



# MANUEL QUALITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME DE DIEULEFIT- BOURDEAUX



Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux

1, Place Abbé Magnet 26220 Dieulefit

Tél : 04 75 46 42 49

[ot@dieulefit-tourisme.com](mailto:ot@dieulefit-tourisme.com)

[www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com)

Version 14 – 23 Mars 2019  
Réalisation: Valérie BAUDET (VB)  
réfèrent qualité

# SOMMAIRE

## **PARTIE 1 : INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME** *Page 3*

- 1.1 Introduction
- 1.2 Présentation de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux

## **PARTIE 2 : PRÉVOIR**

*Page 8*

- 2.1 Politique et engagements qualité
- 2.2 Responsabilités et confidentialité

## **PARTIE 3 : METTRE EN OEUVRE – EXIGENCES GÉNÉRALES**

*Page 10*

- 3.1 Politique qualité de l'Office de Tourisme de Dieulefit - Bourdeaux
- 3.2 Ressources humaines
- 3.3 Gestion des documents qualités
- 3.4 Maîtrise de la sous-traitance
- 3.5 Gestion environnementale

## **PARTIE 4 : METTRE EN OEUVRE – ACCUEIL ET INFORMATION**

*Page 13*

- 4.1 Approche, environnement, aménagement des locaux
- 4.2 Accueil, conseil en séjour
- 4.3 Gestion de l'information et de la documentation
- 4.4 Service Billetterie

## **PARTIE 5 : METTRE EN OEUVRE – PROMOTION COMMUNICATION**

*Page 19*

- 5.1 La stratégie de promotion et communication
- 5.2 Les outils / supports de communication
- 5.3 Les actions de promotion

## **PARTIE 6 : METTRE EN OEUVRE – PRODUCTION ET COMMERCIALISATION** *Page 21*

### **DE PRODUITS TOURISTIQUES**

## **PARTIE 7 : METTRE EN OEUVRE – BOUTIQUE**

*Page 21*

## **PARTIE 8 : METTRE EN OEUVRE – ACTIVITÉS ÉVÉNEMENTIELLES**

*Page 21*

## **PARTIE 9 : VÉRIFIER – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS REMARQUES** *Page 22*

# ET SUGGESTIONS ET MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

9.1 Gestion des réclamations

9.2 Mesurer la satisfaction client

9.3 Auto évaluation

## PARTIE 10 : AMÉLIORER – LA QUALITÉ DU SERVICE

Page 24

10.1 Dysfonctionnement concernant la qualité du services

10.2 Composition du CQL

## PARTIE 1 : INTRODUCTION ET PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

### 1.1 Introduction

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux est une association Loi 1901, créée le 25 février 2015, c'est le résultat de la fusion de l'Office de Tourisme du Pays de Dieulefit et de celui du Pays de Bourdeaux.

L'Office de Tourisme Dieulefit-Bourdeaux a été classé Catégorie 1 le 21 février 2017.

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux comporte 2 bureaux d'accueil :

- à **Dieulefit** 1, place Abbé Magnet



- à **Bourdeaux**, 7 Place de l'Eglise



Le présent manuel qualité s'applique aux activités accueil, information, promotion et communication proposées par l'Office de Tourisme. Les activités production et commercialisation de produits touristiques, les activités événementielles ainsi que la boutique entreront ultérieurement dans le champ de la certification. Le bureau de Bourdeaux a été certifié à l'occasion du renouvellement de la certification soit le 17 décembre 2018.

Le manuel qualité comprend l'ensemble des dispositions et des actions mises en place afin d'offrir aux visiteurs un service de qualité. Il suit le principe de la roue de Deming et s'articule autour des 4 étapes nécessaires à l'amélioration continue, à savoir :

Prévoir (**PLAN**) Mettre en oeuvre (**DO**) Vérifier (**CHECK**) Améliorer (**ACT**)

Le manuel qualité fait référence à des fiches procédures, des modes opératoires et des modèles numérotés disponibles dans des documents annexes.



