



Manuel Qualité

◆ Janvier 2015 (date de création) + MAJ le xx/xx/xxxx

Office de Tourisme de :

XXXXXXXXXX

Sommaire

1. Objet et domaine d'application.
2. Présentation de l'Office de Tourisme.
3. Les abréviations utilisées.
4. Les Engagements qualité de l'Office de Tourisme :
 - 4.1 - L'OT et sa collectivité.
 - 4.2 - L'organisation interne de l'OT
 - 4.3 - La Promotion.
 - 4.4 - Les réseaux institutionnels du tourisme
 - 4.5 - Les socioprofessionnels
 - 4.6 - Les visiteurs
 - 4.7 - La Boutique
 - 4.8 - L'Organisation d'événements
 - 4.9 - La Commercialisation
5. La Gestion du Manuel Qualité et de l'ensemble des documents Qualité
6. Les Annexes du MAQ

*Ces chapitres sont optionnels.
Si l'OT est applicable, préciser
les chapitres en les inscrivant
dans le sommaire.
Sinon, préciser que l'OT*

Les Fiches Procédures, Modèles et Modes opératoires du service Accueil sont annexés au Manuel d'Accueil.

Idem pour les autres services de l'OT qui ont rédigé des "Mini-Manuels", les FP/MOD/MODOP y seront annexés. (ex : la commercialisation / les partenariats-Adhésions/ l'animation...



Le Manuel Qualité doit être rédigé comme un outil de promotion de ce que fait l'OT pour 3

cibles :

- 1/ les élus de la collectivité de tutelle,
- 2/ les partenaires de l'OT privés et institutionnels,
- 3/ L'équipe de l'OT.

N'hésitez pas à insérer des visuels de votre Office de Tourisme, un plan de situation de la destination, des schémas, des graphiques qui vont illustrer votre MAQ et en alléger la rédaction. Votre outil doit être esthétique, claire, lisible et agréable à lire pour tous, notamment pour l'équipe de l'OT, 1^{er} lecteur et utilisateur du Manuel.

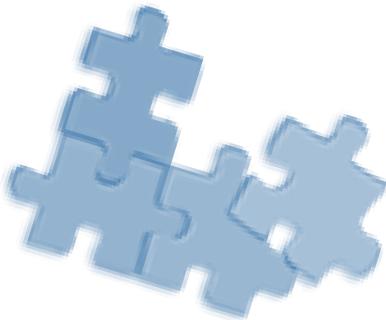
1. Objet et domaine d'application

Ce Manuel Qualité a pour objet de définir les procédures à l'OT de xxx mises en place pour assurer la qualité de service conformément aux objectifs nationaux qualité des OT et éventuellement ses annexes/autres bureaux d'accueil.

➔ *Préciser ce que vous apporte la démarche Qualité ? Ex : Harmonisation du service rendu / outil de management / se remettre en question pour être plus performant /...*

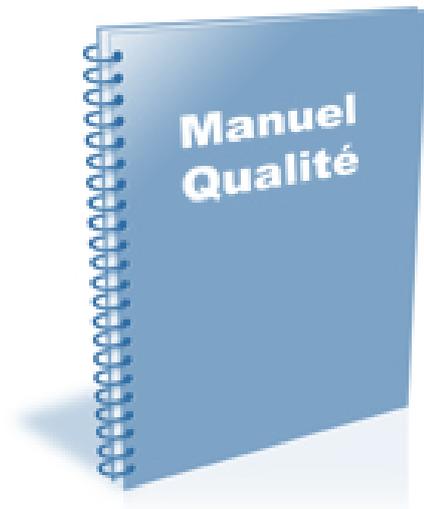
« Les annexes/bureaux d'accueil ou points saisonniers ouverts moins de 6 mois dans l'année ne sont pas audités en revanche le système qualité doit être implanté dans tous les lieux ». ➔ *Les citer en précisant qu'ils sont exclus du périmètre d'audit sur site.*

Ex : Mise en place au sein du service accueil, la démarche qualité est en phase d'extension à l'ensemble des services de la structure.



Annexes

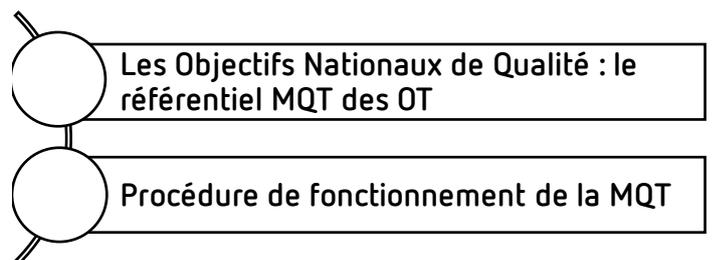
Ces 2 documents sont fournis par OTN.



