:</u> 1. régulièrement rangés 2. régulièrement remplis		Géraldine tous les matins et après midi en saison	document contrôle quotidien	manque 1 document mal rangé etc	ranger et remplir 2 fois par jour en saison
le visiteur doit pouvoir être autonome pour circuler dans le local	1. documentation en libre service 2. documentation rangée par thème avec une signalétique		Géraldine une fois par mois	document apposé sur les présentoirs	classement par thème pas adapté à la demande etc	
température du local maîtrisé	1. pas trop chaud l'été 2. pas trop froid l'hiver		Géraldine toutes les semaines	document contrôle hebdomadaire	transpiration du PA frisson du PA	fiche corrective
Odeur agréable dans le local	sentiment de bien être du PA et des visiteurs		Géraldine tous les mois	document contrôle mensuel	mauvaise odeur des murs à cause du vent	fiche corrective
Nettoyage quotidien des locaux	1. sol 2. façade 3. meubles 4. vitrines 5. comptoir 6. vitres 7. environs de l'otsi		Nadine tous les jours	document contrôle quotidien	poussière marques etc	fiche corrective
Mettre à disposition une poubelle pour les visiteurs	1. existence d'une poubelle pour les visiteurs et une par poste d'accueil 2. elles ne sont jamais pleines		Géraldine tous les jours	document contrôle quotidien	poubelle pleine etc	vider les poubelles acheter une poubelle
Assurer le confort des visiteurs	tables et chaises en nombre suffisant		RAQ 1 fois par an	sur ce document	les visiteurs ne peuvent pas prendre des notes assis ils ne peuvent pas se reposer	fiche corrective
Organiser le local pendant les périodes de fermeture	1. afficher un plan de l'entité touristique 2. liste des hébergement avec moyen de les situer sur le plan et n° de tel pour réserver		Géraldine tous les ans	sur ce document	pas affichage tel médecin de garde, pharmacie de garde, police pompiers, pas traduction en Anglais,	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

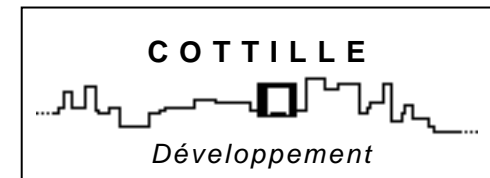
	3. liste des sites touristiques avec moyen de les situer sur le plan et n° de tel 4. afficher n° de tel d'urgence :				Allemand manque de place	
--	--	--	--	--	-----------------------------	--



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

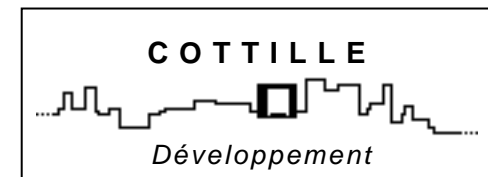
2. CONTACT

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Prendre en considération l'arrivée des visiteurs	1. le PA adresse un regard ou un signe de tête même s'il est occupé 2. le PA s'avance, montre sa disponibilité		RAQ tous les jours	document contrôle quotidien	le PA ne se lève pas dès l'arrivée d'un visiteur etc	fiche corrective (plan de formation)
Le PA est accueillant	1. ouvre le dialogue avec un mot de bienvenue 2. sourit naturellement 3. courtois et aimable 4. respecte l'ordre d'arrivée des visiteurs 5. a une bonne présentation		RAQ tous les jours	document contrôle quotidien	ne sourit pas etc	fiche corrective
Le PA est disponible	1. est patient et ne s'emporte pas 2. donne la priorité aux visiteurs par rapport aux tâches administratives 3. n'entretient pas de communication personnelles 4. ne se restaure pas, ne bois pas, ne fume pas, ne mâche pas		RAQ 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	se montre impatient	fiche corrective
Le PA adopte une attitude d'écoute	1. écoute 2. montre des signes d'intérêts (rôle des yeux)		RAQ tous les jours	document contrôle quotidien	n'écoute pas assez attentivement et longuement les visiteurs etc	fiche corrective
Limiter les temps d'attente ou les rendre agréables	l'organisation doit limiter les temps d'attente à 6 minutes		RAQ tous les jours en	document contrôle quotidien	les gens s'impatientent etc	noter si l'attente est supérieure à 6 minutes et dans ce cas établir une fiche corrective pour améliorer l'organisation du travail
Afficher, dans le local, les informations standard pour	liste des manifestations du soir et du lendemain		Géraldine tous les jours	sur le support d'affichage en	support pas adapté pas lisible	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