## 1.2 Présentation de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux

### • 1.2.1 Statut :

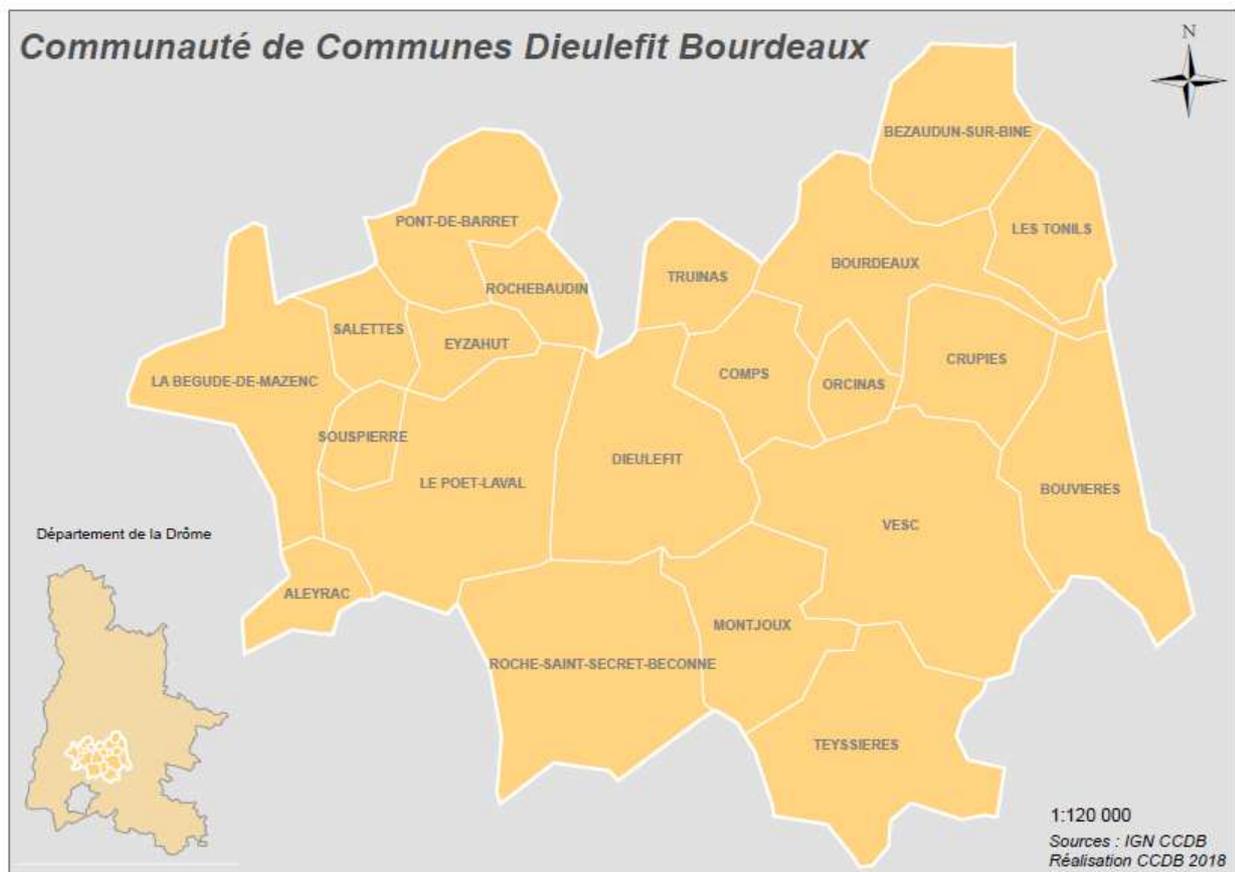
L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux est créé en 2015, sous la forme d'une association loi 1901.

### • 1.2.2 Zone d'activité :

L'action de l'Office de Tourisme couvre le territoire de la communauté de communes du Pays de Dieulefit-Bourdeaux soit 21 communes au 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

- |                         |                       |                 |
|-------------------------|-----------------------|-----------------|
| - Aleyrac               | - Bézaudun sur Bine   | - Bourdeaux     |
| - Bouvières             | - La Bégude-de-Mazenc | - Comps         |
| - Crupies               | - Dieulefit           | - Eyzahut       |
| - Montjoux-La Paillette | - Orcinas             | - Le Poët-Laval |
| - Les Tonils            | - Pont-de-Barret      | - Rochebaudin   |
| - La-Roche-St-Secret    | - Salettes            | - Souspierre    |
| - Teyssières            | - Truinas             | - Vesc          |

Voir carte ci-dessous.



### 1.2.3 Service s et Missio ns de l'Office de Touris me de Dieulefit-Bourde aux

#### 1.2.3.1 Service Accueil & Inform ation :

#### Missions :

- ✓ Organiser et assurer l'accueil et l'information touristique sur le territoire,
- ✓ Centraliser et diffuser une information touristique pratique exhaustive (mission de service public),
- ✓ Valoriser les activités et les manifestations sur le territoire et sa proximité,
- ✓ Collecter les informations : Site Internet, APIDAE (Saisie + gestion)
- ✓ Gérer les disponibilités en matière d'hébergement (calendrier de disponibilités sur le site Internet, back office alimenté par les prestataires hébergeurs régulièrement)
- ✓ Assurer un service billetterie

#### 1.2.3.2 Service Promotion - Communication :

#### Missions

- ✓ Optimiser la promotion et la communication du Pays de Dieulefit-Bourdeaux en ciblant la clientèle, nos offres et les supports de communication
- ✓ Définir et éditer une documentation touristique appropriée et adaptée aux différentes clientèles,

