



MANUEL QUALITE

V1 - Septembre 2016

SOMMAIRE

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	Page 3
ABREVIATIONS UTILISEES	Page 4
PRESENTATION	Page 5
LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME	Page 7
Les engagements envers la collectivité.....	Page 7
Les engagements internes de l'OT	Page 8
La promotion	Page 17
Les engagements envers les institutionnels	Page 18
Les engagements envers les socioprofessionnels.....	Page 19
Les engagements envers les visiteurs	Page 21
L'organisation d'événements	Page 24
La commercialisation	Page 26
LA GESTION DES DOCUMENTS QUALITE	Page 27

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce manuel qualité a pour objectif de définir le système qualité ainsi que l'ensemble des procédures et outils mis en place au sein de l'office de tourisme de Sainte Foy pour assurer la qualité conformément aux objectifs nationaux qualité des OT.

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 6 « Engagements de l'Office de Tourisme » de ce manuel :

- Engagements en interne à l'OT,
- Engagements liés à la promotion,
- Engagements envers les réseaux institutionnels,
- Engagements envers les socioprofessionnels,
- Engagements envers les visiteurs,
- L'organisation d'évènement,
- La commercialisation.

Nous détaillons dans les pages de ce manuel qualité les engagements de notre structure envers l'ensemble de nos clients, de nos prestataires et de nos partenaires.

Rappelons donc que ce Manuel Qualité est le fruit du travail et de l'implication de toute l'équipe de l'OT. Il a nécessité toute une réflexion autour :

- De la manière d'aménager les espaces,
- De l'organisation et la professionnalisation des procédures de travail,
- De la redéfinition de certains axes prioritaires,
- Des relations avec les différents acteurs de la station, ainsi qu'avec nos instances départementales et régionales,
- De l'optimisation des services et de l'accueil proposés aux touristes, propriétaires et résidents.

ABREVIATIONS UTILISEES

OT : Office de Tourisme

OTSF : Office de Tourisme de Sainte Foy

OTF : Office de Tourisme de France

FNOTSI : Fédération Nationale des Offices de Tourisme

FROTSI : Fédération Régionale des Offices de Tourisme

UDOTSI : Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives

RAT : Rhône-Alpes Tourisme

SMBT : Savoie Mont-Blanc Tourisme

CA : Conseil d'Administration

CS : conseiller en séjour

RAQ : Référent Qualité

MAQ : Manuel Qualité

P : Procédure

MO : Mode opératoire

M : Modèle

DA : Document applicable

GTLQ : Groupe de Travail Local qualité

GRC : Gestion de la Relation Client

HT : Hors taxes

TTC : Toutes Taxes Comprises

APIDAE : Système d'Information Touristique Rhône-Alpes

ESF : Ecole de Ski Français

APTIV : Assemblée du Pays Tarentaise-Vanoise (syndicat mixte rassemblant les communautés de communes de Tarentaise, ainsi que le Conseil Général de la Savoie).

PRESENTATION

Sainte Foy en Tarentaise

LA COMMUNE

L'activité économique de la vallée de Tarentaise (50 000 habitants) est essentiellement tournée vers le tourisme d'hiver avec une capacité d'accueil de plus de 350 000 lits.

Ainsi, en Tarentaise, 86% des emplois salariés concernent les services marchands, soit à peu près 24 200 personnes auxquelles s'ajoutent plus de 20 000 saisonniers hébergés en station ou dans la vallée.

Grâce à l'étendue des domaines skiables, la qualité de l'enneigement, sa situation au cœur d'un réseau Européen de transport (route, rail, avion), la vallée accueille plusieurs millions de touristes chaque hiver.

L'environnement immédiat de Sainte Foy, c'est-à-dire la Haute Tarentaise, présente une concentration exceptionnelle de stations de sport d'hiver de très forte notoriété. De l'autre côté de la vallée de l'Isère, la station des Arcs reliée à la Plagne par Paradiski est accessible directement par Villaroger (2 km de Ste Foy).

Les stations de Tignes, Val d'Isère et la rosière sont situées à une demi-heure de route de Ste Foy.

Le voisinage place la station de Sainte Foy dans une situation non dénuée d'intérêts dans le sens où elle constitue dans l'arrière-pays de grandes stations prestigieuses, un site prenant délibérément les contre-pieds des schémas en vigueur en altitude, conforme aux nouvelles aspirations qualitatives des clientèles touristiques par :

- La qualité de son environnement,
- Sa taille à dimension humaine,
- Son parti urbanistique et architectural.

LA STATION

Située sur le plateau de Bonconseil, la station de Ste Foy propose actuellement une qualité d'hébergement de haut standing et un domaine skiable desservi par 4 télésièges dont 2 débrayables, et 2 tapis pour les débutants.

Après 20 années d'exploitation en régie directe, la Commune de Sainte Foy a opté en 2011 de gérer son domaine skiable au moyen d'une délégation de service public.

La spécificité du développement de la station de Sainte Foy a eu des incidences sur son image. Une image que les élus, les architectes et l'aménageur ont construit.

Ainsi, et grâce au parti pris et aux prescriptions architecturales précises, largement inspirées du patrimoine local (chalets en balcon, utilisation des matériaux du pays, volumes restreints...) Sainte Foy s'est parée d'une image que l'on pourrait qualifier de « station romantique », mêlant l'authenticité, la simplicité d'un village de montagne, mais aussi un accueil cosu, le tout dans un environnement naturel préservé à proximité des hébergements.

Missions de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme remplit plusieurs **missions de proximité** au service des visiteurs et de la population locale, en collaboration étroite avec la **collectivité locale** et les **socio-professionnels du tourisme** :

ACCUEILLIR ET GÉRER L'INFORMATION :

- **Collecter, trier et hiérarchiser l'information touristique** : connaissance fine de l'offre du territoire, organisation de base de données ;
- **Accueillir physiquement, par téléphone, par correspondance, par le digital** les visiteurs, et aussi la population locale ;
- **Développer son site Internet et des outils web marketing** pour faciliter les séjours (avant, pendant et après) et mieux diffuser l'offre touristique et commerciale du territoire.

COORDONNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS ET TOUS LES ACTEURS LOCAUX DU TOURISME :

- **L'Office de tourisme est apporteur d'affaires pour les professionnels du tourisme** par le renvoi quotidien de consommateurs (hébergement, restauration, artisanat, commerce, loisirs, culture) ;
- **Fédérer les professionnels** autour d'une identité de territoire et un récit de destination ;
- **Accompagner les professionnels** pour améliorer leurs performances ;
- **Structurer et contribuer à qualifier l'offre** (incitation des hébergeurs professionnels au classement, qualification des meublés de tourisme et des chambres d'hôtes) ;
- **Impliquer les habitants** dans la stratégie touristique du territoire.

