

UNION DEPARTEMENTALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE DE LA DROME

Spécification de contrôle et de traitement des incidents  
pour l'office de tourisme  
de la ville de  
CREST

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

Ed : 05/11

*"La différence c'est l'Accueil"*

*"La qualité est un enjeu majeur pour dynamiser la région ..."*  
*Signature du préfet.*

EXEMPLE GOTTILLE

## OBJET

Présenter les dispositions prises par l'Office de Tourisme pour améliorer la qualité de son service d'accueil et des 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 UDOTSI-DROME. ...

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° 98-671 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 UDOTSI-DROME
4. Exigences internes à chaque office

## DEFINITIONS ET ABREVIATIONS UTILISEES

**Plan 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

**PAQ** : Plan Qualité

**PA** : personnel d'accueil

**RA** : responsable d'accueil

**RAQ ou RQ** : Responsable 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 UDOTSI-DROME : écriture grisée

EXEMPLE GOTTILLE

## 1. CADRE ET ENVIRONNEMENT

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	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 signalétique	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	absence de signalétique	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	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	12/09/99	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	Magali par semaine	conservation des horaires 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 horaires définis ci dessus	Magali 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 **)	ouvert la semaine au mini 6/7jours, le matin et l'après-midi durant la période de fréquentation touristique ou l'ap. en dehors de ces périodes cas échéant des dim. et jours fériés en dehors d'un site ou 1manif	Magali par semaine	Conservation des horaires 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 horaires 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 touristique et tous les jours le matin et l'après-midi en dehors de ces périodes (à l'exception, le cas échéant des dim.	Magali par semaine	Conservation des horaires affiché et revue 6 mois	OT fermé alors que horaires indiquent le contraire	noter horaires d'ouverture matin et après midi

	et jours fériés en dehors des périodes de fréquentations touristiques et en l'absence d'un site ou 1manif de notoriété nationale)				
horaires d'ouverture du bureau (OT ***)	respect des horaire définis ci dessus	tout les jours	Coche sur les horaires	plan de retour d'ouverture (décalage de l'heure d'ouverture) Fermeture exceptionnelle	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 nomes nationales	conformité et uniformité aux normes nationales XX pour panneaux routiers de signalétique de direction et XY les panneaux d'emplacement	magali 1 fois par an	12/12/99	cohérence de la signalétique (ou de l'unité/du tourisme)	
doit être situé dans un lieu de fréquentation du public	flux touristiques (villes) ou centre ville (villages mais pas grandes villes) ou proximité site dominant	Nadine 1 fois par an	sur ce document	est dans un coin reculé peu accessible au public	
* L'OTSI doit pouvoir être localisé depuis les principaux accès de la ville et sites touristiques	* existence de la signalisation * lisibilité de la signalisation	magali tous les ans	sur ce document	taille, couleur des caractères, nombre de panneaux les uns sous les autres	fiche corrective
Signalétique pour les piétons dans le cas d'itinéraires différents pour piétons et automobiles	* existence de la signalisation * lisibilité de la signalisation	magali 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	magali 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	magali tous les ans	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 heures d'ouverture	magali 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	Magali 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 la réponse	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	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 connus	fax de rappel tous les 15 jours en saison et à chaque changement d'horaires
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	Ludmilla 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	Ludmilla 1 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	Ludmilla tous 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 de site	Ludmilla 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. environnement touristique	Nadine tous les jours	document contrôle quotidien	poussière marques etc	fiche corrective
Mettre à disposition une poubelle pour les visiteurs	1. poubelle à disposition pour les visiteurs et par poste 2. les poubelles sont vides	Ludmilla tous les jours	document contrôle quotidien	poubelle pleine etc	vider les poubelles acheter une poubelle
Assurer le confort des visiteurs	table et chaises en nombre suffisant	Magali 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 le plan de l'entité touristique 2. liste des hébergement avec moyen de les situer sur le plan et n° de tel pour réserver 3. liste des sites touristiques avec moyen de les situer sur le plan et n° de tel 4. afficher n° de tel d'urgence :	Ludmilla tous les ans	sur ce document	pas affichage tel médecin de garde, pharmacie de garde, police pompiers, pas traduction en Anglais, Allemand manque de place	fiche corrective

