

# COMMENT SE LIBÉRER DU POIDS DE SON SYSTÈME DOCUMENTAIRE ?

Alexia Mercorelli – Protourisme

Mardi 1er décembre 2020 de 11h00 à 12h00

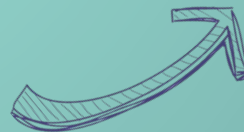
Semaine de la qualité des Offices de Tourisme Auvergne Rhône-Alpes



AGENCE DE CHAMBERY  
2 Rue Lamartine  
73160 Cognin / Chambéry  
[chambery@protourisme.com](mailto:chambery@protourisme.com)  
☎ : 04 79 72 80 07  
Alexia Mercorelli: 06 21 91 17 18

# CONSTAT :

10 ANS DE RECU  
DES SYSTÈMES DOCUMENTAIRE QUI ONT  
CERTES ÉVOLUÉS DANS LE TEMPS,  
MAIS QUI RESTENT SOUVENT TROP  
SCOLAIRES ET SCLÉROSANTS,  
ALORS COMMENT S'EN SORTIR, SE LIBÉRER  
DU POIDS DES CONTRAINTES ET  
S'ÉPANOUIR ?

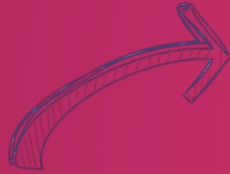


# SOMMAIRE

1. Une brève histoire des systèmes documentaires
2. Les incidences dans la vie d'un office de tourisme
3. Les idées et bons plans pour l'avenir



# Une brève histoire des systèmes documentaires



Réalisation des audits  
Marque Qualité  
Tourisme

2007

*Evolution du référentiel Qualité  
Tourisme concernant les  
critères relatifs au système  
documentaire des offices de  
tourisme*



1

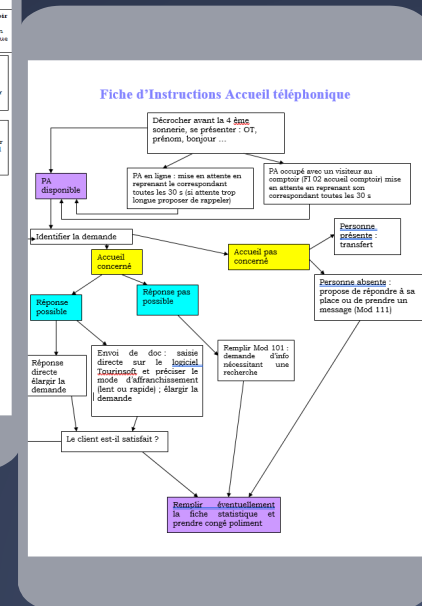
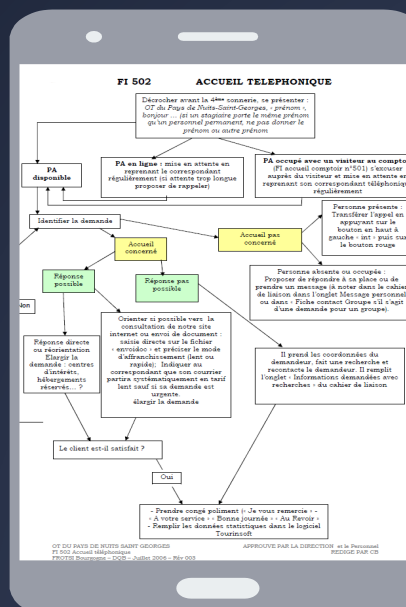
# SOUVENEZ-VOUS ...

