



## Évaluation en vue de l'obtention de la marque Qualité Tourisme™



### L'établissement

Désignation	<b>OFFICE DE TOURISME (DOCID:qt138169)</b>
Adresse	97600 Mayotte Mayotte
Responsable de l'établissement	***
Filière	Office de tourisme - AUDIT COMPLET
Partenaire(s)	

### L'évaluation

Cabinet d'audit	
Nom de l'auditeur	***
Type d'audit	Adhésion
Date de visite mystère	
Date de visite du site web	
Date demande info écrit (français)	
Date demande info écrit (autre langue)	
Date demande info tel (français)	
Date demande info tel (autre langue)	

Date de debriefing

Commentaire sur l'audit

## Compte-rendu de l'audit

**Rapport de visite**

**Points forts**

**Points d'amélioration**

# EVALUATION COMPLETE

## PROMOTION / COMMUNICATION

### Présence numérique

#### 1 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Si plusieurs sites internet, l'ensemble des sites est audité. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 2 - Le site internet est bien référencé.

Oui     Non

"Recherche avec mots clés type ""que faire/ quelle visite"" + ville Point validé si résultat en 1ère page de résultat sur le moteur de recherche Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable"

#### 3 - BONUS - Le site internet est traduit en une troisième langue étrangère

Oui     Non

"BONUS- Indiquer non mesuré si le critère n'est pas respecté L'ensemble du site doit être traduit. Note : la traduction en anglais à minima (Cat II) et en une 2ème langue étrangère (Cat I) est déduite des nouveaux critères de classement applicables depuis juillet 2019. Si le site est non traduit, l'indiquer en ""points d'amélioration"". Comme pour la 1ère et 2ème langue dans le classement, le critère bonus est validé si réalisé par du personnel qualifié. L'aide à la traduction avec un moteur de traduction automatique doit impérativement être validée par des personnes qualifiées dans la langue concernée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable"

#### 4 - L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux

Oui     Non     Non Mesuré

Il s'agit des demandes clients et non des avis/réclamations (autre critère)Exemple: demande d'informations via le chat messenger FB / Instagram / Google etc ...Ce critère concerne les pages gérées par l'OT. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un chaque BIT soit individuellement présent sur les réseaux sociaux. Pour une demande envoyée en période d'ouverture de l'OT, à compter de la réouverture de l'OT, la réponse est apportée en un maximum de 8 heures. Hors période d'ouverture, le délai de réponse ne peut excéder 24h. Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

#### 5 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports numériques

Oui     Non     Non Mesuré

Si plusieurs sites internet, il existe une cohérence et/ou une uniformisation de la charte graphique. Si l'OT comprend plusieurs BIT, il n'est pas obligatoire de disposer d'un site internet par BIT. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

#### 6 - L'OT formalise une ligne éditoriale\*

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Définition d'une fréquence de mises à jour, de types de contenu, de la longueur du message, du ton, des cibles, texte/image, du responsable par support digital. Il s'agit de définir par support digital (ex : réseau sociaux, site web, chat, applications), les objectifs par cible, support et moyens (la fréquence de mises à jour, les types de contenu, la longueur du message, le ton, texte/image, les responsables). La formalisation peut prendre des formes variées : stratégie de communication et de publication sur mobile et sur internet, procédure, note... Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

#### 7 - L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux)\*

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

" Cette stratégie est révisée annuellement en fonction de l'analyse des résultats. L'opportunité de réviser ou non la stratégie est étudiée annuellement mais la révision n'est pas systématique. Non mesuré dans le cadre d'une ""visite mystère"" Rattrapable. Famille QT : Information Communication Coef 9 Non mesuré possible dans le cadre d'une ""visite mystère"" Rattrapable"

## STRATEGIE D'ACCUEIL

### Accueil téléphonique

#### 8 - La réponse au téléphone doit être rapide : maximum 4 sonneries

Oui     Non     Non Mesuré

En cas de pré décroché, le temps d'attente est limité (maximum 2 minutes). Possible gestion centralisée des appels téléphoniques pour l'ensemble des BIT (principal et secondaire). Le nombre et les modalités des tests à distance sont précisés en annexe du Guide des VM OTF/ADN Tourisme. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

## 9 - S'il existe un pré-décroché automatique ou un répartiteur d'appel, l'OT évite les sous menus trop nombreux (3 ou 4 maximum)

Oui  Non  Non Mesuré

"Cocher en ""non mesuré"" en absence de pré-décroché. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable"

## 10 - L'identité du site doit être précisée dans la formule d'accueil

Oui  Non  Non Mesuré

L'identité du site peut également être éventuellement précisée dans dans le pré-décroché. Pour les OT comprenant plusieurs BIT, l'OT choisit si les répondants citent le nom de l'OT dans sa globalité ou s'il préfère garder l'identité de chaque BIT. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

## 11 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

## 12 - La reformulation de la demande par le conseiller est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions très simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

## 13 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le conseiller élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

## 14 - Le conseiller propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

## 15 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)

Oui  Non  Non Mesuré

"Le critère est audité en test à distance (visite mystère ou audit complet). Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée en test à distance. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

## 16 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

## 17 - Le conseiller doit pouvoir informer sur les animations et évènements sur sa zone de compétence

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

## 18 - Le conseiller pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT (avec une transmission d'appel le cas échéant). En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 19 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non Mesuré

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 20 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non

Transmission d'appel avec une formule de courtoisie, autorisée. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 21 - Le personnel d'accueil assure le même niveau de service au téléphone qu'en face à face

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'objectif est de ne pas privilégier l'accueil téléphonique et l'accueil physique l'un par rapport à l'autre. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

## 22 - L'OT sépare l'accueil téléphonique de l'accueil physique en période d'affluence

Oui  Non  Non Mesuré

"Contrôle visuel lors de la visite mystère ou de l'audit complet. Cocher en ""non mesuré"" en l'absence de forte fréquentation observée.. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 1 Rattrapable"

## 23 - En cas de recherche trop longue ou d'affluence, le personnel de l'OT doit proposer au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit

Oui  Non  Non Mesuré

Le critère n'est pas validé si le conseiller en séjour demande à son interlocuteur d'envoyer un mail pour formuler sa demande. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

## 24 - Le répondeur téléphonique est mis en fonctionnement pendant les périodes de fermetures

Oui  Non  Non Mesuré

. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

## 25 - Le message est en une langue étrangère a minima

Oui  Non  Non Mesuré

Le nouvel arrêté de classement d'avril 2019 ne prévoit plus d'obligation relative au répondeur mais un message en une 2ème langue étrangère est recommandé pour les Ot en catégorie I. Famille Qualité de la prestation. Coef 3 Rattrapable