Objectifs Nationaux de Qualité

Le référentiel détermine les objectifs nationaux en matière de qualité pour la Marque Qualité Tourisme. Les critères du référentiel se déclinent sous plusieurs chapitres que nous développons dans la **partie 4 « Engagement qualité de l'Office de Tourisme »** de ce manuel.

➔ *Préciser par quels chapitres optionnels l'OT est-il concerné ?*



2. Présentation de l'Office de Tourisme

- ◆ Historique.
- ◆ Classement.
- ◆ Zone de compétence.
- ◆ Missions.



➔ Insérer une carte de situation géographique et présenter votre zone de compétence.
Osez les visuels et les photos, introduisez les missions assurées par l'OT sans les détailler pour éviter la répétition.

Coordonnées :
Adresse, Tél, @.....

3. Abréviations utilisées

- ◆ OT : Office de Tourisme
- ◆ PA : Personnel d'Accueil
- ◆ RAQ : Responsable Qualité
- ◆ MAQ : Manuel Qualité
- ◆ GTL : Groupe de Travail Local Qualité
- ◆ FP : Fiche Procédure
- ◆ MOD : Modèle
- ◆ MODOP : Mode Opérateur
- ◆ UDOTSI : Union Départementale des Offices de Tourisme
- ◆ OTN : Offices de Tourisme & Territoires de Normandie
- ◆ OTDF-FN : Office de Tourisme de France – Fédération Nationale
- ◆ CDT : Comité Départemental du Tourisme
- ◆ CRT : Comité Régional du Tourisme
- ◆



4. Engagements qualité de l'Office de Tourisme

Pour cette partie 4 ➔ s'inspirer du référentiel MQT et commenter/décrire chaque critère en expliquant ce qui est fait à l'OT permettant d'attester que celui-ci est en conformité avec les exigences du référentiel.

👉 Ne pas réécrire les critères du référentiel, cela n'apporte aucune valeur ajoutée à votre rédaction. **L'idée est de mettre en valeur toutes les actions menées à l'OT**, le référentiel est une trame que vous pouvez suivre pour ne rien oublier dans votre rédaction.

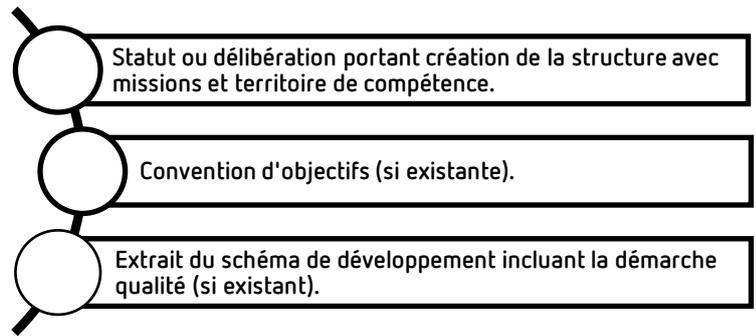


Annexe

4.1 Envers la collectivité

(chapitre 1 du référentiel qualité)

Préciser qui est la collectivité de tutelle et décrire comment elle vous permet d'assurer vos missions (finances, moyens techniques, humains,...)



4.2 En interne à l'Office de Tourisme

(chapitre 2 du référentiel qualité)

◆ Politique stratégique (pluriannuelle).

C'est le pilotage de l'OT, les axes que l'OT va travailler pour atteindre les objectifs fixés par la collectivité de tutelle et les partenaires.

Ex : La politique touristique de l'Office de Tourisme de **xxx** est déterminée en collaboration avec la Commune de **xxx**. Elle est formalisée dans une convention pluriannuelle (Ex : convention d'objectifs) énumérant les missions confiées à l'Office de Tourisme de **xxx** ainsi que les engagements de chaque partie.

➔ **Lister les axes majeurs de la politique stratégique touristique de l'OT et de votre destination + Faire un renvoi vers les annexes.**



◆ Politique qualité (pluriannuelle).

Elle s'inscrit dans la politique stratégique et définit les objectifs Qualité à atteindre par l'OT pour être conforme aux attentes des visiteurs décrites dans le référentiel Qualité Tourisme. *S'aider des résultats de la plateforme d'auto évaluation pour la définir.*

C'est la politique telle qu'elle est définie par l'organisme en matière de qualité. Elle comprend les objectifs, les moyens mis en place, les responsables d'action, les délais et les indicateurs de réalisation.

