

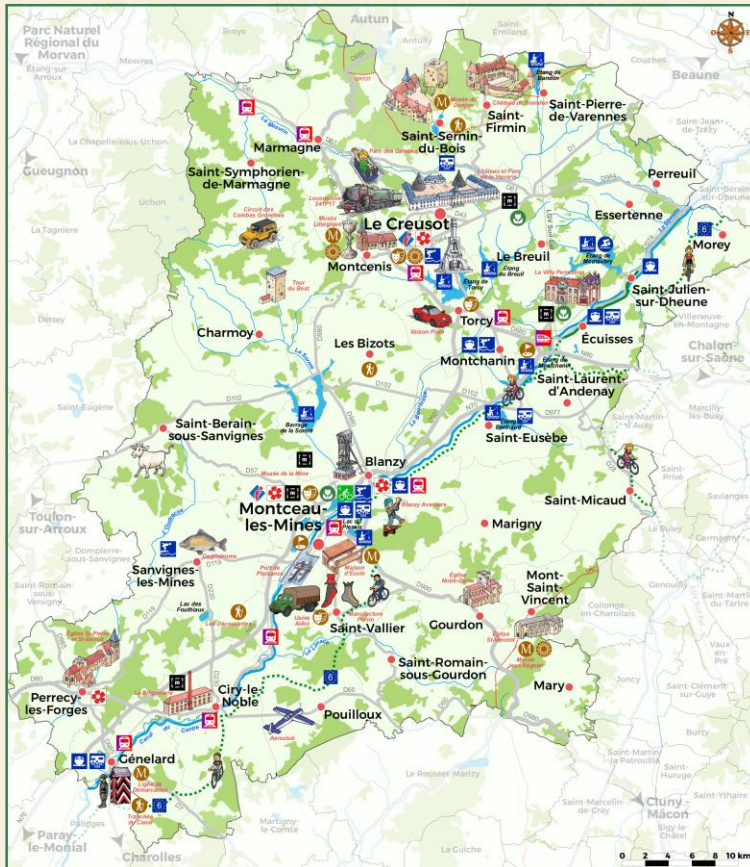


**LA QUALITE DE CHEZ NOUS
CREUSOT MONTCEAU TOURISME**

CREUSOT MONTCEAU TOURISME

(APPELLATION COMMERCIALE)

C'EST...



L'office de tourisme
Communautaire
Creusot Montceau.

Il s'agit d'un **EPIC**
(Etablissement Public à
Caractère Industriel et
Commercial) créé le 2
décembre 2010 par le
Conseil
Communautaire de la
Communauté Urbaine
Creusot Montceau.

