

Politique qualité 2017-2018

Enjeux

L'OT s'est investi dans une démarche qualité dans l'optique de l'obtention de la marque Qualité Tourisme™ (QT) en 2012.

Ce projet s'inscrivait dans la stratégie globale qui reposait sur une amélioration de la qualité des services et sur une communication accrue à l'échelle de la destination.

Par ailleurs, la ville de Digne les Bains, classé en station hydrominérale depuis 1927 souhaitait bénéficier du nouveau classement en Station de Tourisme initié par l'Etat en 2008.

Pour ce faire, l'OT devait être impérativement classé en catégorie I et donc être préalablement titulaire de la marque QT.

L'OT est donc marqué QT depuis août 2013 et la ville a, depuis été classée Station de Tourisme (02/10/2014) et l'OT catégorie I (12/02/2016)

Cette démarche qualité est un véritable projet de territoire associant tous les partenaires et qui a pour principal objectif l'amélioration de la satisfaction client. Elle nous permet d'enregistrer tout dysfonctionnement ou suggestion d'évolution dans une logique d'amélioration constante de notre organisation et de nos services.

Engagements

Dans le cadre de la démarche qualité de l'Office de Tourisme de Digne les Bains, la direction s'engage à :

- communiquer auprès du personnel et des partenaires de l'Office du Tourisme, afin de les sensibiliser aux objectifs de la démarche qualité mise en œuvre au sein de l'Office du Tourisme,
- à mettre en œuvre tous les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la démarche qualité,
- à remédier aux éventuels dysfonctionnements par des actions correctives.

Objectifs

Pour les années 2017 à 2018, les objectifs en matière de qualité sont :

Axe 1. Améliorer la communication et les services aux partenaires

Tout en élargissant son périmètre d'intervention, l'OT souhaite continuer d'améliorer les services rendus à ses partenaires pour mieux répondre à leurs attentes.

Dans ce contexte de changements, il convient d'informer les partenaires des actions et des missions de l'OT. L'OT reste à l'écoute de l'ensemble de ses partenaires (études de conjoncture pluriannuelles, enregistrement de leurs remarques, etc.).

Axe 2. Déployer une démarche qualité à l'échelle du nouveau territoire

Suite à l'application de la loi NOTRe, le périmètre d'intervention de l'OT s'est agrandi, comprenant de nouveaux bureaux d'information touristique (BIT) qui ne sont pas tous marqués Qualité Tourisme™. Certains BIT sont porteurs de QT pour une filière spécifique (Val de Durance : base VTT ; Digne les Bains : via ferrata).

Cette évolution représente une opportunité pour l'OT de concevoir une organisation globale basée sur l'efficacité, la communication entre les antennes et entre les services et l'amélioration constante des services.

Axe 3. Améliorer et étendre (à tous services) nos enregistrements et suivis

L'OT travaille sur l'amélioration de ses enregistrements pour une traçabilité de ses échanges et de ses actions plus complète et en vue de poursuivre l'amélioration de son fonctionnement.

Axe 4. Améliorer nos services aux visiteurs

L'OT vise à harmoniser les services proposés à la clientèle et leur niveau de qualité entre tous les points d'information et entre tous les agents. En mettant l'accent sur le conseil sur mesure, l'OT tend à répondre aux demandes des clients de façon unique, individuelle.

Les actions correctives et l'engagement de l'ensemble du personnel permettront d'améliorer le taux de satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

L'OT souhaite véhiculer une image positive et dynamique pour sa structure et sa destination.

Axe	Objectifs	Référents et moyens	Indicateurs
1	Mise en place d'une nouvelle newsletter pro régulière	ANT - Nouveau module de - - Newsletter	Nombre de NL envoyées / an Nombre de NL lues
1	Amélioration de l'espace pro sur site internet	ANT - Nouveau site internet	Nombre de visites Nombre de téléchargements
1	Pérennisation du rendez-vous annuel « journée de rencontre entre partenaires »	Equipe d'accueil et personnel du service marketing - Locaux de l'OT - Budget	Nombre de participants Nombre de brochures distribuées Nombre de remarques enregistrées
1	Evolution de l'enquête de conjoncture	Agent de développement - Module Newsletter 3 envois par an	Nombre de réponses Nombre de remarques enregistrées
1	Augmentation du nombre de partenaires adhérents	Chargée des éditions - Document précisant les services rendus aux partenaires	Nombre d'adhérents
1	Améliorer la connaissance de	Poursuivre la mise en	Nombre d'éducteurs et de

	l'offre	place d'éductours sur le périmètre PAA.	participants
1	Simplification des dossiers d'inscription annuels	ANT : Export APIDAE à valider seulement	Meilleure réactivité des prestataires lors de l'inscription
2	Mise en place de la démarche qualité sur l'ensemble des antennes	RAQ Observation des modes de fonctionnement de chacun. Elaboration de procédures, modèles et enregistrements en fonction des besoins et des spécificités de chaque antenne	Attribution de la marque QT à l'ensemble des antennes à l'issu du prochain audit
2	Echange de documents entre points d'info et l'OT	RAQ - Mise en place de Google Drive pour le partage et la sauvegarde de documents	Meilleur accès à l'information interne, appropriation de la démarche qualité par tous
3	Enregistrement systématique des remarques et dysfonctionnements	Toute l'équipe - Onglet dédié dans le cahier de liaison (Google Drive)	Nombre de remarques / dysfonctionnements enregistrés Mesure des actions correctives
3	Amélioration et simplification du suivi des stocks des documentations (accueil)	Désigner un référent - Mise en place d'un nouvel outil	Pouvoir suivre le stock des docs édités par l'OT et les principales docs édités par des tiers à tout moment ; avoir accès facilement aux volumes écoulés et restants, aux contacts pour commandes et à l'historique des commandes.
4	Formalisation du fonctionnement de la boutique	RAQ - Formalisation des procédures (une procédure existe déjà)	Chapitre Boutique dans le MAQ
4	Réadaptation des horaires d'ouverture à la fréquentation	Nouveaux horaires en 2017, simplifiés	Fréquentation comptoir
4	Formaliser davantage nos actions et aménagements pour l'accueil des clientèles handicapées	RAQ / Accueil / Agent de développement - Elaboration d'une procédure spécifique - Candidature au label Tourisme et Handicap	Procédure Obtention du label
4	Améliorer la qualité d'accueil au mois de septembre	Direction : renforcer l'équipe d'accueil, les horaires d'ouverture étant identiques que ceux de juillet et août	Renfort du planning
4	Améliorer l'accès à l'information touristique pendant les heures de	Direction : remplacer l'actuel panneau d'informations	Améliorer le service rendu et l'image de l'OT, hors les murs

	fermeture de l'OT	touristiques extérieur par une borne interactive	
4	Etre au plus près de la clientèle	Direction : en saison, renforcer l'accueil hors les murs	Augmenter le nombre de clients renseignés
4	Développer le conseil « sur mesure »	Service accueil - eductours pour mieux connaître le territoire - reformulation des demandes ; élargir la réponse pour proposer d'autres activités / sites en rapport avec l'attente des clients	Taux de satisfaction (questionnaires d'accueil)