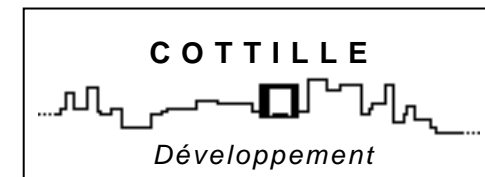
les personnes qui attendent de rencontrer le PA	actualisée et lisibles			question	etc	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

3. INFORMER ET RENSEIGNER

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Matériel pour les SI	1. téléphone + répondeur 2. fax		1 fois par an	sur ce document	message pas énoncé en Anglais, Allemand..	fiche corrective
Matériel pour les OT *	1. téléphone + répondeur 2. fax 3. ordinateur + minitel		RAQ 1 fois par an	sur ce document	inexistence mauvais fonctionnement ect	fiche corrective
Matériel pour les OT **	1. téléphone + répondeur 2. fax 3. ordinateur + minitel 4. gestion informatique ou multimédia de l'information et de l'accueil		1 fois par an	sur ce document	inexistence mauvais fonctionnement ect	fiche corrective
Matériel pour les OT ***	1. téléphone + répondeur 2. fax 3. ordinateur + minitel 4. gestion informatique ou multimédia de l'information et de l'accueil		1 fois par an	sur ce document	inexistence mauvais fonctionnement ect	fiche corrective
Documentation accessible, tenue à jour et classée par thème pour les SI et OT *	1. documentation locale et départementale (<i> carnet de voyage, cartes, visites et sites...</i>) 2. annuellement, liste des hébergements classés, équipements, monuments, sites		tous les ans	sur ce document	pas mise à jour pas de " <i> carnet de voyage</i> "	fiche corrective (voir guide de saisie mise en réseau régionale)
Documentation accessible,	1. documentation locale, départementale		RAQ	sur ce document	pas mise à jour	fiche corrective



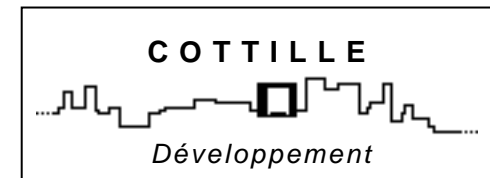
UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

tenue à jour et classée par thème pour les OT **	(<i>carnet de voyage, cartes, visites et sites...</i>) et régionale 2. annuellement, liste des hébergements classés, équipements, monuments, sites		tous les ans		pas de " <i>carnet de voyage</i> "	(voir guide de saisie mise en réseau régionale)
Documentation accessible, tenue à jour et classée par thème pour les OT ***	1. documentation locale, départementale (<i>carnet de voyage, cartes, visites et sites...</i>), régionale et nationale 2. annuellement, liste des hébergements classés, équipements, monuments, sites 3. consultation des disponibilités immédiates dans les hôtels, campings après fermeture 4. vente de guides et cartes touristiques		tous les ans	sur ce document	pas mise à jour pas de " <i>carnet de voyage</i> "	fiche corrective (voir guide de saisie mise en réseau régionale)
Le PA propose une prestation d'accueil complète en apportant rapidement des réponses claires et pertinentes aux questions et besoins des visiteurs	1. guide la prestation 2. doit obtenir la réponses que 5 interrogations suivantes : accompagnement, mode de transport, d'hébergement, type de tourisme, durée du séjour 3. élargit la demande pour cerner les attentes latentes 4. identifie les demandes du visiteur = reformulation 5. répond précisément et rapidement à la question posée 6. complète l'information pour promouvoir l'activité touristique 7. s'assure que les réponses satisfont		RAQ toutes les semaines	document contrôle hebdomadaire	n'a pas réponse aux 5 interrogations n'écoute pas indicateurs non observés lors de la prestation téléphonique etc	fiche corrective : plan de formation
le PA dispose de toutes les informations pratiques nécessaires pour tout nouvel arrivant en ville et tout visiteur	1. existence des listes (voir annexe 1) 2. à portée de main sous la banque d'accueil 3. sous le modèle "En France" (voir guide de saisie)		Géraldine tous les 6 mois	sur l'annexe 1	manque d'info concernant la liste des équipements manque des certaines listes etc	fiche corrective
les informations fournies par le PA sont actualisée et	1. vérifie l'information régulièrement 2. met à jour régulièrement		Géraldine fréquence voir	sur l'annexe 1	informations périmées etc	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