PROMOUVOIR ET VALORISER LES ATOUTS DU TERRITOIRE ET DE SAINTE FOY :

- **Assurer la promotion touristique du territoire et de Sainte Foy** sur le Net, dans des salons, des éductours, des voyages de presse (en partenariat avec le CDT/ADT et CRT) ;
- **Valoriser la destination et l'offre du territoire** par l'édition de guides, de magazines, par la diffusion de newsletters, d'emails pour capter des clientèles ;
- **Concevoir et lancer des campagnes de communication** à différentes échelles et différents supports ;
- **Développer une stratégie sur les réseaux sociaux** (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, YouTube) ;
- **Suivre l'e-réputation** de Sainte Foy et le référencement sur les moteurs de recherche.

COMMERCIALISER SAINTE FOY :

- **Concevoir des produits touristiques** en relation avec les professionnels du territoire (séjours packagés pour individuels ou groupes) ;
- **Gérer une billetterie** pour les visiteurs et la population locale (places de stationnement, vente de forfaits de remontées mécaniques...).
- **Proposer un programme de visites guidées** pour valoriser le patrimoine et la culture de Sainte Foy ;

DÉVELOPPER LE TOURISME ÉVÉNEMENTIEL :

- **Piloter des événements et manifestations sportifs, culturels ou musicaux** pour augmenter directement la fréquentation et la consommation touristique dans le territoire.

GÉRER DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS ET DÉVELOPPER UNE CELLULE D'INGÉNIEURIE TERRITORIALE POUR LE COMPTE DE LA COLLECTIVITÉ :

- **Assurer la gestion d'équipements collectifs divers** (parking, accrobranches, jeux extérieurs, signalétique, etc...) ;

Mettre en œuvre des plans de développement touristique territoriaux (réalisation de diagnostic, d'étude de faisabilité, réalisation et mise en œuvre de plans d'actions de développement...).

LES ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITE

L'OT est une association soumise à la loi 1901 et ses statuts sont à jour.

La convention d'objectifs annuelle avec la mairie de Sainte Foy a été signée le 28 août 2013. Elle prendra fin le 31 décembre 2016.

Ce document précise les engagements réciproques entre les parties, dans le but commun d'œuvrer au développement touristique harmonieux du territoire et ce, de manière coordonnée.

La démarche qualité est formellement inscrite dans la convention d'objectifs.

Annexes :

Statuts de l'OT

Convention d'objectifs

LES ENGAGEMENTS INTERNES DE L'OT

Politique stratégique et qualité

ETABLIR UN VERITABLE PARTENARIAT

Dès l'année 2013, notre office de tourisme s'est sensibilisé à la démarche Qualité et à la nécessité d'apporter du professionnalisme à notre structure, du service à nos clients, et de l'organisation à notre personnel.

Notre office de tourisme est officiellement engagé dans une démarche qualité avec l'objectif ultime d'obtenir le classement de l'OT en catégorie 1 en 2017.

Cette volonté de valoriser la destination touristique ne peut se faire sans l'implication de l'outil touristique qu'est notre office de tourisme.

Tous engagés dans la même dynamique qualitative, l'obtention de notre Marque concrétisera le travail volontariste de toute notre équipe, consciente des enjeux de demain et de la nécessité d'excellence de nos services.

Pour obtenir ce résultat, en tant que directrice, je souhaite améliorer mon management pour apporter plus de cadre, d'outils et d'accompagnement à mes collaborateurs. Je compte sur l'implication de tous pour arriver à ce résultat, gage de notre professionnalisme et ainsi d'une reconnaissance de nos partenaires.

De mon côté, je m'engage à accompagner à tous niveaux mon équipe pour atteindre ce résultat.

Anne MARMOTTAN

Directrice de l'Office de Tourisme de Sainte Foy

UN ETAT D'ESPRIT

La démarche Qualité est vécue par l'office de tourisme et son équipe comme un état d'esprit pour être au plus près du service client.

Cette démarche s'adapte à ses objectifs, qui à ce jour ont imprimé une direction très marquée à ses actions, mais qui demain, dans le cadre d'une nouvelle stratégie peut différer.

La Qualité devra perdurer au-delà donc de la stratégie fixée aujourd'hui et s'adapter à celle de demain.

C'est en ce sens, qu'il est important que l'Office de Tourisme de Sainte Foy et son équipe acquièrent un état d'esprit, une méthode et ne se limite pas à des objectifs quantitatifs.

UNE ORGANISATION INTERNE

En premier lieu, la qualité sous-tend une organisation du travail interne efficace.

L'OT souhaite que la qualité soit prise en considération dans le cadre de la réflexion qu'il mène pour une meilleure organisation interne du travail.

Il s'agit de mettre l'accueil du client au cœur de l'organisation puis d'adapter de manière connexe et périphérique le travail des autres missions, en fonction des objectifs fixés.

La qualité sera calquée sur cette organisation.

UNE COMMUNICATION FIABLE

En deuxième lieu, la qualité implique une communication interne et externe fiable.

L'accueil reçoit une multitude de contacts et d'informations, c'est le cœur névralgique de l'OT.

Il est souhaitable de clarifier la procédure de collecte, puis de transmission de l'information, non seulement de l'équipe d'accueil, mais pour l'ensemble des salariés : communication, promotion, production touristique, observation économique...

L'accueil doit pouvoir détecter les contacts utiles en termes de promotion en ciblant la demande et en la repercutant dans les meilleurs délais à la personne concernée.

Dans ce dessein, sont élaborées des procédures qui expliquent comment chaque personne doit se comporter en situation d'accueil.

UNE REFLEXION PERMANENTE A L'ECHELLE DU TERRITOIRE

En troisième lieu, la qualité implique une réflexion permanente des procédures de travail et de l'accueil, à l'OT et à l'échelle du territoire.

L'OT souhaite s'inscrire dans une démarche de progrès.

Il s'agit également de faire progresser l'ensemble des stations et des prestataires grâce à la remise en question qu'impliquent les réclamations et suggestions de la démarche.

Au travers de la démarche, il vise, bien entendu, une meilleure satisfaction du visiteur. L'OT recherche également une meilleure circulation de l'information, dans les délais les plus courts possibles.

Un Responsable Qualité a été désigné en la personne de Madame Anne MARMOTTAN. De ce fait, la Direction de l'Office de Tourisme s'engage personnellement à faire appliquer et à suivre la démarche qualité.

Modalités de transmission au personnel de la politique qualité et du plan d'actions

La politique stratégique et qualité a été présentée à l'ensemble de l'équipe lors de rendez-vous de travail. Cette politique est accessible sur le répertoire commun.

Le personnel participe également à la réflexion et à la rédaction du plan d'actions et des rapports d'activités.

Il est régulièrement tenu au courant de la politique et des actions mises en place. Toutes les annexes opérationnelles sont à disposition du personnel sur notre serveur commun.

Une réunion d'information est organisée chaque début de saison avec les partenaires touristiques pour présenter la politique stratégique et la politique qualité de l'Office de Tourisme.

Le bilan annuel est présenté lors de l'AG, et en CA, afin de dresser un état des lieux de l'année et présenter les objectifs de l'année suivante.

Organisation qualité

LA DIRECTRICE : Elle définit la politique Qualité de l'Office, fixe les objectifs à court et moyen terme en matière de Qualité du Service. Elle vérifie l'efficacité du système, participe au Groupe de Travail Local. Elle attribue les différentes fonctions et supervise l'application des décisions prises lors des revues du Groupe de Travail Local.

