

Référentiel Qualité des OTSI du Nord

**NOUVEAUX
ENGAGEMENTS**



ACCUEIL TELEPHONIQUE

• Trouver facilement le n° de téléphone de l'OT/SI

Le numéro de téléphone doit être clairement identifiable dans l'annuaire des pages jaunes et sur le site Internet de l'OT/SI.

• Répondre rapidement à un appel téléphonique et prévoir une mise en attente

L'OT/SI doit être en mesure de répondre avant la 4^{ème} sonnerie du téléphone. En cas d'impossibilité, il doit prévoir une mise en attente musicale avec message, en maintenant un contact régulier avec l'interlocuteur (au moins toutes les 30 secondes) ou bien le passage sur un répondeur.

Si l'OT/SI ne possède qu'une seule ligne téléphonique, le système doit disposer d'un signal sonore avertissant d'un double appel.

• En cas de forte affluence, séparer l'accueil téléphonique et l'accueil physique

En cas de forte affluence et dans la mesure du possible, l'accueil téléphonique doit être séparé de l'accueil physique (en dédiant une personne à l'accueil téléphonique).

• Proposer de rappeler l'interlocuteur

En cas d'absence de la personne demandée ou en cas de forte affluence, l'agent d'accueil doit proposer de rappeler le correspondant en prenant ses coordonnées et en lui donnant une échéance de réponse.

L'interlocuteur doit être rappelé dans la journée.

• Pouvoir enregistrer les messages téléphoniques des correspondants

L'OT/SI doit disposer d'un répondeur avec un message de qualité annonçant ses coordonnées et ses jours et horaires d'ouverture. Dans la mesure du possible le message doit être bilingue.

Il doit également disposer d'un enregistreur, afin que le correspondant puisse laisser un message.

• Rappeler rapidement un correspondant ayant laissé un message sur le répondeur

Le correspondant ayant laissé un message sur le répondeur doit être rappelé idéalement dans les 24 heures (à l'exception des jours fériés ou de fermeture).

• Pouvoir réceptionner une télécopie

L'OT/SI doit disposer d'un télécopieur en bon état de fonctionnement

• Être accueillant, disponible et sympathique au téléphone

L'agent d'accueil doit :

- démarrer la conversation téléphonique par un mot de bienvenue, en se présentant et en présentant l'OT/SI,
- avoir une attitude aimable et courtoise et un ton souriant,
- mener un entretien convivial,
- être disponible et à l'écoute de son interlocuteur en montrant de l'intérêt (éviter les interruptions répétées pendant l'entretien),
- prendre congé aimablement.

• Renseigner rapidement et efficacement l'interlocuteur

L'agent d'accueil doit :

- connaître la procédure d'information téléphonique (liste des renseignements disponibles et procédure interne),
- avoir une bonne connaissance du territoire de l'OT/SI (documentation disponible et procédure interne),
- savoir orienter systématiquement l'interlocuteur vers le service ou la personne concernée,
- veiller à la brièveté de l'entretien (maximum 3 minutes).

• Répondre directement et complètement à la demande de l'interlocuteur

La réponse donnée à l'interlocuteur doit être pertinente et adaptée à la demande. L'agent d'accueil doit donner une réponse concise.

Il doit savoir élargir la demande du correspondant afin de bien comprendre ses attentes et pouvoir, en conséquence, valoriser les activités et animations du territoire.

Il doit, en fin de conversation, faire une synthèse de l'entretien et dans le cas d'une demande de documentation reformuler la requête de l'interlocuteur afin de vérifier sa bonne compréhension.

• Répondre rapidement aux demandes de documentation (par téléphone ou fax)

L'OT/SI doit répondre à toute demande de documentation faite par téléphone ou fax, le jour même ou au plus tard dans les 48 heures

Il doit transmettre la documentation :

- par courrier (ou télécopie) à en-tête personnalisée et signé répondant très précisément à la demande d'informations de l'interlocuteur
- ou par courriel personnalisé et signé (avec nom et/ou prénom, qualité du signataire, coordonnées de l'OT/SI) répondant très précisément à la demande d'informations de l'interlocuteur.

Le nom et l'adresse de l'interlocuteur doivent être orthographiés correctement.

• Pouvoir communiquer au téléphone les informations de base à la clientèle étrangère

L'agent d'accueil doit pouvoir s'exprimer dans un anglais courant et communiquer de manière basique avec la clientèle étrangère.

Pour les Offices de Tourisme 3 et 4 étoiles, l'agent d'accueil doit pouvoir s'exprimer dans une deuxième langue étrangère (selon la clientèle, le néerlandais serait un plus).

• Solliciter l'origine du visiteur

L'agent d'accueil doit demander le code postal de son interlocuteur

ACCUEIL SUR SITE INTERNET

• Disposer d'un site Internet accueillant, clair et pratique

Le site Internet de l'OT/SI doit :

- disposer d'une page de présentation attractive faisant référence à l'appartenance au réseau des OT/SI (logo),
- présenter un sommaire clair et explicite,
- proposer un formulaire de contact permettant à l'internaute de demander des informations complémentaires,
- être mis en valeur par des illustrations de qualité,
- être pratique et permettre l'accès rapide à l'information (moins de 4 "clic")
- disposer d'une rubrique présentant l'équipe de l'OT/SI.

