



Offices de
Tourisme
de France

Pays de Fougères

POLITIQUE QUALITE

Soucieux de répondre au mieux aux besoins et aux attentes de nos visiteurs, de nos partenaires et de nos élus, l'équipe de l'Office de Tourisme du Pays de Fougères s'est engagé dès 2008 dans une Démarche Qualité, véritable outil de management de la qualité et du professionnalisme et a obtenu en 2013 la Marque Qualité Tourisme.

Dans un environnement très concurrentiel, aux évolutions rapides et multiples, la qualité des prestations que nous proposons à nos visiteurs et à l'ensemble de nos interlocuteurs : partenaires, prestataires, élus, est une nécessité pour le développement de l'économie générée par le tourisme sur Fougères Communauté. La notion de Qualité doit être réflexe au quotidien pour toutes les actions réalisées par l'Office de Tourisme.

Les objectifs relatifs aux missions premières d'un Office de Tourisme resteront en bonne place dans la politique Qualité **2016-2018** définie ci-dessous en 5 axes, d'autres viendront s'y ajouter avec l'évolution constante des nouvelles technologies et le repositionnement de la structure dans la nouvelle organisation touristique locale en réflexion avec Fougères Communauté, collectivité de tutelle de l'Office de Tourisme.

POLITIQUE	OBJECTIFS	INDICATEURS	MOYENS
L'accueil et l'information des visiteurs	- maintenir un niveau de services toujours égal avec pour objectif la satisfaction de la clientèle en tenant compte des améliorations déjà effectuées et en utilisant les nouveaux outils numériques pour offrir une information « hors	- tableaux de bord de la fréquentation, bilan de saison touristique, - les questionnaires de satisfaction : ajout d'une rubrique provenance et les modes et lieu d'hébergement, de consommation, fiche de	- les FI, MO, MOD sont les supports privilégiés qui permettent aux conseillers en séjour (CS) d'assimiler les techniques propres à l'Office de Tourisme du Pays de Fougères - ajout d'une rubrique « typologie comportements du

	<p>les murs » -études plus approfondies des tableaux de bord de la fréquentation pour s'approcher au plus près des attentes de nos clientèles (prestations, horaires d'amplitude...)</p>	<p>réclamation, bilans qualité</p>	<p>visiteur » dans le questionnaire satisfaction qualité</p>
<p>Créer et pérenniser des liens avec les professionnels et les partenaires, les élus</p>	<p>- savoir être le relais auprès des instances dirigeantes (Mairie, Communauté de Communes..), pour répondre efficacement aux demandes de nos clientèles et pouvoir être force de propositions Accentuer nos liens avec les partenaires en allant à leur rencontre, continuer de connaître de manière approfondie le territoire et conseiller judicieusement les clients.</p> <p>- la qualité et les labels : favoriser la qualité de l'offre touristique du territoire et des partenaires : label Tourisme et handicap, classement administratif et</p>	<p>- nombre de partenaires de l'Office de tourisme</p> <p>- montant des prestations touristiques de l'OTSI</p> <p>- nombre de professionnels dans le Conseil d'administration de l'OTSI</p>	<p>- visites des sites (entre 6 et 10 structures par an)</p> <p>- mise en place de rendez-vous personnalisés (dont outils numériques)</p> <p>- présence aux réunions du Groupement des Professionnels du pays de Fougères piloté par le Pays Touristique, pour favoriser des partenariats pour une présence sur les salons</p> <p>Présence aux réunions de réflexion sur une stratégie « commerces et tourisme » en partenariat avec la Ville de Fougères et la CCI Territoriale)</p> <p>- enquête de satisfaction saison touristique</p> <p>- édition du guide du partenaire</p> <p>- mise en place d'outils d'information en libre</p>

