

UNE DESTINATION TOURISTIQUE DE QUALITÉ

UNE ORGANISATION EFFICIENTE

Laissez
VOUS
surprendre

LORIENT
BRETAGNE
SUD,
l'inattendue!

Plage des Grands Sables
Île de Ozoir

Zoo de Port-Scorff

Agencement & Réalisation : 2012 - Photo: Franck Bouchard - Image: G. Bouchard

www.lorientbretagnesudtourisme.fr

LORIENT
BRETAGNE
TOURISME

MANUEL QUALITÉ

Qui sommes-nous ? • p4

Nos orientations stratégiques • p6

Une organisation au service de la stratégie • p8

Le fonctionnement de l'association • p10

La démarche qualité • p12

- 1 PRÉVOIR | PLANIFIER • p14
Définition des orientations, objectifs stratégiques et des moyens
- 2 DÉVELOPPER | RÉALISER • p16
Mise en œuvre du plan d'actions
- 3 VÉRIFIER | VEILLER • p18
Observation et analyse des résultats et de la satisfaction clientèles
- 4 CORRIGER | AMÉLIORER • p20
Adaptation et progression du fonctionnement et de l'organisation

Les procédures qualité • p22



EDITO

Destination **qualité** !

Le 15 décembre 2016, l'assemblée générale de l'association Office de Tourisme de Lorient Agglomération validait, à l'unanimité, une stratégie Horizon 2020 affirmée, volontariste et novatrice mettant au centre de toutes nos énergies, de nos préoccupations de chaque instant, le client, les client(S).

Déclinée en trois axes majeurs, toute notre organisation se cale sur le parcours client qu'il convient de séduire, d'accueillir et de fidéliser.

Même si de premiers élans qualité avaient marqué l'Office de Tourisme avant 2016, l'ambition de nos orientations ne pouvait se départir d'une recherche d'excellence dans les process métiers touchant à tous nos domaines d'activités stratégiques. Ainsi, la Démarche Qualité va accompagner, guider chaque collaborateur dans ses missions avec pour Leitmotiv la satisfaction du client.

En témoigne la nomination d'Emmanuelle Rabillard en tant que Référent Qualité.

Ainsi, chacun de nos 4 pôles, chaque service se trouve, sans exception, concerné par la mise en œuvre des dispositifs Qualité. Du financier à l'accueil, de l'attention à porter aux Ressources Humaines à la qualité du traitement des dossiers clients, la qualité est un langage commun, une pratique du quotidien.

Ceci doit permettre à notre Office de Tourisme de garantir, telle une entreprise de service public, sa reconnaissance en tant qu'outil expert et légitime de notre destination auprès de ses clients, de ses élus.



Le Directeur
Manuel Houvenaeghel



Le Référent Qualité
Emmanuelle Rabillard

Une destination touristique « inattendue »

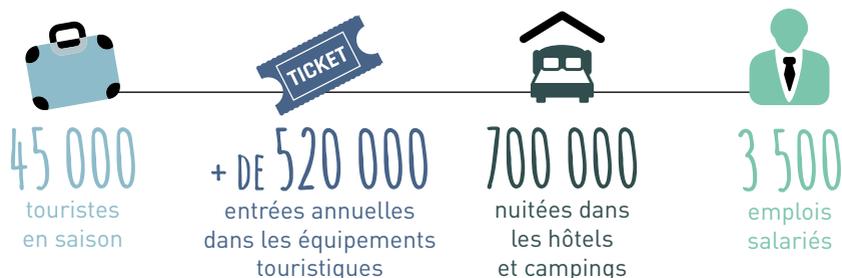
Le territoire de Lorient Bretagne Sud bénéficie de tous les ingrédients d'une véritable destination touristique

- **Une géographie**, entre rade, mer et vallées qui offre une diversité de paysages et de loisirs pour tous
- **Une nature préservée** dans laquelle se côtoient réserves naturelles, voies vertes, pistes cyclables, sentiers de randonnées pédestres, plages...
- **Un patrimoine culturel et maritime** riche de son histoire marquée par l'implantation de la Compagnie des Indes en rade de Lorient, la seconde guerre mondiale et la reconstruction de la ville

Mais aussi...

- **Une accessibilité aisée** grâce aux réseaux routier, ferroviaire, aérien et un réseau de transports en commun performant intégrant des liaisons bus et bateaux
- **Des infrastructures touristiques de loisirs et d'hébergements** jalonnant l'ensemble du territoire
- **Des festivals et des manifestations culturelles** tout au long de l'année

Le tourisme au Pays de Lorient : un levier économique



Une forte volonté politique et un professionnalisme des acteurs de la filière touristique concourent également au développement de notre destination Lorient Bretagne Sud.

