

Nouvelle version du référentiel Qualité Tourisme

Les différences avec l'ancienne version

Les changements principaux

- ◆ Référentiel plus clair avec des phrases plus compréhensibles
- ◆ Certains critères ont disparu, d'autres ont été regroupés ou ont changé de place dans le référentiel : l'ordre et les numéros d'engagement sont donc différents !
- ◆ Plus que 2 niveaux de priorité : obligatoire ou facultatif. Pour prétendre à la marque : respecter au minimum 85% de l'ensemble des exigences dont tous les critères obligatoires (122) et sélectionner les facultatifs (au minimum 10 sur 32).
- ◆ Une nouvelle rubrique « boutique » pour les OT concernés

Attention : les n° des engagements utilisés ci-dessous sont ceux de la nouvelle version.

1 - Engagements envers la collectivité

Pas de changements

2 - Engagements envers les socio-professionnels

2.2 - L'OT communique envers les socio-pros : plus qu'un seul engagement qui regroupe tous les autres

2.3 - L'OT diffuse sa doc chez les prestataires : plus qu'un seul engagement qui regroupe tous les autres

2.5 - L'OT définit les services spécifiques aux partenaires : plus qu'un seul engagement + identification des services et des tarifs

3 - Engagements envers les réseaux institutionnels du tourisme

Pas de changement sauf :

3.8 - L'OT définit des filières/thématiques : il est précisé que c'est fait avec le CDT ou le CRT

4 - Engagements envers les visiteurs

Pour rendre plus compréhensible cette partie du référentiel (qui est la plus longue et la plus détaillée), des sous-rubriques ont été rajoutées. Le contenu reste le même mais les découpages en sous-rubriques sont différents :

- ◆ 4.1 - L'acheminement et l'accès à l'OT des visiteurs est facilité
- ◆ 4.2 - L'environnement de l'OT est soigné
- ◆ 4.3 - L'OT adapte ses horaires d'ouverture à l'activité touristique et informe le public
- ◆ 4.4 - L'OT aménage ses locaux pour le confort de ses visiteurs et de son personnel
- ◆ 4.5 - L'attitude et la présentation du personnel d'accueil sont irréprochables
- ◆ 4.6 - L'OT limite l'attente du visiteur
- ◆ 4.7 - Le client est accueilli dès son arrivée dans l'OT
- ◆ 4.8 - Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires
- ◆ 4.9 - Le client doit être pris en charge de façon optimum
- ◆ 4.10 - Le PA doit pouvoir fournir toute l'information utile aux visiteurs sur sa zone de compétences et dans un rayon qu'il définit comme correspondant aux demandes habituelles de sa clientèle (sa zone + intérêt du visiteur)
- ◆ 4.11 - L'OT maîtrise l'information qu'il gère
- ◆ 4.12 - L'OT édite des brochures
- ◆ 4.13 - L'OT édite du papier à en tête
- ◆ 4.14 - L'OT dispose d'un site internet
- ◆ 4.15 - L'accueil téléphonique est soigné

- ◆ 4.16 - L'OT répond aux demandes de documents par téléphone
- ◆ 4.17 - L'OT doit disposer d'un répondeur téléphonique
- ◆ 4.18 - L'OT doit disposer d'un télécopieur
- ◆ 4.19 - L'OT répond rapidement et précisément aux demandes par courrier
- ◆ 4.20 - Les courriers et courriels sont consultés tous les jours ouvrés et traités
- ◆ 4.21 - L'OT fournit l'information spécifique relative aux services et structures adaptées à la clientèle handicapée
- ◆ 4.22 - L'OT favorise l'accueil des clientèles étrangères

MODIFICATIONS

4.2.1 et 4.2.2 - Un seul engagement qui regroupe les 2 de l'ancienne version : « extérieurs bien entretenus et éclairés ».

4.3.2 - Il n'est plus mentionné que les horaires doivent être transmis aux principaux lieux touristiques ou de passage.

