

Comment valoriser et communiquer sur sa démarche qualité?

Alexia Mercorelli – Protourisme

Mardi 18 janvier 2022 de 14h45 à 15h45

Séminaire Qualité des Offices de Tourisme d'Auvergne-Rhône-Alpes



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

CONSTAT :

Il est temps de **casser les codes** sur la démarche qualité et adopter de nouveaux Verbatims pour rendre le dispositif attrayant et accessible à l'ensemble des acteurs. Changeons les modes de fonctionnement et assumons un nouveau **positionnement novateur** et percutant !

Dans cet atelier vous aborderez différemment le thème de la qualité et pourrez à l'issue assumer la mise en place de nouveaux dispositifs au sein de votre structure.

SOMMAIRE

1. La philosophie générale #Fierté
2. La gouvernance / Le pilotage #Performance
3. La valorisation #Confiance



Témoignage : Anne Lyse Roman – Office de Tourisme de Val Thorens

La philosophie générale #Fierté



La dimension contextuelle de la Démarche Qualité

direction

historique

équipe

traumas

Chaque OT est différent avec son histoire, son rapport défini à la qualité, l'implication ou la non implication des personnels, la motivation, la croyance....

Aucune recette magique, juste la formule qui fonctionne chez vous !

Sachant que l'amélioration continue implique une mouvance perpétuelle des dispositifs...

LA VIE !

La place donnée à la Démarche Qualité

Comment gérer le « dossier » ?

Quelle prise en main ?

Quelle indépendance ?

Quelles compétences pour
développer le dispositif ?

Quels moyens ?

L'innovation

**"ALL IDEAS
GROW OUT OF
OTHER IDEAS."**

— ANISH KAPOOR

Est-elle possible, souhaitée ?

La gouvernance / Le pilotage #Performance

2

Témoignage

Témoignage Anne Lyse Roman Office de Tourisme de Val Thorens



Val Thorens
OFFICE DE TOURISME

Le qui fait quoi

Stop à la Qualité Satellite

Oui au dispositif global et inclusif



The background of the slide is a photograph of three people on a stage, silhouetted against a bright red, vertically-pleated curtain. On the left, a man in a suit and hat is seen from the back, looking towards the center. In the middle, a woman in a dress is seen from the back, looking up and to the right with her right arm raised. On the right, a man in a suit and hat is seen from the back, holding a cane or umbrella. The overall mood is theatrical and dramatic.

Innovation dans les rôles

&

News Verbatims

Qualité...

changer de terme ... intégrer une nouvelle dimension ...

Exemples : Pôle support / Coordinateur des actions / Chargé d'observatoire....

structuration documentaire, appui opérationnel, pilotage des indicateurs, gestion des échéances...

Nouvelle gestion des priorités ... assumer de sortir du système classique...