## Courriel

### 26 - L'envoi d'informations correspond précisément à la demande du client

Oui  Non  Non Mesuré

Les informations et la documentation envoyée doivent répondre précisément à la demande et le courrier ou mail doit apporter des réponses aux questions posées ou renvoyer précisément vers la documentation envoyée (pages, rubriques, etc.). Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

### 27 - Les réponses aux demandes d'information sont faites dans les 24 heures pour les courriels

Oui  Non  Non Mesuré

Le critère est audité en tenant compte des journées d'ouverture de l'OT ou du BIT concerné(s). Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

### 28 - Un accusé de réception est envoyé lors d'une demande de documentation par courriel

Oui  Non  Non Mesuré

"Il s'agit d'une demande de documentation et non pas d'information. Le critère spécifie donc que si le client demande par mail des documents, soit l'envoi de documentation est fait sous 24 heures par mail et le critère est ""non mesuré"" et soit un mail d'accusé de réception est envoyé sous 24 heures pour confirmer l'envoi par courrier . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

### 29 - Lors d'une demande d'information en français, la réponse écrite est personnalisée et adaptée.

Oui  Non

"A la différence du critère n°26 (pertinence de la réponse sur le ""fond""), ce critère porte davantage sur la ""forme"". Il s'agit par exemple d'éviter les phrases toutes faites non adaptées à la situation, que le message nomme la personne, indique son genre quand il est connu Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable"

### 30 - Lors d'une demande d'informations en langue étrangère, la réponse est personnalisée, adaptée et dans la langue de la demande.

Oui  Non

Pas de Non mesuré possible. L'auditeur fait une demande d'informations par mail/courrier en langue étrangère. La réponse aux demandes d'information par mail (courrier non évalué) est apportée dans les langues parlées au sein de l'OT (cf langues du site internet de l'OT). Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

### 31 - Lors d'une demande d'informations, la réponse mentionne le logo Qualité Tourisme™ dans la signature.

Oui  Non  Non Mesuré

Item noté Non mesuré en cas d'adhésion. Le logo est à apposer pour les signatures mail pour les BIT inclus dans le périmètre de labellisation. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

## Stratégie d'accueil

### 32 - L'OT définit et met en place une stratégie d'accueil et d'information sur sa destination (exemples : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques etc...)\*

Oui  Non  Non Mesuré

. Non mesuré si visite en client mystère. L'OT doit être en mesure d'expliquer les choix en matière d'accueil (ex : bureaux d'information, accueils hors les murs, accueil chez les partenaires, outils numériques, gestion de la relation client, aménagements etc., ...) selon le contexte, la clientèle, les enjeux de la destination. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

## Les abords de l'établissement et la signalétique

### 33 - BONUS : L'OT est implanté dans un endroit stratégique

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

L'espace d'accueil de l'office de tourisme et/ou de des BIT se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 34 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Le fléchage est mis en place pour les différents modes de déplacement (auto, piétons, vélo, voie fluviale...). Le fléchage vers l'OT est mis en place depuis le parking le plus proche (auto, vélo ...). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

### 35 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte la ou les façades et les abords de l'entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être propre. Constat visuel. Il est recommandé de veiller à la propreté des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

### 36 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant

Pas de Non mesuré possible. Prendre en compte : façades, entrée. Même sur le domaine public, l'entrée doit être en bon état. Constat visuel. Il est recommandé de veiller au bon état des abords même si l'office est locataire de l'espace d'accueil. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

### 37 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Constat visuel. Coef 3. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

### 38 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.

Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Si plusieurs enseignes, mesure sur l'ensemble. Constat visuel. Il convient de prendre en compte les enseignes signalant l'office de tourisme (même publiques) : façade et panneaux directionnels. Coef 3. Famille Confort Propreté Rattrapable

### 39 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont harmonieuses.

Oui     Non     Non Mesuré

Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

### 40 - La façade et l'entrée sont mises en valeur par un fleurissement, un élément décoratif, un éclairage, etc.

Oui     Non

Pas de Non mesuré possible sauf si bâtiment classé. Une rénovation de la façade et de l'entrée respectant le style architectural permet de répondre au critère. Constat visuel. Coef 1. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

## Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)

### 41 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité.

Oui     Non     Non Mesuré

Le stationnement à plus de 200 mètres de l'OT n'est recommandé que pour les centres villes piétonniers. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### 42 - L'établissement dispose au moins d'une solution de stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture.

Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré possible si implantation en centre ville. Présence d'un garage ou local pour les vélos ou motos, présence d'un système d'attaches pour les vélos, espace suffisant pour le stationnement des autocars. Le stationnement pour les moyens de locomotion alternatifs à la voiture à proximité de l'OT demeure recommandé pour les centres villes. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Constat visuel. Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

### 43 - Les extérieurs privatifs et l'entrée sont dotés de poubelles et de cendriers, vidés régulièrement.

Oui     Non     Non Mesuré

Si absence d'extérieurs privatifs, présence a minima d'un cendrier à proximité de l'entrée. Observation au début et à la fin de la prestation. Pénaliser si absence d'action La présence d'une poubelle et d'un cendrier à proximité de l'entrée de l'OT et des BIT est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Pénaliser si absence d'action. Constat visuel. Possibilité de rajouter une poubelle et un cendrier dans le cadre du rattrapage. Coef 1. Famille Confort Propreté Rattrapable

## Les affichages extérieurs

### 44 - La plaque Qualité Tourisme™ est apposée à l'entrée de l'établissement.

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré en cas d'adhésion. Placée dans un endroit visible. Logo autorisé pour les bâtiments classés. L'apposition en façade est recommandée. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

### 45 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville

Oui  Non  Non Mesuré

Actualisation des plaques de classement. Tous types d'affichage. Il peut s'agir d'un affichage ou d'une borne interactive. Les langues parlées au sein de l'OT ou du BIT doivent être actualisées quotidiennement en considération des langues effectivement parlées par les conseillers présents. Le cas échéant un plan de la communauté de communes est recommandé. Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Constat visuel. . Coef 1. Famille Information Communication Rattrapable

### 46 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

La mesure porte sur la qualité de l'affichage (calligraphie soignée, absence de ratures, feuilles non jaunies, feuilles non scotchées, etc.). Non mesuré si absence d'affichage. . Coef 3. Constat visuel. Information Communication Rattrapable

### 47 - Les affichages extérieurs sont à jour

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence d'affichage. Absence de vitrophanies obsolètes. Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

### 48 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins

Oui  Non  Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

### 49 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

Bonus - Indiquer Non mesuré si réponse négative. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