sûres	3. indique les perturbations relatives aux activités touristiques (pour fréquence voir guide de saisie "En France")		guide de saisie			
Le PA propose aux visiteurs des informations écrites	1. fournit des documents imprimés ou photocopiés 2. fournit papier et stylo pour la prise de notes		Géraldine 1fois par mois	document contrôle mensuel	rupture du stock pas logo otsi sur papier fournit vol des stylos	
Le PA diffuse les documents de l'otsi dans les principaux lieux de passage des visiteurs	1. à la mairie 2. dans les sites touristiques 3. dans les hébergements		Géraldine tous les mois	sur document de contrôle mensuel	plus de document en mairie etc	tel ou faxer bon de commande
Le PA connaît l'offre touristique locale	le PA participe aux tests de connaissances croisés et répond à toutes les questions posées (niveau 4)		RAQ toutes les semaines	sur document contrôle hebdomadaire	donne une réponse vague	mise en place de tests de connaissances locales croisés
Le PA connaît l'offre touristique départementale	1. participe aux "D26" 2. participe aux tests croisés de l'UDOTSI et a (un niveau 3)		RAQ tous les mois	sur document contrôle mensuel	ne participe pas aux D26 ne connaît pas la Creuse des Collines etc	mise en place de tests de connaissances départementales croisés
Le PA donne toujours une solution aux visiteurs même lorsqu'il ne dispose pas de l'information	donne une adresse, un numéro de téléphone, une personne contact		RAQ tous les jours	sur document contrôle quotidien	le PA dit qu'il ne sait pas avant de raccrocher etc	ne pas dire je ne sais pas sans explications ni solution
Le personnel d'accueil doit être régulièrement formé	doit suivre 8 jours de formation par an : formations individuelle, collective, stages, visites, D26, échange des expériences entre PA		RAQ tous les jours	sur le plan de formation	le PA ne sait pas utiliser ses logiciels informatiques etc	fiche corrective : plan de formation
Prendre en considération les remarques et critiques des visiteurs	1. des fiches de réclamation sont à disposition du public (sont identifiées) 2. transmission des réclamations aux prestataires dans les 3 jours 3. une cahier des réclamations est à disposition		RAQ chaque fois qu'une réclamation est faite	sur le cahier des réclamations	plainte pas traitée rapidement pas de réponse etc	fiche corrective
faire évoluer le plan d'action	prise en compte des enquêtes de satisfaction clientèle		RAQ tous les ans	sur ce document	des éléments essentiels à la demande évolutive des visiteurs ne sont pas	évolution des engagements du plan d'actions



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

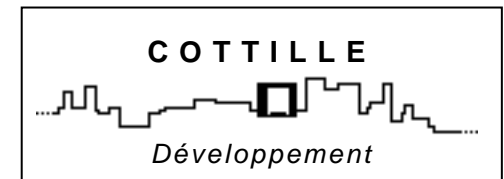
					intégrés dans le process qualité	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

4. ACCUEIL TELEPHONIQUE

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Répondre rapidement	répondre avant la 4 ^{ème} sonnerie		RAQ 1 jour par semaine			
Etre efficace et concis	<ol style="list-style-type: none"> la conversation ne dépasse pas 2min lorsqu'un visiteur attend et 4 min lorsqu'il n'y a personne (sauf pour les personnes voulant des détails par téléphone) pour les détails le PA propose de rappeler ou de les lui adresser le PA lui propose de venir à l'otsi 		RAQ 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective
Le PA répond directement au correspondant	<ol style="list-style-type: none"> ne le renvoie pas à un autre poste en cas d'absence de la personne souhaitée, le PA propose de répondre à sa place ou de prendre un message et ses coordonnées en lui proposant de le rappeler 		RAQ 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective
Faire patienter le correspondant le moins possible et rendre cette attente agréable	<ol style="list-style-type: none"> contact régulier maintenu toutes les 30 s, même avec de la musique le PA demande si la personne appelle de loin et dans ce cas abrège son attente s'il le souhaite si l'attente dépasse 1 min, le PA propose de rappeler le correspondant s'il le souhaite 		RAQ 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Le PA termine la conversation de façon aimable et courtoise	1. conclue par une formule de politesse 2. précise qu'il reste à la disposition de l'interlocuteur 3.		RAQ 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

5. SERVICE COURRIER

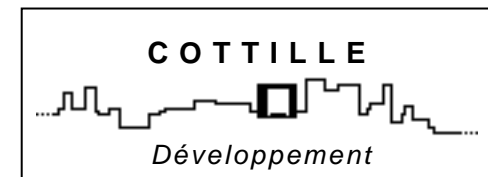
REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
service permanent de réponse au courrier	1. réponse adressée dans les 48 h avec une lettre ou carte d'accompagnement 2. documentation adéquate jointe au courrier (cf chaque otsi)		Nadine tous les 2 jours	cahier de réponse au courrier	retard mauvaise documentation jointe	fiche corrective