Du manuel qualité de  
l'époque et des procédures

## Un accueil similaire dans chaque destination ?



|                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>PROCEDURE ACCUEIL</b><br><b>N° 68</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Ref: PROH<br>Date réception : 10/11/2010<br>Date modification : -<br>Pages : 1-2 |
| <b>CC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ACCUEIL EN FAMILLE A VANCE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                  |
| <b>Objet:</b> Tout mettre en œuvre afin d'offrir aux enfants accueillis au domicile des <b>Définitaires</b> : Agents d'accueil<br><b>Responsable</b> : <u>Responsable du Service Accueil</u> <span style="float: right;"><b>Prises de procédures</b> : Service Accueil</span> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                  |
| <b>ETAPES DE LA PROCEDURE</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>MOYENS / METHODES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                  |
| Pendant toute la durée de son service                                                                                                                                                                                                                                         | Porter la main verrouillément réglementaire. Avoir une apparence soignée et propre, sans coiffeux (casque drappé).<br><br>Assurer la bonne maintenance du matériel et les langues paires.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                  |
| A l'arrivée du Client                                                                                                                                                                                                                                                         | Inscrire et relever un premier contact du regard pour assurer la prise en compte de la présence.<br>Saluer le client par une salutation appropriée.<br>Interagir avec le client dans une communication téléphonique (dans certains cas) afin de faciliter la prise en compte de la présence.<br><br>Présenter son service par une formule de bienvenue : « bonjour Madame, bonjour Monsieur, ... »<br><br>Adopter un port droit, une attitude ouverte et ouverte, se tenir à l'écart des lieux, respecter l'interdiction dans les lieux. Eviter les attitudes. |                                                                                  |
| Prie en compte de la demande                                                                                                                                                                                                                                                  | Bien écouter la demande. Questionner efficacement, reformuler la demande.<br>Répondre à la première personne du singulier et au présent. Adopter le verbe « vous ».<br><br>Répondre à la demande par une réponse personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                  |
| Traitement de la demande                                                                                                                                                                                                                                                      | Ne pas donner son avis personnel par rapport à son propre point de vue. Toujours donner les réponses en fonction de la demande.<br><br>Se référer à la procédure n°10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| Répondre à la demande d'information                                                                                                                                                                                                                                           | En cas de fait préconstruit, adopter une attitude ouverte et une posture ouverte continue des propos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                  |
| Répondre à une réclamation                                                                                                                                                                                                                                                    | En cas d'absence, prendre du recul avant de présenter et de dire professionnellement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                  |



## Des manuels qualité :

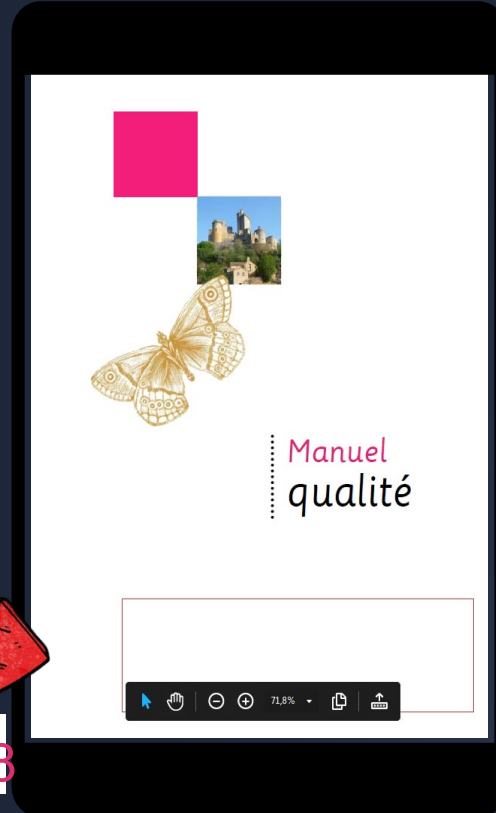
150pages

85pages

91pages

62pages

2008



2019



# Les incidences dans la vie d'un office de tourisme

# 2

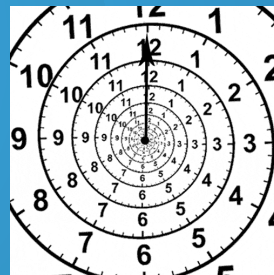
Vous investissez ...