En tant que Référent Qualité : Elle assure la maîtrise et la gestion de la Qualité en ce qui concerne la bonne réalisation des processus de l'Office de Tourisme. Elle fédère l'équipe autour d'une même volonté : qualifier et quantifier son activité afin de la rendre plus agréable et efficiente pour tous (client comme personnel), c'est un cercle vertueux !

Ce qui comprend :

- Le suivi des procédures qualité,
- Le recueil, l'enregistrement et l'archivage de toutes les non-conformités émises en interne ou en externe, l'animation des groupes de travail qualité,
- La mise en place des actions correctives et leur suivi jusqu'à leurs résolutions complètes,
- La mise en place des bilans qualité,
- Il assure la maîtrise des enregistrements qualité,
- Il effectue le suivi des incidents,
- Préparation des réunions du Groupe de Travail Local Qualité,
- La collecte et la synthèse des indicateurs.

SERVICE ACCUEIL :

Les fonctions communes au Personnel d'Accueil sont :

- Accueil en face à face,

- Accueil téléphonique, emails et courriers,
- Informer sur les possibilités de séjours et d'activités,
- Enregistrer et répondre aux demandes d'information, de documentation,
- Mettre à jour les listes des domaines d'information à gérer,
- Bureautique (enregistrements informatiques, saisies, etc.),
- L'application des procédures liées à la gestion de l'information et à l'accueil,
- La collecte de la satisfaction clients et prestataires,
- La collecte des indicateurs de fréquentation,
- L'intervention dans le processus de satisfaction interne : collecte des dysfonctionnements, réflexion sur les actions correctives et la qualité.

CENTRALE DE RESERVATION :

- Accueil en face à face, téléphonique, emails et courriers,
- Information et vente d'hébergements et d'activités,
- L'application des procédures liées à la gestion des ventes,
- La collecte de la satisfaction clients,
- La collecte des indicateurs de chiffre d'affaire et de Taxe de Séjour,
- L'intervention dans le processus de satisfaction interne : collecte des dysfonctionnements, réflexion sur les actions correctives et la qualité.

SERVICE ANIMATION :

Il collecte les informations liées à la fréquentation des animations et à la satisfaction du public et des adhérents de l'OT.

Annexes :
Organigramme de l'OT

L'OT gère les ressources humaines

Il existe un organigramme expliquant les responsabilités en matière de qualité.

L'organigramme précise que le RAQ est Anne MARMOTTAN. Elle a été nommée référent qualité en 2016 et dispose de l'autonomie nécessaire pour animer le système et respecter ses engagements. Elle est chargée d'animer le Groupe Local Qualité, mettre en place et analyser les indicateurs qualité.

Une charte de comportement est mise en place et portée à la connaissance de chaque employé.

Il existe des fiches de poste en conformité avec la convention collective, elles sont revues tous les ans à l'occasion de l'entretien annuel d'évaluation qui est organisé par la Directrice pour le personnel permanent.

Ces entretiens sont encadrés par une grille d'entretien. Il en découle la mise à jour des fiches de poste, la définition des objectifs individuels et l'évaluation des besoins en formation. Ce besoin peut évoluer en cours d'année selon le développement de l'OT.

L'OT forme régulièrement son personnel

Pour élaborer son plan de formation en fonction des besoins du personnel et de sa stratégie, l'OT peut choisir entre :

- Le programme de Trajectoire Tourisme proposant des formations liées aux métiers du tourisme,
- Le programme des formations AGEFOS,
- Ponctuellement faire appel à des organismes extérieurs (dans le cadre des actions collectives et des actions individuelles),
- Les éductours organisés par l'OT ou l'UDOTSI,
- Les visites chez les prestataires.

La formation du personnel de l'OT respecte les règles suivantes :

Pour les Conseillers en séjour : 150 heures de formation par personnel réparties sur 3 ans, dont 50% dispensés par des organismes de formations agréés, les 50 % restants pouvant prendre la forme d'éductours, de visites de prestataires, de formations internes (au prorata du temps de travail).

Pour les personnes des autres services : 75 heures réparties sur 3 ans dont 50% dispensés par des organismes de formation agréés, les 50 % restants pouvant prendre la forme de rencontres, visites de prestataires, ateliers ou séminaires et formations internes (au prorata du temps de travail).

Un plan global de formation prévisionnel est dressé chaque année. Les formations de chaque salarié sont ensuite suivies dans un tableau individuel, qui répertorie le nombre d'heures et l'intitulé des programmes. La gestion des formations est assurée par l'assistante de direction.

Modalités de recrutement du personnel

Au préalable, la Direction identifie les besoins de la structure en termes de personnel permanent ou saisonnier, en adéquation avec le budget de l'OT.

RECRUTEMENT DE PERSONNEL PERMANENT

L'élaboration de la fiche de poste permet à la Direction d'évaluer quelles aptitudes seront demandées aux futurs candidats et l'expérience professionnelle désirée. Le pré requis minimum est généralement le BTS Tourisme et un bon niveau en langues étrangères.

Par la suite, la Direction diffuse l'offre d'emploi, rédigée à partir de la fiche de poste, par différents canaux de communication : Pôle Emploi, Emploi Espace, UDOTSI, Mairie... Les réponses par email avec pièces jointes en PDF sont privilégiées.

Suite aux différentes candidatures recueillies, la Direction en retient quelques-unes.

Un jury d'entretien est formé, réunissant la Directrice, le Président de l'OT et les membres de la commission « Administration » du CA qui le souhaitent.

RECRUTEMENT DE PERSONNEL SAISONNIER

Le recrutement des agents temporaires s'effectue par la Direction, après diffusion de l'offre d'emploi ou sur candidature spontanée. Le recrutement de proximité est favorisé autant que faire se peut (le minimum pré requis est le même que pour les recrutements de personnel titulaire).

Le jury de recrutement est composé de la Direction.

STAGIAIRES

L'étude des demandes de stage prend en compte :

- les périodes demandées,
- la formation initiale,
- la motivation,
- les besoins en hébergement,
- la disponibilité d'un tuteur.

Les candidatures des stagiaires sont analysées à réception.

L'OT met en place une procédure d'intégration des nouveaux entrants

L'accueil et l'intégration des personnels permanents ou non est prévu dans des procédures, la Directrice ou le responsable de service concerné est le tuteur désigné pour tous les nouveaux stagiaires.

Annexes :

P - Accueil et intégration des nouveaux entrants

L'OT dispose de moyens matériels pour réaliser ses missions

C'est la Directrice qui prépare le budget prévisionnel de l'OT. L'arrêté des comptes se fait au 31 décembre. Ces comptes sont ensuite contrôlés par l'expert-comptable qui les présente aux membres du CA lors de l'AG et approuvés par le commissaire aux comptes.