## L'espace d'accueil

### 50 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Température adaptée, pas de nuisance sonore, absence d'odeurs désagréables, éclairage adapté, si existant, fond musical discret... Constat visuel. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

### 51 - L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Il ne s'agit pas de juger l'esthétique mais bien de vérifier la cohérence des équipements (Par exemple, absence d'ajouts de présentoirs complètement différents d'année en année). Possibilité de rattrapage sur la cohérence des équipements et la décoration. Constat visuel. Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

### 52 - L'espace d'accueil est propre.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Non Rattrapable

### 53 - L'espace d'accueil est en bon état.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Prendre en compte le mobilier, les équipements et les revêtements. Constat visuel. . Coef 9. Famille Confort Propreté Rattrapable

### 54 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Non mesuré possible si pas de signalétique. Par exemple, présentoirs, billetterie et repérage au sein de l'office (en particulier pour les lieux partagés). Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Constat visuel. . Coef 3. Famille Information Communication Rattrapable

### 55 - Les informations et la documentation sont identifiées, classées par thèmes, les présentoirs régulièrement approvisionnés et l'affichage mis à jour.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable



## Accueillir et informer

### 56 - Le personnel est identifié par un badge comportant au minimum la fonction et les langues parlées. Le personnel en formation est clairement identifié

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 57 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

### 58 - L'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...L'OT prend en compte la gestion de l'attente des clients.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

L'information utile (animations, sites, patrimoine ...) peut être réalisée sous forme d'affichage ou sous forme numérique.Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

### 59 - Le personnel lors de l'accueil doit être présent, disponible, attentif et abandonner toute tâche administrative dès l'arrivée d'un visiteur

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

### 60 - La demande du client est explorée pour permettre une bonne prise en charge. Appréhender les centres d'intérêt pour lesquels le visiteur est venu dans la destination

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Lors des audits complets, en l'absence de visiteurs permettant d'apprécier ce critère par observation, les auditeurs réalisent une simulation d'entretien avec un conseiller. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

### 61 - La reformulation de la demande par le conseiller en séjour est réalisée de manière formelle, claire et précise

Oui  Non  Non Mesuré

La reformulation n'est pas toujours nécessaire pour des questions simples (ex : demande de plan, horaire). Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

### 62 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

### 63 - Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et en informe les visiteurs

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. L'auditeur vérifie également sur le site internet que l'information concernant les animations soit actualisée.Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

### 64 - Le personnel d'accueil propose au visiteur des alternatives si le service demandé n'est pas disponible

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Ce critère est susceptible d'être évalué lors de la visite mystère de l'espace d'accueil et lors d'interview lors de l'audit complet. Cocher en ""non mesuré"" quand la situation ne s'est pas présentée. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

### 65 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants: en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

### 66 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

### 67 - Le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur les animations et événements sur sa zone de compétence

Oui  Non  Non Mesuré

Sur déclaratif. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable

## 68 - BONUS : Les agents d'accueil disposent d'un outil numérique afin de présenter les offres et les services touristiques de la destination.

Oui  Non

L'outil numérique peut être fixe (ex : un 2ème écran sur le comptoir en plus de l'écran d'ordinateur non visible ou un écran dans le hall d'accueil) ou mobile (ex: tablette). Possible non mesuré pour les BIT mobiles (ex : PIT de 2 heures par semaine en saison estivale sur un camping ou un site de visite) Contrôle visuel. . Famille Information Communication. Coef 3 Rattrapable

## 69 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 70 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 71 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.

Oui  Non

Bonus . Il est recommandé que chaque conseiller en séjour assurant l'accueil parle au moins 2 langues étrangères. Il ne s'agit cependant pas d'une obligation, l'objectif est bien que la personne qui contacte l'OT puisse se voir apporter une réponse à tout moment aux heures d'ouverture de l'OT ou du BIT avec les langues parlées au sein de l'OT. En complément des tests mystères, le planning permettant d'assurer sur l'ensemble des sites les réponses dans les langues parlées au sein de l'OT est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 9 Non Rattrapable

## 72 - Le départ du client s'accompagne d'une prise de congé chaleureuse, aimable et souriante avec remerciements.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

"Comportement souriant, ton aimable et salutations par ""au revoir madame"" , ""au revoir Monsieur"" . Critère à auditer en visite mystère + en observation visuelle lors de l'audit complet. Contrôle visuel. . Famille Savoir-Faire Savoir-Etre. Coef 3 Non Rattrapable"

## 73 - A la fin de la prestation, le personnel s'assure d'avoir répondu à la demande du client de manière satisfaisante et l'incite à remplir l'outil de recueil de satisfaction.

Oui  Non  Non Mesuré

L'outil de recueil de satisfaction peut être sur place ou dématérialisé et rempli par la visiteur a posteriori de la visite. Contrôle visuel. . Famille Savoir faire savoir être. Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. (cf critère Ecoute client) Coef 3 Non Rattrapable

## 74 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptés à la clientèle en situation de handicap

Oui  Non  Non Mesuré

Critère à auditer par interview du personnel d'accueil et vérification des outils existants: en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère et lors de l'audit complet. Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 3 Non Rattrapable

## La documentation sur la destination

### 75 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit des principaux documents produits par l'OT lui-même ex : guides, cartes (et non de ceux des socio-pros). Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

### 76 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

### 77 - BONUS : Les documents sont traduits en une troisième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination

Oui  Non

BONUS - Non mesuré si réponse négative. Les documents dont l'OT est à l'origine peuvent être imprimés à la demande. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

### 78 - Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client.

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Non Rattrapable

### 79 - La charte graphique ou l'identité visuelle sont appliquées à tous ses supports

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE

### La boutique

#### 80 - L'aménagement de la boutique est attractif et la boutique est bien approvisionnée.

- Très satisfaisant     Satisfaisant     Insatisfaisant     Très insatisfaisant     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente non dédié. L'auditeur contrôle le soin particulier apporté à présentation des produits (ex : veiller à quantité suffisante sur les étagères, possibilité de libre-service etc.), la circulation dans la boutique, etc. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal (et/ou sur les BIT secondaires le cas échéant) dès lors que l'OT propose à la vente des objets et articles à vocation touristique pour promouvoir la destination. Le chapitre ne s'applique pas si la boutique ne propose qu'un nombre restreint de références tous articles confondus (moins de 20 références annuellement, hors cartes postales). (Le chiffre d'affaires réalisé précédemment pris en compte dans l'ancienne version du référentiel n'est plus à considérer). L'espace de vente intégré à l'espace d'accueil ou dans une pièce connexe à l'accueil est audité. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