Communauté urbaine
= **34** communes

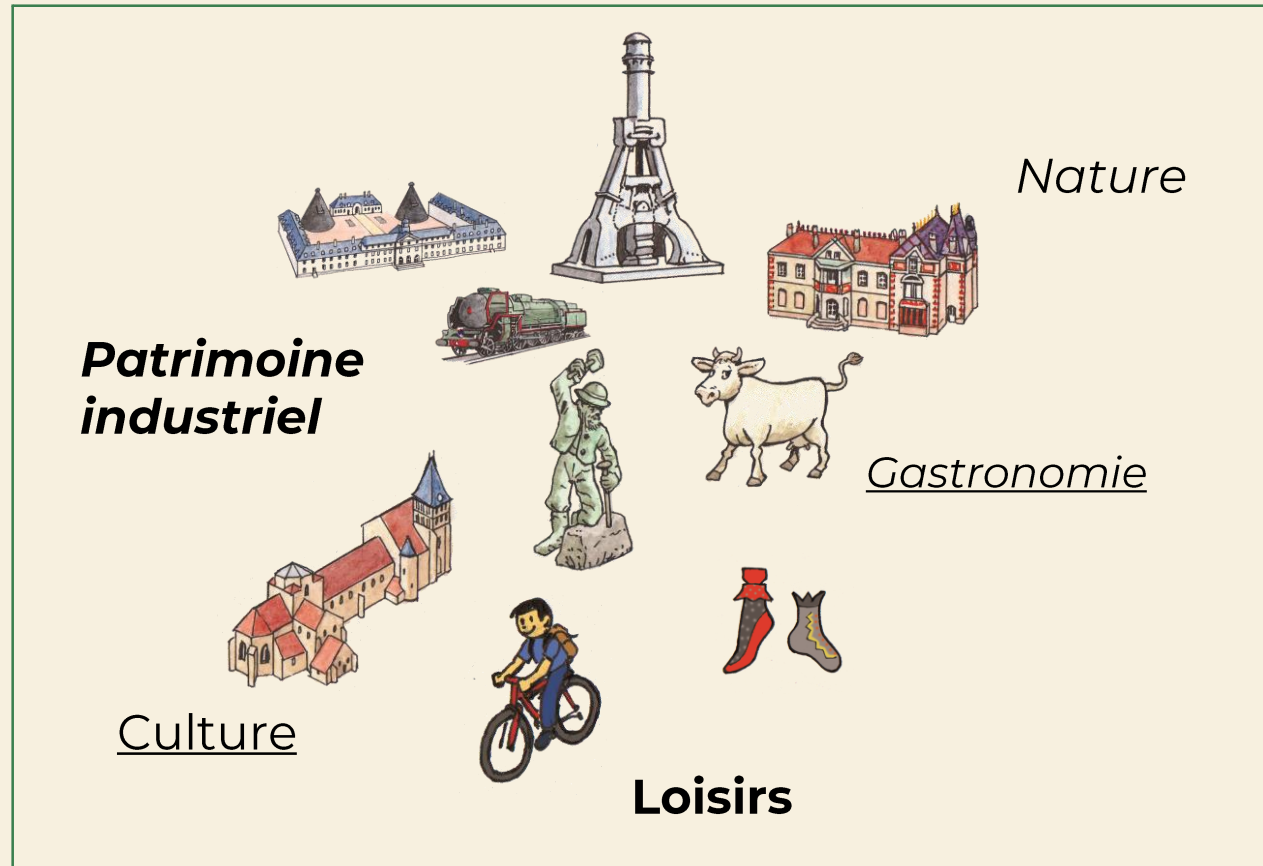
97 000 habitants
environ

Agglomération à taille
humaine

Au **sud de la Bourgogne**
Franche-Comté
Bonne position géographique

Gare TGV Creusot-Montceau
En TGV à 1h20 de Paris et 40
minutes de Lyon.
Proximité de l'autoroute A6