L'office de tourisme de Lorient Agglomération

Nom de marque : Lorient Bretagne Sud Tourisme (LBST)

Statut juridique : Association loi 1901

Un territoire de référence

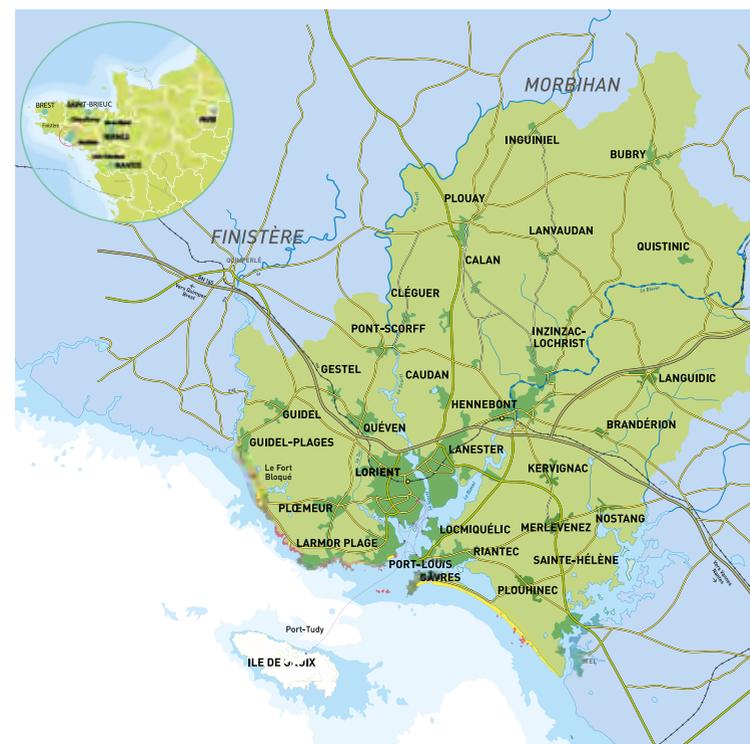
- Lorient Agglomération – 3^{ème} agglomération de Bretagne
- 25 communes
- 206 000 habitants

Des missions de service public

- Accueil, information, promotion touristique du territoire
- Communication, commercialisation de produits
- Animation et coordination des acteurs touristiques
- Développement de filières

Des clientèles diversifiées

- Les touristes, les excursionnistes
- Les socio-professionnels et les partenaires
- Les habitants et résidents secondaires
- Lorient Agglomération et les réseaux institutionnels



Des moyens dédiés

7

agences

dont 1 en ligne et 1 nomade (en projet)

1 000

adhérents/
partenaires

1,8 M€

Budget
annuel

27

Relais
d'Information
Touristique

22

salariés
dont 1 directeur



Une relation clientèle(s) à réinventer



Une stratégie 2017-2020 s'inscrivant dans le cadre du schéma de développement touristique de l'agglomération

Elle a été définie suite au travail de plusieurs mois d'un Groupe de Réflexion Stratégique (G.R.S.) composé d'acteurs économiques et touristiques, d'élus et représentants de Lorient Agglomération, des membres du bureau et de salariés de LBST.

Elle a été validée par les acteurs touristiques réunis en 3 ateliers participatifs.

Le conseil d'administration de LBST a approuvé lors de sa séance du 16 novembre 2016 la nouvelle stratégie et la nouvelle organisation de l'office de tourisme.

Le projet a été adopté par l'assemblée générale réunie le 15 décembre 2016. Des plans d'actions annuels déclinent ces orientations.

Un schéma de développement touristique 2012-2022, à l'échelle de la destination touristique

Dans le cadre d'une large concertation avec l'ensemble des acteurs touristiques, Lorient Agglomération a élaboré un schéma de développement touristique. <https://www.lorient-agglo.bzh>

Il traduit l'ambition du territoire de structurer le développement touristique et de renforcer la place du tourisme dans son économie générale.