◆ Le Plan d'actions

Il décrit les missions annuelles de l'OT pour mener à bien sa politique stratégique et Qualité et atteindre les objectifs fixés. Il accompagne le budget prévisionnel.

+ Bilan annuel des actions et expliquer sa transmission (critère 2.1.6/2.1.7)

➔ **Lister les axes majeurs du plan d'actions.**

◆ Engagement de l'OT en matière de qualité

L'Office de Tourisme s'est engagé dans la qualité afin d'être une véritable référence pour l'ensemble des visiteurs et acteurs de la ville/station. En ce sens, la direction permet à son équipe de mettre en place l'ensemble des actions à même de répondre aux exigences de qualité.

Pour mener à bien cette mission, elle a désigné **un référent qualité**, en la personne de **xxx** qui assure la maîtrise et la gestion de la qualité



◆ Organisation qualité de l'Office de Tourisme

Le Directeur ou le Président :

- Définit la politique Qualité de l'Office, fixe les objectifs à court et moyen terme.
- Vérifie l'efficacité du système, participe au GTL.
- Attribue les différentes fonctions et supervise l'application des décisions prises lors des revues du GTL.

Le Référent qualité ou Responsable Qualité ➔ assure la bonne réalisation des différents processus qualité.

- Suivi des fiches d'instructions et des procédures qualité.
- Recueil, enregistrement et archivage de toutes les non-conformités émises en interne ou en externe.
- Préparation et animation des groupes de travail qualité, rédaction des bilans qualité.
- Mise en place des actions correctives et de leur suivi jusqu'à leurs résolutions complètes,
- Maîtrise des enregistrements qualité, gestion du référentiel qualité.
- Suivi des incidents ou dysfonctionnements internes.

Le Personnel :

- Maîtrise des différents processus en fonction de ses responsabilités respectives.
- Participe à l'enregistrement des indicateurs qualité et à la mise en œuvre des actions d'amélioration.

Annexes

	Politique stratégique et politique qualité.
	Le Plan d'actions
	Organigramme (ne pas annexer les fiches de postes).

◆ Recrutement du Personnel

Décrire les procédures de recrutement, de formation et d'évaluation des personnels stagiaires, vacataires, nouveaux entrants...

Préciser que des entretiens annuels individuels d'évaluation ont lieu tous les ans entre le salarié et sa hiérarchie.

Ex : Description du Recrutement du Personnel non permanent (stagiaire, vacataire)

Le personnel saisonnier est recruté sur CV conformément aux exigences de la fiche de poste du PA. Un entretien avec la Direction est prévu lors d'une première embauche. Une réunion de formation est prévue en début de saison et une documentation touristique complète sur la ville est remise à chaque personne.

Les stagiaires sont acceptés en fonction de l'objet de leur stage et des possibilités d'accueil (planning) et après avoir fourni un CV, une lettre de motivation. Un entretien préalable est dans la mesure du possible effectué et donne lieu à une fiche compte rendu. Une documentation touristique complète leur est également remise.

Un tuteur est nommé à l'arrivée de tout personnel stagiaire, vacataire, bénévole ou nouvellement recruté. Ce personnel bénéficie de la part du tuteur d'une formation interne sur le fonctionnement de l'OT, le MAQ et les FI et la liste des modèles lui sont présentés et un exemplaire du Manuel d'Accueil reste à sa disposition pour consultation à l'Accueil de l'OT. Le nouvel entrant reste au minimum une journée en observation à l'Accueil.

Une évaluation intermédiaire est effectuée à J+5 par le tuteur; elle permet de compléter la formation et de donner plus d'autonomie au nouvel entrant en fonction de sa capacité d'intégration.

Une fiche d'évaluation remise par le stagiaire est remplie par le tuteur à l'issue du stage.

◆ Formation du Personnel

Décrire comment le plan prévisionnel de formation est construit, par quels outils ? (entretiens individuels, réunions internes, échanges ponctuels,...)

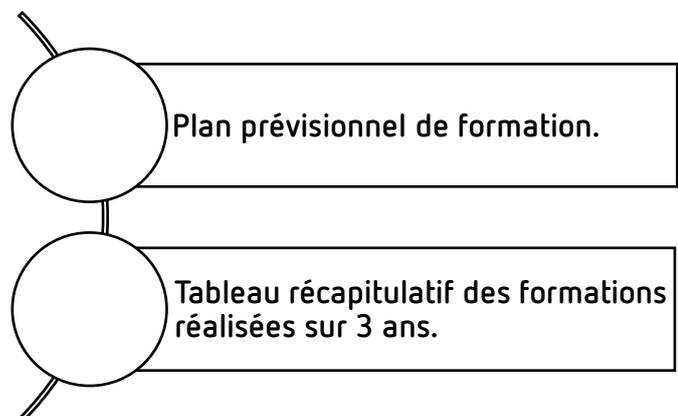
Ex : Les dossiers individuels de membres de l'équipe sont consultables sur place.

