



## POLITIQUE STRATEGIQUE QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME DE SAINT-LO AGGLO 2018-2020

---

Selon le Schéma de Développement touristique de Saint-Lô Agglo, un des axes stratégiques pointe l'optimisation de la promotion du territoire. Le classement et le label « Qualité Tourisme » pour l'office de tourisme est une opportunité pour élever le service en tant que professionnel du tourisme reconnu au rang national.

En effet, la démarche qualité est mise en place en vue d'obtenir le label « Qualité Tourisme ». Cette action est un travail exigeant en temps, mobilisation et implication de l'ensemble du personnel de l'office de tourisme. Cette démarche permettra :

- Un outil de management pour une meilleure organisation qui facilitera le travail quotidien,
- Un outil de professionnalisation au service de l'équipe,
- Un outil permanent d'évaluation et de progrès,
- Un outil d'aide à l'animation du territoire,
- Un moyen pour valoriser les actions,
- Un outil pour adapter les services aux attentes du client,
- Un outil d'aide à la décision pour la collectivité,
- Une reconnaissance nationale.

Dans quel but ?

- Se professionnaliser et valoriser nos savoir-faire,
- Satisfaire et fidéliser la clientèle,
- Montrer l'exemple et inciter la mise en place de la Démarche Qualité envers nos acteurs touristiques locaux,
- Perfectionner le relais professionnel pour nos partenaires,
- Modifier le regard sur la notion « d'accueil » et la valoriser.

En lien avec le SDT et les objectifs, la politique qualité de l'Office de Tourisme de Saint-Lô Agglo -qui sera présentée au groupe de travail GTQ- doit répondre prioritairement aux trois engagements suivants :

- 1. Optimiser l'organisation et le fonctionnement de l'OT**
- 2. Qualifier et quantifier la réception, l'information et le conseil au public**
- 3. Optimiser les relations socioprofessionnelles**

## 1/ Optimiser l'organisation et le fonctionnement

---

Les objectifs

- **AMELIORER l'organisation et la communication interne en facilitant l'accès à l'information à toute l'équipe**

→ Instaurer des réunions d'équipe tous les mardis matin

moyens	Responsable	indicateurs
Temps	RAQ	Nombre de réunions-compte rendus

→ Tendre vers une meilleure utilisation du serveur et de l'arborescence dédiée au service tourisme

moyens	Responsable	indicateurs
Consultation des fichiers	Equipe	Enregistrement des dossiers sur le serveur IDS

- **VALORISER le travail des agents pour créer une dynamique**

→ Planifier des temps en back office pour optimiser les conditions de travail optimales en dehors de l'accueil (bureaux à CEV)

moyens	Responsable	indicateurs
Temps dégagé	RAQ	Planification avec 2 lieux

→ RDV sur le terrain (rencontres, réunions, éductours) les lundis en basse saison

Moyens	Responsable	indicateurs
Lundis après-midi + journées dédiées	RAQ équipe	Nombre de rencontres Nombre de participants

- **PROFESSIONNALISER l'équipe**

→ Former en interne le personnel non permanent à la démarche qualité

Moyens	Responsable	indicateurs
Tuteur Livret accueil	RAQ Equipe	Questionnaire de satisfaction stagiaire /saisonnier

→ Mettre en responsabilité le personnel par rapport aux hébergeurs/prestataires (portefeuille individuel)

Moyens	Responsable	indicateurs
Temps (automne 2018) phase Test avec Pascaline et prestaVéloroute	RAQ	Nombre de Rdv avec prestataires retour

## 2/ Qualifier et quantifier la réception, l'information et le conseil au public

Les objectifs

- **ASSURER un accueil de qualité (notre cœur de métier) en répondant de façon pertinente aux visiteurs français et étrangers**

→ Identifier l'équipe d'accueil en instaurant un dresscode et ou badges pour l'ensemble du personnel à l'accueil et aux animations-manifestations

moyens	Responsable	indicateurs
Vêtements uniformes Badges	RAQ	Bon de commande Utilisation réunions, rdv extérieurs

→ Prise de photos de l'équipe et humaniser nos brochures

moyens	Responsable	indicateurs
Prestataires	RAQ	Bon de commande Nombre de clichés

→ Suivi et prise en compte des remarques clients

moyens	Responsable	indicateurs
Fiche outil de communication	RAQ Equipe	Nombre de fiches Lettres/suivi Mise en oeuvre d'amélioration

- **PROFESSIONNALISER l'équipe**

→ Formation Mooc européen + langues pour l'ensemble du personnel d'accueil

Moyens	Responsable	indicateurs
Formation en autonomie	RAQ	Attestation des formations Questionnaire de satisfaction

→ Plan de formation / parcours de formation à adapter

Moyens	Responsable	indicateurs
Formations en adéquation avec les missions de chacun	RAQ	Attestation de formation

• **OFFRIR des outils en adéquation avec les besoins des touristes pour un accès facile et continu à l'information**

→ Affirmer nos outils numériques (wifi territorial, thématique randonnée)

Moyens	Responsable	indicateurs
Licences (IGN...) Matériel	Direction RAQ	Nombre de connexion Statistiques

→ Réaliser une veille pour collecter un maximum de données chiffrées et vérifier notre e-réputation

Moyens	Responsable	indicateurs
Abonnement magazines, newsletters	RAQ EQUIPE	Chiffres Nombre d'exemples

→ Qualifier la base Tourinsoft

Moyens	Responsable	indicateurs
Donner des outils simples et rapides (fiches)	RAQ	Nombre de statistiques en évolution ( téléphone, courriels)

→ Poursuivre les éditions «familles »

Moyens	Responsable	indicateurs
Prestataire	RAQ EQUIPE	Bon d'engagement Nombre d'impressions

### 3/Optimiser la relation des socioprofessionnels

---

Les objectifs

- **VEILLER à la valorisation de l'image du territoire**

→ Développer le budget photos (hébergements, restaurateurs...)

Moyens	Responsable	indicateurs
Budget sommes allouées	Direction RAQ	Nombre de clichés Nombre de prestataires

→ Constituer un réseau, une communauté d'influenceurs, d'ambassadeurs pour valoriser les « pépites » locales

Moyens	Responsable	indicateurs
Budget dédié Temps alloué	RAQ Equipe	Statistiques de fréquentation (RS)

- **CONSTITUER un réseau de partenaires solidaires**

→ Accentuer notre partenariat avec les partenaires locaux et régionaux (boutique)

Moyens	Responsable	indicateurs
Réunions	Direction RAQ	Calendrier Nombre de participants

→ Informer les prestataires de notre démarche

Moyens	Responsable	indicateurs
Réunions	Direction RAQ	Calendrier Nombre de participants

→ Dédier un espace pro pour retrouver nos actions, nos engagements, les contacts

Moyens	Responsable	indicateurs
Pages	RAQ Equipe	Nombre de sessions vues statistiques

- **FAVORISER la transversalité au niveau de Saint-Lô Agglo.**

→ Mutualiser nos moyens au sein de la structure (EPN, services techniques...)

Moyens	Responsable	indicateurs
Rencontres Projets	Direction RAQ	Nombre de rencontre calendrier