3 objectifs prioritaires :

- Accroître la valeur ajoutée du tourisme dans l'économie locale
- Capter les nouvelles clientèles et tendre vers un tourisme quatre saisons
- Incarner une identité Bretagne Sud moderne

Ces objectifs se déclinent en 3 orientations stratégiques et 12 chantiers.

axes de développement

De l'information qualifiée pour un accueil de qualité

- Un accueil, dans et hors les murs, à la rencontre des clientèles, pour un maillage optimisé du territoire
- Une information à jour et qualifiée pour un conseil éclairé, une médiation plurielle, attractive et séduisante
- Des outils d'accueil et d'information, accessibles et adaptés au cheminement du parcours clientèle
- Une expertise reconnue, fédératrice, suscitant des « vocations » d'ambassadeurs du territoire

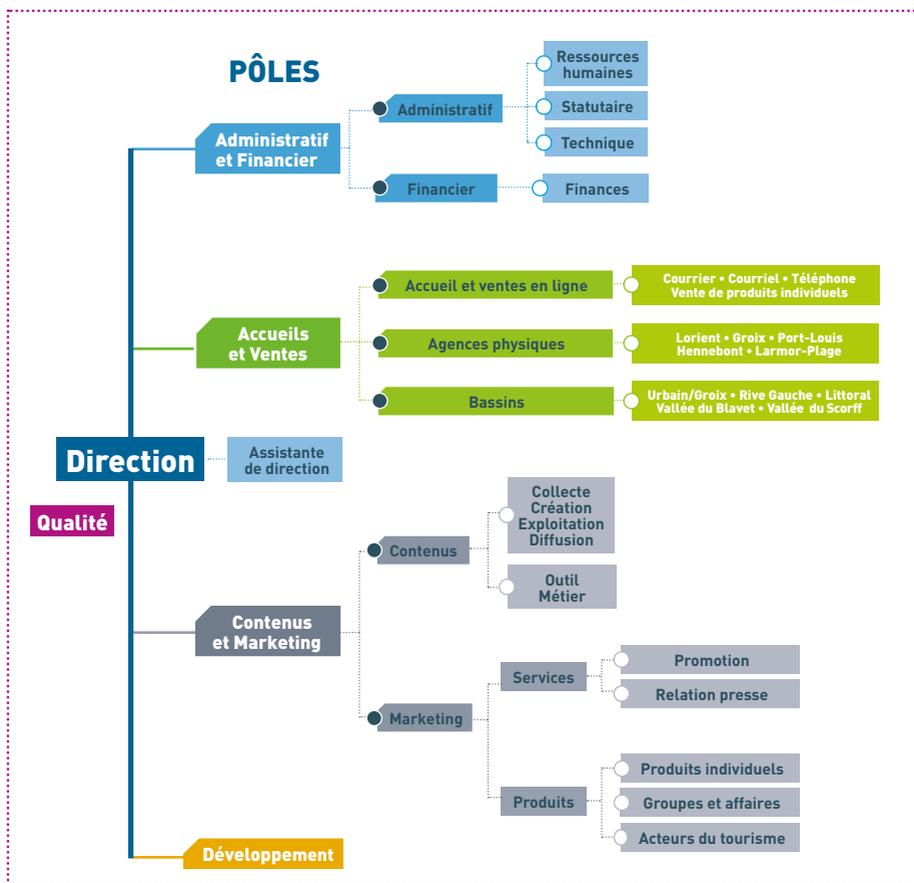
Acteurs du tourisme : une relation à réinventer

- La création de bassins touristiques et de référents experts de ces territoires, interlocuteurs privilégiés et reconnus de l'ensemble des acteurs
- L'animation des réseaux professionnels touristiques légitimée par ses acteurs et émanant d'une connaissance exhaustive du territoire
- Une nouvelle identité « adhérent de l'office de tourisme » qualifiée et génératrice d'un positionnement qualitatif

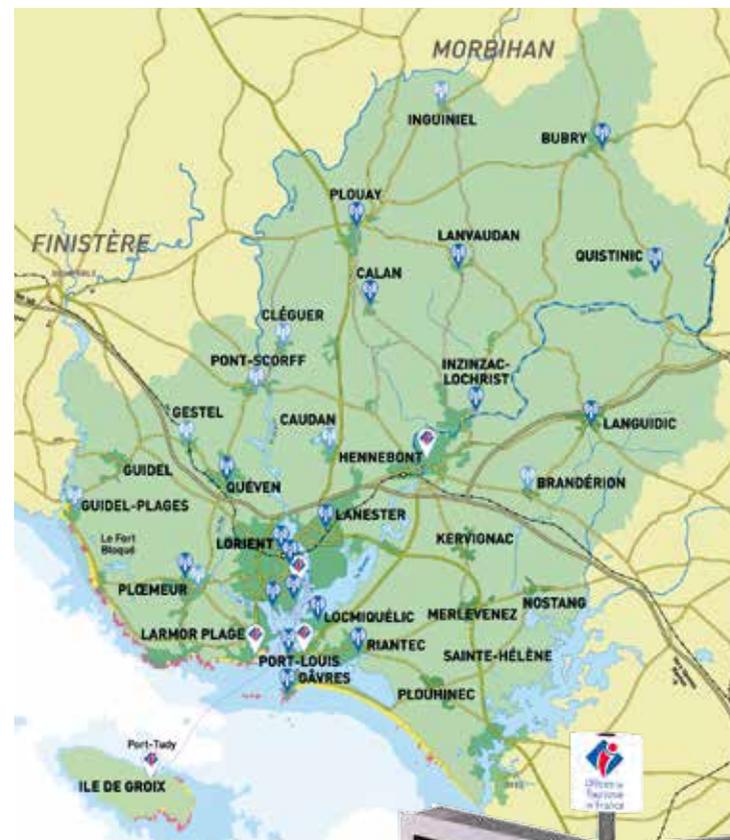
La commercialisation : un levier de développement économique à partager

