

Manuel Qualité 100KTSME



SOMMAIRE

- 1/ Qui sommes nous ? Faisons connaissances! p-2
- 2/ Qualité tourisme, pourquoi? Pour qui? p-5
- 3/ Les Vals du Dauphiné.... En stratégie. p-6
- 4/ Les Vals du Dauphiné s'engagent p-7
- 5/ Notre stratégie d'accueil. p-8
- 6/ Nos engagements auprès de nos prestataires. p-10
- 7 / Nos engagements Développement Durable. p-11



1/ QUI SOMMES NOUS ? FAISONS CONNAISSANCES !

PRÉSIDENCE

Magali GUILLOT, Présidente

Mr Philippe LATOUR, Vice-Président Tourisme, Culture et Sport

RESPONSABLE SERVICE TOURISME DGA DEVELOPPEMENT TERRITORIAL

Orane GIANNUZZI

orane.giannuzzi@valsdudauphine.fr

CHEF DE FONCTIONNEMENT ET CONSEILLÈRE EN SÉJOUR

Marjolène GUILLAUD

marjolene.guillaud@valsdudauphine.fr

CHEF DE PROJETS ET CONSEILLÈRE EN SÉJOUR

Eve DORCHIES

eve.dorchies@valsdudauphine.fr



CHARGÉES DE PROJETS ET CONSEILLÈRES EN SÉJOUR

Animation et presse Justine FERNANDES

justine.fernandes@valsdudauphine.fr

Numérique Fanny MICOUD

fanny.micoud@valsdudauphine.fr
et Gwendoline RULLET

gwendoline.rullet@valsdudauphine.fr

Boutique et relation partenaire Anne-Laure PUTELAT

anne-laure.putelat@valsdudauphine.fr

LES VALS DU DAUPHINÉ TOURISME EN BREF*



12 000 visiteurs/an





303 jours d'ouverture par an



21 500 /an

Connexions sur tourisme-valsdudauphine.fr + 30% en un an



41 locations

des Vélos à Assistance Electrique



2100 fans

Sur la page Facebook

7 animations - 364 participants

Animations gravitant autour de l'OT avec récurrence des dates

1^{er} Janvier 2017

Naissance de l'Office de Tourisme Les Vals du Dauphiné

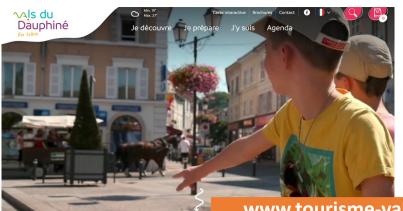
514 joueurs

Intriguiers, Explor Games® et rando-jeux

* Chiffres 2019



NOS PRINCIPAUX SUPPORTS DE COMMUNICATION



Le site internet de l'office de tourisme :





















Les Vals du Dauphiné Tourisme sur les réseaux sociaux!







2/ QUALITÉ TOURISME, POURQUOI ? POUR QUI ?

DES VALEURS TRADUITES DANS NOS ACTIONS

La marque Qualité Tourisme™ fédère sous une même bannière les démarches qualité de multiples acteurs du tourisme en France : hôtellerie, résidences de tourisme, villages de vacances, campings, restauration, cafés et brasseries, Offices de Tourisme, agences de locations saisonnières, lieux de visite et les activités de pleine nature. C'est un gage de confiance et de qualité de service entre les professionnels et les visiteurs.



Qualité Tourisme™ valorise notre engagement en faveur d'un accueil et de prestations de qualité :

Un accueil chaleureux et personnalisé

Un personnel attentif

La maîtrise des langues étrangères

Des prestations personnalisées

Des informations qualifiées, claires et précises

Une propreté et un confort assurés

La découverte d'une destination

Une amélioration continue des services et des prestations

La prise en compte de vos avis et un traitement de vos réclamations

La marque QUALITÉ TOURISME™, créée par le ministère en charge du tourisme français, est la reconnaissance des démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les Offices de Tourisme. Un audit est réalisé tous les 5 ans.



Offices de Tourisme de France est notre organisme fédéral garant du référentiel spécifique aux offices de tourisme.

3/ LES VALS DU DAUPHINÉ... EN STRATÉGIE

ENJEU STRATÉGIQUE 1:

DOTER LES VALS DU DAUPHINÉ D'UNE GOUVERNANCE CLAIRE, EFFICACE ET PÉRENNE DÉDIÉE AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE.