#### 81 - La gamme de produits est diversifiée.

- Oui     Non     Non Mesuré

"Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Librairie, cartes postales, gadgets, produits enfants etc. Contrôle visuel. Coche en ""non mesuré"" afin de ne pas pénaliser l'OT si la stratégie de l'OT est de ne proposer qu'une gamme restreinte de produits (ex : brochures, topoguide). Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable"

#### 82 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle

- Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Les prix sont adaptés à la stratégie et aux produits proposés et il ne s'agit pas nécessairement d'une gamme de prix large. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Non Rattrapable

#### 83 - Sur demande un paquet cadeau est réalisé.

- Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Vérifier présence papier cadeau lors du débriefing pour l'uidt complet. Une pochette ou un sac kraft fermé peuvent constituer un papier cadeau. Contrôle visuel . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Non Rattrapable

#### 84 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.

- Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Poser une question sur un produit. Evaluer capacité à répondre. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

#### 85 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.

- Oui     Non     Non Mesuré

Non mesuré si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la visite mystère et lors de l'audit complet. Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

#### 86 - BONUS - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans une deuxième langue étrangère.

- Oui     Non

Bonus - Noter Non mesuré si réponse négative ou si absence de boutique ou espace de vente. Contrôle visuel . Coef 3. Famille Savoir-Faire Savoir-Etre Non Rattrapable

#### 87 - Les articles sont présentés sur du matériel adapté et mis en scène (en fonction de l'animation, de la saison, etc.)

- Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 88 - L'origine des produits provenant de producteurs locaux est indiquée

- Oui     Non     Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

#### 89 - Le personnel (au moins 1 permanent) est formé à l'aménagement de ces vitrines ainsi qu'à l'approvisionnement et aux relations avec les fournisseurs.

- Oui     Non     Non Mesuré

Une personne permanente a bénéficié d'une formation agréée dédiée. Critère à auditer par interview: en dévoilé sur le bureau principal avant le débriefing lors de la Visite mystère, et lors de l'audit complet. Famille QT : Savoir faire savoir-être Coef 1 Rattrapable

#### 90 - L'OT disposant d'un site internet présente l'espace boutique

- Oui     Non     Non Mesuré

Il s'agit de présenter a minima l'existence d'une boutique au sein de l'OT ou du BIT et non nécessairement l'exhaustivité des produits en vente en ligne. Famille QT : Information Communication Coef 1 Rattrapable

## 91 - Les moyens de paiements sont affichés en évidences à l'intérieur de l'OT

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé d'afficher également le refus de moyens de paiement et les paiements par type de carte acceptée. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

## 92 - L'OT formalise une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...)\*

Oui  Non  Non Mesuré

Cette stratégie est développée dans l'ensemble des BIT. La stratégie peut prévoir des orientations différentes suivant les BIT en fonction du contexte et des besoins. Contrôle documentaire. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3. Rattrapable

## 93 - Les modalités de vente ont été définies (identification du besoin, conseil, réalisation de la vente)\*

Oui  Non  Non Mesuré

Ces modalités sont développées dans l'ensemble des BIT disposant d'un espace de vente. La définition des modalités de vente peut prendre différentes formes (note, procédure, instruction...). Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Contrôle documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## 94 - L'OT dispose d'un outil de gestion de stocks ( tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel a minima)\*

Oui  Non  Non Mesuré

Cet outil de gestion des stocks est utilisé par l'ensemble des BIT. L'outil de gestion des stocks peut prendre différentes formes selon les produits proposés et le volume d'activité de la boutique (ex : logiciel dédié, tableur excell...). Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## 95 - Une analyse globale des ventes est effectuée au minimum une fois par an\*

Oui  Non  Non Mesuré

L'analyse compile les résultats de l'ensemble des BIT. Il est recommandé que la synthèse à minima annuelle compile les résultats de l'ensemble des BIT et que l'analyse soit formalisée même succinctement. Non mesuré dans le cadre d'une visite mystère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

## Organisation d'évènement

### 96 - L'organisation d'évènement est une mission clairement définie avec la collectivité

Oui  Non  Non Mesuré

Ce critère concerne les événements et/ou les animations (les visites guidées, contées etc.. n'en font pas partie). Ce chapitre s'applique pour l'organisation d'évènement(s) « d'envergure » (à caractère ponctuel ou exceptionnel sur le territoire de type culturel, sportif, loisir ou économique, et dont le financement est inscrit au budget de l'Office de Tourisme (et non à celui de la collectivité, et qui attire une clientèle touristique à l'échelle départementale, régionale ou nationale) ou d'au moins 5 animations dans l'année (ex : concerts du soir, vide greniers, marchés nocturnes etc...hors pots d'accueil), même s'il s'agit du même type d'animation. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable

### 97 - L'OT planifie ses évènements en cohérence avec les animations de son territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Cocher en 'non mesuré' dans l'hypothèse où la collectivité impose à l'OT la date des événements gérés par l'OT. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Non Rattrapable

### 98 - Une planification de la manifestation est réalisée (sur le plan financier, humain et technique) et une personne pilote est identifiée.

Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Une formalisation de la planification est recommandée Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

### 99 - Une réunion de briefing est organisée pour informer les membres de l'organisation

Oui  Non  Non Mesuré

Une ou plusieurs réunions de briefing peuvent être organisées selon les événements ou animations.. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

### 100 - L'OT informe la population locale et les prestataires : nature de l'évènement, nuisances, restriction de circulation...

Oui  Non  Non Mesuré

Différents supports d'informations peuvent être utilisés : supports, affichage, internet, réseaux sociaux, news-letter, par distribution ... Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

### 101 - Lors de l'organisation d'évènements, l'OT respecte des critères sociaux et environnementaux de durabilité. L'OT incite les autres partenaires de l'évènement à suivre ces principes

Oui  Non  Non Mesuré

Une ou plusieurs réunions de briefing peuvent être organisées selon les événements ou animations. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1. Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

### 102 - L'OT définit un plan de communication et média adapté

Oui  Non  Non Mesuré

Par période ou date, support et média, événement a minima, incluant le coût quand significatif. Un personnel de l'OT est désigné pour assurer son suivi, les retombées quantifiables ou mesurables (quand possible) sont enregistrées. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 103 - Les éditions se font en adéquation avec la politique environnementale de la structure

Oui  Non  Non Mesuré

Les éditions (ex : programmes, affiches, flyer...) prennent en compte un ou des critères environnementaux. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 104 - L'OT gère les intervenants et/ou les artistes en amont de leur arrivée : prise de contact, élaboration du contrat, plan d'accès, présentation du territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 105 - La signalétique et le fléchage sont mis en place et sont pertinents

Oui  Non  Non Mesuré

La signalétique et le fléchage ont été analysés. Contrôle documentaire. Famille QT : Information Communication Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 106 - L'événement dispose de lieux de stationnements à proximité, qui doivent être adaptés à la fréquentation

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 107 - Un point d'accueil et d'information du public est mis en place.