*Concernant les formations du personnel : la Direction attache une importance particulière au **plan de formations** de tout le personnel en respectant les quotas définis par la MQT : Pour les CES : 150 heures de formation sur 3 ans, répartis entre formation internes et externes.*

*Les formations de l'équipe sont enregistrées dans les tableaux récapitulatifs des formations du personnel **MOD N°XX**.*



Annexes



◆ Les indicateurs qualité

L'OT de xxx a mis en place une gestion active de ses indicateurs qualité afin de mesurer le niveau de satisfaction des visiteurs.



Questionnaires de satisfaction

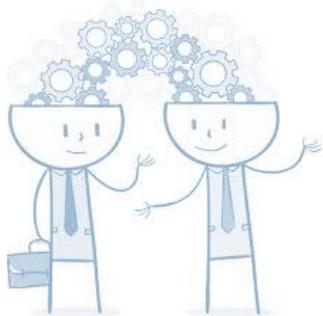
Ce questionnaire est mis à la disposition du visiteur en libre-service **MOD N°XX**. Il est disponible dans les langues suivantes (**à préciser par chaque OT**). Il est également distribué systématiquement par le PA au minimum 30 jours par an définis par un calendrier **MODN°XX**.

Les questionnaires sont recueillis dans l'urne disposée dans l'espace d'accueil. Le RAQ vérifie l'urne au minimum tous les mois et enregistre les réponses aux questionnaires.

La synthèse des questionnaires **MOD N°XX** est réalisée tous les 3 mois. Cette synthèse est analysée lors des Bilans Qualité et des réunions du GTL.

Traitement des réclamations

Les réclamations concernant les services de l'OT ou des services extérieurs sont enregistrées par le P.A. **MOD N°XX** ou reçues par courrier. Elles sont traitées selon la **FI N°XX** dans un délai de 3 jours ouvrables. Une lettre type a été rédigée **MOD N°XX** pour la transmission de la réclamation aux services extérieurs.



Dysfonctionnements/incidents internes

Un cahier d'incidents **MOD N°XX** permet d'identifier les dysfonctionnements internes à l'Office de Tourisme constatés par le P.A. L'ensemble des incidents est analysé lors du Bilan qualité par le RAQ et des actions correctives sont décidées au niveau adapté soit avec la Direction, soit avec le P.A.

Suggestions et remarques clients

Des formulaires de suggestion **MOD N°XX** sont mis à disposition du visiteur en libre-service Ils sont recueillis dans l'urne destinée également aux questionnaires de satisfaction. Ils sont enregistrés lors de l'ouverture de l'urne par le RAQ.

Les remarques orales des visiteurs **MOD N°XX** sont enregistrées par le PA dans un cahier disponible à l'accueil.

La synthèse est analysée lors des bilans qualité et des réunions du GTL.

Les suggestions ou remarques concernant les services de l'OT sont analysées avec la direction et des actions peuvent éventuellement être décidées.



Le Groupe de Travail Local

◆ Composition

L'OT a mis en place un Groupe de Travail Local Qualité. Ce groupe est réuni au minimum deux fois par an par l'OT pour évaluer le fonctionnement global du dispositif (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives, réclamations, et suivis...).

➔ Préciser la composition du GTL.



◆ Développement durable

➔ Expliquer comment l'OT répond à chaque critère.

4.3 Promotion (chapitre 3 du référentiel qualité)

- ◆ Positionnement de la clientèle.
- ◆ Stratégie et objectifs de promotion.
- ◆ Usage des TIC et Site internet.
- ◆ Edition des brochures et papier en tête.
- ◆ Bilan et évaluation du plan de promotion.

➔ A compléter en fonction de chaque OT et renvoyer vers les annexes...

◆ Désignation et rôle

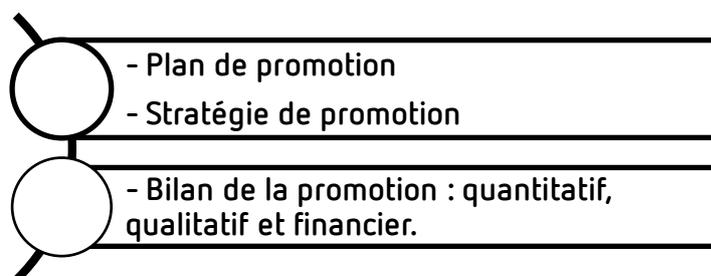
Les personnes invitées à prendre part au Groupe de Travail Local Qualité sont impliquées dans les actions correctives menées pour une durée de 3 ans renouvelables (recommandé).

