

Politique Qualité OT BANYULS SUR MER :

L'Office du Tourisme et la collectivité mettent tout en œuvre pour accueillir le mieux possible les touristes sur notre station.

Pourquoi l'office de tourisme est entré dans la démarche qualité :

- Démarche d'amélioration progressive interne pour une meilleure organisation et communication entre les services.
- Créer un esprit d'équipe.
- Harmoniser les méthodes de travail / définir les missions de chacun des salariés.
- Accélérer l'intégration des nouveaux entrants et acquérir davantage d'autonomie pour chaque salarié.
- Améliorer la satisfaction du client en prenant en compte ses suggestions et observations.
- Pour être force de proposition et de conseil auprès des socioprofessionnels partenaires de l'office.
- Rester à jour de nos classements, afin de se montrer et rester indépendant.

L'Office de Tourisme s'engage à mettre en œuvre toute action menant à l'amélioration de l'accueil de la clientèle et des rapports avec les professionnels et prestataires de la commune en :

- Suivant toutes les formations propres à la démarche «Qualité»,
- Appliquant toutes les recommandations du référentiel,
- Réunissant le GQD,
- En appliquant un principe d'amélioration et suivi continu, une révision est faite tous les ans en partenariat avec l'UDOTSI des P.O.

La délibération concernant l'inscription dans la démarche qualité de l'OMT est à consulter dans le dossier Qualité (Cf Doc Appl 3).

Voir le Plan d'Action Qualité (Cf Doc Appl 6).

4.1 Engagement et politique de la Direction Générale :

Je soussigné Antoine MASCUNANO, directeur de l'Office Municipal de Tourisme de Banyuls sur mer, je m'engage à mettre à disposition les moyens techniques, matériels et humains nécessaires à la mise en place et au suivi de la Démarche Qualité. Je m'engage également à veiller à ce que l'ensemble du personnel soit sensibilisé, aux nouvelles méthodes de travail et à mettre en place des actions correctives en cas de dysfonctionnements.

L'application quotidienne de la démarche est déléguée à Mme Laura HEBERT, Référent Qualité, secrétaire administrative et comptable ; mais le travail se fera avant tout en équipe afin d'assurer le bon déroulement de la démarche qualité.



4.2 Principaux engagements clients :

L'Office met tout en œuvre pour satisfaire au mieux les besoins de nos clients, et répondre à leurs attentes, leur proposer un service de qualité afin qu'ils puissent passer un agréable séjour au sein de notre station et les fidéliser.

Toute notre équipe a pour but de proposer un service de qualité avant, pendant et après le séjour de nos clients, pour cela nous leur proposons :

- Une brochure d'accueil (guides touristiques et plan) valorisant notre station ainsi que le territoire mais aussi tout un ensemble de brochures thématiques sur les randonnées, nos activités... Celles-ci leur sont également envoyées par mail ou courrier à la demande.
- Un site internet fonctionnel qui permet d'obtenir les informations rapidement (hébergements, activités, animations mais aussi des informations pratiques). Depuis peu il est également possible de réserver en ligne une activité, son hébergement... afin de faciliter l'organisation du séjour aux clients.
- Notre personnel est qualifié afin de garantir un accueil de qualité. (Des agents trilingues, diplômés...). Il leur est demandé de respecter quelques règles d'accueil formalisées dans les procédures d'accueil et dans les fiches de poste. (Accueil souriant, disponible, à l'écoute, être efficace...)

Etant toujours dans l'optique d'un travail de qualité nous tenons à mesurer la satisfaction de nos clients mais aussi à être à l'écoute de leurs remarques ou mécontentements (mise à disposition de différents formulaires de satisfactions, réclamations, cahier de suggestions et remarques tenu par les agents – suivant une procédure précise).

Après l'analyse de ces derniers, cela nous permet d'évaluer nos points forts et nos points faibles afin de mettre en place des actions correctives avec notre équipe et le GQD.

4.3 Engagement envers les collectivités de tutelle :

L'OMT doit être en adéquation avec ses statuts et sa convention d'objectifs, documents signés par les deux parties.

De plus l'OMT est associé à la réflexion, la mise en place et mise en œuvre du projet de territoire 2016 – 2020 par la collectivité.

Voir la Convention Pluriannuelle d'Objectifs et de Moyens 2017 – 2019 signée le 30 mars 2017 (Cf Doc Appl 02).

Voir le projet de territoire (Cf Doc Appl 44).



4.4 Engagement envers les institutionnels :

L'OMT de Banyuls sur mer participe au réseau départemental d'information en mettant à jour les listes adressées par le service édition de l'ADT.

Nous participons chaque année à la bourse d'échange de documentation touristique réalisée en partenariat entre l'UDOTSI et l'ADT.

L'OMT participe également chaque année aux opérations de promotion avec l'ADT, tels que les salons de Barcelone, Paris, Montpellier... en étroite collaboration avec les OTSI de la Côte Vermeille et l'OTI d'Argeles sur Mer. Nous sommes présents sur certains autres salons comme le salon de la randonnée, de la plongée... avec nos prestataires afin de mener des opérations communes.

L'OMT distribue la documentation départementale (brochure des hébergements, carte des P.O...). Il distribue entre autre des brochures thématiques : Fédération Départementale Tourisme de Terroir, guides et cartes de la bienvenue à la ferme...