5.				
----	--	--	--	--

## 2. CONTACT

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Déclencheur de l'incident	Traitement type et enregistrement
Prendre en considération l'arrivée des visiteurs	<ol style="list-style-type: none"> <li>le PA adresse un regard ou un signe de tête même s'il est occupé</li> <li>le PA s'avance, montre sa disponibilité</li> </ol>	Magali tous les jours	document contrôle quotidien	PA ne se lève pas dès l'arrivée d'un visiteur etc	fiche corrective (plan de formation)
Le PA est accueillant	<ol style="list-style-type: none"> <li>ouvre le dialogue avec un mot de bienvenue</li> <li>sourit naturellement</li> <li>courtois et aimable</li> <li>respecte l'ordre d'arrivée des visiteurs</li> <li>a une bonne présentation</li> </ol>	Magali tous les jours	document contrôle quotidien	ne sourit pas etc	fiche corrective
Le PA est disponible	<ol style="list-style-type: none"> <li>est patient et ne s'empote pas</li> <li>donne la priorité aux visiteurs par rapport aux tâches administratives</li> <li>n'entretient pas de communication personnelle</li> <li>ne se restaure pas, ne bois pas, ne fume pas, ne mâche pas</li> </ol>	Magali jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	se montre impatient	fiche corrective
Le PA adopte une attitude d'écoute	<ol style="list-style-type: none"> <li>écoute</li> <li>montre des signes d'intérêts</li> </ol>	Magali 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 minutes	Magali 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 les personnes qui attendent de rencontrer le PA	liste des manifestations air et de demain actualisée	Ludmila tous les jours	sur le support d'affichage en question	support pas adapté pas lisible etc	fiche corrective

## 3. INFORMER ET RENSEIGNER



Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	Responsable du contrôle et fréquence du contrôle	Où est enregistré le contrôle	Détection de l'incident	Traitement type et enregistrement
Matériel pour les SI	1. téléphone + répondeur 2. fax	1 fois par an	sur ce document	message envoyé en Anglais, and..	fiche corrective
Matériel pour les OT *	1. téléphone + répondeur 2. fax 3. ordinateur + minitel	Magali 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</i> et...) 2. annuellement, liste des hébergements, équipements, monuments classés	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, tenue à jour et classée par thème pour les OT **	1. documentation locale et départementale ( <i>carnet de voyage, cartes, visites</i> et...) 2. annuellement, liste des hébergements classés, équipements, monuments classés	Magali 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, tenue à jour et classée par thème pour les OT ***	1. documentation locale et départementale ( <i>carnet de voyage, cartes, visites</i> et...), régionale et nationale 2. annuellement, liste des hébergements classés, équipements, monuments, sites 3. consultation des disponibilités immédiates dans les hébergements 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	1. guide la prestation	Magali	document contrôle	n'a pas réponse aux 5	fiche corrective : plan de formation