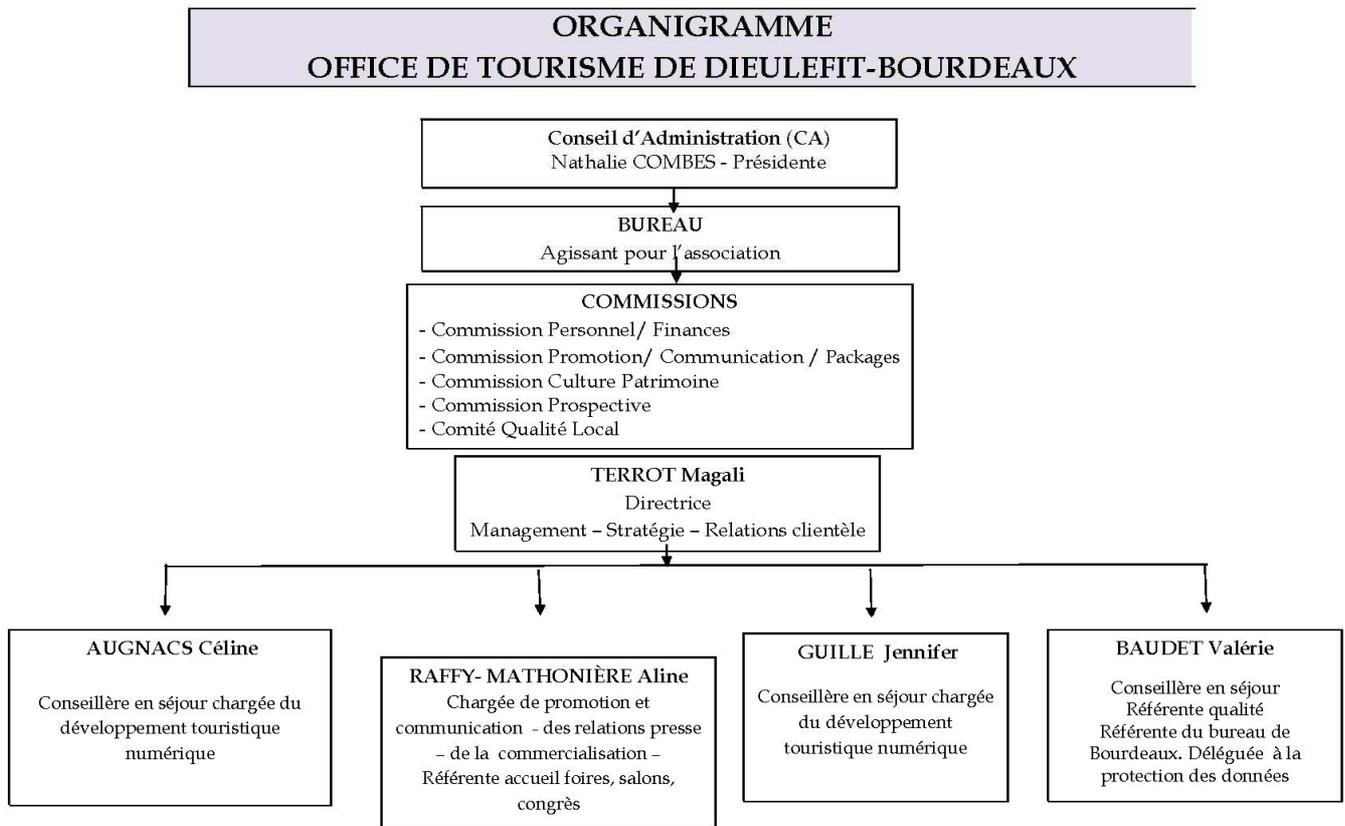
- ✓ Gérer les relations presse (presse généraliste et presse spécialisée) . Communiqués de presse – Revue de presse – Dossier de presse - Achats d’encarts publicitaires - Assurer des accueils de presse
- ✓ Définir et gérer le site web,
- ✓ Gérer la présence de la destination sur les réseaux sociaux,
- ✓ Développer la notoriété du territoire,
- ✓ Promouvoir l’offre touristique et les produits commercialisés par l’Office de Tourisme,
- ✓ Promouvoir la destination Drôme provençale par des actions communes (Drôme Provençale et les 5 OT du territoire) sur des salons, opérations diverses de communication et promotion.
- ✓ Participer à des actions complémentaires avec l’ADT, en cohérence avec le plan promotionnel.
- ✓ Organiser des rencontres, mise en œuvre d’actions de sensibilisation et de partenariat auprès des professionnels (eductours, etc...)
- ✓ Mettre en place une campagne de E-mailing

### **1.2.3.3 Service Commercialisation :**

#### **Missions**

- ✓ Commercialiser des produits touristiques pour les individuels et les groupes dans le cadre du développement de l’économie tout en se conformant à la législation en vigueur,
- ✓ Gérer les visites guidées du territoire à destination des groupes

## Présentation de l'équipe de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux:



ENR 14 – OT Dieulefit-Bourdeaux – 22/03/2019 – Version 5 - VB -

## **PARTIE 2 : PRÉVOIR**

### **2.1 Politique et engagements Qualité de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux**

**"Accueillir toujours mieux, informer et conseiller afin de vous guider dans vos choix, telles sont nos priorités**

L'Office de Tourisme de Dieulefit – Bourdeaux est certifié NF services-Office de Tourisme norme NF X 50-730 depuis le 14 novembre 2016, il axe sa politique qualité en matière d'accueil, d'information, de promotion et de communication .

En engageant l'Office de Tourisme dans une démarche qualité, nous nous inscrivons dans un schéma de progrès continu.

L'équipe de l'Office de Tourisme s'attache donc à mettre en œuvre une politique qualité portant sur trois cibles principales : la satisfaction des visiteurs , prestataires et élus.

**Nos objectifs Qualité sont les suivants :**

- **Les objectifs visiteurs**

- Garantir la satisfaction des visiteurs par un accueil de qualité et une information fiable
- Moderniser et mettre en réseau l'offre de découverte liée au patrimoine et à la culture
- Commercialiser des offres touristiques groupes ou individuelles afin d'augmenter les retombées économiques
- Se doter d'une stratégie marketing offensive
- Renforcer l'offre touristique à destination des familles
- Définir un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique

- **Les objectifs prestataires**

- Promouvoir et commercialiser leurs offres touristiques
- Fédérer les acteurs socio-économiques du tourisme dans le cadre des commissions
- Accompagner les prestataires touristiques sur les axes définis par la stratégie
- Animer une démarche qualité à destination des professionnels

- **Les objectifs élus**

- Mettre en place des outils d'écoute et d'analyse de la clientèle (observatoire)
- Promouvoir le territoire selon les axes politiques touristiques : thématique santé et bien-être
- Être force de propositions pour développer la consommation touristique locale

#### **Diffusion de la politique qualité**

Cette politique est diffusée et connue de tout le personnel par voie d'affichage dans les 2 bureaux.

Elle est diffusée auprès des clients via notre site Internet, auprès des partenaires socio-professionnels par le biais de l'envoi d'une newsletter et auprès des élus par l'envoi annuel du présent manuel qualité.

## **2.2 Responsabilités et confidentialité**

L'Office de Tourisme a établi un organigramme avec les fonctions occupées par chacun des responsables et salariés (voir page 7).

Les fiches de poste sont actualisées avec les rôles, missions et compétences de chaque personne.

L'entretien individuel professionnel a lieu annuellement.

