



POLITIQUE STRATEGIQUE QUALITE

DE L'OFFICE DE TOURISME ET DE LA CULTURE DE SAINT-LO AGGLO

Schéma de développement touristique

2023-2027

- Un outil de management pour une meilleure organisation qui facilitera le travail quotidien (harmonisation des méthodes de travail),
- Un outil de professionnalisation au service de l'équipe,
- Un outil permanent d'évaluation et de progrès (outil de pilotage pour la prise en compte et la correction des dysfonctionnements),
- Un outil d'aide à l'animation du territoire,
- Un moyen pour valoriser les actions,
- Un outil pour adapter les services aux attentes du client,
- Un outil d'aide à la décision pour la collectivité,
- Une reconnaissance nationale.

Dans quel but ?

- Se professionnaliser et valoriser nos savoir-faire,
- Satisfaire la clientèle,
- Montrer l'exemple et inciter la mise en place de la Démarche Qualité envers nos acteurs touristiques locaux (qualification et professionnalisation /cf schéma action 1.2),
- Perfectionner le relais professionnel pour nos partenaires.

1/ Optimiser l'organisation et le fonctionnement

Les objectifs

- **AMELIORER la communication interne entre la direction et les membres de l'équipe.**
- Instaurer des micro-réunions entre la direction et chaque membre de l'équipe en fonction des missions
Périodicité : 1 fois tous les 15 jours selon les besoins.

Moyens	Responsable	Indicateurs
Temps dégagé	Responsable OTC et adjointe	Planifier avec les membres

		de l'équipe
--	--	-------------

- Avoir un même lieu (physique) de travail pour l'ensemble de l'équipe afin de faciliter les échanges (action 1.4)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Agrandissement de l'OTC ou réhabilitation d'un lieu	St Lô Agglo	Maquette d'agrandissement (réhabilitation des espaces autour de la gare) / réaménagement de la gare

⇒ Dans l'attente d'un projet d'agrandissement ou de réhabilitation, privilégier des moments de cohésion à la tour (pendant la fête foraine)

- Permettre aux agents de s'impliquer davantage dans les décisions collectives / suivi du fonctionnement et dysfonctionnement interne :

Moyens	Responsable	Indicateurs
Mise en place de réunions thématiques en amont des prises de décisions – présentation des bilans	Direction Référént selon missions	Nombre de rencontres / compte-rendus

- Augmenter la possibilité au personnel de suivre des sessions de formation en visio-conférence (pour éviter les déplacements / développement durable)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Catalogue de e-formation	Direction RH	Attestation de formation Plan de formation

- Former tous les membres de l'équipe à l'utilisation de « Teams » et que cette application soit installée sur tous les pc et sur toutes les sessions (pour un utilisation plus performante)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Formation en intra	Service DMSI	Attestation de formation

- **RENFORCER les liens avec les acteurs et VALORISER le travail des agents pour créer une dynamique entre notre service et les prestataires**

Action1.4

- Augmenter les visites terrain chez nos prestataires en proposant un calendrier d'octobre à mars de visite (planification/nouveaux horaires pour l'office)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Planification	R.A.Q et direction	Nombre de rencontres Calendrier

- **POURSUIVRE LA PROFESSIONNALISATION de l'équipe en s'adaptant aux nouvelles missions, clientèles, usages (développement durable, itinérance, cyclotourisme, taxe de séjour, clientèle de proximité...)**

- Suivre des formations en adéquation avec les défis du schéma et la montée en compétences de l'équipe

Moyens	Responsable	Indicateurs
Catalogue formation OTN notamment	Direction RH	Attestation de formation

2/ Qualifier et quantifier la réception, l'information et le conseil au public

Les objectifs

- **FACILITER l'approche et l'accès à l'OT grâce à la signalétique directionnelle et touristique.**

- Ajouter de la signalétique dans le haut de la ville pour donner la direction de l'O.T.C (action 1.9)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Prestataire signalétique	Direction des Routes + ville de Saint-Lô	Nombre de panneaux installés

- **FACILITER l'accès du grand public aux prestations de l'OTC à distance**

Développer notre offre de vente en ligne et/ou de réservation (billetterie Villes en scène)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Plateforme de réservation en ligne	Direction Numérique Boutique	Statistiques de réservation

- **MESURER efficacement la satisfaction de la clientèle**

→ Suivre et animer la qualité : analyse des enquêtes de satisfaction clients, des remarques, les avis, les réclamations et dysfonctionnements interne / étoffer les bilans qualité

Moyens	Responsable	Indicateurs
accompagnement OTN chiffres des logiciels utilisation des outils en place	RAQ	Présentation bilan à l'équipe Présentation en GQD

→ Mettre en place un SADI schéma d'accueil et de diffusion d'information : engager la mise en place d'un schéma pour mieux prendre en compte le parcours client, ses attentes et ses usages

Moyens	Responsable	Indicateurs
Accompagnement d'OTN	Direction et R.A.Q Equipe	Mise en place d'actions

→ Afficher un QR code dans l'espace d'accueil pour permettre aux clients de répondre au questionnaire via leur smartphone.

Moyens	Responsable	Indicateurs
Créer un QR code	Direction et R.A.Q	Statistiques Nombre de questionnaires envoyés

→ Ajouter le QR code sur le ticket caisse-boutique pour inciter les visiteurs à le remplir à un moment plus opportun pour eux.

Moyens	Responsable	Indicateurs
Insérer le QR code (faisabilité technique à vérifier)	R.A.Q	Statistiques

3/Optimiser la relation des socioprofessionnels

Les objectifs

- **ASSURER la diffusion de l'information chez les partenaires de l'OT**

→ Envoyer des courriels périodiques à destination des acteurs du tourisme (ouverture de saison, informations sur la taxe de séjour...).

Moyens	Responsable	Indicateurs
Création d'un modèle de mail	Direction Jason Lefebvre	Nombre de destinataires

→ Envoi aux socioprofessionnels par courriel de l'agenda des manifestations lors des vacances d'automne, de Noël, de Pâques.

Moyens	Responsable	Indicateurs
Envoi agenda	R.A.Q	Nombre de destinataires

→ Mettre à disposition de plaques (NFC) aux socioprofessionnels permettant un accès direct à notre site internet, donnant accès aux manifestations du moment...

Moyens	Responsable	Indicateurs
Installation de plaques	Direction Jason	Statistiques

- **FAVORISER la montée en gamme et la qualification de l'offre .**

→ Accompagner au montage de dossier, de pré-visite...pour qualifier l'offre « hébergements » (pilier 2)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Temps dégagé pour la référente	Direction Nathalie Hateau (référente hébergeurs)	Nombre de dossiers

→ Proposer des ateliers de formation aux socioprofessionnels pour une montée en gamme et en qualité (action 1.3 et action 2.2)

Moyens	Responsable	Indicateurs
OTN- Partenaires (Attitude Manche)	Direction	Attestation de formation

→ Optimiser une meilleure visibilité pour les prestataires/prestations de qualité

Moyens	Responsable	Indicateurs
Outils de communication (édition, web, Rs...)	Direction) Pascaline (RAQ et référente éditions) Laurianne et Jason (outils nq)	Nombre de publications

- **DONNER une place privilégiée aux socioprofessionnels**

→ Associer les socioprofessionnels aux accueils et inaugurations (points presse, lancement saison touristique, saison culturelle etc)

Moyens	Responsable	Indicateurs
Invitation	Direction	Articles de presse