d'accueil complète en apportant rapidement des réponses claires et pertinentes aux questions et besoins des visiteurs	<ol style="list-style-type: none"> <li>doit obtenir la réponses que 5 interrogations suivantes : accompagnement, mode de transport, d'hébergement, type de tourisme, durée du séjour</li> <li>élargit la demande pour cerner les attentes latentes</li> <li>identifie les demandes du visiteur = reformulation</li> <li>répond précisément et rapidement à la question posée</li> <li>complète l'information pour promouvoir l'activité touristique</li> <li>s'assure que les réponses satisfont</li> </ol>	toutes les semaines	hebdomadaire	interrogations n'ont pas été observés lors de la prestation téléphonique	
le PA dispose de toutes les informations pratiques nécessaires pour tout nouvel arrivant en ville et tout visiteur	<ol style="list-style-type: none"> <li>existence des listes (voir annexe 1)</li> <li>à portée de main sous la banque d'accueil</li> <li>sous le modèle "En France" (voir guide de saisie)</li> </ol>	Ludmila 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 sûres	<ol style="list-style-type: none"> <li>vérifie l'information régulièrement</li> <li>met à jour régulièrement</li> <li>indique les perturbations relatives aux activités touristiques (pour fréquence voir guide de saisie "En France")</li> </ol>	Magali tous les 6 mois	sur l'annexe 1	informations périmées etc	fiche corrective
Le PA propose aux visiteurs des informations écrites	<ol style="list-style-type: none"> <li>fournit des documents imprimés ou photocopiés</li> <li>fournit papier et stylo pour la prise de notes</li> </ol>	Ludmila tous les 6 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>à la mairie</li> <li>dans les sites touristiques</li> <li>dans les hébergements</li> </ol>	Magali tous les 6 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 (niveau 4)	Magali 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>participe aux tests de connaissances croisés (niveau 3)</li> <li>participe aux tests de connaissances croisés (niveau 4)</li> </ol>	Magali tous les mois	sur document contrôle mensuel	ne participe pas aux D26 ne connaît pas la Drôme 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 un numéro de téléphone, une adresse, un contact	Magali tous les jours	sur document contrôle quotidien	le PA dit qu'il ne sait pas avant de rechercher etc	ne pas dire je ne sais pas sans explications ni solution
Le personnel d'accueil doit être régulièrement formé	doit recevoir une formation par an : formations individuelles, collectives, stages, visites, D26, échange des expériences entre PA	Magali 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>des fiches de réclamation sont à disposition du public (sont identifiées)</li> <li>transmission des réclamations aux prestataires dans les 3 jours</li> </ol>	Magali 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	3. une cahier des réclamations est à disposition prise en compte des enquêtes de satisfaction clientèle	Magali tous les ans	sur ce document	éléments essentiels à la démarche corrective des visiteurs ne sont intégrés dans le processus qualité	évolution des engagements du plan d'actions
--------------------------------	---	---------------------	-----------------	---	---

#### 4. ACCUEIL TELEPHONIQUE

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	Responsable	est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Répondre rapidement	répondre avant la 4 <sup>ème</sup> sonnerie	Magali 1 jour par semaine			
Etre efficace et concis	1. la conversation ne dépasse pas 2min le visiteur attend et 4 min lorsqu'il n'y a pas de détails (sauf pour les personnes voulant des détails téléphoner) 2. pour les détails le PA propose de raccrocher ou de les lui adresser 3. le PA lui propose de venir (si)	Magali 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective
Le PA répond directement au correspondant	1. ne le renvoie pas à un autre correspondant 2. en cas d'absence du correspondant souhaitée, le PA propose de répondre à la fin de la conversation de prendre le message et de le transmettre en lui proposant de venir	Magali 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	1. le PA joue de la musique toutes les 30 s, même avec un correspondant 2. le PA dit à la personne appelée de loin et s'excuse de son absence s'il le souhaite 3. si l'attente passe 1 min, le PA propose de raccrocher et de revenir plus tard au correspondant s'il le souhaite	Magali 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective
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.	Magali 1 jour par semaine	document contrôle hebdomadaire	trop long visiteurs attendent etc	fiche corrective

--	--	--	--	--	--

## 5. SERVICE COURRIER

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	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 contrôle mise au point	retard mauvaise documentation jointe	fiche corrective

## 6. ACCUEIL DES VISITEURS DE LANGUE ETRANGERE

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	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	Magali 1/2 heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation 1/2 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	Magali 1/2 heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation 1/2 heure toute des semaines)
1 membre du PA bilingue à temps complet + 1 à temps complet ou partiel pour les OT **	Anglais compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC	Magali 1/2 heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation 1/2 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 ***	Anglais, Allemand et Français compris et parlé à l'accueil avec le niveau 2 du TOEC	Magali 1/2 heure par semaine	document de contrôle hebdomadaire	mauvais accent pas connaissance vocabulaire touristique de base etc	fiche corrective (mise en situation 1/2 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	Magali 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 connaissant le secteur touristique	Magali 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	Magali 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	Magali 1 fois par an	sur ce document	mauvaise traduction etc	transmission des textes à traduire à la personne répondant aux critères observables internes