- Une commercialisation réaffirmée
- De nouveaux outils pour mieux commercialiser
- De nouveaux services en direction des professionnels
- Une organisation, des mutualisations au service du développement

Un organigramme fonctionnel



Un accueil territorial équilibré



Des lieux d'accueil et d'informations

- 5 agences physiques
- 27 Relais d'Information Touristique

3 sites internet

- www.lorientbretagnesudtourisme.fr
- www.breizh-box.fr
- www.3degresouest.fr

Réseaux sociaux

- LorientBretagneSudTourisme
- lorientbretagnesudtourisme

Agence en ligne

- 02 97 847 800
- accueil@lorient-tourisme.fr



Les engagements qualité

Objet du manuel qualité

Le présent « Manuel Qualité » a pour objet de formaliser la démarche qualité de LBST mise en œuvre pour assurer la qualité de son organisation au service de la satisfaction de ses clientèles.

Il présente notamment les orientations stratégiques de l'association et le fonctionnement de son système qualité.

Il répond aux exigences du référentiel qualité Offices de Tourisme de France, mis à jour en octobre 2016.



Cibles du manuel qualité

Le manuel qualité est à usage externe et interne. Il s'adresse à l'ensemble de nos clientèles, partenaires, socio-professionnels et réseaux institutionnels du territoire ainsi qu'à tous les salariés de l'office de tourisme.

Gestion du manuel qualité

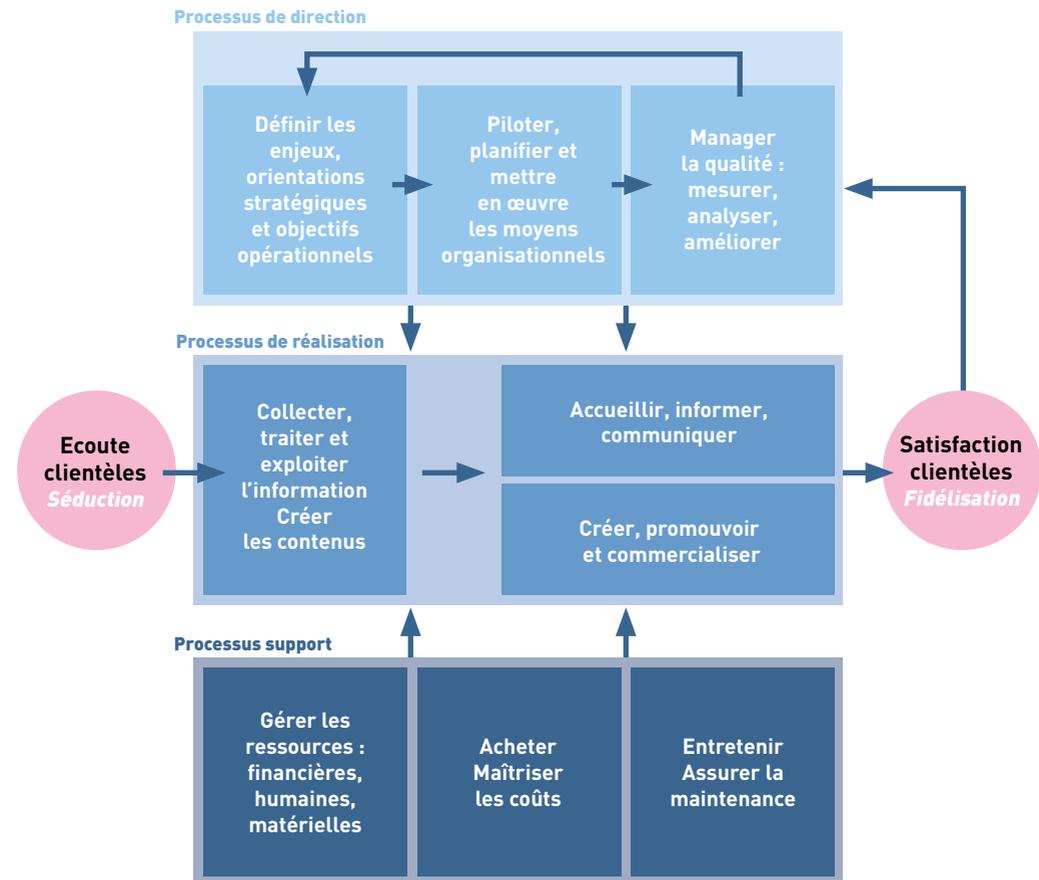
Le manuel qualité est rédigé par le Référent Qualité en charge notamment de l'animation du système et du respect des engagements. Il est approuvé par la direction de l'association. Il est diffusé sur le site Internet de LBST. Il est à disposition de l'équipe et complété par un site web dynamique et collaboratif. (Dokuwiki : www.dqlbst.ovh)