*Voir modèle 36 - Fiche de poste*

*Voir modèle 10 - Grille entretien annuel*

*Voir modèle 48 – Entretien professionnel*

Il est mentionné dans la fiche de poste de Mme BAUDET Valérie que celle-ci assure la fonction de référente qualité.

Sur le site Internet, il existe une rubrique « mentions légales » indiquant le respect de la vie privée et la responsabilité.

A l'Office de Tourisme, une note de confidentialité a été éditée et signée par l'ensemble du personnel. .

*Voir modèle 41 – Note de confidentialité*

## **PARTIE 3 : METTRE EN OEUVRE - EXIGENCES GÉNÉRALES**

### **3.1 Politique Qualité de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux**

La politique qualité de l'Office de tourisme de Dieulefit-Bourdeaux est définie par un document spécifique (manuel qualité, procédure, modes opératoires et modèles) .

Au quotidien, le personnel de l'Office de Tourisme participe activement à cet engagement.

### **3.2 Ressources Humaines**

#### **3.2.1 Organigramme**

Un organigramme précise les fonctions de chaque membre du personnel . (*Voir page 7*)

Les missions sont ensuite détaillées dans les fiches de poste, sachant que chaque conseiller(e) en séjour est polyvalente et possède une ou plusieurs missions spécifiques. *Voir modèle 36 – Fiche de poste*

Il est mentionné dans la fiche de poste de Mme BAUDET Valérie que celle-ci assure la fonction de référente qualité.

#### **3.2.2 Modalités de recrutement**

Pour le recrutement des conseiller(e)s en séjour, du personnel saisonnier et des stagiaires, les critères et les qualités retenus sont les suivants :

- ✓ avoir une bonne connaissance de l'offre touristique locale
- ✓ parler au minimum 2 langues étrangères
- ✓ avoir une bonne présentation et un bon contact
- ✓ maîtriser les outils informatiques et des réseaux sociaux
- ✓ capacité à travailler en équipe, aisance dans les relations
- ✓ rigueur, sens de l'organisation, disponibilité, réactivité, mobilité requise.

*Voir logigramme du processus RH*

### **3.2.3 Modalités de suivi du personnel**

Un entretien annuel est programmé entre la direction et le salarié afin d'effectuer un bilan sur l'année écoulée, de prendre en compte les besoins en formation et de fixer les objectifs pour l'année à venir. Les échanges sont formalisés dans un document rédigé par la direction et signé par les 2 parties.

Une convocation est envoyée à chaque salarié pour un entretien prévu au mois de janvier de chaque année.

En dehors de cet entretien, le personnel a la possibilité de prendre rendez-vous avec la responsable afin de soulever un point particulier.

### **3.2.4 Formation du personnel**

Pour le personnel permanent :

A la suite des souhaits exprimés par le personnel d'accueil lors de l'entretien annuel et en accord avec la direction, des formations sont prévues pour chaque conseiller.

Un plan de formation général et prévisionnel est prévu pour les 3 années à venir .

*Voir enregistrement 4 – Plan de formation sur 3 ans*

Un tableau général regroupant l'état des formations de chaque membre de l'équipe permet de suivre les formations réalisées , le temps passé sachant qu'il existe un objectif de 35 heures de formation par an (au prorata du nombre d'heures travaillées . *Voir enregistrement 5 – Etat des formations*

Pour les stagiaires :

Une convention de stage rédigée par l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux est prévue lorsque le stagiaire n'est pas lié par une convention d'établissement. *Voir modèle 37 – convention de stage*

Le programme d'intégration permet de donner au stagiaire le maximum d'éléments pour optimiser le déroulement de son stage. Voir modèle 9 – Programme intégration nouvel entrant

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux utilise les documents de l'établissement ou ses propres supports si celui-ci n'en propose pas.

Voir modèle 11 – Certificat de stage/ Voir modèle 38 – Evaluation de stage

Voir modèle 39 – Evaluation des acquis

### **3.3 Gestion des documents qualité**

Le manuel qualité, les procédures, les modes opératoires et les modèles portent un numéro de version, une date d'application, un titre, une pagination et les initiales de la personne référent à la création des documents.

Un tableau de gestion des documents qualité est actualisé par le référent qualité régulièrement suite à des modifications, évolutions et aux audits.

Voir enregistrement 10 -Tableau des documents qualité.

### **3. 4 Maîtrise de la sous-traitance**

L'Office de Tourisme travaille avec des fournisseurs toute l'année. Ils sont sélectionnés à l'aide de différents critères et une évaluation est faite à l'occasion du renouvellement de leur contrat pour chacun d'eux afin de voir s'ils répondent toujours à nos attentes.

Voir modèle 40 – Liste des sous-traitants

### **3.5 Gestion environnementale**

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux participe au quotidien à la gestion environnementale dans l'accomplissement de ses missions. Une liste d'actions en faveur du tourisme durable a été rédigée, elle est affichée à la vue de tout le personnel. Voir enregistrement 11 – Actions en faveur du tourisme durable.