CREUSOT MONTCEAU SA DIVERSITÉ



CREUSOT MONTCEAU TOURISME

L'ÉQUIPE



**Cindy
JAUBERT**

Directrice



**Christine
BUFFET**

Affaires
financières
et Service
Groupes



**Raphael
FEDERICI**

Chargé
de
missions



**Elise
MARRAS**

Conseillère
en séjour
Référente
Qualité
Boutique



**Isabelle
TETE**

Conseillère
en séjour
Assistante
Service
groupes

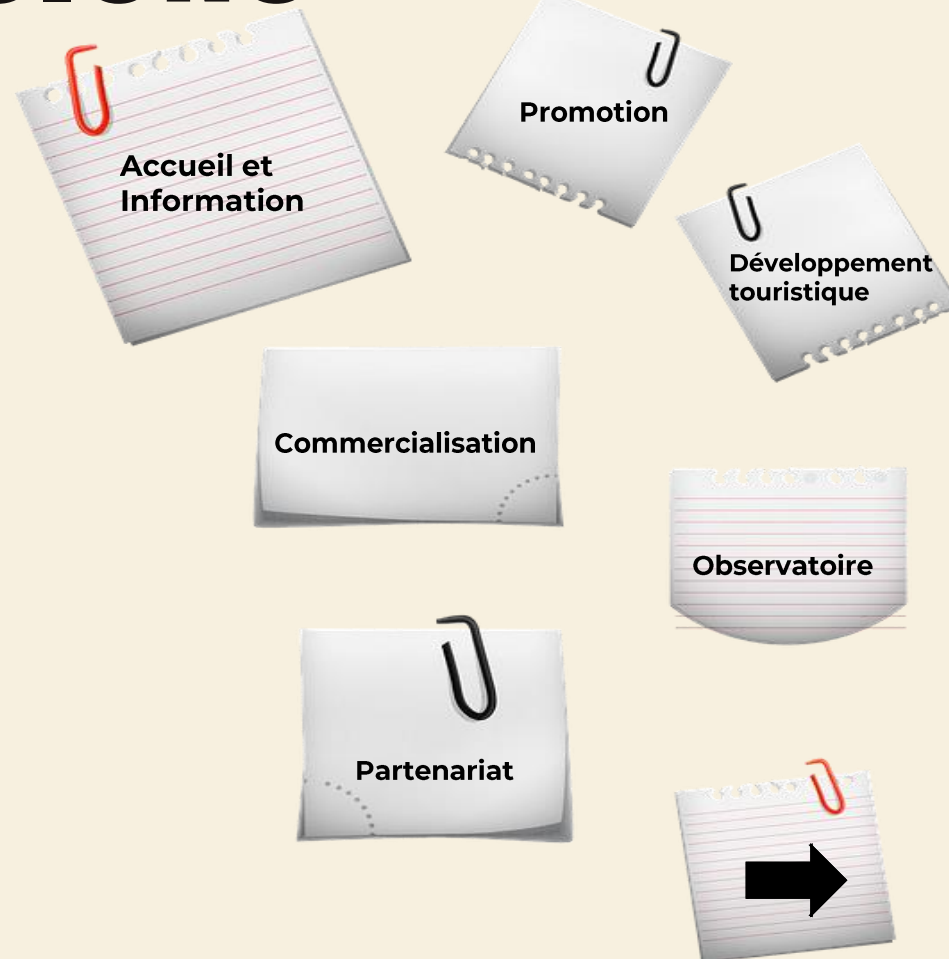


**Julie
PASCALET**

Conseillère
en séjour
Taxe de
séjour

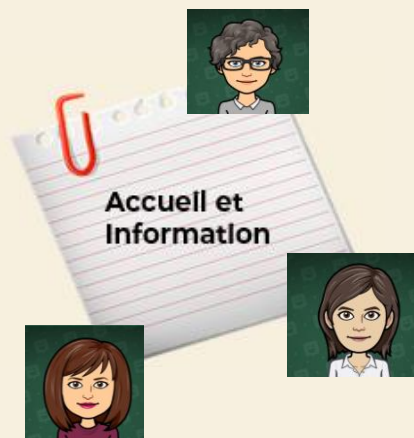
CREUSOT MONTCEAU TOURISME

LES MISSIONS



CREUSOT MONTCEAU TOURISME

LES MISSIONS



Accueil et
Information

*Accueillir au comptoir, au téléphone, par mail
Collecter l'information et promouvoir la destination
Gérer la documentation*

Salons, éductours, accueils de presse...

Edition de guides

Réseaux sociaux (Facebook, Instagram...), Site Internet, Publicité



Promotion

CREUSOT MONTCEAU TOURISME

LES MISSIONS



Coordonner les interventions des divers partenaires du développement touristique local

Assurer l'accompagnement des porteurs de projets touristiques et la coordination des entreprises et organismes intéressés au développement touristique du territoire.

Animer des réseaux locaux de prestataires et développer des opérations ponctuelles ou permanentes sur des thématiques spécifiques au tourisme en relation avec les acteurs locaux.

Proposer, élaborer et gérer des voyages à la journée ou sur plusieurs jours pour les groupes constitués, les individuels regroupés et les individuels

Promouvoir des offres de voyages et de séjours

Proposer un programme de visites guidées pour valoriser la destination



CREUSOT MONTCEAU TOURISME

LES MISSIONS



Suivre **l'observation touristique**, la mesure de la fréquentation et la satisfaction des clientèles en y associant les acteurs pour l'identification, la mesure d'impact du tourisme, la mise en place de tableaux de bord de gestion de l'action touristique.

Conventionner avec d'autres collectivités, groupements de collectivités, équipements touristiques ou Offices de Tourisme.



ENGAGEMENTS

INTRODUCTION :

LE MOT DE LA DIRECTRICE



Partenariat, état d'esprit, organisation, communication...

Tels sont les maîtres mots de Creusot Montceau Tourisme en matière de qualité.

Depuis de nombreuses années maintenant, notre Office de Tourisme est sensibilisé à la Démarche Qualité et à la nécessité de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la satisfaction de sa clientèle et de ses partenaires.

Tous engagés dans la même dynamique volontariste, mon équipe et moi-même sommes pleinement conscients des avantages et des enjeux que représente cette démarche. C'est pourquoi, à nouveau, nous nous engageons vers un renouvellement de la marque Qualité Tourisme.

Consciente des évolutions de nos métiers et des enjeux de demain je souhaite, en tant que directrice, accompagner mon équipe vers le changement et vers l'excellence de nos services.

Les objectifs fixés pour les années à venir :

Pour les clientèles : satisfaction, écoute, services garantis de manière pérenne

Pour la collectivité et nos partenaires : un meilleur service rendu, une meilleure performance économique, une nouvelle dynamique collaborative

Pour l'équipe : services optimisés, méthodes de travail et outils mutualisés, information partagée, responsabilisation de l'ensemble des salariés, reconnaissance du travail.

En tant que manager et membre à part entière de l'équipe de l'Office de Tourisme, je m'engage à conserver cet état d'esprit « Qualité » au travers de mes méthodes de travail mais également de mon management pour apporter plus de cadre, d'outils et d'accompagnement à mes collaborateurs.