Les moyens matériels dont dispose l'OT sont les suivants :

BUREAU D'ACCUEIL VILLAGE (ETE) :

- 1 chalet de 12 m²,
- 1 ordinateur portable,
- 1 imprimante jet d'encre,

BUREAU D'ACCUEIL STATION :

- 1 local de 40 m² au total comprenant un espace d'accueil de 30 m², 1 bureau séparé pour la Direction, une réserve et un cabinet de toilettes réservé aux employés de l'OT,
- 3 ordinateurs portables : Direction, accueil et centrale de réservation,
- 1 imprimante photocopieuse/scanner,
- 1 ordinateur à disposition des clients (pas d'impression),
- 3 téléphones fixes, 1 serveur téléphonique équipé d'un répondeur et message d'attente personnalisé.

MATERIEL ANIMATION : sonos, jeux de lumières, pieds, tentes parapluie, PLV, châteaux gonflables, jeux en bois, jeux de société, matériel accrobranches, matériel sport et loisirs, décoration (Noël, 14 juillet...)

2 VEHICULES : berline pour la Direction et utilitaire pour l'animation

Modalités de communication interne

Une bonne communication interne entre les salariés est primordiale. Les locaux de l'OT étant réduits, la communication entre la Direction et les salariées est très simple et facile. Les messages sont transmis en direct. Par ailleurs, des repas de services, des pauses café et des balades pédestres à l'heure du déjeuner sont autant de réunions informelles, de moments partagés, d'échanges riches et variés.

Annexes :

P – Maillage des réunions

L'OT établit un Manuel Qualité

Le Manuel Qualité contient les procédures nécessaires adaptées aux services et lui permettant d'assurer la continuité de la qualité du service. La version actuelle du manuel est disponible et consultable en interne par l'ensemble de l'équipe dans le dossier qualité sur le serveur commun.

Par ailleurs, une version papier est disponible dans le bureau de la Direction. Seule la version numérique est réputée à jour.

L'ensemble des documents est indexé et il existe un historique des révisions. Le tableau d'enregistrement des documents est consultable sur le serveur commun.

L'OT met en place les enregistrements nécessaires

Il s'agit des enregistrements sur la qualité de son travail et qui apportent la preuve du respect des engagements. Ils sont conservés et disponibles pour les contrôles externes.

Un bilan qualité annuel reprend l'ensemble des indicateurs d'activité de la structure. Il est présenté par la direction, au CA, aux salariés, au groupe local qualité et aux prestataires lors de l'assemblée générale.

Les clients ont à leur disposition un questionnaire de satisfaction et des formulaires de suggestion-réclamation.

Les indicateurs d'activité

Ce sont principalement des statistiques qui répertorient :

- Le nombre d'adhérents,
- Le nombre de personnes renseignées,
- Le nombre d'appels téléphoniques,
- Le nombre d'emails traités,
- La fréquentation des animations
- La fréquentation, le chiffre d'affaire, les ventes directes et indirectes du parcours accrobranches
- Les retours médias et les retombées presse,
- La fréquentation du site internet

- La fréquentation sur les réseaux sociaux
- Le nombre de fournisseurs, de contrats, de dossiers et d'annulation de la centrale de réservation
- Le chiffre d'affaire réalisé par type

Le référent Qualité interroge chaque fin de saison les salariés concernés pour collecter ces données, les présenter en réunion de GTLQQ et les insérer dans le rapport d'activité.

Annexes :

P- Comptage fréquentation Accueil

P- Fréquentation site Internet et réseaux sociaux

P- Comptage fréquentation animation

Les indicateurs qualité

ENVERS LES CLIENTS

Des questionnaires satisfaction bilingues (français et anglais) sont mis en libre-service et peuvent également faire l'objet d'une remise systématique selon les besoins de remplissage de quotas.

Les visiteurs peuvent y répondre et déposer le questionnaire à l'accueil de l'OT. Les CS vérifient quotidiennement l'approvisionnement en questionnaires.

Les clients ont à leur disposition en libre-service dans le hall de l'accueil des fiches de suggestion/remarques/réclamations. Ce formulaire est également disponible sur le site Internet, page Nos engagements.

Les remarques, suggestions et réclamations orales sont prises en compte ainsi que :

- Les réponses ouvertes écrites dans la partie commentaires des questionnaires de satisfaction accueil ;
- Les retours oraux (desk ou téléphone) ;
- Les retours écrits via mail, courrier, commentaires sur les pages réseaux sociaux.

Les réclamations sont prises en compte tous les jours et traitées sous 3 jours ouvrables maximum. Elles sont transmises chaque jour au RAQ qui les saisit dans un formulaire en ligne sur Google Drive. Celui-ci regroupe l'ensemble des réclamations, écrites et orales, par thème. Il est accessible sur le web.

La procédure prévoit la transmission immédiate du problème au prestataire concerné.

Une action corrective est mise en place, dans la mesure du possible. Une réclamation ne pouvant rester sans réponse, l'OT s'assurera d'en donner une, même si aucune solution n'est trouvée.

Les suggestions, remarques et réclamations sont analysées au fur et à mesure de leur arrivée et de leur enregistrement pour traiter d'éventuelles urgences.

Leur analyse globale rentrera dans la revue biannuelle sur la mesure de la qualité, faite par le RAQ et présenté en GTLQ.

ENVERS LES PARTENAIRES

Les partenaires de l'OT sont conviés à des réunions publiques qui leur donnent l'occasion d'exprimer librement leur satisfaction sur les services proposés et les actions mises en œuvre.

L'assemblée générale accueille par ailleurs tous les adhérents de l'OT, lieu et place de nombreux échanges enrichissants.

Les socioprofessionnels sont également invités par email à répondre à une enquête satisfaction en ligne, en Français/Anglais.

EN INTERNE : SATISFACTION ET DYSFONCTIONNEMENTS INTERNES

La satisfaction des salariés est prise en compte. Divers moments privilégiés sont créés de manière régulières (pauses café, déjeuner de service, marche pédestre à l'heure du déjeuner...). Ce sont autant d'occasions d'échanges où les salariés peuvent aborder les questions de satisfaction et les dysfonctionnements internes constatés tels que panne informatique, panne de matériel, mauvaise transmission d'information...

Le RAQ enregistre ses remarques et dysfonctionnements dans le tableau de suivi Qualité. Dans la mesure du possible, un dysfonctionnement est traité rapidement par le RAQ et fait l'objet d'une action curative.

En cas de problème récurrent et non-corrigé, il rentrera dans la revue biannuelle sur la mesure de la qualité, faite par le RAQ et présenté en GTLQ, afin de trouver une solution ou une réponse.

Annexes :

P – Gestion des réclamations

P – Maillage des réunions

La collecte des informations et leur analyse est faite régulièrement

Le RAQ prépare pour la réunion du GTLQ (2 fois par an), un bilan qualité présentant les indicateurs et l'analyse du système qualité. Ces données sont ensuite analysées en réunion du GTLQ. Un compte-rendu des réunions est systématiquement rédigé. Ces indicateurs sont aussi présentés en réunion de CA.

A ces occasions, des actions d'amélioration sont éventuellement décidées et reportées sur le plan d'actions. Un responsable et un délai de mise en place sont fixés en concertation et à chaque bilan, on vérifie que les actions ont été effectivement mises en œuvre.