## PARTIE 4 : METTRE EN OEUVRE - ACCUEIL ET INFORMATION

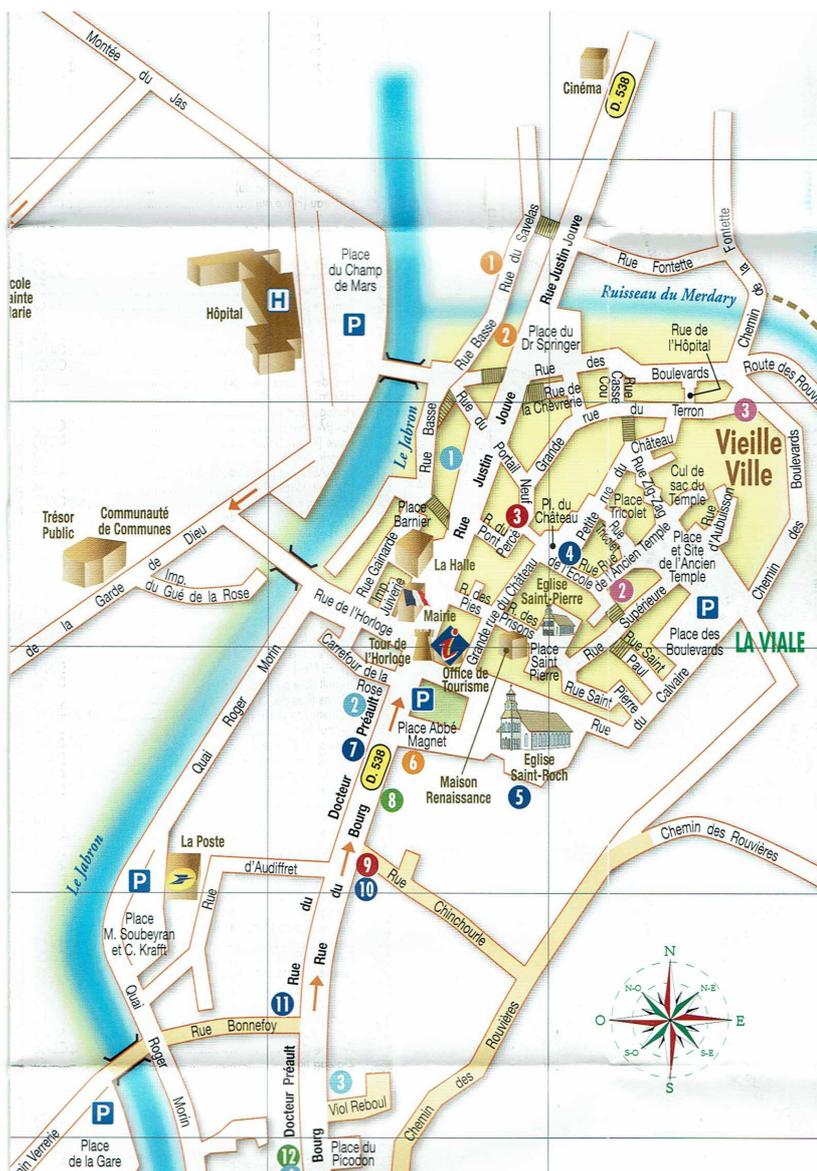
Ce chapitre décrit les méthodes de travail utilisées pour assurer au mieux l'activité accueil et information assurée par l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux. Cela présente le déroulement d'une journée type pour les conseillères en séjour. Voir procédure 6 – Déroulement d'une journée à l'accueil

### 4.1 Approche, environnement, aménagement des locaux

- ✓ **Positionnement des bureaux de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux :**

**Dieulefit :** Le bureau principal de l'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux est situé 1 place Abbé Magnet, au coeur du village. Il bénéficie d'un emplacement stratégique au pied du vieux village.

**Bourdeaux :** le bureau est situé au centre du village, 7 Place de l'Eglise, au pied de La Viale (vieux village)



✓ **Faciliter l'accès à l'Office de Tourisme (gestion de la signalétique d'accès) :**

**Bureau de Dieulefit**

Une politique de signalisation est engagée entre l'Office de Tourisme de Dieulefit et la mairie de Dieulefit depuis 2015, aboutissement depuis l'automne 2016.

Un fléchage « piéton » depuis chaque parking de la ville permet d'accéder à l'Office de Tourisme.

Un fléchage « voiture » depuis chaque entrée du village permet d'accéder aux parkings situés à proximité de l'Office de Tourisme.

De nombreuses places de stationnement se trouvent à proximité immédiate de l'Office de tourisme : Parking Place Abbé Magnet (une place handicapés) devant l'Office de Tourisme, Parking du Champ de Mars devant l'hôpital, places de parking le long de la rue Justin Jouve. *Voir plan ci-dessus*

**Bureau de Bourdeaux**

Fléchage depuis chacune des 4 entrées du village (Crest, Dieulefit, Crupies et Poët-Célard). Parking devant l'Office de Tourisme et Place du Grand Quai à proximité. Parking emplacement handicapés devant l'office.

✓ **Choisir des horaires d'ouverture adaptés à l'activité touristique et en informer le public :**

**Bureau de DIEULEFIT**

D'avril à fin juin et septembre	Juillet - août	D'octobre à mars
Du lundi au samedi de 9h30 à 12h & de 14h30 à 18h Le dimanche de 10h à 12h30.	Du lundi au samedi de 9h30 à 12h30 & de 14h30 à 18h30 Le dimanche de 10h à 12h30.	Du lundi au samedi de 10h à 12h & de 14h à 17h.  Fermeture le jeudi sauf vacances scolaires

**Bureau de BOURDEAUX**

D'avril à fin juin et septembre	Juillet - août	D'octobre à mars

Lundi, mardi, jeudi, vendredi et samedi de 9h30 à 12h et de 14h30 à 18h00	Lundi, mardi, jeudi, vendredi et samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 18h30	Lundi, mardi, jeudi, vendredi et samedi de 10h00 à 12h et de 14h à 17h.
---	---	---

Les horaires d'ouverture figurent sur le site internet de l'Office de Tourisme [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com) et sont visibles à l'entrée de chaque bureau sur la porte d'entrée.

Les horaires sont communiqués sur le message du répondeur téléphonique de chaque bureau. Ils sont aussi mentionnés sur le guide touristique de l'année en cours. (voir guide ).

✓ **Faciliter l'accès aux informations pendant les périodes de fermeture de l'Office de Tourisme :**

En période de fermeture, le message téléphonique indique les horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme.

