



Offices de  
Tourisme  
de France



**Loire**  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES

# La Qualité : un défi au quotidien

Office de Tourisme de Feurs

Office de Tourisme de Forez en Lyonnais  
à Chazelles sur Lyon



Offices de  
Tourisme  
de France

# OFFICE DU TOURISME FEURS

- ❖ Feurs entre dans la démarche qualité en 2004
- ❖ Importance des réunions avec Audrey
- ❖ Mise en place de fiches de procédure
- ❖ Mise en place d'outils
- ❖ Auto-évaluation - Audit



LOIRE  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES





Offices de  
Tourisme  
de France



Loire  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES



- ❖ Chazelles sur Lyon entre dans la démarche qualité en 2004
- ❖ 2006 : 1<sup>er</sup> audit qualité
- ❖ en 2012 : 3<sup>ème</sup> audit qualité
  - ❖ Evolution des résultats





Offices de  
Tourisme  
de France



LOIRE  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES

# Le métier de l'accueil

## Révolution dans le métier de l'accueil

La qualité a permis à l'ensemble du personnel

- de se remettre en question
- de faire évoluer l'espace d'accueil en fonction des demandes et des besoins
- d'avoir une approche différente envers la clientèle



Offices de  
Tourisme  
de France

# Le personnel

OFFICE DU TOURISME  
FEURS

Isabelle – Marie-Claire et Ludovic

- ❖ Mise en pratique des fiches de procédures : accueil physique – téléphonique...
- ❖ Création de fiches de procédures sur toutes nos actions mais également sur des thèmes particulier : offre famille en été – en hiver – quelle documentation donnée sur Feurs à un nouvel habitant.....
- ❖ Mise en place d'un cahier de messages afin de transmettre les informations quand à un des membres du personnel est absent.
- ❖ Mise en place d'entretien individuel – de réunion d'informations entre nous 3 pour un échange
- ❖ Mise en place de réunion qualité interne avec le personnel – le président – un représentant des professionnels du tourisme et un élu.

En tant que responsable de l'office de tourisme, depuis que nous travaillons sur la qualité et que nous avons mis en place de nombreux outils, je m'absente l'esprit plus libre.

Je trouve également les relations plus saines et plus amicales entre le personnel car les choses sont définies et écrites. On ose davantage faire et dire les choses.



LOIRE  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES



Offices de  
Tourisme  
de France

# Accueil des visiteurs Bureau d'accueil

OFFICE DU TOURISME  
LEZARDUS

- ❖ L'office de tourisme a déménagé en 2011 et nous avons profité de cette occasion pour créer un espace d'accueil lumineux, accueillant et accessible à tous.
- ❖ Nous avons repris les engagements qualité nationaux, les auto-évaluation et audits pour aménager les locaux.
- ❖ Mise en place d'un espace enfant – d'un espace prise de note – d'un espace loisirs – d'un espace billetterie.
- ❖ Vitrine décorée chaque mois sur un thème précis



L'espace d'accueil est aménagé de façon conviviale.  
Mise en valeur du territoire par une documentation variée.



# Accueil des visiteurs



- ❖ Réaménagement de l'espace d'Accueil
  - ❖ Réfection des peintures
  - ❖ Achat de matériel d'exposition
  - ❖ Aménagement de la banque d'accueil
  
- ❖ Recherche du meilleur classement de la documentation pour faciliter les recherches des visiteurs
  
- ❖ Importance de la clarté de la présentation
  
- ❖ Mise en place d'un espace enfant et de consultation dans la salle d'exposition





Offices de  
Tourisme  
de France



LOIRE  
TOURISME  
EN RHÔNE-ALPES



# Accueil des visiteurs

- ❖ Depuis 4 ans, mise en place d'un pot d'accueil à destination des touristes en été et pendant les vacances d'avril avec entrées gratuites sur les sites et produits du terroir
- ❖ Création de fiches famille présentant les principaux sites touristiques du territoire et des alentours
- ❖ Création d'un livret présentant les producteurs locaux
- ❖ Envoi des manifestations par mail aux partenaires toutes les semaines







Offices de  
Tourisme  
de France

# Les prestataires

OFFICE DU TOURISME  
FOREZ

Les socio professionnels, représentant l'offre de notre territoire, font partie du Conseil d'Administration. Ils participent aux CA et l'un d'eux fait partie de la commission Qualité interne à l'OT.

Les socio professionnels sont conviés à l'assemblée générale de l'office de tourisme.

L'office de tourisme édite une lettre d'information tous les 3 mois sur les actions menées par l'office.

Le personnel de l'OT organise deux fois par an des journées « visite prestataires ».

L'Office de Tourisme diffuse sa documentation une fois par an chez ses prestataires

Une rencontre partenaires est organisée une fois par an permettant de faire le point sur les actions de l'OT – d'échanger – de visiter un prestataire ou de proposer des mini-conférences.

Les socio professionnels sont conviés aux actions de promotion organisées via Forez Tourisme

L'Office de Tourisme envoie chaque année, en août, une convention de partenariat





Offices de  
Tourisme  
de France

# Les prestataires



- Tous les ans, organisation d'une animation,
  - Rencontre chez un ou plusieurs prestataires
  - Visite de sites
  - Participation à un évènement
- Les prestataires sont représentés aux réunions de l'Office de Tourisme (Conseil d'Administration), Assemblée Générale et représentation à la Commission Qualité de l'Office de Tourisme
- Edition de 2 ou 3 lettres d'information à destination des professionnels par an
- Visites chez les hébergeurs et restaurateurs pour les mises à jour des informations et pour échanger sur leur problématique
- Diffusion de la documentation avant la saison d'été
- Des privilèges pour les adhérents
  - Cadre numérique sur la banque d'accueil
  - Tableau des adhérents à l'accueil
- Mise en place d'une convention de partenariat pour 2013