Annexes :

P – Management Qualité

Le Groupe de Travail Local qualité est constitué

L'OT a créé un Groupe Local Qualité au niveau de la destination composé de :

- Yannick Amet, Président de l'OT
- Anne Marmottan, Directrice et responsable qualité OT,
- Céline Fraissard, Directrice de l'ESF de Sainte Foy,
- François Piquet, Directeur de SFTLD,
- Vincent Charrière, Directeur du Ski Club de Sainte Foy,
- Colin Waekel suppléé par Marianne Bréchu représentant des socioprofessionnels,
- L'agent ASVP en poste (police municipale),
- Les élus à la municipalité de Ste Foy, Léon Empereur, Luc Mercier, Philippe Paris et Monsieur le Maire Paul Cusin selon ses disponibilités
- Raphael Chapuis, Directeur des services techniques de Ste Foy

Ce groupe a pour mission d'évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, actions correctives et suivis, etc.). Il permet également de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et permet de trouver des solutions avec les membres présents dans ce groupe.

La pertinence des actions correctives mises en place est évaluée pour s'assurer du maintien et de l'amélioration de la qualité de service.

Le GTLQ se réunit cinq fois par an (2 fois en été : mi saison + post bilan / 3 fois en hiver : janvier + mars + bilan). Il est animé par la Direction.

L'OT organise la tenue d'un GTLQ par l'envoi d'emails d'invitation.

Un compte rendu est rédigé par le RAQ à l'issue de chaque réunion et le plan d'action du GTLQ est complété : actions à mener, les responsables de ces actions, et la vérification de la pertinence des actions entreprises depuis la dernière réunion.

Annexes :

P – Management Qualité

Le développement durable

L'équipe de l'Office de Sainte Foy s'est engagée dans une démarche de gestion raisonnée de la structure, d'une part pour des raisons environnementales et, d'autre part, pour des raisons budgétaires.

Une charte des gestes écoresponsables a été rédigée à cet effet :

- Gérer les supports de communication
- Gérer la diffusion des supports de communication
- Inciter au respect de l'environnement
- Gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau
- Favoriser l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau, et de produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique
- Triier les déchets
- Imprimer de manière raisonnée
- Favoriser, dans la mesure du possible, les réunions dématérialisées
- Pratiquer une gestion raisonnée des déplacements professionnels

Annexes :

P – Charte des gestes écoresponsables

P – Diffusion et gestion des stocks des guides de l'OT

LA PROMOTION

L'OT a besoin de connaître ses clientèles pour définir son positionnement et sa stratégie.
L'OT s'appuie sur les études et analyses de RAT et SMBT.

Ainsi l'OT a pu définir sa stratégie et ses objectifs de promotion en adéquation avec les plans de promotion de RAT et de SMBT. Cette stratégie est présentée aux élus lors des réunions de CA et de l'AG :

- Participation à des workshops et conférences de presse,
- Accueils presse,
- Développement du digital,
- Identité de la marque.

La destination Sainte-Foy s'est dotée d'une plateforme de marque en 2013, symbolisée par la signature « Natural Ski ». Une stratégie de contenu a été amorcée en 2013 pour incarner cette plateforme de marque.

Elle s'est concrétisée par :

- la réalisation d'une web série (4 films),
- la mise en place d'une signalétique chartée,
- l'édition de topos d'itinéraires de ski de randonnées,
- la création d'une rubrique dédiée sur le site Internet,
- l'organisation d'événements en lien avec le projet,
- l'aménagement d'équipements spécifiques
- la mise en place d'un plan de développement de l'espace skiable phasé sur 3 ans « Become a Natural Skier »..

Les contenus sont déclinés sous différents formats pour exprimer à la fois la diversité du territoire, de ses activités et de ses acteurs : Social Media – Web Série – News letters.

Le social media est totalement intégré dans la stratégie de communication globale.

Ces films de la web série sont diffusés sur : le site web / la chaîne YouTube (espace dédié) / Facebook / News Letters / Site...

Le site internet de l'OT www.saintefoy.net est traduit en Anglais, en responsive, il offre la possibilité de réserver des hébergements en ligne, téléchargement des guides pratiques. Ce site reprend l'ensemble des prestations proposées dans la destination. Celui-ci est mis à jour en temps réel.

La page Facebook de l'OT www.facebook.com/saintefoy.tarentaise compte environ 14 700 fans. Elle permet d'alimenter en temps réel un flux d'informations et de photos.

La charte graphique définie par l'OT est appliquée à l'ensemble des supports de communication : signatures électroniques, papier entête, guides pratiques, programme d'animation, infos navettes...

L'OT édite chaque saison un document de promotion et d'accueil « Guide pratique » traduit en anglais.

En fin d'année, l'OT organise une réunion de bilan à destination des prestataires, ces mêmes éléments et les informations budgétaires sont présentés au CA.

L'OT communique sur sa démarche qualité de différentes manières :

- Cadre Engagements dans le bureau d'accueil,
- Page Nos engagements sur son site Internet,
- Information transmise lors des réunions de préparation de saison.

Annexes :

P – Mise à jour du site Internet

P – Edition des guides de l'OT

P – Diffusion et gestion des stocks des éditions OT

DA - Etude de positionnement

DA - Charte graphique

ENGAGEMENTS ENVERS LES INSTITUTIONNELS

L'OT est adhérent à Offices de Tourisme de France. Nous matérialisons cette filiation par les plaques « i » apposées sur la façade du bâtiment.

L'OT est engagé dans le réseau d'information Apidae, réseau régional d'information touristique, mis à disposition par Auvergne-Rhône-Alpes-Tourisme. A cet effet, une convention a été signée entre SMBT et l'OT régissant les usages et les droits et devoirs de chaque partie. Cette base de données permet de gérer l'offre de notre territoire et de consulter celle du département. Elle alimente à ce jour plus de 100 sites Internet, la presse ainsi très prochainement les outils web marketing de l'OT : sites internet, application mobile.

- une donnée est envoyée en moyenne vers 6,5 sites,
- une donnée « évènement » est envoyée en moyenne vers 10,3 sites,
- des informations très « prisées » telles que les grands évènements sont envoyées vers plus de 30 sites utilisateurs.

Depuis plusieurs années, l'OT s'associe à ses partenaires naturels que sont Atout France, France Montagne, RAT et SMBT. Il collabore à toute proposition visant les mêmes objectifs :

- Participation aux workshops et conférences de presse mis en œuvre dans la mesure de la disponibilité de son personnel ;
- Accueils de presse et participation aux actions promotionnelles des filières ;
- Alimentation de la base de données régionales Apidae ;
- Présentation de la documentation touristique régionale et départementale ;
- Participation aux réunions d'échanges et présentations marketing ;
- Etudes diverses...

Des présentoirs dédiés à la Savoie et à la région sont en place dans les bureaux d'accueil, et distingués des présentoirs du territoire de Sainte Foy. Certaines documentations sont en libre-service en été, d'autres sont remises sur demandes car en nombre limité ou demandées que très rarement.