Dans chacun des 2 bureaux un affichage extérieur permet de consulter les numéros d'urgence, la liste des hébergements à la nuitée avec leurs coordonnées téléphoniques et un plan du village. Un présentoir de documentation est laissé à l'extérieur les jours de beau temps devant le bureau de Dieulefit.

Sur place lorsque les bureaux sont fermés, les clients ont la possibilité d'utiliser aux abords du bâtiment le WIFI CIGALE gratuit leur permettant ainsi de se connecter à Internet.

✓ **Aménager les espaces accueil de façon agréable et confortable :**

**Dieulefit** : Le bureau propose

- une banque pour l'accueil du public,
- une banque d'accueil pour la billetterie ,
- une vitrine fermée qui présente les différents articles proposés à la vente
- des présentoirs de documentation en libre service classés par thèmes et par situation géographique.
- 2 vitrines destinées à l'exposition d'œuvres d'artistes et artisans du territoire
- une borne d'accès internet (Escapado) pour effectuer des recherches d'informations et consulter le site internet [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com)
- Une table et deux chaises
- Un accès WIFI-CICALE gratuit



Le local est chauffé par des convecteurs électriques permettant d'obtenir une température agréable durant les périodes hivernales.

**Bourdeaux** : Le bureau propose

- une banque pour l'accueil du public,
- une vitrine fermée qui présente les différents articles proposés à la vente
- des présentoirs de documentation en libre service classés par thèmes et par situation géographique.
- 1 vitrine destinée à l'exposition d'œuvres d'artistes et artisans du territoire
- Une table et 4 chaises
- Un accès WIFI CIGALE gratuit



Le local est chauffé par un chauffage au sol permettant d'obtenir une température agréable durant les périodes hivernales. .

## **4.2 Accueil, conseil en séjour**

Un SADI (Schéma d'accueil et de diffusion de de l'information) a été établi au printemps 2018 par le cabinet FB Ingénierie, il fait des préconisations sur l'accueil et l'information sur le territoire afin de coller au plus près des attentes de la clientèle. Un commission prospective a été créée à cet effet et a commencé à travailler sur les futures actions.

### **4.2.1 Accueil en direct vis-à-vis et téléphone**

**Sur les 2 bureaux :**

L'accueil en vis-à-vis respecte la procédure 1 -Accueil physique

L'accueil téléphonique respecte la procédure 2 – Accueil téléphonique

- ✓ **Mettre à disposition en libre-service les informations liées à l'actualité**

L'office de tourisme met en avant et en libre-service les dépliant des événements du territoire (foires, marchés, expositions, concerts, fêtes locales...) sur le présentoir destiné à cet effet.

L'Office de tourisme édite un agenda des manifestations de son territoire , à disposition du public , il est mis à jour depuis la base de données APIDAE.

- ✓ **Prendre en considération le client et limiter le temps d'attente des personnes**

L'espace accueil est adapté pour les personnes qui attendent de rencontrer le personnel d'accueil.

Le client peut se diriger vers l'espace de documentation afin de s'informer des visites, activités et des manifestations le temps que les conseillères en séjour soient disponibles.

- ✓ **Être disponible et accueillant**
- ✓ **S'adapter aux besoins spécifiques des clients**

Pour répondre aux besoins spécifiques de la clientèle étrangère, les conseillères en séjour portent un badge (ou présence de chevalet sur la banque d'accueil) mentionnant les langues parlées . Le guide touristique est traduit en Anglais et en Allemand .

✓ **Accueillir des clientèles en situation de handicap**

Une documentation en gros caractère est disponible sur demande à l'accueil (guide pratique ...)

✓ **Prendre en considération la demande et les besoins du client pour apporter une réponse personnalisée et promouvoir l'activité touristique**

✓ **Apporter les informations nécessaires au client pour satisfaire et anticiper ses demandes de conseil**

Les conseillères sont en mesure de renseigner rapidement le client grâce à un tableau où il est indiqué le type d'information recherchée et le support sur lequel on peut la trouver. Ce document est revu annuellement et à l'occasion de toute modification identifiée.

#### **4.2.2 Accueil en différé**

✓ **Répondre à toute demande rapidement et dans la langue appropriée**

Les 2 bureaux de l'Office de Tourisme sont équipés d'Internet à haut débit sur l'ensemble des postes. Le travail se fait en réseau sur les 2 bureaux. Chaque bureau réceptionne ses mails . Une réponse est apportée dès réception du mail sous 24 h.

Le guide pratique, la carte Pays de Découvertes, sont téléchargeable sur [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com) dans la rubrique « Pratique » – « Nos brochures ».

Le traitement du courrier est effectué tous les jours.

Toutes les demandes de documentation, que ce soit par téléphone, mail ou via le formulaire de contact du site Internet sont saisies dans AVIZI ( cela se fait directement si la demande émane du formulaire de contact ). Ces demandes sont traitées dans le logiciel AVIZI . Un modèle de courrier a été crée au fin de cette utilisation qui fonctionne comme un publipostage.

AVIZI est un logiciel de Gestion Relation Client.

*Voir procédure 3 – Gestion demande de documentation.*

*Voir modèle 12 – Courrier accompagnement*

#### **4.3 Gestion de l'information et de la documentation**

✓ **Fournir des informations actualisées et sûres dans un cadre légal**

Les conseillères renseignent le client à partir des :

- informations disponibles sur APIDAE . La plate forme Apidae Tourisme est une base d'informations en ligne. Elle permet de créer et de diffuser de l'information touristique.

- informations sur le site internet [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com) et sur internet.
- guides édités par l'Office de Tourisme. Les éditions sont mises à jour chaque année.
- documents externes à l'Office de tourisme, la date d'édition apparaît sur les brochures.