Afin de faire perdurer cet esprit Qualité dans le temps et éviter un essoufflement ou une lassitude de mon équipe je souhaite impulser une nouvelle dynamique et mettre en place, dans les mois qui viennent, un renouvellement des procédures afin de retrouver un nouvel élan.

C'est aussi cela la Démarche Qualité : une démarche de progrès et d'évolution !

Cindy JAUBERT

Directrice Creusot Montceau Tourisme

ENGAGEMENTS

EN INTERNE

... **DE CHEZ NOUS !**

Innover, aller
de l'avant

*Positive
Attitude*

**S'investir
pour
atteindre
les objectifs**

Entraide

Formation
(éducateurs,
en interne)

**S'écouter
S'exprimer**

Disponibilité

Aller dans le même sens

Travail
d'équipe

Echanges

S'informer

**Compétences,
se professionnaliser
(Démarche Qualité,
labellisations, conseils....)**

*Communication
entre services*

ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITÉ



Creusot Montceau Tourisme est un **EPIC** dont le siège social est situé au **Château de la Verrerie au Creusot**.

Il est administré par un **Comité de Direction** et un **Directeur**.

Ses **statuts** sont à jour.

Une **convention d'objectifs** avec la Communauté Urbaine Creusot Montceau précise les engagements réciproques entre les deux parties. La démarche qualité est inscrite dans cette convention d'objectifs qui est signée tous les ans.

A nous d'être présents
dans leur tête en parlant
de nous, en les invitant !

Taxe de séjour

Remplir
des
objectifs

Observatoire

Travailler à
l'attractivité
du
territoire

Gérer l'argent
public

CODIR

Implication
Partage des valeurs
écoute
Pertinence du choix des
représentants

ENGAGEMENTS

ENVERS LES INSTITUTIONNELS



Destination
Saône & Loire



ADN
Tourisme



Adhésion à
ces
institutions

Les intégrer
aux projets,
réflexion...

Partager les
valeurs

Participer aux salons,
workshops, accueils
presse, formations...

Sources
d'info,
contenus

Recevoir, accueillir, faire
remonter...