- ◆ Lancer une mission d'accompagnement pour le choix et la mise en œuvre du **nouveau statut** de l'Office de Tourisme.
- Restructurer le « pôle » tourisme avec attribution des missions et des rôles à chacune des parties prenantes.
- Créer un **observatoire** de l'économie touristique en Vals du Dauphiné.
- Favoriser la **professionnalisation** des acteurs touristiques.
- Développer un mode de **communication interne** pour donner à voir les savoirs, les résultats, les réussites, les nouveautés sans oublier les éventuels problèmes.
- Organiser des évènements fédérateurs pour et par le réseau multi-acteurs.
- Développer des partenariats forts et porteurs (gagnant/gagnant).
- Créer une veille stratégique ordonnée et efficace.
- Animer et évaluer le Schéma de Développement Touristique.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : CRÉER UNE ÉCONOMIE ET UNE CULTURE TOURISTIQUES EN VALS DU DAUPHINÉ

- Faire de l'Office de Tourisme, un **outil opérationnel** de référence pour le développement de la stratégie touristique en Vals du Dauphiné.
- Créer, porter et affirmer une identité singulière et forte, synonyme de dynamisme et d'ambition pour les Vals du Dauphiné.
- Renforcer les offres prioritaires et **développer des produits** dans un souci de cohérence et de réponse aux attentes des clientèles ciblées.
- Fédérer les acteurs avec une mise en relation dans l'esprit des « clusters d'entreprises » pour mieux mailler et densifier l'offre.
- Guider les visiteurs grâce à la mise en œuvre d'un schéma de signalétique touristique dans un but d'harmonisation et de hiérarchisation de l'information mais aussi de diffusion des flux.
- Équiper le territoire pour répondre aux attentes des clientèles ciblées grâce à l'élaboration et la mise en œuvre d'un schéma d'aménagements touristiques et de loisirs.
- Encourager l'innovation en matière de mobilité et de transport.
- Inciter le développement des sites adaptés aux personnes en situation de Handicap.

ENJEU STRATÉGIQUE 3:

METTRE EN ŒUVRE UN PLAN MARKETING TOURISTIQUE ASSURANT UN EFFET DE LEVIER AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES VALS DU DAUPHINÉ

- Optimisation et modernisation de l'ensemble des supports papier.
- Faire du **site internet** « Vals du Dauphiné Tourisme » le principal **outil marketing** preuve du dynamisme et de la modernité du territoire en matière de tourisme.
- Privilégier Facebook en mettant en œuvre une stratégie active, pertinente et pérenne.
- Faire de l'animation et des « grands événements » de vraies opportunités de promotion touristique.
- Création de nouveaux produits de découverte « Made in Vals du Dauphiné ».
- Mettre en place une stratégie de gestion des relations clients simple et efficace.
- Développer la destination grâce à une **stratégie de commercialisation** adaptée et performante.
- Définir un plan média malin.

4/ LES VALS DU DAUPHINÉ... S'ENGAGENT

CÔTÉ VISITEURS

Prendre en compte vos avis et suggestions

Vous accompagner avant, pendant et après votre séjour

Vous conseiller de manière personnalisée pour faire de votre séjour aux Vals du Dauphiné une vraie réussite

CÔTÉ PARTENAIRES

Bien vous connaître pour mieux vous valoriser

Vous accompagner dans votre stratégie

Être disponibles et à votre écoute

Prendre en compte vos avis

CÔTÉ COMMUNE

Mettre en cohérence nos plans d'actions avec votre politique touristique

Être experts de l'environnement et de l'évolution du tourisme

Être force de proposition et de conseil

Maintenir un cadre de concertation permanent

EN INTERNE

Améliorer notre organisation documentaire et numérique pour un accès plus rapide et efficace à l'information

Apporter de solutions immédiates aux dysfonctionnements

Faire de nos saisonniers de vrais conseillers en séjour

Préserver les valeurs de l'équipe



5/ NOTRE STRATEGIE D'ACCUEIL

ORGANISATION DU SERVICE TOURISME

Deux bureaux d'information touristique permanents sur les deux points d'entrée du territoire : La Tour du Pin et Pont de Beauvoisin ; un office ouvert uniquement en matinée durant la période estivale aux Abrets en Dauphiné ; et depuis 2020 un accueil hors les murs en saison estivale.

Ouvertures en basse saison – de septembre à juin

La Tour du Pin : mardi et mercredi de 9h à 12h30 puis 14h à 17h30, le jeudi de 9h à 12h30 et le samedi de 9h à 12h.