Annexes :

P – Suivi, présentation et stockage de la documentation

DA – Convention Apidae

DA – Affiliation FNOTSI

ENGAGEMENTS ENVERS LES SOCIOPROFESSIONNELS

REPRESENTATIVITE

L'association est administrée par un Conseil d'Administration composé de 11 membres, dont 6 élus chaque année par l'AG. Les membres sortants sont rééligibles.

- 2 membres de droit représentants de la municipalité, désignés par le Conseil Municipal ;
- 6 élus par l'AG ;
- 2 membres actifs associés (membres de fait) :
 - o Le directeur des remontées mécaniques
 - o Le directeur de la structure d'enseignement la plus représentative
 - o 1 représentant des acteurs sociaux professionnels de la commune, élu par ses pairs

COMMUNICATION AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS ET DIFFUSION DE LA DOCUMENTATION

L'OT invite chaque année les socioprofessionnels à une réunion de préparation de saison, où il présente son projet pour la saison et où les socioprofessionnels peuvent également présenter leurs nouveautés.

Cette réunion permet aussi de procéder à la diffusion des guides de l'OT et de récupérer la documentation de ses partenaires.

Les guides pratiques de l'OT sont également disponibles dans le bureau d'accueil et peuvent être distribués chaque semaine pendant la saison, selon les demandes exprimées par les partenaires de l'OT.

L'OT envoie par email le programme des animations de Sainte Foy, chaque semaine en saison. Il le distribue également chaque semaine dans les commerces et chez les gros hébergeurs de la station.

ACTIONS COMMUNES

Afin que chaque socioprofessionnel s'approprie l'identité visuelle de Sainte Foy, un kit de communication est mis à leur disposition dans l'espace pro du site Internet de l'OT : charte graphique et valise de logos.

L'OT met en place des visites de prestataires. Dans le cadre de l'arrivée des nouveaux entrants, l'Office de Tourisme organise la visite des lieux.

Après avoir pris connaissance de l'arrivée de prestataires sur le territoire (hébergements, restaurants, etc.), l'OT prend contact avec les nouveaux arrivants afin de convenir d'un rendez-vous pour une visite du site.

Cette rencontre permet de présenter les services de l'OT, de prendre toutes les informations se rapportant à l'offre nouvellement connue, de connaître le responsable.

L'OT associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication : accueil presse ou salons ou manifestations, opérations diverses, animations... Il travaille également avec les différents socioprofessionnels lors d'accueil divers (renvoi chez les prestataires, visites des sites, etc.).

Lors de ses rencontres avec les prestataires, l'équipe de l'OT les sensibilise à sa démarche qualité ainsi qu'aux démarches qualité de leurs filières. En effet, il apparaît extrêmement important d'expliquer aux socioprofessionnels du territoire ce qu'est une démarche qualité et pourquoi l'OT mène un travail à ce sujet. En effet, il est difficile de sensibiliser des socioprofessionnels à une démarche dans laquelle l'OT ne serait pas lui-même partie prenante.

L'équipe de l'OT précise également l'existence des systèmes de classement et de labellisation pour les hébergements de tourisme ainsi que les coordonnées du service agréé en expliquant l'intérêt. L'OT aide ainsi les propriétaires de meublés de tourisme, en les accompagnant dans leur projet de classement ou de reclassement de leurs locations. Pour les locations saisonnières, c'est la responsable de la centrale de réservation qui assure le relationnel avec les propriétaires.

Concernant le développement durable, l'Office de Tourisme coopère avec les services de la Mairie qui a mis en place le tri sélectif sur la commune. L'OT édite des documents de sensibilisation au tri et aux éco-gestes qui sont téléchargeables sur son site Internet.

Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés : mise en valeur dans les éditions ou site internet, mise à disposition de la documentation en libre-service dans l'OT, participation à des opérations de promotion...

L'OT demande une cotisation à ses adhérents, afin que ceux-ci aient la possibilité d'avoir recours à ses services. L'équipe de l'OT a mis en place un « Guide de l'adhérent », mettant en avant les différents domaines d'intervention de l'Office de Tourisme et explicitant les services proposés dans ce cadre aux adhérents. Ce document est réactualisé chaque année, en fonction des nouveaux services que l'OT s'attache à mettre en place.

Annexes :

DA – Guide de l'adhérent

P – Appel à cotisation

P – Gestion de la documentation des tiers : commande et diffusion

P – Diffusion de la documentation OT auprès des socioprofessionnels

P – Suivi, présentation et stockage de la documentation

ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS

Engagements envers les clients

Offrir un accueil face-à-face, téléphonique, postal et numérique à la fois précis et convivial

- Réponse claire et complète
- Ecoute et disponibilité
- Attitude positive et proactive

Répondre aux sollicitations sur de larges plages d'ouverture et dans des délais courts

- Ouverture 307 jours par an : 7/7 jours en saison (6 mois), et 5/7 jours en intersaison (6 mois)
- Adaptation au rythme des journées et des saisons
- Engagements sur les délais maximum de réponse

Proposer un conseil touristique personnalisé et adapté, grâce à la compétence et l'esprit de service de l'ensemble du personnel

- Véritable réponse personnalisée, sans langue de bois
- Aucune demande laissée sans réponse
- Anticipation des besoins
- Capacité de réponse en 4 langues : Français, Anglais, Allemand, Italien

Garantir une information fiable et référencée, constamment mise à jour pour tous canaux de diffusion

- Les données de l'OT sont actualisées et fiables
- Gestion continue des données, applicables instantanément du web à l'accueil physique

Adapter et faciliter l'accès à l'information à tous les publics

- Mise en valeur des informations abordables par tous, y compris les personnes à mobilité réduite
- Thématiser les informations selon les besoins courants identifiés (Que faire quand il pleut ? / Quelles activités pour les enfants de moins de 3 ans ? ...).

Mettre à disposition tout service utile aux clients sur place pour leur faciliter le séjour

- Réservation de séjours et achat de forfaits de ski,
- Réservation d'activités type accrobranches,
- Location de place de stationnement,
- Mise à disposition d'un mini-golf, des châteaux gonflables, de trampoline et des jeux en bois,
- Mise à disposition d'un ordinateur,
- Accès internet en wifi dans l'enceinte de l'OT.

Faire tout cela, et plus encore, dans la bonne humeur et avec l'enthousiasme pour notre destination !

Cheminement et accès

LOCALISATION DE L'OT

L'OT se situe en centre-village et en centre-station, au cœur des sites touristiques.

L'OT collabore activement avec les services de la Mairie à la mise en place d'une signalétique visible, lisible et uniforme pour faciliter sa localisation depuis l'entrée de vallée.

La signalétique reprenant le logo d'Offices de Tourisme de France est en place sur la façade du bâtiment de l'OT afin de faciliter son identification.

LES HORAIRES

Les horaires d'ouverture ont été déterminés en fonction de la fréquentation des touristes.

Ces horaires sont affichés à l'entrée de l'OT, dans les guides pratiques, annoncés sur le répondeur téléphonique, sur le programme d'animation et consultables sur le site internet.