ENGAGEMENTS

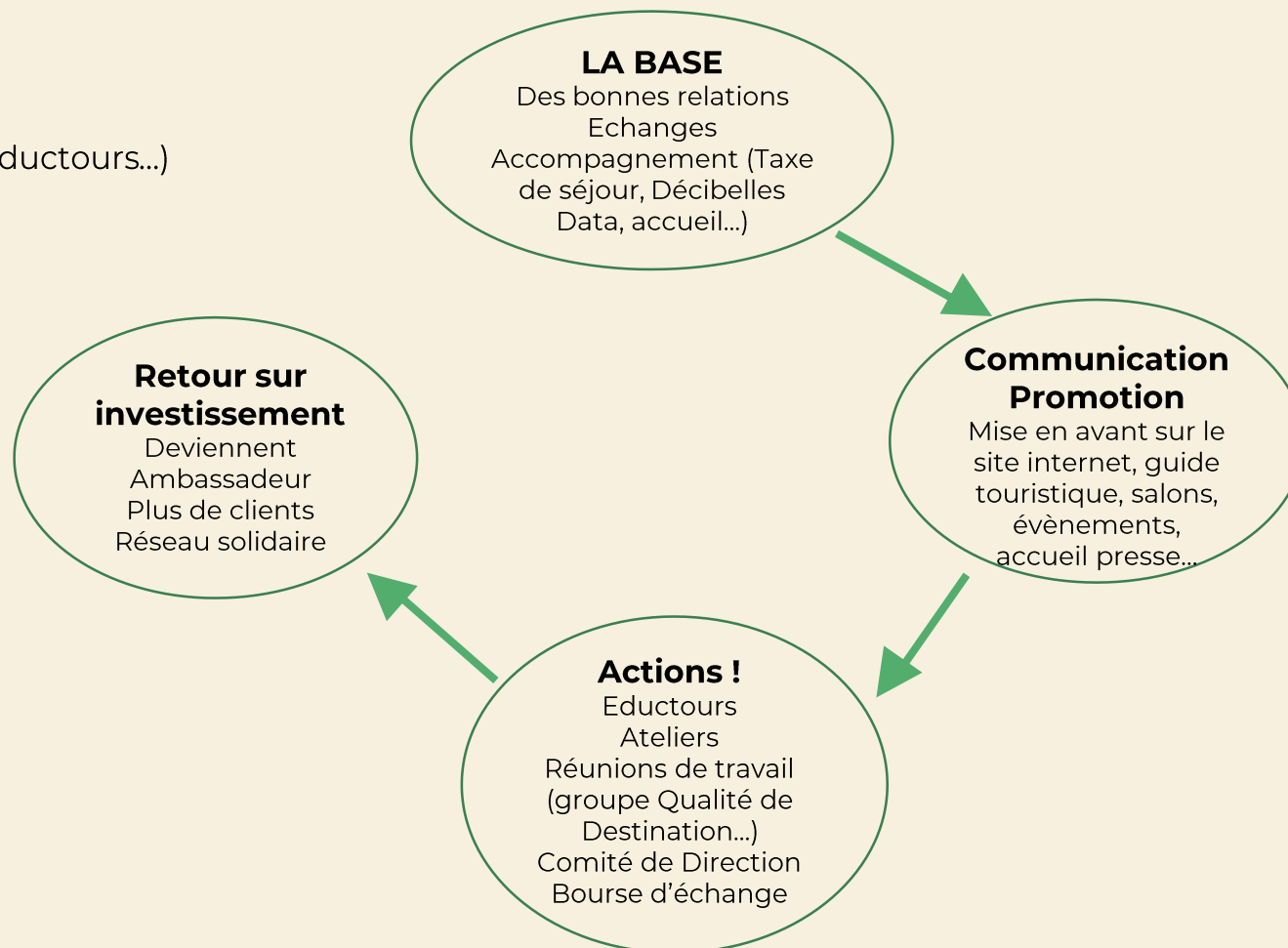
ENVERS LES SOCIOPROFESSIONNELS

Le **Pack Partenaire**

Tous les ans

Explique les différents services proposés (ateliers, éductours...)

+ Tarifs



ENGAGEMENTS

ENVERS LES VISITEURS

Polyglotte

Connaître
son territoire
pour mieux
en parler !

ENTHOUSIASME

**Rendre
service**

***Positiv' attitude
de toi, moi, nous***

Sourire
Disponibilité
A l'écoute
Mobilité de
l'accueil

Rendre le patrimoine fun !

Visites dégustations
Visites villages
Accueil « hors les murs »
Notes d'été (gratuit pour
tous)

WEB

Avis : réponse rapide
Nouveau site
Vues 360°
Réseaux sociaux

Développement durable

Eco-responsable
Valeur locale
Contact clientèle
Limiter les impressions

Boutique

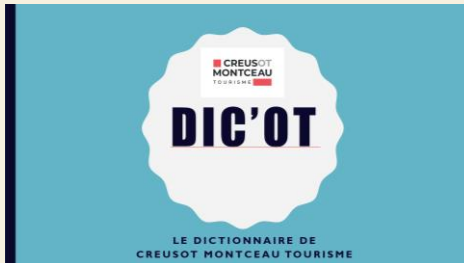
Produits locaux
Identitaire
Valeur terroir

PRESENTATION DU SYSTÈME DOCUMENTAIRE QUALITE



KIT DE SURVIE DE L'ACCUEIL

Comme son nom l'indique, allié des conseillers en séjour, il est divisé en chapitres qui concernent chaque aspect de l'accueil (« Ouvrir et fermer l'accueil au Creusot », « allumer la caisse » etc...) Anciennement, les « fiches d'instructions ».



DIC'OT

Le dictionnaire de notre office de tourisme. Explications, procédures de nos différents services : Promotion, Communication, Organisation Voyages et Séjours, Observatoire, Boutique, etc...

Les autres documents :

Les stratégies (Stratégie Promotion Communication, Qualité...)

Plans d'action, politiques

Modèles (suggestions, réclamations...)

Questionnaire de satisfaction

Cahier de liaison, cahier de remarques

Tous ces documents sont classés dans le dossier « **DÉMARCHE QUALITÉ** » de notre serveur commun.

Il existe un sous dossier « **CONSULTATION** » pour toute l'équipe et un sous dossier « **RÉFÉRENT** » pour le référent Qualité.

Dans ce sous-dossier se trouvent les documents qu'il peut modifier, notamment le « **Suivi du référentiel Qualité** », qui permet de suivre la mise à jour des documents en fonction de la grille d'évaluation.

Le « **Suivi du référentiel Qualité** » indique également par un lien l'emplacement d'un document dans le dossier « **DÉMARCHE QUALITÉ** ».



LA QUALITE DE CHEZ NOUS CREUSOT MONTCEAU TOURISME

OCTOBRE 2020

Dernière modification : 05 OCTOBRE 2020

Rédigé par : ELISE MARRAS

ET L'EQUIPE !