Oui  Non  Non Mesuré

"Cocher en ""non mesuré"" s'il s'agit d'une animation ne nécessitant pas de point d'accueil sur place (dans le cadre d'ateliers par exemple). Contrôle documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit. "

## 108 - Le personnel doit pouvoir être clairement identifié par le public et les partenaires (ex : badges, t-shirts...)

Oui  Non  Non Mesuré

Contrôle documentaire. Famille QT : Information Communication Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## 109 - L'OT met en place un système d'écoute client dédié à l'évènement.

Oui  Non  Non Mesuré

"Il ne s'agit pas uniquement d'un outil de recueil de la satisfaction client comme dans le précédent référentiel. ""L'écoute client"" selon le guide méthodologique de la DGE porte de façon plus large sur des critères essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil lors des événements ou animations : prise de connaissance des avis clients sur au moins 1 ou 2 avis en ligne choisis par l'OT, recueil de la satisfaction client, traitement des réclamations. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit. "

## 110 - L'OT établit un bilan en fin de manifestation, prenant en compte la synthèse de l'écoute client et le retour d'informations recueilli auprès de ses partenaires

Oui  Non  Non Mesuré

La synthèse de l'écoute client est réalisée en tenant compte des avis sur les réseaux sociaux, outil de recueil de la satisfaction, réclamations. Le retour d'informations auprès des partenaires (ex : intervenants, partenaires financiers/organisationnels/équipements) peut varier (ex. débriefing en fin d'animation, mail, point téléphonique...). Cette synthèse de l'écoute client et ce retour d'informations des partenaires peut être globale à l'issue de plusieurs événements ou animations récurrentes. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

## Commercialisation

### 111 - L'OT définit une offre de prestations et de produits à partir de l'offre existante sur le territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Sélectionner et gérer une offre d'articles et d'objets répondant aux attentes des clients et valorisant la destination. Ce chapitre s'applique sur le BIT principal audité en audit complet : Pour les produits et prestations touristiques si l'Office de Tourisme est immatriculé, met en œuvre la commercialisation et crée des produits packagés. Ou pour la vente de billetterie pour des prestations locales et/ou de visites guidées si l'Office de Tourisme propose plus de 15 références de billets annuellement. Il s'agit de définir la stratégie en matière de commercialisation en fonction des enjeux et du contexte. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable pour les manifestations prévues dans les 2 mois suivant la date du rapport d'audit.

### 112 - L'OT définit ses partenariats : il formalise son cahier des charges

Oui  Non  Non Mesuré

"Les partenariats concernent les fournisseurs et prestataires de l'OT. Le ""cahier des charges"" (dont la dénomination peut être différente) a pour objectif de définir et formaliser de façon générale les modalités et critères de sélection et d'évaluation des partenaires. Il se distingue des contrats individuels avec chaque partenaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Rattrapable"

### 113 - Un engagement écrit est établi entre l'OT et ses fournisseurs. Il définit les conditions de vente, de réservation et d'annulation

Oui  Non  Non Mesuré

Il s'agit de rédiger un contrat qui formalise un accord sur la prestation fournie, soit en complément du cahier des charges. L'un des deux ou les deux peuvent être personnalisés par type de prestataires ou activités. Les garanties, responsabilités et assurance, régularité d'installation doivent être vérifiés, le contrat peut-être annuel ou par tacite reconduction et doit dans ce cas traiter la mise à jour de l'offre et des informations. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable

## 114 - L'OT met en place un système d'écoute client à disposition des visiteurs et de ses partenaires

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT diffuse les retours clients à ses partenaires et assure le suivi des réclamations liées à l'activité touristique, dans le cadre d'un accord démontrable entre les parties ou d'une transaction financière. 'L'écoute client' selon le guide méthodologique de la DGE porte sur des critères essentiels à l'amélioration de la qualité de l'accueil lors de la commercialisation : prise de connaissance des avis clients sur au moins 1 ou 2 avis en ligne choisis par l'OT, recueil de la satisfaction client, traitement des réclamations. S'agissant des réclamations portant sur les partenaires (fournisseurs ou prestataires) l'OT est à minima en mesure de prouver l'envoi des réclamations transmises au partenaire, et assure le suivi (avec relance en l'absence de réponse du partenaire). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable

## 115 - L'OT met en œuvre des actions de fidélisation adaptées à ses clients et ses produits, dans le cadre d'une réflexion annuelle

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 . Rattrapable

## 116 - L'OT procède au minimum une fois par an à l'évaluation quantitative et qualitative de ses ventes

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable

## 117 - L'OT met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT précise notamment les modalités pour : l'enregistrement de la demande, la politique tarifaire appliquée, l'envoi d'une proposition (devis), le fonctionnement des relances, le mode de confirmation, le suivi de la prestation, la facturation Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 . Rattrapable

## 118 - L'OT définit et transmet les conditions générales et particulières de vente

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## 119 - Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis à vis ou au téléphone (fiches produits, formations internes, etc.)

Oui  Non  Non Mesuré

"Même s'il ne fait pas de vente directement le service ""accueil"" a accès à des fiches produits ou a été formé sur les produits pour informer au mieux le client et identifier clairement ses besoins et les transmettre au service concerné le cas échéant. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable"

## L'ECOUTE CLIENT

### Le suivi de l'e-réputation

#### 120 - L'OT prend connaissance des avis des consommateurs sur au moins 2 sites.

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Non si aucun référencement sur aucun site d'avis en ligne. L'auditeur interroge pour savoir quels sites d'avis de consommateurs l'OT a désigné et identifié dans sa stratégie de promotion (Tripadvisor, Michelin, Cityvox, Booking, google, OTA, réseaux sociaux, sites réseaux pro ...) et l'interroge sur le contenu des derniers commentaires. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

#### 121 - L'OT a revendiqué la fiche de son OT sur au moins 2 sites d'avis en ligne

Oui  Non  Non Mesuré

L'auditeur peut constater l'existence de réponses faites par le professionnel sur les 2 sites d'avis en ligne que l'OT a identifié et désigné dans sa stratégie de promotion. Il peut s'agir de 2 sites d'avis en ligne communs pour l'ensemble de l'OT et des BIT dans le cadre d'une gestion centralisée du suivi de la e-réputation de l'OT et non de 2 sites par BIT. Ex : Google, MyBusiness, TripAdvisor, Pages Jaunes, Booking.. D'autres sites que Facebook sont recommandés car il ne s'agit pas à proprement parler d'un site d'avis en ligne mais davantage d'un réseau social utilisé comme outil de promotion/communication. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