Horaires d'ouverture de l'OT :

- Hiver : Tous les jours de 9h à 12h et de 14h à 18h
 - Eté en station : Tous les jours de 9h à 12h et de 13h45 à 18h
 - Eté au chef-lieu : Tous les jours de 9h30 à 11h30 et de 15h30 à 18h30
 - Intersaison : Du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h
- Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

Des informations affichées sur un panneau d'affichage à l'extérieur de l'OT permettent de donner une information aux visiteurs qui se présentent en dehors des horaires d'ouverture :

- Numéros utiles et d'urgence traduits en Anglais et en Néerlandais,
- Liste des hébergements les plus proches,
- Coordonnées et horaires d'ouverture de l'OT traduits en Anglais et en Néerlandais,
- QR code pointant sur le site Internet de l'OT.

En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur est en fonction : il précise les horaires d'ouverture de l'OT en Français, en Anglais et en Néerlandais.

Lors de fermetures exceptionnelles, réunions de services, réunions qualité, guidages de groupes, le public en est toujours informé par système d'affichage sur les entrées et par les messages répondeurs qui sont actualisés chaque fois que nécessaire.

AMENAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL

Malgré des locaux réduits, l'OT veille à rendre ses bureaux d'accueil et ses abords accueillants et confortables pour ses visiteurs :

- La décoration agréable,
- Le confort du client,
- Un espace de prise de note,
- La mise à disposition de présentoirs et de documentations en libre-service : toujours mettre en avant les prestataires de Sainte Foy, un espace est réservé aux activités de glisse et un espace pour les activités relatives au département et à la région. Les présentoirs sont thématiques.
- Un espace lumineux,
- Un poste informatique à disposition avec Internet.

Accueillir et informer le client

L'ACCUEIL EN FACE-A-FACE

La tenue et la présentation des conseillers en séjour (notamment le port du badge)

Par respect pour nos visiteurs et pour véhiculer au mieux l'image de l'OT, tout le personnel de l'OT, et en particulier celui confronté au public, se doit d'appliquer les principes suivants :

- La tenue et la présentation doivent être soignées, propres, correctes et respectueuse de la clientèle ;
- Le port du badge est obligatoire pour le personnel présent à l'accueil. Il mentionne le prénom, la fonction (conseiller en séjour, stagiaire...), les langues parlées.
- Un état d'esprit est requis : motivation, dynamisme, enthousiasme et empathie (toujours se mettre à la place du client).
- Le comportement doit être irréprochable et chaleureux : sourire (y compris au téléphone), langage courtois, disponibilité, réceptivité.
- Le CS se montre accueillant et disponible envers le visiteur en adoptant une attitude d'écoute et de prise en considération de sa demande.
- Il s'efforce de limiter le temps d'attente tout en veillant à fournir tous les conseils éclairés nécessaires aux visiteurs qu'il renseigne.
- Après avoir posé toutes les questions nécessaires à une réponse précise et ciblée, le CS apporte ses conseils éclairés aux visiteurs et mentionne les prestations correspondant aux attentes des visiteurs et lui remet une

documentation le cas échéant. Il s'efforce de proposer 2 à 3 produits comparables répondant expressément à la demande des visiteurs.

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'accueil téléphonique est réalisé par les CS dans l'espace d'accueil. Les mêmes exigences que pour l'accueil en face-à-face sont attendues : politesse, sourire, explorer et élargir la demande, recherche des centres d'intérêt. Les CS décrochent avant la 4^{ème} sonnerie (si pas trop de monde à l'accueil) et précisent l'identité du site « Office de Tourisme de Sainte Foy, bonjour ».

L'accueil téléphonique poursuit le même but et reprend les mêmes préceptes que l'accueil comptoir (sauf gestion de l'attente), mais s'y accolent des spécificités :

- Une priorisation de l'accueil physique sur l'accueil téléphonique,
- La mise en attente est proposée avec politesse quand nécessaire,
- Un délai précisé à l'interlocuteur pour le rappeler, le cas échéant.

Le personnel répond aux demandes de documentation par téléphone et envoie celle-ci avant 48h.

L'annonce bilingue du répondeur précise les jours et horaires d'ouverture du standard téléphonique et l'adresse du site Internet www.saintefoy.net.

LE COURRIER ET LES EMAILS

Les informations transmises doivent être en adéquation avec la demande du client.

Le CS doit chercher les informations manquantes au besoin et enrichir le courrier type avec le résultat de ses recherches. La documentation adéquate est jointe au courrier. Une lettre type, mettant en avant le territoire, est disponible et jointe à chaque envoi de documentation. Elle reprend les coordonnées du client et est enrichie au besoin, de façon à satisfaire au mieux sa requête. Les documentations jointes au courrier sont personnalisées selon la demande du prospect.

Dans la plupart des cas, les informations sont adressées par email par le biais de fichiers PDF ou des liens actifs. Les emails sont rédigés, selon la provenance des clients, dans les langues suivantes : Français, Anglais. Les coordonnées de nos clients sont enregistrées dans notre base de données (tableau Excel).

Les courriers sont récupérés tous les jours et les réponses faites dans les 24h. Ce délai peut atteindre 48h si les recherches entreprises pour la réponse demandent plus de temps.

Les emails sont ouverts tous les jours ouvrés et traités à réception. Un email non traité doit forcément être visible en non lu dans la boîte de réception. Cela permet de répondre dans les délais.

Le traitement d'un email ne doit pas excéder 24h.

Le personnel d'accueil ouvre les courriers non nominatifs et les emails sont consultés régulièrement dans la journée. Les demandes d'information ou de documentation sont traitées en priorité par les CS. Les autres courriers ou emails sont soit répartis aux autres interlocuteurs de l'OT, selon le contenu des messages, soit archivés dans la boîte de réception de l'accueil pour les emails.

GESTION DE LA DOCUMENTATION

Conformément à la procédure Gestion de la documentation et des stocks, l'OT maîtrise les quantités de documentation qu'il édite. En effet, le ratio des documents OT distribués / documents édités permet à l'OT de réajuster les quantités d'impression de l'année suivante au besoin.

L'OT gère les documentations des prestataires et offices de tourisme environnants.

La réserve de l'OT permet une présentation optimale de la documentation stockée : elle est organisée par catégories, thématiques.

Annexes :

P - Suivi, présentation et stockage de la documentation
P - Ouverture - fermeture des bureaux d'information touristique
P - Accueil en face à face
P - Accueil téléphonique

P - Accueil des personnes à mobilité réduite
P - Saisie et mise à jour des informations touristiques
P - Gestion des courriers et messages
P - Gestion des demandes de documentation

ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS

Organisation interne

Comme défini avec la mairie de Sainte Foy, l'OT organise des événements et met en place des animations durant les saisons d'été et d'hiver, en adéquation avec ses objectifs. Sont appelés événements les animations de plus grande ampleur, mais avec une portée qui demeure locale, pour rester dans le budget de l'OT. La programmation est établie en cohérence et en complémentarité avec les autres manifestations du territoire telles que celles proposées par les associations locales.