Pont de Beauvoisin : lundi et mercredi de 9h à 12h30 puis 14h à 17h30, le jeudi de 9h à 12h30 et le samedi de 9h à 12h.

Ouvertures en saison estivale – juillet et août

La Tour du Pin et Pont de Beauvoisin : du lundi au samedi de 9h à 12h30 et 14h à 18h

Les Abrets en Dauphiné: du lundi au vendredi de 9h à 12h30

Nouveauté 2020, mise en place d'un accueil **"hors les murs"** sur nos grands sites partenaires soit : le camping le coin tranquille, le parc zoologique Le domaine des Fauves et le Château de Virieu, les après-midis du mardi au vendredi de 14h à 18h. Lieux stratégiques pour être au plus près de nos visiteurs et leur proposer une **expérience personnalisée.**

Ces accueils sont assurés par les saisonniers, ils sont une ressource indispensable au bon fonctionnement des Offices de Tourisme. Ils assurent les déplacements nécessaires au réapprovisionnement des sites touristiques en documentation, diverses missions de fond sur la mise à jour des documents, stocks, traductions, etc...

L'organisation générale de l'Office de Tourisme étant encore en cours, nous ne souhaitons pas accueillir de stagiaire. Nous ne sommes pas suffisamment structurés et n'avons pas de besoin particulier pour accueillir dans de bonnes conditions un stagiaire. La démarche qualité nous permettra d'en accueillir très prochainement.

COMMUNIQUER AVEC LES VISITEURS

En dehors de l'accueil touristique, il n'en demeure pas moins que les **Offices de Tourisme sont des lieux de proximités**, indispensables à la valorisation du territoire. Ce sont des lieux proches du territoire où les Conseillères en séjour sont considérées comme des références pour de nombreux conseils de proximité : l'ouverture des sites de loisir, les jours de marchés, la liste des commerçants, etc...

Mise à disposition de documentation touristique en français et anglais, guide touristique, agendas mensuels, circuits randonnées.

Le site internet apparait comme la porte d'entrée la plus évidente, avec 60 à 160 connections moyennes par jour en juillet-aout.

Nouveauté 2020 mise en place du "**live chat**". Ce système permet de recréer du contact avec les visiteurs. Également très adapté à l'utilisation d'internet sur smartphone, cet outil proactif permet de rentrer en contact avec les visiteurs, voire d'anticiper leurs appels et in fine de capter des nouvelles clientèles. C'est une des Conseillères en séjour qui prend en charge la discussion. Le service est disponible aux horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme.

Une borne interactive est installée sur la commune des Abrets en Dauphiné. Disponible 24h/24 elle permet d'avoir une information mise à jour en permanence. Les Abrets en Dauphiné étant une ville de passage du chemin de St Jacques de Compostelle, les pèlerins peuvent facilement la consulter en français et/ou en anglais.

LE LIEN AVEC NOS PARTENAIRES

Nous avons à cœur de connaître notre territoire le plus précisément possible afin d'affiner nos conseils et de répondre de manière très précise aux demandes de nos touristes.

C'est dans cet objectif que nous avons mis en place des "visites prestataires" un jeudi après-midi sur deux. Nous allons à la rencontre de nos partenaires, découvrir leur offre.

Ceci permet à l'équipe de se former en permanence et de créer un lien avec les acteurs du territoire.

GESTION DE L'INFORMATION

Notre objectif est de nous adapter à la clientèle, à ses demandes pour faciliter son séjour. L'équipe d'accueil doit être prête à répondre à toutes les demandes, le logiciel APIDAE apparait comme un outil incontournable pour y parvenir. APIDAE est la référence de l'accueil en tant que source d'information et nous tenons à la mise à jour régulière des informations sur notre territoire.

OBJECTIFS POUR L'AVENIR

- Obtenir notre classement Qualité Tourisme et la marque Qualité Tourisme afin de pérenniser l'exigence professionnelle. Pour cela le service accueil doit continuer de maitriser l'offre touristique de son territoire, et explorer la demande du client pour lui proposer les réponses les plus justes et les plus appropriées.
- **Développer et améliorer les connaissances de l'équipe d'accueil** sur le territoire en poursuivant les visites sur le terrain.
- **Développer le lien** avec d'avantage d'acteurs du territoire, multiplier nos partenaires et travailler ensemble sur les sujets porteurs du territoire.
- **Dynamiser et moderniser** l'image des Vals du Dauphiné, donner envie de rester sur le territoire.
- Améliorer la récolte de data concernant la fréquentation des offices de tourisme.