	<p>référentiel qualité des meublés</p> <p>- mettre en place des produits touristiques : selon l'avancée de la réflexion sur l'organisation touristique locale</p>		<p>diffusion sur l'espace professionnels de notre site internet</p> <p>- bourse de documentation avant la saison touristique en partenariat avec les Offices de Tourisme du Pays de Fougères</p> <p>-envoi de 2 newsletters pro/an, 8 newsletters hebdomadaires en été pour diffuser l'offre des animations/événements</p>
<p>Développer l'activité économique touristique</p>	<p>- valoriser les ressources locales, développer l'activité touristique du territoire</p> <p>- développer la notoriété du territoire</p>	<p>- participer aux projets touristiques du territoire</p> <p>- sensibiliser les élus aux attentes exprimées des visiteurs,</p> <p>- rencontres régulières avec les élus et les techniciens du territoire</p>	<p>- études des questionnaires de satisfaction, des remarques et réclamations, GTL taux de fréquentation des sites et structures</p> <p>- rencontre presse, interviews radio</p>
<p>Développer un mode de gestion et d'organisation encore plus efficace</p>	<p>- valoriser les compétences, les savoirs-être et savoir-faire des salariés</p> <p>- polyvalence du personnel pour l'accueil des clientèles</p> <p>...</p> <p>- actions préconisées dans les réunions de service, harmoniser les méthodes de travail/définir les</p>	<p>- 4 réunions en interne/an au minimum</p> <p>- utilisation optimale du cahier de liaison sur Drive pour une prise de connaissance régulière</p> <p>- mise en place d'entretiens annuels incluant les exigences</p>	<p>Plan de formation continue, dialogue avec chaque salarié, réunions internes régulières, Entretiens annuels d'appréciation</p> <p>Supprimer toutes les versions papier des outils de la Démarche qualité Totale et passer sur Google Drive.</p>

	missions de chaque salarié, acquérir davantage d'autonomie pour chaque salarié, accélérer l'intégration des stagiaires et saisonniers et les rendre plus opérationnels	qualités (objectifs fixés avec chaque salarié réalisés) - fiche nouvel arrivant - réduire les incidents internes et répétitifs (moins de 10) - révision des fiches de postes	
Développement durable et éco-gestes	Pour protéger l'environnement, réduire l'utilisation du papier, dématérialiser l'information, tri sélectif, co-voiturage et utilisation des transports publics	Tableaux seuil d'alerte pour gérer notre documentation et celles des partenaires	Supprimer toutes les versions papier des outils de la Démarche qualité Totale et passer sur Google Drive.

Engagements de la direction et désignation du responsable qualité

Office de Tourisme du Pays de Fougères

Madame Anne-Sophie LECOURSONNAIS, Directrice de l'Office de Tourisme du Pays de Fougères, s'engage à mettre en œuvre les directives de la norme au sein de son Office de Tourisme en respectant les critères d'engagement de la démarche qualité proposée par Offices de Tourisme de France(OTF), et en particulier à :

1/ désigner un référent qualité qui assurera la méthodologie prescrite par la Offices de Tourisme de Bretagne (OTB) qui nous accompagne tout au long de cette démarche Qualité ; il s'agit de

Madame Marine ROINSON
Conseillère en séjour

Cet engagement est gage de ma volonté à assurer la qualité des services touristiques, à mettre tout en œuvre pour être irréprochable sur ce qui fait le premier atout de l'O.T.S.I. : le contact direct avec les visiteurs et d'atteindre les objectifs en matière d'accueil pour répondre aux attentes de l'ensemble de nos clientèles.

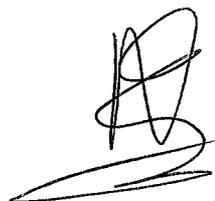
L'office de Tourisme, véritable « chef d'orchestre » en matière d'accueil, d'information et de promotion sur son territoire de compétence se doit donc

AS

d'être exemplaire pour fédérer les socioprofessionnels et la collectivité sur ce domaine. Le renouvellement de la Marque Qualité Nationale répond à ce besoin.

Fait à Fougères, le 15 Octobre 2015

Anne-Sophie LECOURSONNAIS



OFFICE DE TOURISME
classé catégorie II
2, rue Nationale
35300 FOUGÈRES
Tél. : 02.99.94.12.20 - Fax : 02.99.94.77.30
tourisme@ot-fougères.fr
www.ot-fougères.fr