Description de la participation à l'Observatoire Départemental (Cf Doc Appl 21), ainsi que le document portant sur les domaines d'info à gérer (Cf Doc Appl 31) sont consultables dans le dossier qualité.

4.5 Engagement en développement durable :

L'OMT s'engage dans une démarche écologique en interne mais aussi envers les tiers, en ce sens :

- Mise en place d'une boîte de collecte des piles usagées,
- Mise à disposition des formulaires à remplir concernant le ramassage des encombrants,
- Mise en place et affichage d'informations sur la collecte des ordures ménagères et le tri sélectif,
- Mise hors tension des postes informatiques, des lumières, mise en veille des machines et éclairage de la vitrine extérieure jusqu'à minuit,
- Utilisation de papier brouillon pour tout message en interne, prise de note, rédaction de document non officiel.
- Echanges avec les professionnels via l'espace pro du site internet, par mail, informations pratiques et touristiques consultables et téléchargeables directement sur notre site internet.
- Utilisation de papier écologique pour nos imprimantes.
- Nous conseillons aux clients de prendre au maximum les transports en communs (Navette municipale, Esti-navette, bus à 1 Euro, train...).

De plus l'office de tourisme privilégie dans sa politique d'achat et dans la mesure du possible, les sociétés et les équipements ayant une certification environnementale. (Imprimeur, fournisseurs...).

Pour les engagements en interne : *Note de service sur les engagements interne en faveur du développement durable dans le dossier qualité (Cf. enregistrements 2.13.2).*



4.6 Organisation interne de la qualité (moyens humains et techniques) :

4.6.1 Présentation de la structure :

Les coordonnées de l'OMT sont :

OFFICE MUNICIPAL DE TOURISME -

Avenue de la République - BP 4

66650 BANYULS SUR MER

Tel : 04 68 88 31 58

Fax : 04 68 88 36 84

Courriel : ot.banyuls@banyuls-sur-mer.com

Site : www.banyuls-sur-mer.com

L'OMT se situe sur l'Avenue de la République, front de mer près du rond point de la Mairie, sur la plage centrale de Banyuls devant la D 914 qui va en direction de l'Espagne. Il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique et des panneaux à plusieurs endroits de la commune.

Des zones de parking avenue de la république devant l'OMT (payants d'Avril à Octobre), mais aussi gratuits (lit de la rivière en été) sont à la disposition des visiteurs. Ainsi que des zones bleues (gratuites, durée de 30 minutes maximum pour faciliter le turn-over).

Les horaires d'ouvertures de l'OMT sont :

- Pour les mois de Juillet et Août : ouvert 7 jours sur 7 sans interruption de 9h à 19h,
- Pour les mois de Septembre à Juin : ouvert du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h.

L'OMT est composé d'un espace d'accueil pour garantir l'accueil de nos clients et répondre à leurs attentes, de trois bureaux administratifs, d'une zone de stock. Ci-dessous le descriptif de chaque espace avec les équipements associés.

A noter que l'O.T est en conformité avec les mesures de sécurité en vigueur.

Voir le registre de sécurité dans le placard du fond de l'O.T.

Voir le listing des équipements (Cf. Doc Appl 11).

4.6.2 Organisation qualité :

Directeur : Il définit la politique qualité de l'OMT, fixe les objectifs à court et moyen terme en matière de qualité du service. Il vérifie l'efficacité du système, participe au groupe qualité de destination. Il traite les réclamations. Il attribue les différentes fonctions et supervise l'application des décisions prises lors des réunions du groupe qualité de destination.

Responsable qualité : Il assure la maîtrise et la gestion de la qualité en ce qui concerne la bonne réalisation des tâches et objectifs qualité de l'OMT.

Ce qui comprend :

- La rédaction et le suivi des procédures,



- Le recueil, l'enregistrement et l'archivage de toutes les non conformités émises en interne ou en externe,
- L'animation des groupes qualité de destination,
- La mise en place des actions correctives et leur suivi jusqu'à leurs résolutions complètes,
- La mise en place des bilans qualité,
- Il assure la maîtrise des enregistrements qualité, la gestion du référentiel,
- Il assure le classement et l'archivage de tous les documents qualité,
- Il effectue le suivi des incidents,
- Il effectue et révisé la rédaction du MAQ et du plan d'actions avec la direction,
- Il prépare les réunions du groupe qualité de destination.

Personnel d'Accueil et Webmarketer :

Les fonctions communes au personnel d'accueil sont :

- Accueil comptoir,
- Accueil téléphonique,
- Informer sur les possibilités de séjours et d'activités,
- Enregistrer et répondre aux demandes d'information, de documentation par téléphone, fax, courrier ou e mail,
- Mettre à jour les listes des domaines d'information à gérer,
- Bureautique (enregistrements informatiques, saisies, etc.)
- Susciter l'acte d'achat chez le client et faire connaître la place de marché.
- Encaissement de produits et prestations vendus à l'OT sur caisse enregistreuse,
- Former et encadrer les stagiaires,
- Préparer les brochures touristiques (Guide touristique et Guide hébergements),
- Mise à jour des données informatiques via Tourinsoft.