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

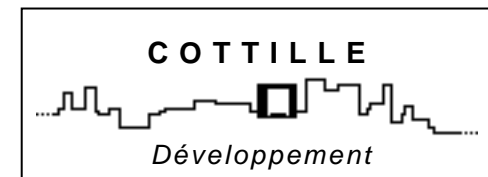
6. ACCUEIL DES VISITEURS DE LANGUE ETRANGERE

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
1 membre du PA bilingue à temps complet ou partiel pour les SI	Anglais compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC		RAQ ½ heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation ½ heure toute des semaines)
1 membre du PA bilingue à temps complet ou partiel pour les OT *	Anglais compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC		RAQ ½ heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation ½ heure toute des semaines)
1 membre du PA bilingue à temps complet + 1 à temps complet ou partiel pour les OT **	<i>Anglais compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC</i>		RAQ ½ heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation ½ heure toute des semaines)
1 membre du PA trilingue à temps complet + 1 bilingue à temps complet + 1 bilingue à temps complet ou partiel pour les OT ***	<i>Anglais et Allemand ou Néerlandais compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC</i>		RAQ ½ heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation ½ heure toute des semaines)
Traduction de la documentation locale pour les SI et OT*	1. traduction des informations principales (en-tête, légendes, pictogrammes...), si l'otsi est fréquenté par plus de 10 % d'étrangers 2. traduction réalisée par un Anglais connaissant le secteur touristique		RAQ 1 fois par an	sur ce document	mauvaise traduction etc	transmission des textes à traduire à la personne répondant aux critères observables internes



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Traduction de la documentation locale pour les OT**	1. traduction des informations principales (en-tête, légendes, pictogrammes...), 2. traduction réalisée par un Anglais connaissant le secteur touristique		RAQ 1 fois par an	sur ce document	mauvaise traduction etc	transmission des textes à traduire à la personne répondant aux critères observables internes
Traduction de la documentation locale pour les OT***	1. traduction des informations principales (en-tête, légendes, pictogrammes...), 2. traduction réalisée par un Anglais et Allemand ou Néerlandais connaissant le secteur touristique		RAQ 1 fois par an	sur ce document	mauvaise traduction etc	transmission des textes à traduire à la personne répondant aux critères observables internes
Traduction de la liste des hébergements, monuments et sites touristiques, comportant les tarifs d'usage, périodes et horaires d'ouverture sur la zone locale et régionale	traduction réalisée par un Anglais et Allemand ou Néerlandais connaissant le secteur touristique		RAQ 1 fois par an	sur ce document	mauvaise traduction etc	transmission des textes à traduire à la personne répondant aux critères observables internes



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

7. Prise en compte des spécificités du département Gironde dans le processus d'accueil

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Tourisme vini viticole	Présence et diffusion du guide Vignoble et chais en Bordelais					
	Connu et mis à la disposition et offert à la consultation par le PA ; des appellations et des dégustations possibles ...					
Tourisme Fluvial	Connu et mis à la disposition et offert à la consultation par le PA Les chemins de l'eau ...					
Tourisme Nature	Connu et mis à la disposition et offert à la consultation par le PA de la carte des pistes cyclables ...					
Tourisme Architecture et patrimoine	Connu et mis à la disposition et offert à la consultation par le PA Gironde à fleur de pierre ...					
	Diffusion du tiré à part Gironde Culture et patrimoine					
	Procédure spécifique pour l'approvisionnement des ces documents ...					

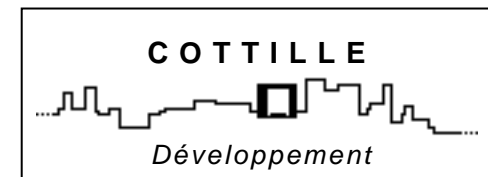


UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

8. RESEAU - SUIVI UDOTSI

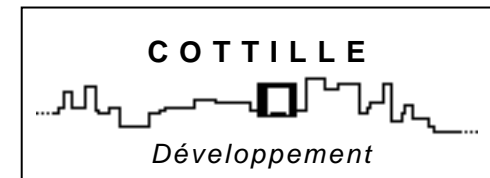
REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Travail en commun	éduc. Tour UD pour local bourse d'échange formation					
Enquête client : fidéliser						
communication externe,	confirmer les engagements, valorisation, définition du métier de l'OT de Gironde, « Agence de conseil de tourisme » entre autre					
<u>Suivi de l'audit</u> : communiquer tous les mois avec l'UDOTSI	existence d'un appel téléphonique, <u>sujets abordés</u> 1. incidents majeurs et traitements 2. incidents mineurs et traitements 3. observations et traitements		RAQ tous les 6 mois	sur ce document	pas communication régulière mauvais suivi des incidents de l'audit	changement de
Améliorer l'organisation et le fonctionnement interne de l'otsi	1. établir un organigramme 2. définir précisément les profils de poste et fonctionner selon leur définition		RAQ tous les mois	sur ce document	x fait tache listée dans profil de poste de y	fiche corrective
optimiser l'organisation de l'otsi	mise à jour tous les 6 mois des documents ci-dessus					
<u>Faxer à l'UDOTSI chaque semaine</u> : L'enregistrement des incidents dont le contrôle a été défini chaque semaine avec leur traitement type	existence du document chaque mois		RAQ tous les mois	sur ce document	pas envoi systématique mauvais contrôle plan qualité	revue des échéances plan qualité