Voir procédure 8 – Liste des domaines à gérer

La revue de presse est réalisée quotidiennement par la conseillère chargée de la promotion/communication du territoire de l'Office de Tourisme.

Voir mode opératoire 4 - Revue de presse

✓ **Gérer les données et informations sur internet et leur mise à jour**

Le Site Internet est alimenté par la base de données APIDAE. Mise à jour des fiches prestataires et du guide de l'année en cours une fois par an au retour des appels à cotisation et en cas de besoin tout au long de l'année (modification de coordonnées ou autre). Une information modifiée dans la base de données apparaît le lendemain sur le site.

- La rubrique « Brochures » est mise à jour annuellement lors de l'édition de la nouvelle documentation -

✓ **Brochures commandées auprès d'autres organismes**

Les commandes sont réalisées par mail ou téléphone dès que le stock alerte est atteint (20 exemplaires). Tout est noté sur le cahier de commande.

Avant le début de la saison touristique, les conseillères en séjours participent en mars/avril aux bourses aux dépliantés organisés par l'Agence Départementale du Tourisme de la Drôme, le comité d'expansion de la Drôme Provençale permettant d'alimenter notre espace documentation en guides touristiques, en flyers de visites, d'activités, d'animations ou festivals.

Voir procédure 4 - Gestion des stock de documents

✓ **Éditions Office de Tourisme 2019**

- Le Guide (52 pages) en 10 000 exemplaires
- Le Mag : (36 pages ) en 15 000 exemplaires
- Brochure séjours packagés individuels : 3000 exemplaires

#### **4.4 Le service Billetterie**

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux propose un service billetterie ouvert aux organisateurs de concerts/spectacles à l'aide d'une convention de billetterie, d'un « dépôt de billetterie » et un « rendu de billetterie » qui constituent les éléments administratifs à rédiger et signer entre les deux parties.

Les dépôts et rendus billetterie sont gérés par les conseillères en séjours, en lien avec la comptabilité.

Les règlements client peuvent être effectués en espèces ou CB (CB à partir de 10 €) ou chèque.

Les billets ne sont ni repris ni échangés ; en cas d'annulation et conformément à la convention de billetterie signée par les deux parties, les clients se rapprochent de l'organisateur pour le retour et le remboursement des billets.

Voir procédure 14 – Billetterie

Voir modèle 13- Convention billetterie adhérents

Voir modèle 14 - Convention billetterie non adhérents

Voir modèle 15 - Remise de billetterie

Voir modèle 16 - Feuille de vente

Voir modèle 42 - Réception billetterie

## **PARTIE 5 : METTRE EN OEUVRE - PROMOTION ET COMMUNICATION**

### **5.1. La stratégie de promotion et communication**

#### **✓ Définir et planifier une stratégie de communication**

Un plan de communication sur 3 ans est élaboré en commission promotion-communication à l'automne. Sur la base de ce plan triennal un plan annuel définit un planning d'actions précis.

Voir plan d'action de communication sur 3 ans (2019-2020-2021). Enregistrement 13

Voir plan d'actions 2019 . Enregistrement 1

#### **✓ Evaluer et définir les axes d'amélioration de la stratégie de communication**

La commission promotion/communication se réunit deux fois par an minimum pour faire le bilan des actions et travailler sur les différents axes.

Un bilan quantitatif et qualitatif est présenté à l'automne auprès de la commission Tourisme de la Communauté des Communes, suivi d'un prévisionnel des actions de l'année suivante, de même cette présentation est faite auprès des adhérents lors de l'assemblée générale.

### **5.2 Les outils/supports de communication**

#### **✓ Respecter et appliquer la charte graphique**

La charte graphique du Pays de Dieulefit-Bourdeaux a été revue en 2018.

Celle-ci est reprise sur la page d'accueil du site internet, ainsi que sur le guide pratique et le Mag (éditions 2019) et tout autre support de communication provenant de l'Office de Tourisme de Dieulefit -Bourdeaux.

Voir enregistrement 12 - Charte graphique

#### **✓ Disposer d'un site internet**

Doc 1. Manuel qualité. 23 MARS 2019 - Version 14 - VB -

L'Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux dispose d'un nouveau site Internet mis en ligne en octobre 2018 [www.dieulefit-tourisme.com](http://www.dieulefit-tourisme.com) Sur ce site figurent les informations touristiques et pratiques du territoire de Dieulefit-Bourdeaux.

L'internaute a la possibilité de télécharger les brochures éditées par l'office de tourisme. La mise à jour des informations sur le site est assurée via la base de données APIDAE et en interne, back-office.

✓ **Réaliser des supports adaptés aux besoins des différents services**

Le guide pratique et le Mag : les données à corriger (textes, photos) par rapport à l'édition N-1 sont transmises à la société AF COMMUNICATION qui réalise les guides.

Un bilan des éditions est réalisé chaque année avant la préparation de celles de l'année à venir. Il permet à partir des retours constatés par les conseillères (en contact quotidien et direct avec la clientèle) d'élaborer, d'améliorer la nouvelle brochure et de proposer à la clientèle une nouvelle documentation plus adaptée à ses besoins.

*Voir mode opératoire 2 - Editions*

### **5.3 Les actions de promotion**

✓ **Mettre en œuvre et suivre les actions de promotion**

- Réalisation d'un plan de promotion/communication pour l'année à venir (rôle de la commission de promotion/communication) sur le territoire de Dieulefit-Bourdeaux et celui de Destination Drôme provençale.