Ils seront amenés à définir et mettre en œuvre les actions d'amélioration identifiées à partir des indicateurs qualité mis en place et qui ne relèvent pas de la compétence de l'OT. (Équipements, services publics, prestations diverses...).

◆ Communication interne

➔ Expliquer/citer tous les outils permettant d'assurer la communication interne à l'OT ainsi que la fréquence des réunions internes.

Annexes



4.4 Envers les institutionnels du tourisme (chapitre 4 du référentiel qualité)

- ◆ Réseau départemental ou régional d'information.
- ◆ Salons, accueil presse...
- ◆ Observation touristique.
- ◆ Relations CDT/CRT/OTF/...

4.5 Envers les socioprofessionnels

(chapitre 5 du référentiel qualité)

- ◆ Représentation dans l'organe décisionnel de l'OT.
- ◆ Communication envers les socioprofessionnels.
- ◆ Actions menées.
- ◆ Avantages et services aux partenaires.

➔ Ces deux parties sont à compléter en fonction de ce que fait l'OT vis-à-vis des institutionnels et des socioprofessionnels de son territoire.

Soyez précis dans votre description car vous menez une multitude d'actions alors n'hésitez pas à les mettre en valeur et à illustrer vos propos en renvoyant vers les outils concernés.

Annexes

	Composition de l'organe décisionnel (CA, Comité de Direction, Comité d'Exploitation...).
	Tarifs des avantages / services aux partenaires : document validé par l'organe décisionnel..



4.6 Envers les visiteurs (chapitre 6 du référentiel qualité)

➔ Expliquer comment l'OT assure l'accueil des visiteurs en s'inspirant des critères du référentiel et surtout en faisant le renvoi aux outils rédigés : *FP / MOD / MODOP* du manuel d'accueil.

Ex : Nos actions envers les visiteurs ont été formalisées dans le manuel d'accueil qui regroupe les fiches procédures, les modèles et les modes opératoires. L'Office de Tourisme de **xxx** s'engage à suivre et pérenniser les critères qualité suivants :

- ◆ Accueil du client.
- ◆ Information du client.
- ◆ Gestion de l'information.
- ◆ Accueil téléphonique.
- ◆ Accueil courrier.
- ◆ Information des clientèles spécifiques.
- ◆ Développement durable.

Ne pas décrire tout ce qui est constatable sur place !

➔ ***Expliquer la valeur ajoutée des autres labels portés par l'OT ou par la collectivité***

(ex : Station nautique / station verte / Famille + , ...)



4.7 La boutique

(Chapitre 7 du référentiel)

4.8 L'organisation d'événements

(Chapitre 8 du référentiel)

4.9 La commercialisation

(Chapitre 9 du référentiel)

***Ces 3 chapitres sont optionnels.
Les critères d'application sont spécifiés dans l'annexe 3 du référentiel MQT.***



5. Gestion du Manuel Qualité et de l'ensemble des documents qualité

◆ Responsabilité

La responsabilité du MAQ et de l'ensemble des documents Qualité incombe au RAQ qui les rédige. Il est approuvé par la Direction (hiérarchie).

◆ Evolution

Les documents Qualité sont susceptibles d'évoluer en cas de :

- modification du référentiel ou en interne à l'OT.
- modification du classement, des statuts, de la forme juridique...
- à la suite de l'analyse des indicateurs.

◆ Diffusion

Le MAQ original signé est conservé par le RAQ. Le MAQ est distribué à l'ensemble du personnel de l'OT par le RAQ par l'intermédiaire du réseau informatique (attention ! en lecture seule). Un exemplaire à consulter est disponible à l'accueil de l'OT pour les personnels stagiaires ou vacataires. Les destinataires s'engagent à respecter les procédures du MAQ.

◆ Archivage

Les originaux de tous les documents qualité sont conservés par le RAO pendant 3 ans.

◆ Historique des révisions

Une liste des Documents Qualité Applicables et un historique des révisions sont tenus et mis à jour par le RAQ. Les révisions approuvées sont transmises par le RAQ à l'ensemble des destinataires et chaque destinataire s'engage à mettre à jour son document.

6. Les Annexes du MAQ

L'OT insérera dans cette dernière partie toutes les annexes citées dans la rédaction (mettre une page de garde avant chaque annexe / numéroter les annexes pour faciliter la lecture)

3 tableaux annexes du MAQ sont remis par la FROTSI : Fichier Excel « Outils Qualité Accueil ».