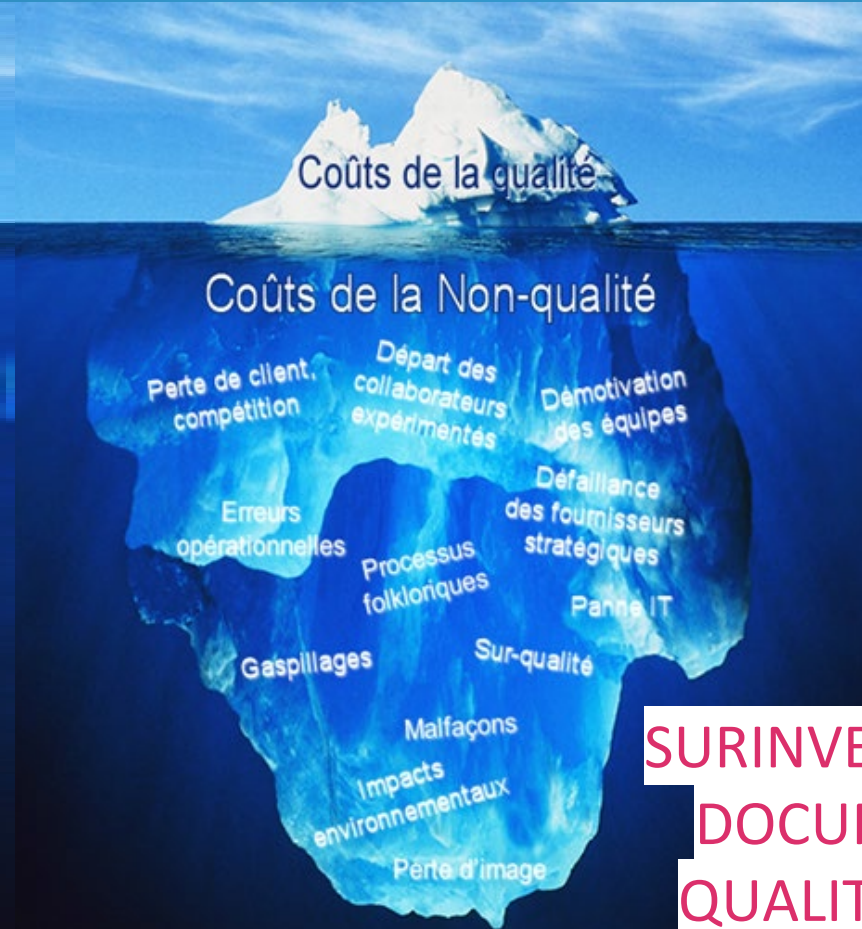
De l'énergie



Du temps



... mais pour quel retour



**SURINVESTIR SON SYSTÈME  
DOCUMENTAIRE = SUR-  
QUALITE = NON QUALITE**

## Le risque : sur investir son système documentaire

Mais... dans l'évolution qui est la notre :

- Charge mentale
- Surcharge cérébrale
- Pression
- Perte de bon sens
- Complexification



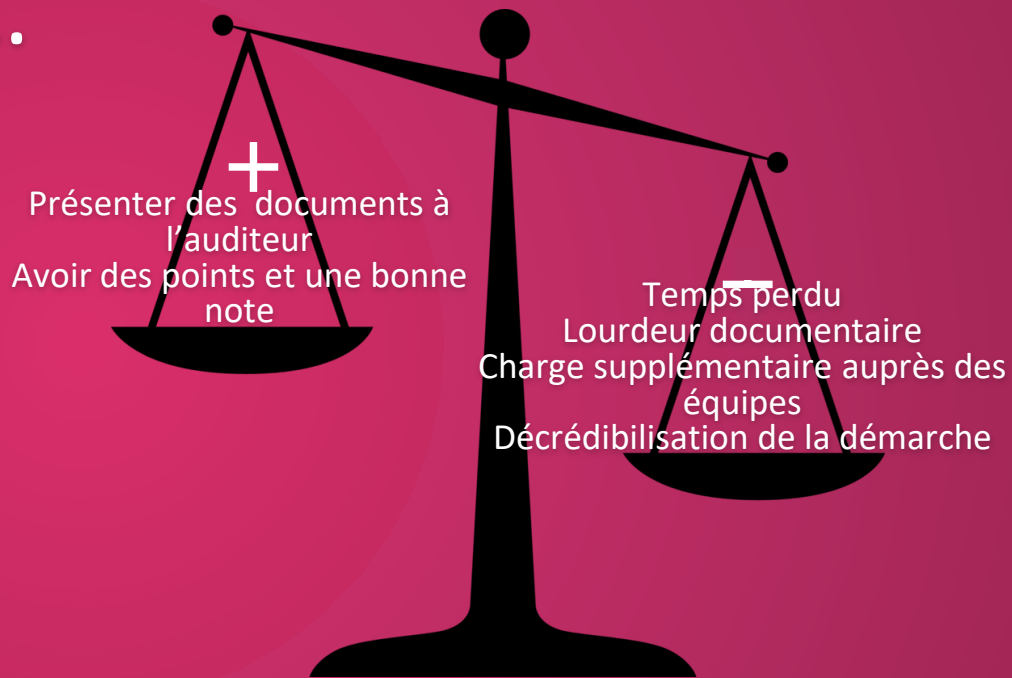
Pour quelle utilité ?

# Trop de tableaux ...

...Trop d'enregistrements  
... trop de tout...

...Dans le but de bien faire  
(plaire à l'auditeur?)

Investissement en temps  
mais pour quelle  
rentabilité, quelle valeur  
ajoutée ?



Quelle solution innovante pour VOUS ?

Les idées et bons  
plans pour l'avenir

# Se poser les bonnes questions

- Que dit le texte de référence ?
- Comment l'interpréter dans le cadre de l'amélioration continue ?
- Quelle application dans mon office ?
- Comment le mettre en place de manière optimale ?
- Quel retour sur investissement ?



## Les essentiels :

- A qui est destiné le document, qui va le lire, l'utiliser ?
- A quoi sert-il vraiment ?
- Quelle est sa valeur ajoutée ?
- Quelle est sa forme optimale ?
- Qui est le plus à même de le rédiger et de le tester ?
- Qui est le responsable de sa bonne application et de sa révision ?





# QUELQUES EXEMPLES

## Les essentiels :



### Témoignage

Axel De Beaumont, Directeur de l'office de tourisme Orléans Val de Loire Tourisme

- Une direction investie
- Un « manuel qualité » véritable document de promotion de l'office de tourisme