Domaines d'applications

La démarche qualité engagée par LBST concerne l'ensemble de ses activités et de ses services.

A ce jour, ne disposant pas d'espaces dédiés à la boutique d'une part et n'étant pas missionné pour l'organisation d'événementiel d'autre part, les chapitres « Boutique » et « Organisation d'événementiel » du référentiel qualité ne s'appliquent pas à la structure.

La cartographie des processus





La démarche qualité engage l'office de tourisme dans un processus de progrès lui permettant d'atteindre ses objectifs stratégiques.

Au service de son organisation et de ses collaborateurs, cette démarche repose sur les 4 phases successives schématisées par la Roue de Deming (cf. ci-contre)

Un cercle vertueux



Roue de Deming

1

**PRÉVOIR
PLANIFIER**

Définition des orientations, objectifs stratégiques et des moyens

2

**DÉVELOPPER
RÉALISER**

Mise en œuvre des plans d'actions

3

**VÉRIFIER
VEILLER**

Observation et analyse des résultats et de la satisfaction clientèles

4

**CORRIGER
AMÉLIORER**

Adaptation et progression du fonctionnement et de l'organisation

Un outil d'amélioration continue



visant la satisfaction de ses clientèles



impliquant l'ensemble de ses salariés



valorisant la destination touristique

Fixons le cap !

La création de l'office de tourisme communautaire, de type associatif, a été décidée par le conseil de communauté en décembre 2002.

Les statuts de l'association, dans leur forme actuelle, ont été définis en collaboration avec Lorient Agglomération et déposés en Janvier 2013. Ils précisent notamment les missions, la composition de l'association et ses ressources.

Nos relations avec Lorient Agglomération

Une convention d'objectifs avec Lorient Agglomération a été signée pour la période 2016-2018. Elle définit notamment les missions dévolues à l'office de tourisme ainsi que les objectifs et les moyens de ces missions. Une convention annuelle d'attribution de financement complète la convention d'objectifs. Elle est établie sur la base du budget prévisionnel de l'office de tourisme ; elle précise également les obligations de l'association en terme de production de comptes et bilans d'activité.

Nos outils de planification

- Un cadre stratégique 2017-2020 orienté relations clientèles
- Un organigramme adapté à la stratégie
- Un budget prévisionnel pour assurer les missions dévolues et les ambitions partagées
- Un plan d'actions établi annuellement par pôle opérationnel
- Une charte de positionnement



Lorient agglomération et l'office de tourisme de Lorient Agglomération reconnaissent œuvrer ensemble pour exercer les missions générales d'accueil des clientèles touristiques et locales, de promotion de la destination « Lorient Bretagne Sud », de coordination et d'animation des réseaux touristiques, d'observation de la veille touristique et ce, en cohérence avec les Comités Départemental et Régional du tourisme.

Extrait de la convention d'objectifs 2016-2018



Notre stratégie est approuvée par l'ensemble de nos instances statutaires composé des adhérents mais aussi de la collectivité, des socio-professionnels et des partenaires. Elle est présentée aux salariés et à l'ensemble des acteurs touristiques.

Agiissons !

Les moyens généraux

La politique stratégique et qualité de LBST se traduit par une organisation, des moyens et des actions mis en œuvre par l'ensemble de son personnel, dans chacun des 4 pôles opérationnels et des services.