## 7. ACCUEIL DES ENFANTS EN FAMILLE

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (mode de contrôles)	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 de chaque enfant	1. lui adresse un mot de bienvenue 2. lui offre un cadeau 3. lui propose de consulter le documentaire à disposition des enfants 4. propose d'attribuer à l'enfant un espace privilégié	Nadine 1 jour par semaine ou tous les jours			
Concevoir un espace pour les enfants qui attendent leurs parents	aménagement et équipement existants, adaptés à l'âge des enfants accueillis	Nadine 1 fois par an	sur ce document	enfants inoccupés	fiche corrective
Fournir des informations spécifiques destinées aux familles	identifier des brochures, toute l'offre destinée aux enfants (activités, visites...)	Magali 1 fois par an	sur ce document		

avec enfants dans les brochures de l'otsi					
Fournir une liste des possibilités de garde d'enfant à l'heure	existence de la liste des personnes agréées auprès du centre sociale est d'accord	Nadine 1 fois par an	sur la liste en question		
Liste ci dessus mise à jour	existence de la révision	Nadine 1 mois avant chaque vacances scolaires	sur la liste en question	personne non agréée	modification de la liste
Magali 1 fois par an	1. existence de l'espace à portée des enfants 2. identification rapide 3. présentation des sites susceptibles de les intéressés		sur ce document	espace non ouvert espace trop haut	modification de l'espace
Pour toute demande de documentation par téléphone, déterminer s'il y a un enfant dans la famille	1. questionner la personne en ligne 2. si oui, lui envoyer un prospectus à son attention 3. le spécifier à la personne en ligne 4. lettre d'accompagnement à destination de tous les membres de la famille	Magali 1 jour par semaine	sur documents récapitulatif de demande de documentation	ne se pas documenter	fiche corrective
Accueillir les enfants de langue étrangère	mot de bienvenue ou d'adieu dans la langue de l'enfant	Magali tous les jours	sur le document contrôle	pas systématique mauvaise prononciation	
Organiser l'accueil des bébés	avoir un chauffe-biberon	Nadine tous les ans	sur le document récapitulatif	en panne ne répond pas à une demande	fiche corrective

## 8. SUIVI UDOTSI

Engagement, caractéristiques et performances	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	Responsable fréquence contrôle	Où est enregistré le contrôle	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
Suivi de l'audit : communiquer tous les mois avec l'UDOTSI	existence d'un appel téléphonique, sujets abordés 1. incidents majeurs et traitements 2. incidents mineurs et traitements 3. observations et traitements	RAQ tous les 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 rôles et fonctions fonctionner selon leur description	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 Faxer à l'UDOTSI chaque semaine	mise à jour tous les 6 mois des documents en sus	RAQ tous les mois	sur ce document	pas envoi systématique mauvais contrôle plan qualité	revue des échéances plan qualité
L'enregistrement des incidents dont	existence du document chaque mois				

le contrôle a été défini chaque semaine avec leur traitement type + 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	Emilie tous les mois	document UDOTSI	pas envoi systématique mauvais contrôle plan qu	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	Emilie 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	Emilie 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	Emilie tous les ans	sur ce document		
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, à leur traitement type et leur enregistrement	RAQ tous les 6 mois	sur ce document	insatisfactions cleintèles	évolution de la partie "interne" du plan qualité
Procédure de revue du Comité Qualité Local : uivi de l'engagement et évolution de la politique et des objectifs qualité de l'otsi en année n+1	1. le point sur les AC suite à l'audit 2. évolution de la politique 3. évolution des objectifs (en fonction des enquêtes)	RAQ une fois par an	sur ce document	objectifs non évolutifs ne correspondent pas aux priorités de l'otsi ne correspondant pas aux missions de l'otsi sont trop nombreux	réunion de l'équipe de l'otsi

## 9. OBJECTIFS INTERNE OTSI DE L'OTSI

Engagement, caractéristiques et	Indicateurs observables internes (point de contrôles)	Responsable du	Où est enregistré le	Définition de l'incident	Traitement type et enregistrement
---------------------------------	---	----------------	----------------------	--------------------------	-----------------------------------

performances		contrôle et fréquence du contrôle	contrôle		
Améliorer l'accès de la Tour de Crest	1. existence de panneaux piétons voiture à partir du centre ville 2. lisibilité de la signalétique	Ludmila tous les 6 mois	sur document de contrôle des 6 mois	les visiteurs se	me corrective

EXEMPLE COTTILLE