Pour chaque événement, une personne référente est identifiée pour gérer l'organisation, de la mise en œuvre jusqu'au déroulement. Ce référent est le coordonnateur général, c'est-à-dire le responsable animation en saison estivale, ou la Directrice en hiver assistée par une CS. Le coordinateur assure le lien auprès de ses collaborateurs et des services extérieurs qu'il pourrait solliciter pour le bon déroulement de la manifestation.

Il a donc une vision globale de l'événement et sait identifier ses besoins humains, techniques et logistiques. Il gère son budget de manière à ne pas être déficitaire.

Il est donc l'interface entre l'OT, les intervenants ou artistes, les municipalités, les partenaires locaux, les habitants de la vallée et les touristes, qu'il réunit avant l'événement afin de présenter les missions de chaque participant et le déroulement de la manifestation.

À l'issue de celle-ci, une réunion est proposée afin que chaque intervenant puisse exprimer son ressenti global sur l'organisation et le déroulement de l'événement : points forts, points faibles, pistes d'amélioration pour l'édition suivante... Un bilan de l'événement est réalisé en prenant en compte la réunion de débriefing et le budget. Une synthèse des événements et animations est rédigée en fin de saison. Elle est transmise aux participants, au CA et au personnel de l'OT.

Communication et commercialisation

Le coordinateur identifié de l'événement transmet les informations dont il dispose au service communication-promotion-presse afin que celui-ci puisse définir les supports de communication à actionner : site Internet, presse locale, flyers, affiches, base de données Apidae...).

Le service Communication crée le message et l'illustration associée, pour ensuite les diffuser auprès de l'ensemble du personnel de l'OT, des socioprofessionnels (fichier large), des élus locaux, des habitants et des touristes.

Dans le cadre d'un événement payant, le service Accueil s'occupe de la billetterie en vente à l'OT. La portée des animations et des événements organisés à Sainte Foy demeurant locale, il n'est pas nécessaire de mettre en place un dispositif de commercialisation externe.

Accueil des intervenants et prestataires

Le coordinateur identifié de l'événement est le contact principal des intervenants et des prestataires pour :

- la gestion en amont : prise de contact, contrat, présentation du territoire,
- la définition des conditions d'accueil : déplacement, hébergement et restauration sur place, loges...
- l'envoi de la feuille de route, l'accueil et le suivi sur place.

Déroulement de l'événement

Si le lieu où se déroule l'événement n'est pas central, un fléchage temporaire peut être installé dans la vallée afin que le public sache s'y rendre facilement.

La capacité de stationnement à proximité du site et son accessibilité sont également prises en considération.

Les informations pratiques sont précisées dans le programme d'animation, sur les flyers et sur le site Internet.

Pour que le public puisse identifier rapidement les membres de l'organisation, ceux-ci portent un signe distinctif qui peut varier selon la manifestation : casquette, tee shirt, tour de cou, badge...

COMMERCIALISATION

Stratégie commerciale

L'OT connaît l'offre existante dans la vallée et son évolution grâce à sa centrale de réservation qui l'étudie tous les 6 mois.

La centrale de réservation formalise son cahier des charges et fixe ses objectifs commerciaux afin de préciser les modalités de partenariats avec les hébergeurs et prestataires de Sainte Foy : convention de partenariat, réunions d'échange, rencontres individuelles, guide l'adhérent et lettres d'information professionnelles.

Ecoute et suivi clientèle

L'OT est à l'écoute des besoins des clients qui utilisent les services de sa centrale de réservation. Lors de la prise de contact, il enregistre les demandes du client et précise que c'est son service dédié, la centrale de réservation, qui va traiter sa demande.

Afin d'envoyer des propositions pertinentes, une attention particulière est portée à la demande d'hébergement. Il s'agit de cerner les attentes précises du client : dates du séjour, lieu privilégié (village, station), type d'hébergement, confort, nombre de personnes (adultes, enfants), activités...

Toute demande d'hébergement fait l'objet d'un enregistrement.

Par la suite, diverses relances et confirmations peuvent être envoyées :

- Relances pour savoir si le client souhaite mettre une option, pour lui demander d'envoyer son acompte et le solde, pour savoir s'il veut ajouter d'autres prestations pour son séjour (forfait de ski, location de matériel de ski...).
- Confirmations de réservation, de réception de l'acompte et du solde...

A chaque étape du dossier, le propriétaire hébergeur est également tenu informé par email.

Promotion

La centrale de réservation est présente sur le site Internet, dans les guides pratiques, guide hébergement et le dossier de presse. Les produits vendus y sont décrits afin que les CS puissent également répondre aux sollicitations des clients.

Suivi et analyse

En saison, la responsable de la centrale de réservation transmet régulièrement ses chiffres à la Direction (ventes réalisées, annulées, chiffre d'affaire) et les dysfonctionnements notables. En fin de saison, elle en fait une synthèse qu'elle transmet également à la Direction.

Les réclamations qui concernent la commercialisation sont traitées de la même manière que toutes les autres. Cf Procédure de Gestion des réclamations.

GESTION DES DOCUMENTS QUALITE

Responsabilité

La responsabilité du MAQ et de l'ensemble des documents Qualité incombe au RAQ qui les rédige ou les met en forme. Ils sont de fait approuvés par la direction.

Evolution

Le MAQ est susceptible d'évoluer en cas de :

- Modification du référentiel,
- Modification du classement, des statuts, de la forme juridique...
- Modifications internes,
- A la suite de l'analyse des indicateurs.

Un historique des révisions est tenu par le RAQ. Les révisions approuvées sont transmises par le RAQ à l'ensemble des destinataires par mail ou dans le cahier de liaison et chaque destinataire prend note des modifications.

Diffusion - Indexation

Le MAQ original signé est conservé par le RAQ.

Une version numérique du MAQ est envoyée par mail à l'ensemble du personnel de l'OT, au président et aux membres du CA par le RAQ. Un exemplaire papier à consulter est disponible dans le bureau du RAQ, notamment pour les personnels stagiaires ou vacataires.

Les destinataires salariés s'engagent à respecter les procédures du MAQ.

L'ensemble des documents est indexé selon le principe suivant et le nom du document reprend cette indexation :

- Initiales du type (DA pour Documents Applicables, P pour Procédure, MO pour Mode Opérateur et M pour Modèle)
- Un numéro
- Un nom
- Une date pour identifier les différentes versions

Dans la mesure du possible, ces informations sont également reprises en en tête et en pied de page du document.

Un index sous forme de tableau répertorie l'ensemble des documents qualité et permet aux salariés de les trouver et de les consulter rapidement. Il précise :

- Le titre du document,
- L'indexation,
- La date de mise en application et la date de la dernière révision,
- Le rédacteur.

Le tableau des enregistrements répertorie les documents par thématique, en précisant le type, les modalités de diffusion, le classement et l'adresse d'enregistrement.

Enregistrement et archivage

L'archivage des documents qualité est précisé dans le tableau des enregistrements, en version numérique. Ils sont accessibles en version numérique et réputés à jour dans le dossier en réseau sur le compte Google Drive dans le dossier QUALITE.

Seules les versions numériques du Manuel Qualité, des procédures et des enregistrements sont réputées à jour !