Une équipe formée, informée et écoutée

- Plan de formation (langues étrangères – nouvelles modalités d'accueil – nouveaux outils)
- Réunions d'équipe - Entretiens annuels d'évaluation
- Site collaboratif
- Prise en considération des avis, suggestions et pistes d'amélioration (cahier de transmission)



Des ressources et charges financières maîtrisées

- Elaboration du budget prévisionnel
- Suivi mensuel (prévu/réalisé) et reporting
- Bilan annuel avec évolution pluriannuelle



Une gestion durable des équipements, matériel

- Éco gestes, tri des déchets
- Achats responsables – mise en place d'appels d'offres
- Entretien, maintenance

Les services opérationnels

Les accueils

Il existe différents modes d'accueil et d'information sur le territoire de Lorient Bretagne Sud Tourisme.

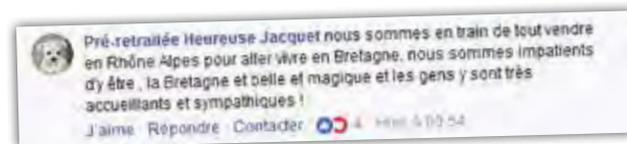
- **Les 5 agences** favorisant la relation humaine par un accueil chaleureux, un conseil personnalisé et une médiation adaptée par des conseillers en séjour experts de leur destination
- **Des Relais d'Information Touristique** implantés sur toutes les communes composants l'agglomération et dans des lieux stratégiques bénéficiant de flux touristiques importants. Le visiteur bénéficie d'une information complète sur la destination grâce à la chaîne TV d'informations touristiques, la carte du territoire, les informations pratiques...
- **Des outils d'accueil en ligne** bénéficiant de traitements qualitatifs
- **Une agence nomade** complètera les offres d'accueil et d'information en 2018. Elle sillonnera le territoire à la rencontre des touristes, des habitants, des acteurs du tourisme...

Une organisation en bassins géographiques

Des référents de bassins assurent une proximité avec les acteurs touristiques que sont les socio-professionnels mais aussi les institutionnels et autres partenaires (Urbain / Ile de Groix • Rive Gauche Vallée du Blavet • Vallée du Scorff • Littoral).

Des contenus d'information

Exhaustifs et qualifiés, ils sont diffusés sur des différents supports adaptés à chaque type de clientèle (étrangères, groupes, affaires, croisières...). Une cohérence éditoriale relayée notamment par la charte de positionnement de LBST participe à la séduction de l'information auprès de nos visiteurs.



Des outils de promotion et de commercialisation

valorisant l'offre touristique et le territoire (éditions, outils de commercialisation, présence sur les évènementiels, relations presse...)



Mesurons !

Pour s'assurer de l'adéquation de notre stratégie avec la satisfaction de nos clientèles, de nos actions avec nos prévisions, il est indispensable de vérifier régulièrement notre activité. Le but est de s'assurer que les actions mises en place sont efficaces et atteignent les objectifs définis. A ce jour, quatre types d'outils d'évaluation sont en place.



Des indicateurs d'activité

- Des bilans annuels d'activité
- Des suivis quadrimestriels de l'évolution du budget
- Des reporting mensuels par activité
- Des réunions d'équipe



Des indicateurs de la satisfaction clientèles

- Des entretiens annuels d'évaluation / professionnels
- Un cahier de transmission recense les dysfonctionnements, réclamations, remarques
- Des questionnaires de satisfaction par typologie de clientèles : accueil, commercialisation.



Une observation et veille touristiques

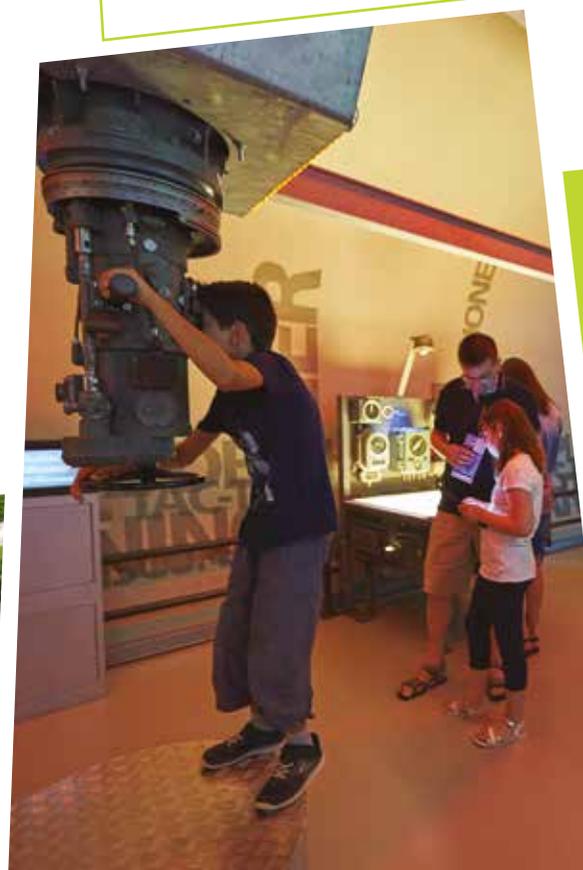
En partenariat avec l'office de tourisme, AUDELOR, agence d'urbanisme et de développement économique, réalise l'observatoire et la veille des activités de la filière touristique sur le territoire du Pays de Lorient (Chiffres clés, bilans de fréquentation, tendances et conjoncture, études, enquêtes...).