#### 122 - L'OT exerce son droit de réponse aux avis de consommateurs

Oui  Non  Non Mesuré

Le droit de réponse s'exerce sur l'ensemble des sites sur lesquels l'OT a revendiqué une fiche. A minima sur les avis négatifs et recommandé sur les avis positifs. . Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

#### 123 - La réponse apportée par l'OT est constructive.

Oui  Non  Non Mesuré

La réponse est factuelle. Si la responsabilité de l'OT est avérée, un mot d'excuse est formulé. Suivant les cas, un geste commercial est proposé. Contrôle visuel . Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

### Le suivi de la satisfaction

#### 124 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe

Oui  Non

CRITERE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Exemples d'outils : questionnaire de satisfaction papier/dématérialisé/QR code du partenaire et/ou du professionnel, utilisation et suivi d'une ou plusieurs plateformes d'avis en ligne, module d'écoute client DGE, outil d'analyse de l'e-réputation, borne, suivi des avis ou recommandations Facebook, ...Un outil de recueil permet de mesurer la satisfaction client, et de personnaliser les réponses ( . Le livre d'or en texte libre net l'utilisation des « pouces levés» sans réponse circonstanciée, ne

sont pas un outil de recueil et de mesure). Contrôle visuel. Rattrapable. Différents outils peuvent être utilisés pour mesurer de façon adaptée la satisfaction client sur l'ensemble des services existants : l'accueil, la boutique, la commercialisation, l'événementiel. Coef 9. Famille Qualité de la prestation

## 125 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction

Oui  Non

Une sollicitation orale ou écrite (affichage, e-mail, autocollant ...) informe le client du recueil de la satisfaction. La présence d'un réseau social (TA, Facebook) sur le site internet du pro, sans préciser qu'il s'agit d'un outil de recueil de la satisfaction ou d'avis ne permet pas de valider le critère. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 126 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.

Oui  Non

L'utilisation régulière du module d'écoute client DGE valide le critère. Le module d'écoute client DGE est l'enquête de satisfaction via un QR code téléchargeable sur la fiche établissement de l'Office sur le portail DGE. D'autres outils de recueil de la satisfaction client par services proposés sont également possibles. Contrôle visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## 127 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.

Oui  Non

Bonus- Ne pas pénaliser si non vérifié. Constat visuel. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation

## Le suivi des réclamations

### 128 - L'OT a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.

Oui  Non

A minima, la procédure précise qui répond aux réclamations et sous quel délai de réponse et où sont archivées les réclamations. La procédure est examinée en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Cette procédure différencie les modalités de traitement et suivi selon que la réclamation porte sur les services proposés par l'Office de Tourisme, ou sur la collectivité ou un prestataire du territoire. Contrôle documentaire. Rattrapable. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

### 129 - L'OT accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITÈRE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. Si la réclamation nécessite des recherches, envoi d'une lettre (ou courriel) de prise en compte de la réclamation. Les réponses se font dans un délai maximum de 15 jours ouvrés exception faite des demandes de remboursement. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) n'est signalé sur les sites d'avis suivis par l'OT. Le respect du critère est examiné lors de : l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et l'audit complet sur site. Si la réclamation porte non pas sur l'office mais sur la collectivité ou sur un socio-professionnel, il appartient à l'Office : d'accuser réception dans les 72 heures, et de confirmer la transmission de la réclamation à l'interlocuteur concerné afin qu'il apporte directement une réponse au client, d'assurer une relance si cet interlocuteur n'envoie pas copie de sa réponse à l'OT, d'intégrer cette réclamation à l'analyse préparée pour le GQL le cas échéant. Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

### 130 - Les réponses aux avis négatifs et aux réclamations sont personnalisées et constructives.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITÈRE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. La réponse marque la prise en compte de la réclamation, fait preuve d'empathie, clarifie les circonstances et apporte une solution. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Non mesuré possible si aucun avis mentionnant une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients) . Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Coef 9. Famille Qualité de la prestation.

### 131 - L'OT apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.

Oui  Non  Non Mesuré

CRITÈRE OBLIGATOIRE ECOUTE CLIENT. L'OT contacte le client qui mentionne une insatisfaction notable (insatisfaction majeure, et/ou récurrente, présentant des éléments factuels de mécontentement pouvant entraîner la perte des nouveaux clients). Contrôle documentaire. Non Rattrapable. Non mesuré en cas d'absence d'insatisfaction notable ou de création/reprise récente de l'entreprise. Une réponse à l'ensemble des insatisfactions client exprimée est recommandée. Il est également recommandé de formaliser l'enregistrement des insatisfactions exprimées oralement. Différencier Réclamations sur OT et sur socio-pro. Coef 3. Famille Qualité de la prestation.

## DEVELOPPEMENT DURABLE

### Les actions liées au développement durable

#### 132 - Le personnel de l'OT réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau

Oui  Non  Non Mesuré

Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

#### 133 - Le tri des déchets est réalisé si existant sur le territoire

Oui  Non  Non Mesuré

Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable



## 134 - Dans son fonctionnement interne, les impressions se font de manière raisonnée

Oui  Non  Non Mesuré

Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

## 135 - Le développement durable est pris en compte dans les actions et le fonctionnement de l'OT

Oui  Non  Non Mesuré

Obligation de formuler ses engagements DD. Il est recommandé que les engagements Développement durable aillent au-delà des écogestes précisés plus haut et d'intégrer ces engagements dans la stratégie ou le plan d'actions annuel. Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. Le respect du critère est examiné lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing sur le BIT principal en fin de la visite mystère et lors de l'audit complet sur site. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

## 136 - En cas d'acquisition d'équipement, l'OT favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et économes en eau

Oui  Non  Non Mesuré

Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

## 137 - L'OT a une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique\*

Oui  Non  Non Mesuré

Audité lors de l'audit en dévoilé avant le débriefing si audité en visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Non Rattrapable

## Les informations liées au développement durable

### 138 - L'OT informe précisément (ex. : oral, site internet, brochure, etc....) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire un utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme de circulations douces.