4.4 - Rubrique « aménagement des locaux » : suppression des critères suivants :

- ◆ procédure et critères de mise à disposition déterminés pour approvisionnement des présentoirs et affichage
- ◆ possibilité de mettre à la disposition du client un moyen de communication vers l'extérieur s'il en fait la demande
- ◆ infrastructures doivent être confortables, harmonieuses, ordonnées et accueillantes dans la décoration et le mobilier utilisé (puisque l'aménagement était une redite).

4.4.7 - Changement de l'intitulé : « un endroit pour s'asseoir et consulter la documentation et non « pour s'asseoir et prendre des notes ».

4.5.1 - Suppression de la mention « tenue et présentation en harmonie avec le site ».

4.5.2 - Badge : seule la langue parlée est obligatoirement mentionnée + rajout de la mention « le personnel stagiaire est clairement identifié ».

4.6.2 - Engagement plus explicite sur l'attente du visiteur : « l'aménagement des lieux doit permettre au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites ... ».

4.7, 4.8 et 4.9 : sous-rubriques où des engagements qui se répétaient ont été supprimés.

4.10 - Précision concernant la DIG :

- ◆ 4.10.2 - La DIG doit être disponible à l'accueil
- ◆ 4.10.3 - L'info sur sa zone de compétences est exhaustive.

4.11.4 - Rajout de l'engagement « L'OT maîtrise ses stocks et définit la gestion des documents qu'il édite » (pour bien faire la différence avec les docs de tiers qui sont mentionnés dans l'engagement suivant).

4.12.2 - Précision sur les éditions : « les docs doivent respecter une charte graphique ou au minimum avoir une identité visuelle ».

4.13 à 4.22 - Pas de changement à part dans la formulation de certains engagements.

5 - Engagements en interne à l'OT

Pour rendre plus compréhensible cette partie du référentiel, des sous-rubriques ont été rajoutées. Le contenu reste le même mais les découpages en sous-rubriques sont différents :

- ◆ 5.1 - L'OT définit et transmet sa politique
- ◆ 5.2 - L'OT gère les ressources humaines
- ◆ 5.3 - Il forme régulièrement son personnel

- ◆ 5.4 - Procédure d'intégration du personnel
- ◆ 5.5 - Il dispose de moyens matériels pour réaliser ses missions
- ◆ 5.6 - L'OT organise la communication interne
- ◆ 5.7 - Il établit un manuel qualité
- ◆ 5.8 - Les chapitres du manuel qualité
- ◆ 5.9 - L'OT met en place les enregistrements nécessaires
- ◆ 5.10 - L'OT met en place des indicateurs
- ◆ 5.11 - Les indicateurs qualité
- ◆ 5.12 - Collecte et analyse des indicateurs
- ◆ 5.13 - Les bilans qualité

MODIFICATIONS

5.2 - Les contrats de travail ne sont plus demandés pour l'audit mais les « fiches de poste en conformité avec la convention collective » (5.2.3).

5.3.4 - L'ensemble du personnel de l'OT, quel que soit le service, doit avoir des heures de formation, au minimum 75 h sur 3 ans avec des organismes de formation agréés ! C'est un critère obligatoire.

5.5 - L'OT dispose de moyens matériels pour réaliser ses missions : suppression de l'engagement « identification des besoins en matériel ».

5.11.6 - Indicateurs d'efficacité : il ne s'agit plus des taux de déchets de documentation mais de l'identification des dysfonctionnements internes.

6 - La boutique : nouvelle rubrique pour les OT concernés,

Avec les sous-rubriques suivantes :

- ◆ 6.1 - Les articles vendus respectent des critères précis
- ◆ 6.2 - Les articles sont choisis en tenant compte de critères spécifiques
- ◆ 6.3 - Un espace boutique est clairement identifié
- ◆ 6.4 - Il existe une procédure de vente
- ◆ 6.5 - Les stocks sont gérés
- ◆ 6.6 - Des indicateurs de satisfaction sont mis en place