www.audelor.com



Le Groupe Qualité de Destination

Il associe la direction et le référent qualité de l'office de tourisme, des représentants de Lorient Agglomération, du conseil d'administration et des partenaires. Réuni au moins 2 fois par an, il évalue le fonctionnement global du dispositif qualité de l'office de tourisme. Il peut être également amené à travailler sur des projets d'envergure territoriale tels que la qualité de l'accueil ou la définition d'un concept de destination.



○ Rectifions le tir !

L'objectif de cette dernière étape est de vérifier l'efficacité dans le temps des actions mises en place. Elle est rendue possible grâce aux outils de mesure de la qualité. Ces éléments sont pris en considération et analysés avant d'envisager des actions correctives.

Il s'agit le plus souvent d'élaborer ou mettre à jour des documents, tels que procédures, fiches d'instructions ou autres formulaires. Il s'agit également de remédier aux dysfonctionnements et d'identifier les améliorations.

3 organes interviennent prioritairement à ce niveau du processus

- **Le directeur**, à son initiative ou sur proposition du référent qualité, peut, dans le cadre du budget et des missions qui lui sont dévolues, rapidement apporter des améliorations et tenir compte des suggestions, remarques apportées par les salariés et les clientèles après avoir constaté et analysé les mises en cause.

- **Le Groupe Qualité de Destination** étudie, notamment, les bilans des écoutes clientèles et d'activité qui lui sont présentés. Il évalue le fonctionnement global du dispositif qualité. Après analyse et évaluation des données, le GQD peut élaborer des propositions d'évolution, des correctifs et préconiser des améliorations du système.

- Il appartient, in fine, aux **instances statutaires et délibératives de l'association**, de décider des améliorations à apporter, des nouvelles actions à mener et des moyens dédiés.

L'amélioration continue est essentielle pour l'office de tourisme dont les activités évoluent régulièrement afin de s'adapter aux nouveaux comportements touristiques ainsi qu'à la révolution numérique affectant les métiers du tourisme.

Alors on recommence à tourner la roue tant que le niveau de qualité attendu n'est pas atteint !



L'arborescence des procédures Dans dokuwiki

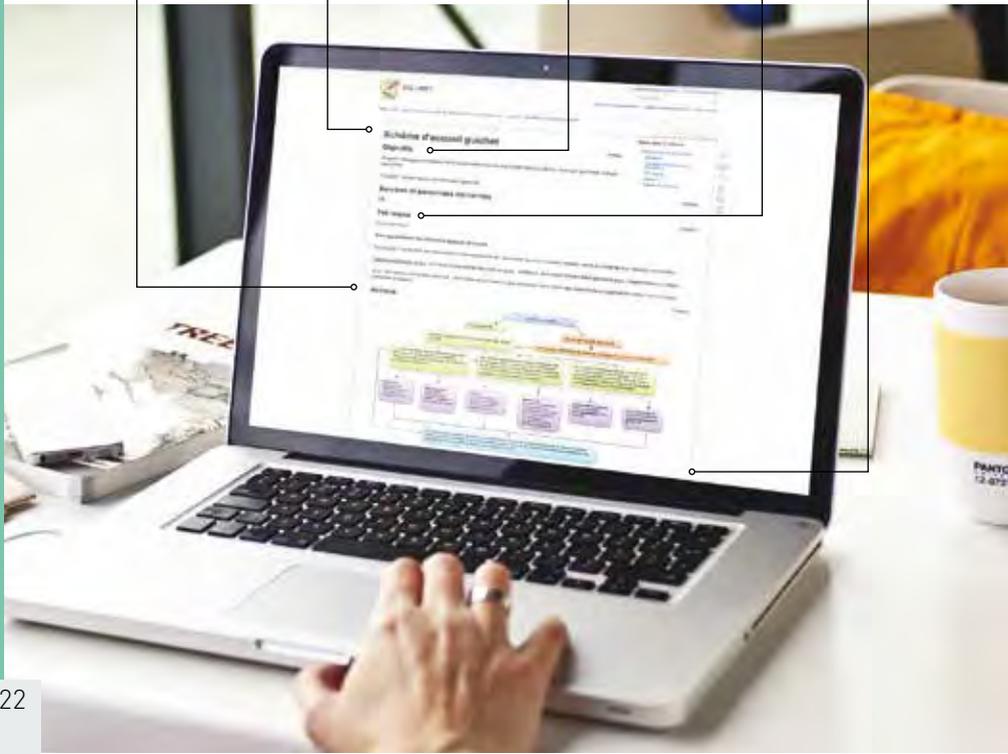
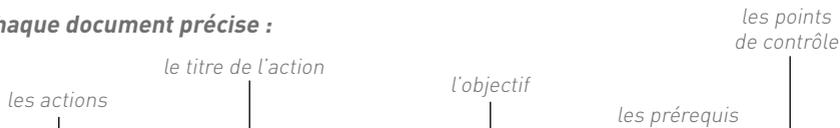
Chaque service et domaine d'activité des 4 pôles fonctionnels mais aussi les prestations et produits de LBST, sont répertoriés dans l'outil qualité :