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 . Rattrapable

### 139 - L'OT met en valeur les professionnels et / ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ ou de développement durable reconnues localement ou nationalement

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet ou les brochures téléchargeables. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

### 140 - L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (Parcs, ...)

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems...). Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

### 141 - L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport etc..)

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer le site internet, les brochures téléchargeables et sur site (flyers, posters, totems...) Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Rattrapable

### 142 - Les éditions sont réalisées par un imprimeur ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou sur des papiers éco-labellisés

Oui  Non  Non Mesuré

Pour la visite mystère, il est recommandé d'auditer en dévoilé avant le débriefing. Famille QT : Développement Durable Coef 1 . Non Rattrapable

## PROMOTION QUALITE TOURISME

### Promotion Qualité Tourisme

### 143 - L'OT communique sur sa démarche qualité mis en place vis-à-vis des clients (exemple : dans l'espace d'accueil, son site internet, dans sa documentation etc.) Ce critère concerne la démarche qualité de l'OT et ses engagements clients

Oui  Non  Non Mesuré

En adhésion et renouvellement. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable



**144 - Dès l'obtention de la Marque Qualité et pendant toute la période d'attribution: le logo QUALITE TOURISME est présent sur les supports papier et sur le site internet**

Oui  Non  Non Mesuré

Critère applicable après l'obtention de la Marque. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**145 - La démarche Qualité Tourisme™ est explicitée sur le site internet ou il existe un lien vers le site de Qualité Tourisme™.**

Oui  Non  Non Mesuré

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille QT : Information Communication Coef 3 Rattrapable

**146 - Les prestataires Qualité Tourisme sont identifiés parmi l'offre du territoire**

Oui  Non  Non Mesuré

Les prestataires Qualité Tourisme sont valorisés par la présence du logo et/ou le moteur de recherche des prestataires proposent un filtre Qualité Tourisme A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille QT : Information Communication Coef 9 Rattrapable

**147 - BONUS : Il existe au moins 3 établissements marqués Qualité Tourisme sur le territoire de compétence**

Oui  Non

A auditer en adhésion et en renouvellement. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**148 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels / partenaires aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'aux démarches de développement durable\***

Oui  Non  Non Mesuré

A auditer en adhésion et en renouvellement. Non mesuré possible pendant la visite mystère. Famille QT : Développement Durable Coef 1 Rattrapable

**149 - L'OT sensibilise les socioprofessionnels à la Marque Qualité Tourisme\***

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible pendant la visite mystère. Action de sensibilisation a minima annuelle. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

## DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES

### Disposition pour assurer la qualité des services

**150 - L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-pros (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

**151 - Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés ainsi que leurs tarifs (Pour les OT associatifs : services distincts de l'adhésion)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**152 - Le personnel formalise la mise à jour et l'actualisation de la documentation et de l'information**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Savoir-Faire Savoir-Etre Coef 9 Rattrapable

**153 - La structure documentaire de l'OT est formalisée et permet la transmission et la continuité du service (fiches procédures, processus, site web, etc)**

Oui  Non  Non Mesuré

Les documents cités (fiches processus, procédures...) sont des exemples. L'OT est libre de choisir la terminologie de ses documents en fonction de ses besoins. Une liste des documents applicables n'est plus exigée en tant que telle mais reste recommandée pour formaliser et tracer la structure documentaire. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**154 - L'ensemble des documents est indexé et archivé entre deux audits. L'équipe assure la mise à jour des outils du système documentaire.**

Oui  Non  Non Mesuré

La durée de conservation de certains documents (ex : courriers de réclamation) peut être inférieure à 5 ans. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## Groupe(s) Qualité de Destination

### 155 - L'OT met en place un ou des Groupe(s) Qualité de Destination impliquant au minimum des élus locaux ou des techniciens de la collectivité et les partenaires.

- Oui  Non  Non Mesuré

Le Groupe Qualité de Destination réunit les principaux représentants des intérêts des acteurs impliqués dans le dispositif. Il est mis en place par l'Office de Tourisme et est constitué au minimum : de la direction de l'Office de Tourisme et d'un membre du Conseil d'Administration ou du Comité de Direction ou de l'organe délibérant de l'Office de Tourisme, du responsable qualité de l'Office de Tourisme, des élus ou des représentants de la collectivité de tutelle, des représentants des partenaires (à minima deux), tout autre acteur du développement touristique ou économique pourra être associé. Le GQD pourra être assimilé au Conseil d'Administration ou au Conseil d'Exploitation ou au Comité Directeur à condition que la qualité fasse l'objet d'un ordre du jour spécifique. Une fréquence biannuelle pour la réunion du GQD (et les critères suivant en découlant) est recommandée. Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

### 156 - Le bilan d'écoute clients de l'OT est présenté au Groupe Qualité de Destination

- Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

### 157 - Les remarques, suggestions, dysfonctionnements à l'échelle de la destination sont analysés et font l'objet de décisions d'action le cas échéant.

- Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

### 158 - Dans le cadre des démarches de progrès, le Groupe Qualité de Destination est amené à travailler sur des projets à l'échelle de son territoire (accueils d'excellences, destination responsable ...)

- Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 1 Rattrapable

### 159 - Un suivi des actions est réalisé et enregistré

- Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Développement Durable Coef 3 Rattrapable

## ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE

### Engagements internes et envers la Collectivité

#### 160 - L'OT doit être associé à la réflexion et à la mise en œuvre du schéma de développement touristique local si existant

- Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré si absence de schéma de développement touristique local. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 161 - La direction de l'OT formalise clairement sa politique stratégique et ses objectifs en partenariat avec la collectivité, comprenant ses engagements qualité. Une mise à jour au minimum tous les 3 ans sera faite

- Oui  Non  Non Mesuré

Définir et rédiger la politique stratégique et la politique qualité : identifier les axes de travail de l'OT, décliner les axes en actions concrètes de mise en œuvre, indiquer pour chaque action, le délai de mise en œuvre de l'action, le responsable de l'action et un indicateur de réalisation (qui permet d'évaluer la réalisation de l'action). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

#### 162 - La direction présente la politique stratégique et qualité de l'OT au personnel et aux partenaires

- Oui  Non  Non Mesuré

L'OT peut choisir le niveau de détail de la présentation (synthétique si besoin). Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 163 - Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs annuels.

- Oui  Non  Non Mesuré

Le plan d'actions opérationnel reprend et décline la politique/stratégie et définit les actions à mener pour atteindre les objectifs travaillés sur l'année. Le plan d'actions opérationnel peut être formalisé sous forme de retroplanning par actions. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 9 Rattrapable

#### 164 - L'OT met en place des indicateurs d'activité (Exemples : Visites, téléphone, e-mails, courrier, fax, type nature et origine des demandes, état des ventes, fréquentation du site web...)