- Participation à des salons. *Voir mode opératoire 5 - Salons*

✓ **Sensibiliser et informer les acteurs sur les actions mises en œuvre**

- Newsletter. *Voir mode opératoire 3 – Lettre d'information*

- Guide du partenariat envoyé avec l'appel à cotisation

- Visite chez nos prestataires pour diffusion de nos éditions

✓ **Évaluer les actions de promotion**

- Réunion de la commission promotion/communication en fin de saison

L'Office de tourisme dispose de données quantitatives et qualitatives sur la fréquentation de ses points d'accueil et de sa présence sur internet.

## **PARTIE 6 : METTRE EN OEUVRE - PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES**

Ce chapitre entrera ultérieurement dans le champ de la certification.

## **PARTIE 7 : METTRE EN OEUVRE – BOUTIQUE**

Ce chapitre entrera ultérieurement dans le champ de la certification.

## **PARTIE 8 : METTRE EN OEUVRE - ACTIVITES EVENEMENTIELLES**

Ce chapitre entrera ultérieurement dans le champ de la certification

## **PARTIE 9 : VERIFIER - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS REMARQUES**

### **SUGGESTIONS ET MESURE DE SATISFACTION CLIENT**

#### **9.1 Gestion des réclamations**

Le personnel d'accueil propose à tout visiteur non satisfait d'une prestation concernant la qualité de son accueil à l'Office de Tourisme ou dans la ville de remplir une fiche réclamation.

Voir modèle 5 – Fiche de réclamation/satisfaction. FR

Voir modèle 5 – Fiche de réclamation/satisfaction. GB

Voir modèle 5 – Fiche de réclamation/satisfaction. D

Voir modèle 5 – Fiche de réclamation/satisfaction. NL

L'objectif est de prendre en compte la remarque, la traiter et apporter une solution.

Lorsque des dysfonctionnements sont constatés, un plan d'actions correctives est mis en place afin de parvenir à une satisfaction clientèle optimale.

Chaque réclamation fait l'objet d'un enregistrement qualité comprenant la réclamation et les courriers destinés au prestataire et au client.

Voir modèle 43 – Réponse type client

Voir modèle 44 - Réponse type prestataire

Pour les réclamations faites par téléphone, courrier, télécopie ou par e.mail, la gestion de la réclamation suit le même processus que celui décrit à l'accueil.

Voir procédure 7 – Gestion des réclamations

#### **9.2 Mesurer la satisfaction client**

Des questionnaires permettent d'évaluer la satisfaction de la clientèle. Ils sont traduits en 4 langues (FR, GB, D, NL) .

Voir modèle 1 – Enquête de satisfaction FR

Voir modèle 1 – Enquête de satisfaction GB

Voir modèle 1 – Enquête de satisfaction D

Voir modèle 1 – Enquête de satisfaction NL

Les questionnaires de satisfaction sont diffusés dans les 2 bureaux d'accueil, disponibles tout au long de l'année. Ce même questionnaire est disponible sur le site Internet.

Sur une année 150 questionnaires devront à minima être récoltés sur les 2 bureaux .

En fin de saison les résultats de ces questionnaires sont saisis dans un Google Questionnaire, ils seront ensuite analysés en vue d'éventuelles actions correctives.

Voir procédure 13 – Gestion enquête de satisfaction

### **9.3 Auto évaluation**

Conformément à la norme l'ensemble des activités est auto évalué sur un cycle de 3 ans.

Chaque année, l'Office de Tourisme réalise une auto évaluation d'une des activités intégrées à son champ de certification à savoir

- ✓ Exigences générales
- ✓ Accueil et information
- ✓ Promotion-communication
- ✓ Organisation et responsabilités
- ✓ Processus de mise en œuvre du service
- ✓ Évaluation et amélioration de la qualité du service

Ce contrôle est réalisé sur la base d'une check-list.

Les résultats de cette auto-évaluation/audit interne font l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration, le cas échéant

Voir modèle 45 – Auto évaluation interne

## **PARTIE 10 : AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE**

### **10.1 Dysfonctionnement concernant les prestations de l'Office de Tourisme**

A partir des dysfonctionnements constatés lors de l'analyse des réclamations clients, de la satisfaction client, des résultats de l'auto-évaluation annuelle, des audits externes, le responsable qualité et le CQL mettent en place un plan d'amélioration dans le but d'améliorer la qualité du service accueil et de répondre aux attentes des visiteurs.

Le document « Plan d'actions et tableau des indicateurs » est remis à jour chaque année par le CQL.

Voir ENR 3.

## **10.2 Composition du Comité qualité local**

Les membres sont choisis par le président de l'Office de Tourisme parmi les membres du CA, les membres du personnel, les professionnels du tourisme et les élus de la communauté de communes – ce sont des personnes volontaires.

### **Les membres :**

COMBES Nathalie : hébergeur

TERROT Magali : Responsable direction

BAUDET Valérie : Référente Qualité

ARIENTI Olivier : Elu de la Communauté de Communes de Dieulefit-Bourdeaux – hébergeur

Des personnes suppléantes doivent également faire partie du comité qualité local.

*Voir enregistrement 2 – Composition du comité qualité local*

### **10.2.1 Rôle du comité qualité local**

Les membres de comité qualité local sont mobilisés et sensibilisés aux problématiques rencontrées par les personnes lors de leur venue dans le territoire de Dieulefit-Bourdeaux et dans les 2 bureaux de l'Office de Tourisme. L'Office de Tourisme, grâce à la réalisation d'enquêtes de satisfaction, de gestion des réclamations et plaintes, informe ces membres afin d'échanger et d'apporter des actions correctives.

### **10.2.3 Organisation des réunions**

Le comité qualité local se réunit au moins 2 fois par an.

Les membres sont invités aux réunions par courrier/mail qui précise l'ordre du jour.

Sur place, une liste de présence est faite.

*Voir modèle 46 – Feuille de présence CQL*

Après la réunion, un compte-rendu est rédigé puis envoyé aux membres présents et excusés.