L'ensemble des salariés bénéficie de 4 types de documents consultables en ligne :



Chaque document précise :



Les principales procédures

Fiche d'Instruction

Mode d'Emploi

MODèle

Note

Administratif et financier	Accueils et ventes	Contenus et Marketing
Accident de trajet	Gestion de l'affichage	Rétroplanning de présence sur événementiel
Acquisition de CP	Hivernage agence saisonnière	Les différentes étapes de suivi d'un dossier "affaires"
Affichage obligatoire	Ouverture et fermeture de l'accueil en ligne	Schéma de prospection téléphonique
Véhicule de fonction	Ouverture et fermeture des agences	Suivi d'une demande "affaires" jusqu'à la facturation
Délégués du personnel	Schéma d'accueil guichet	Création de forfait groupes loisirs
Recrutement d'un collaborateur	Schéma de réponse mail	Gestion des points de revente Breizhbox
Rupture du contrat de travail	Schéma de réponse téléphone	Activation des coffrets Breizhbox vendus et utilisation du tableau de gestion
Visite médical	Traitement du courrier entrant	Reporting 3 Degrés Ouest
Audio-conférence à trois ou plus	Editer un carnet de voyage	Mettre en place une centrale de réservation hôtelière en ligne
Modifier un message répondre	Clôture et vérification de caisse	Facturation groupes loisirs sur Ingénie
Transférer un appel téléphonique	Fonctionnement du Wifi à l'accueil	Ventes groupes loisirs sur Ingénie
Consulter ses mails à distance	Impression et envoi des demandes d'information touristique par courrier	Enregistrer une fiche forfait groupes sur backoffice
	Saisie des demandes d'information	
Attestation fin de stage	Affichage engagements	Courrier ou mail type de demande d'allotement aux hôteliers
Courrier envoi contrat	Affichage des horaires d'ouverture	Prise en charge de demande "affaires"
Demande de congés	Affichage organisation des réserves	Proposition commerciale "affaires"
Demande de récupération	Fiche de suggestion	Questionnaire de satisfaction "affaires"
Demande d'ouverture de poste	Prise d'information pour devis hébergements	
Fiche de renseignement nouveau contrat	Bons d'échanges	
Livret d'accueil 2017	Accueillir une personne en situation de handicap	Présentation Breizhbox
Nomination des pièces administratives	Information de base agences	Tarifs Breizhbox
Déclaration d'emploi travailleurs handicapés	Liste des partenaires Breizhbox à contacter pour une réservation	Présentation 3 Degrés Ouest
Eco-gestes	Trombinoscope élus	Règles d'or d'une prospection réussie

Contact



Référent Qualité
Emmanuelle Rabillard

02 97 84 77 94
erabillard@lorient-tourisme.fr

Maj - Oct. 2017

Manuel Qualité téléchargeable sur <https://www.lorientbretagnesudtourisme.fr/espace-pro/>

Crédits photos : Y. Zedda, M. Renac, E. Lermee, T. Derigneaux, X. Dubois,
J. Grand Colas, F. Gaiwel

Lorient Bretagne Sud Tourisme
Quai de Rohan - 56100 LORIENT
www.lorientbretagnesudtourisme.fr