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 165 - L'OT établit un bilan annuel de ses actions pour l'ensemble de ses services (financier, qualitatif et quantitatif), qu'il transmet à sa collectivité, à son personnel et aux prestataires

- Très satisfaisant  Satisfaisant  Insatisfaisant  Très insatisfaisant  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Non Rattrapable

## 166 - La forme juridique, les moyens attachés et les missions confiées à l'OT sont formalisés dans un ou plusieurs documents cadres. Ces documents sont validés par la collectivité de rattachement

Oui  Non  Non Mesuré

La formalisation peut prendre différentes formes : statuts, convention d'objectifs... Les objectifs qualité et engagements clients de l'OT sont distincts de la convention d'objectifs et de moyens de l'OT définie avec la collectivité. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

## LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT

### Gestion des ressources humaines

#### 167 - Il existe des fiches de poste en conformité avec la Convention Collective où sont mentionnées les responsabilités du personnel dans la démarche qualité

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 168 - Il existe un organigramme à jour

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 169 - L'OT dispose d'un règlement intérieur

Oui  Non  Non Mesuré

Une note de comportement d'accueil ne peut pas valider ce critère. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 1 Rattrapable

#### 170 - La direction définit les modalités de recrutement de son personnel (permanent, vacataire, stagiaire...)

Oui  Non  Non Mesuré

La structure élabore le profil de poste, recrute le personnel, effectue la sélection, assure les entretiens, évalue les candidats, formalise l'embauche Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

### Formation du personnel

#### 171 - La Direction définit et met en oeuvre un plan prévisionnel de formation (de préférence sur 3 ans et en cohérence avec sa stratégie et ses besoins)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

#### 172 - La direction met en place des entretiens annuels d'évaluation avec objectifs individuels et des entretiens professionnels

Oui  Non  Non Mesuré

Le critère concerne l'ensemble des salariés permanents de l'OT. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

#### 173 - L'ensemble du personnel bénéficie d'au moins 3 jours de formation par an : formation externe, formation interne, éducteurs, de visites de prestataires, journées techniques, séminaires...

Oui  Non  Non Mesuré

Les 3 jours de formation sont proratisés pour les stagiaires ou le personnel saisonnier Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Non Rattrapable

#### 174 - L'OT met en place un enregistrement annuel individuel des formations réalisées

Oui  Non  Non Mesuré

Pour les personnels saisonniers, l'individualisation de l'enregistrement n'est pas obligatoire, ni la réalisation de formations externes, mais les preuves de leur formation interne et de visites de prestataires (quand ces dernières ont été réalisées) doivent être conservées et disponibles. Ce critère concerne tout nouvel entrant permanent et non permanent. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

#### 175 - L'OT formalise l'intégration du personnel non permanent ou nouvel entrant (vacataire, stagiaire, personnel débutant...)

Oui  Non  Non Mesuré

L'OT définit les missions et les responsabilités, réalise un programme d'intégration, évalue les compétences à l'issue de la période d'intégration Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

### Communication interne

#### 176 - Réunion périodique d'information du personnel et/ou création d'un outil adapté (au moins une fois par mois)

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

**177 - L'OT favorise et prend en compte les suggestions de pistes d'améliorations de son personnel. Un système d'identification et de prise en compte des suggestions en matière de qualité de la part du personnel est mis en œuvre (cahier, boîte à idées, réunions, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 Rattrapable

## Dispositions de management

**178 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles**

Oui  Non  Non Mesuré

Fréquentation globale + profil (indiv/groupes) + provenance. Non mesuré possible dans le cas d'une création/reprise récente de l'entreprise. Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**179 - Il est remis un livret d'accueil aux nouveaux embauchés. Ce livret présente les principales caractéristiques de l'entreprise et son environnement proche.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. Constat visuel. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**180 - Il y a une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'auditeur interroge le référent qualité et les employés afin de s'assurer qu'une réunion de présentation de la saison et une réunion de bilan ont bien été réalisées. La présentation et le bilan de la saison sont réalisés lors d'une réunion avec le personnel permanent. Pour les saisonniers, tout autre moyen peut être utilisé. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation rattrapable

**181 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.**

Oui  Non

Il est recommandé d'envoyer une fiche récapitulative des informations relatives à l'office au cabinet sélectionné pour la visite mystère (un modèle est annexé au guide de la visite mystère ADN Tourisme). Contrôle documentaire. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation rattrapable

**182 - L'OT identifie les dysfonctionnements internes et met en place les actions préventives ou correctives**

Oui  Non  Non Mesuré

Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 rattrapable

**183 - L'OT effectue au moins 1 fois par an l'analyse des indicateurs qualité (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc.)**

Oui  Non  Non Mesuré

Il est recommandé de formaliser l'enregistrement des remarques exprimées oralement et leur analyse. Famille QT : Qualité de la prestation Coef 3 rattrapable

**184 - Le personnel (stagiaires et bénévoles compris) est informé de la démarche qualité.**

Oui  Non  Non Mesuré

Non mesuré possible si moins de 5 employés. L'information du personnel sur la démarche qualité est recommandée même si l'effectif permanent est inférieur à 5 salariés. L'auditeur interroge le référent qualité afin de s'assurer que le personnel a été informé à la démarche qualité. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**185 - Une réunion du personnel annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité est organisée.**

Oui  Non  Non Mesuré

Réunion co-animée et préparée par la direction et le référent qualité. Non mesuré possible si moins de 5 employés. La réunion est recommandée même si l'effectif permanent est inférieur à 5 salariés. . Coef 1. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**186 - Un bilan annuel de l'écoute client est présenté aux employés.**

Oui  Non  Non Mesuré

L'écoute client comprend les questionnaires de satisfaction, les réclamations, les avis clients, etc. Ce bilan peut être présenté au personnel permanent lors de la réunion annuelle sur le fonctionnement de la démarche qualité. Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation. Rattrapable

**187 - Un plan d'action relatif à la démarche qualité est mis en place annuellement.**

Oui  Non  Non Mesuré

Outils d'évaluation puis outils d'amélioration interne (plan d'actions relatif à la qualité) et externe (Groupe qualité pour la destination). Contrôle documentaire. . Coef 9. Famille Qualité de la prestation Rattrapable

**188 - Le plan d'action est établi lors du pré-audit ou de l'audit précédent (visite mystère ET audit complet), il est pris en compte et mis en œuvre.**

Oui  Non  Non Mesuré

Pour l'audit complet, le plan d'action est suivi et mis à jour selon le modèle proposé par ADN Tourisme. Pour la visite mystère, l'intégralité des non conformités a été traitée Item noté Non mesuré si adhésion Un ou des plans d'actions ont pu être mis en œuvre. Contrôle documentaire. . Coef 3. Famille Qualité de la prestation Rattrapable