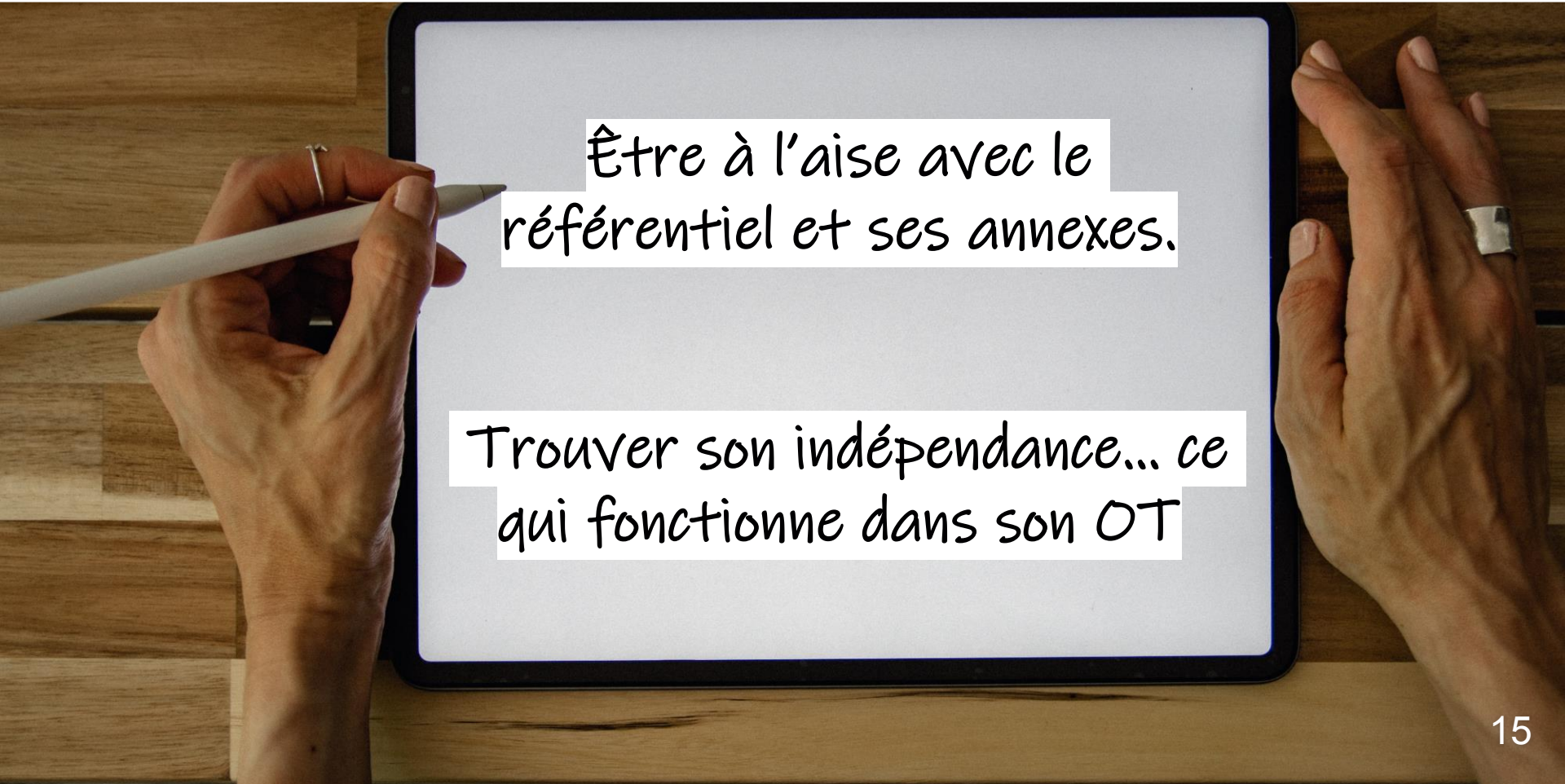
Pour valoriser on assume enfin, on devient acteur

Stop aux modèles et règles définies

Se libérer des contraintes ... Apporter de la transversalité

La gouvernance / Le pilotage #Performance

La maitrise des textes cadres

A top-down view of a person's hands writing on a tablet. The left hand holds a white stylus, and the right hand rests on the tablet. The text is written in a black, handwritten-style font on a light gray background.

Être à l'aise avec le
référentiel et ses annexes.

Trouver son indépendance... ce
qui fonctionne dans son OT

Une liberté absolue dans la
forme

Une liberté à saisir...

138. La structure documentaire de l'OT est formalisée et permet la transmission et la continuité du service (fiches procédures, processus, site web, etc) ?

139. L'ensemble des documents est indexé et archivé entre deux audits. L'équipe assure la mise à jour des outils du système documentaire. ?

Cartographie

Tuto

Schéma

Processus

CARTOGRAPHIE SERVICE COMMUNICATION



Missions principales

- Réalisation et mise à jour des éditions (brochures, dépliants...)
- Mise à jour des contenus web (site internet, Apidae, application)
- Gestion et animation des réseaux sociaux
- Réalisation en envoi de newsletters mensuelles et e-mailing
- Mise en page du Petit Journal (en saison uniquement)
- Relations presse (en lien avec l'agence de presse) : élaboration de communiqués et dossiers de presse, organisation et suivi des accueils presse, participation au workshop...
- Communication locale
- Gestion et alimentation des bibliothèques multimédias



Chiffres clés

- Communauté RS : environ 29 000 abonnés (au 10/03/20)
- Engagement moyen RS : 10,49 %
- Fiches Apidae : 660 (avant ménage au 10/03/20)
- Communauté newsletter : 15 000 abonnés
- Taux d'ouverture moyen newsletters : 23 %
- Retombées presse : 23 reportages (équivalence publicitaire record de plus de 3 millions d'euros sur l'été 2020)