Modèle	815
2001__mod_815_les_exigences__specifique_gironde (1)	



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

+ signature du responsable du contrôle						
<u>Faxer à l'UDOTSI chaque mois :</u> L'enregistrement des incidents dont le contrôle a été défini chaque semaine avec leur traitement type + signature du responsable du contrôle	existence du document chaque mois		Stéphanie tous les mois	document UDOTSI	pas envoi systématique mauvais contrôle plan qualité	revue des échéances plan qualité
<u>Faxer à l'UDOTSI chaque année :</u> L'enregistrement des incidents dont le contrôle a été défini chaque semaine avec leur traitement type + signature du responsable du contrôle	existence du document chaque année		Stéphanie tous les mois	document UDOTSI	pas envoi systématique mauvais contrôle plan qualité	revue des échéances plan qualité
Accepter l'intervention d'un client mystère en direct et au téléphone	existence de l'évaluation surprise		Stéphanie tous les ans	sur ce document	mauvaises techniques d'accueil	fiche corrective : plan de formation
audit de suivi année n+1	réalisation effective de l'audit		Stéphanie tous les ans	document udotsi		
suivi de l'audit année (n+1)	existence d'un appel téléphonique, <u>sujets abordés</u> 1. incidents majeurs et traitements 2. incidents mineurs et traitements 3. observations et traitements		RAQ tous les 6 mois	sur ce document	pas communication régulière mauvais suivi des incidents de l'audit	changement de
Prise en compte des 3 enquêtes de satisfaction clientèles dans les objectifs du plan qualité de l'otsi	apparition des incidents majeurs, mineurs et des observations dans le plan qualité n+1 de l'otsi, avec leur traitement type et leur enregistrement		RAQ tous les ans	sur ce document	insatisfactions clientèles	évolution de la partie "interne" du plan qualité
Procédure de revue du Comité Qualité Local : suivi de l'engagement et	1. le point sur les AC suite à l'audit 2. évolution de la politique 3. évolution des objectifs (en fonction		RAQ une fois par an	sur ce document	objectifs non évolutifs ne correspondent pas aux priorités de l'otsi	réunion de l'équipe de l'otsi



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

évolution de la politique et des objectifs qualité de l'otsi en année n+1	des enquêtes)					ne correspondant pas aux missions de l'otsi sont trop nombreux	
---	---------------	--	--	--	--	--	--



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

9. OBJECTIFS INTERNE OTSI DE GIRONDE

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Améliorer l'accès de la Tour de Gironde	existence de panneaux piétons voiture à partir du centre ville lisibilité de la signalétique		Géraldine tous les 6 mois	sur document de contrôle des 6 mois	les visiteurs se perdent	fiche corrective
Comité Qualité local = Conseil d'administration ? rôle ; et composition du comité, organisation des réunions, pouvoir décisionnel, reconnaissance, parler du voisin						
Contact socio-professionnel, Sécurité, Enquête prestataire,						
Afficher ses performances Traitement des incidents						
présentation du référentiel UD Gironde						



UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

10. DEPASSER LA NOTION DE COIN

REFERENTIEL		AUTO EVALUATION	MANUEL QUALITE Spécifique à l'OT-SI			
Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	(De 1 à 3)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Comment mieux informer sur la Gironde Donner envie de rester en Gironde, conseil et vendre le département agence conseil	Ex de critère : - diffusion de la doc. aux OT ou trouver l'info. - Diffusion de la doc. Dpt liste des docs à fournir, gestion des docs du CDT - Info de la doc le dpt, - Info sur les autres secteurs du dpt, limité à l'activité loisir Ou trouver l'info.					
Kit de base de document à trouver dans tous les OT (réseau TC)						
Gestion de l'information de base						
Enrichir le contenu de sa visite pour donner envie de revenir						
Catalogue court séjour, recensement l'offre local.)						