6/ NOS ENGAGEMENTS AUPRES DE NOS PRESTATAIRES

- L'OT s'engage à être à l'écoute de ses prestataires en Office de Tourisme, lors de nos visites programmées ou lors des « Pauses' Café »
- L'OT s'engage à mettre en place un service dédié aux partenaires pour une relation privilégiée et un réseau dynamique.
- L'OT s'engage à mettre à disposition des partenaires des outils pour favoriser la promotion de leur offre et du territoire (éditions papiers ou numériques).
- L'OT s'engage à accueillir les partenaires, à être à leur écoute et à les **mettre en relation** avec le service en adéquation avec leurs demandes.
- L'OT s'engage à créer et à mettre à jour les dossiers individuels des prestataires touristiques et à effectuer des visites personnalisées, chez ses partenaires, nécessaires à la bonne connaissance des offres du territoire.
- L'OT s'engage à fournir un «espace pro» dédié et réservé aux partenaires (actions collectives / programme annuel des rencontres : pause-café, éductours, la taxe de séjour...) et sur son site Internet.

Être Partenaire de l'Office de Tourisme Les Vals du Dauphiné, c'est pour nos prestataires la meilleure manière d' :

- ⇒ Accroître leur visibilité grâce à :
 - Une équipe de 5 conseillères en séjour prescriptrices de leur offre
 - Une offre qualitative valorisée au sein de nos supports de communication
 - Une visibilité sur notre site internet (21 500 visiteurs par an en 2019)
- ⇒ Appartenir à un réseau de professionnels (120 en 2019) :
 - Dynamiser leur activité
 - Participer au développement touristique du territoire
 - Valoriser l'offre touristique locale
 - Bénéficier de services dédiés et être accompagné

7/ NOS ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'office de Tourisme Les Vals du Dauphiné s'engage dans une démarche résolument durable à travers des actions variées.

Notre fonctionnement interne:

- Nous trions et recyclons tous les flyers, cartons et brochures usagés. Un compost est également disponible à La Maison Dauphinoise (Les Abrets en Dauphiné).
- Nous recyclons les papiers imprimés pour nos impressions en interne
- Nous faisons des gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau : fermeture des robinets, ne pas laisser couler l'eau ; éteindre les lumières, les ordinateurs et les imprimantes lorsque nous quittons nos bureaux.
- Nous utilisons le Sharepoint et le téléphone pour le travail d'équipe
- > Piste d'amélioration : Mettre en place des nudges, mettre en place des défis « qualité du tri »

Nos éditions:

- Nous travaillons avec des imprimeurs labellisés Imprim'vert et PEFC
- Nous imprimons de manière raisonnée grâce au suivi et à la gestion des stocks au plus près de nos besoins :
 pas de gros stock de documents imprimés en interne et impression de certains documents à la demande
- Nos brochures et flyers sont téléchargeables sur le site internet.

Nos visites:

- Nous organisons des animations en vélos à assistance et électrique et proposons à l'Office de Tourisme la location de VAF.
- Nous proposons des Rallyes Jeu et le jeu Intriguiers, qui valorisent le territoire de manière ludique et durable.
- Nous diffusons une information sur les milieux naturels fragiles: Livret ENS Malseroud mis à disposition, valorisation des marais de la Tour, documentation sur l'ambroisie.
- Nous informons nos visiteurs sur les moyens de circulation en transport en commun ou autre forme de circulation douce : dépliant rando au départ des gares, promotion des VAE à travers nos animations et la location VAE et mise à disposition des horaires des bus et trains en Office de Tourisme.
- > Piste d'amélioration : présence d'une phrase pour le tri (ex: attention à vos déchets) sur les docs PPCO et sur les documents des jeux de l'Office de Tourisme.

Notre boutique:

- Mise en valeur des productions locales comme le miel, les sirops, le safran
- Mise en valeur des professionnelles et/ou produits engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement : mise en avant des produits Alpes is here.
- Nous proposons des goodies réutilisables (verres, sacs ...)

L'office de Tourisme se mobilise pour :

- Informer nos visiteurs sur les engagements en matière de développement durable du territoire : documentation disponible sur la ressourcerie
- Une politique d'achat favorisant des produits ayant obtenu un label ou une certification environnementale ou éthique
- L'Engagement Planet' de la part de la collectivité pour tous ses services