Documents qualité

- Documents de référence
- Charte graphique
 - Ligne éditoriale réseaux sociaux
 - Stratégie newsletter

Procédures

- Mise à jour site internet (en cours)
- Mise à jour Apidae (en cours)



Logiciels

Bureautiques

- Pack Office
- Suite Adobe (Indesign, Illustrator, Lightroom...)
- Back Office CakePHP (site internet)
- Apidae
- d1 (Petit Journal)
- FileZilla (accès serveur FTP)
- Sarbacane (newsletters)
- Réseaux sociaux (Business Manager Facebook & Instagram, Tweetdeck, LinkedIn)

Mobiles

- Réseaux sociaux (Pages, Instagram, Twitter)
- Édition photos/montages (Caption Writer Layout, Unfold Mojo, Hyperlapse, Canva, Lightroom, Photoshop)

L'approche processus

Des objectifs... aux résultats ... en passant par les actions...



Two sharpened pencils, one grey and one brown, are positioned diagonally in the upper left corner of the slide.

L'approche processus

Simplification ... par services ... une stratégie déclinée
en un plan d'actions avec des indicateurs mesurables ...
des outils qualité en place... un système documentaire
allégé... des résultats assumés ... valorisés

La Valorisation #Confiance

3

A grayscale background image showing a person's profile from the chest up, facing left. They have their eyes closed and mouth open as if singing or speaking into a professional studio microphone. The microphone is mounted on a boom arm and has a pop filter. The person is wearing a light-colored t-shirt.

Valoriser et communiquer sur sa démarche ...

A grayscale background image of a young boy singing into a professional microphone. The boy is shown in profile, facing left, with his mouth open as if in the middle of a note. The microphone is a large, silver, condenser type, mounted on a stand. The lighting is soft, highlighting the boy's features and the texture of the microphone.

S'appuyer sur des éléments factuels

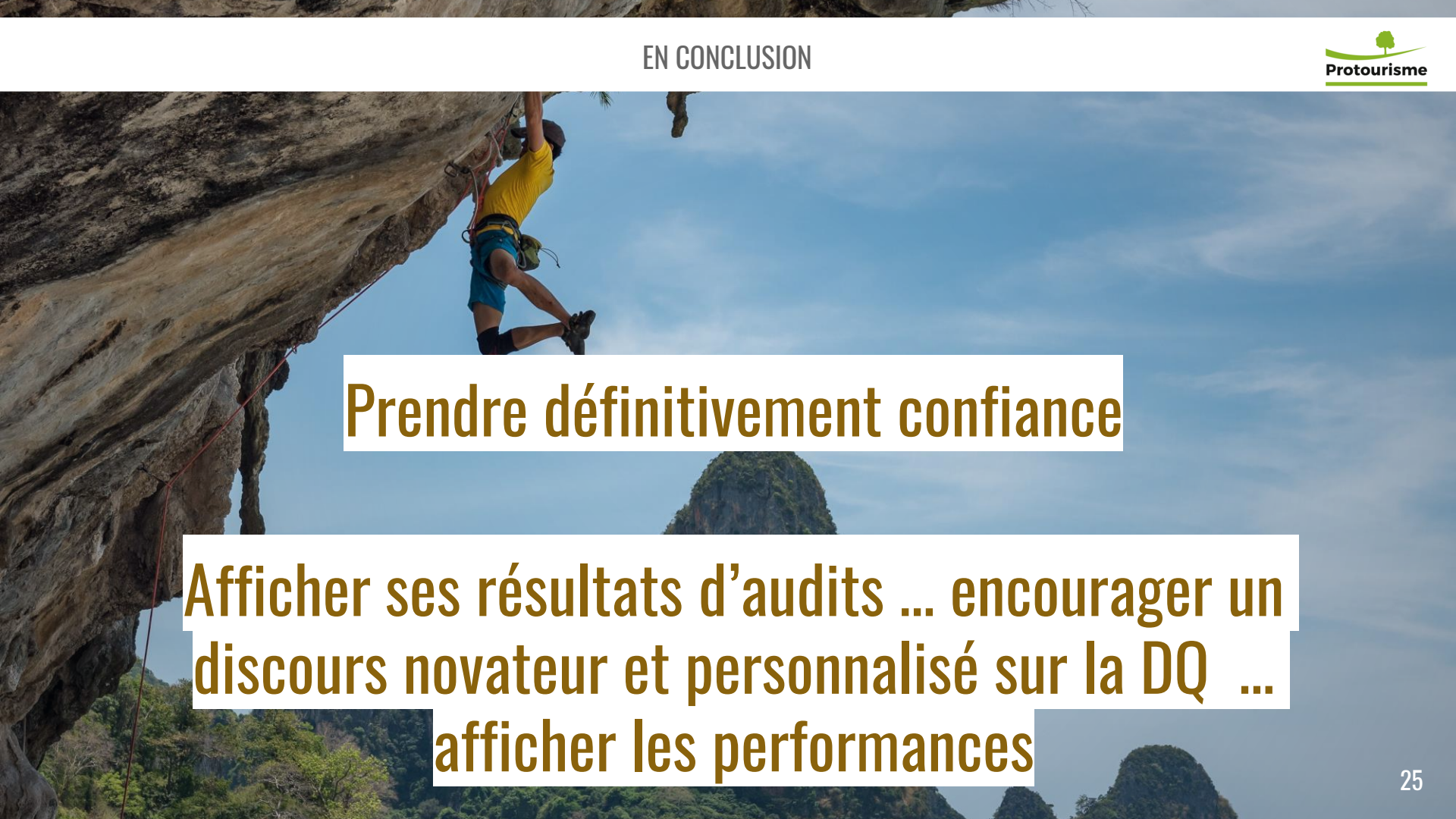
Avec les éléments de l'approche processus
les objectifs fixés

Les actions engagées

Les résultats ... atteints ou non

A close-up photograph of a young child with curly blonde hair, wearing a bright red short-sleeved shirt. The child is smiling broadly, winking with their right eye, and flexing both arms. The background is a blurred outdoor scene with a body of water and distant buildings.

Assumer son rôle ... sur le terrain, dans les réunions, sur la page pro du site Internet

A background image of a person rock climbing a steep, overhanging rock face. The climber is wearing a yellow shirt and blue shorts, and is secured by a red rope. The sky is blue with some clouds, and a forested mountain peak is visible in the distance.

Prendre définitivement confiance

**Afficher ses résultats d'audits ... encourager un discours novateur et personnalisé sur la DQ ...
afficher les performances**

Assumer / Casser les codes

ORIGINAL



POLITIQUE QUALITÉ
DE L'OFFICE DE TOURISME DE VAL THORENS

À TRAVERS LA MARQUE QUALITÉ TOURISME, L'OFFICE DE TOURISME DE VAL THORENS, S'ENGAGE ENVERS TOUS LES CLIENTS, SAISONNIERS ET SOCIOPROFESSIONNELS D'OFFRIR LES MEILLEURS DES SERVICES.



LIVE UNITED

Des locaux accessibles, innovants, propres et agréables en adéquation avec la marque de la station
VAL THORENS LIVE UNITED.



Des conseils personnalisés pour découvrir les richesses d'une station située à 2300m, parce qu'à Val Thorens **VOUS ÊTES UNIQUE !**



Nous sommes les premiers à ouvrir et derniers à fermer,
ICI VOUS ÊTES DANS LA PLUS HAUTE STATION D'EUROPE.



Des informations fiables et actualisées, parce qu'**ON VOUS DIT LA VÉRITÉ.**



BONS PLANS

Les bons plans à ne pas manquer, les Val Thorens Experts **VOUS LES FERONT PARTAGER.**



Des offres et des services inattendus,
POUR MIEUX VOUS SURPRENDRE.



Un **CLUB VAL THORENS** pour les Val Thorens addicts, vous faites partie de **LA FAMILLE VAL THORENS !**



ENJOY UNITED

La joie de partager des moments, des émotions ensemble lors de nos animations,
NOUS SOMMES LIVE UNITED !



Une station cosmopolite avec des activités et des services pour tous les âges,
NOUS SOMMES LABELLISÉS FAMILLE PLUS !

Une remarque, une suggestion, nous partageons ensemble !






Merci

AGENCE DE CHAMBERY
2 Rue Lamartine
73160 Cognin / Chambéry
chambery@protourisme.com
☎ : 04 79 72 80 07



Votre contact

Alexia Mercorelli:
06 21 91 17 18