• Disposer d'un site Internet informatif

Le site Internet de l'OT/SI doit :

- permettre de visualiser le plan de ville et les conditions d'accès à l'OT/SI,
- indiquer si l'OT/SI est accessible aux personnes handicapées,
- présenter les sites du territoire accessibles aux personnes handicapées,
- présenter des informations mises à jour,
- présenter les hébergements et restaurants du territoire classés par catégorie,
- valoriser le territoire en présentant les activités, le patrimoine, l'histoire locale...
- permettre le téléchargement des documents touristiques de la structure,
- présenter l'espace boutique (si existant).

• Établir un lien avec les sites d'informations touristiques locaux, départementaux et régionaux

Le site de l'OT/SI doit permettre d'établir un lien Internet avec les sites :

- du C.R.T. Nord-Pas-de-Calais et de la chaîne du Savoir-Plaire,
- du C.D.T. du Nord,
- des Pays d'accueil et/ou des Parcs Naturels Régionaux lorsque l'OT/SI est situé sur leur territoire,
- de la ville et acteurs touristiques locaux (si existant).

• Répondre rapidement et précisément aux demandes d'information ou de renseignement (fiche contact Internet)

L'OT/SI doit répondre précisément à toute demande d'information faite par le biais du site Internet (formulaire de contact) dans les 24 heures (sauf jours de fermeture).

• Pouvoir communiquer par Internet les informations de base à la clientèle étrangère

Le site Internet doit présenter les informations pratiques de base, au minimum en anglais.

• Être référencé et bien positionné

L'OT/SI doit veiller à être référencé et positionné de manière pertinente sur les principaux annuaires et moteurs de recherches.

INFORMATION PAR COURRIER ET COURRIEL

• Répondre rapidement aux demandes de documentation parvenues par courrier

L'OT/SI doit répondre à toute demande de documentation faite par courrier dans les 48 heures (à l'exception des jours fériés et des jours de fermeture).

Les frais d'expédition du courrier sont à la charge de l'OT/SI.

En cas de fermeture de l'OT/SI (congés), un traitement des courriers doit être fait au minimum une fois par semaine.

L'OT/SI doit transmettre un courrier sur papier à en-tête personnalisé et signé (avec nom et/ou prénom et qualité du signataire), répondant précisément à la demande d'informations de l'interlocuteur.

Le nom et l'adresse de l'interlocuteur doivent être orthographiés correctement.

• Traiter les demandes parvenues par courriel

L'OT/SI doit posséder une adresse e-mail en état de fonctionnement. La boîte e-mail doit être consultée au minimum une fois par jour (à l'exception des jours fériés et des jours de fermeture).

La réponse doit être très rapide (immédiate ou dans les 24 heures), en utilisant, sauf impossibilité, le même média.

Si la demande nécessite l'envoi d'un courrier, le personnel doit, malgré tout, accuser réception par mail.

La réponse par courriel doit être rédigée dans un style adapté, personnalisée et signée (avec nom et/ou prénom, qualité du signataire et coordonnées de l'OT/SI).

La signature électronique doit comprendre la phrase "Pensez à l'environnement, n'imprimez que si nécessaire".

Le courrier/iel doit mettre en valeur le territoire et les événements du moment (encart promotionnel).

• Joindre une documentation pertinente (par courrier/iel)

La documentation jointe doit être de bonne qualité, pertinente, adaptée à la demande et doit également valoriser le territoire de l'OT/SI

• Pouvoir communiquer par courrier avec la clientèle étrangère

Répondre aux demandes exprimées en langue étrangère dans la même langue si possible ou à défaut en anglais.

INFORMATION AU COMPTOIR

- **Prendre en considération la demande du visiteur**
L'agent d'accueil doit analyser la situation du client en le questionnant sur les modalités de son séjour (durée, hébergement, situation familiale...)
L'agent d'accueil doit identifier les besoins exprimés du visiteur et élargir la demande à ses attentes latentes ou implicites.
- **Apporter des réponses claires et pertinentes incluant des supports appropriés**
La réponse de l'agent d'accueil doit être précise et pertinente.
L'agent d'accueil personnalisera la réponse en fonction des questionnements formulés lors de la prise de contact et valorisera le territoire.
Il doit mettre à disposition du visiteur les supports appropriés (plans, dépliants, brochures, photocopies, etc.) et remettre les documents en les présentant.
- **Maîtriser les informations actualisées du territoire**
L'agent d'accueil doit maîtriser les informations sur le patrimoine touristique et culturel, les activités de loisirs, les animations, les hébergements, la restauration, etc.
- **Pouvoir renseigner le visiteur, même en cas de non-disponibilité de l'information ou fermeture de site**
L'agent d'accueil doit pouvoir renseigner le visiteur, y compris sur des sujets ne relevant pas de l'OT/SI.
Dans ce cas, il doit également proposer une solution alternative (n° de téléphone, adresse, site Internet...)
- **Prendre en compte la satisfaction du visiteur**
Selon une procédure établie, l'agent d'accueil traite les réclamations ainsi que les suggestions proposées.
Il doit pouvoir prendre en compte les réclamations (fiches spécifiques) afin de proposer des actions correctives immédiates.
- **Prendre en considération la clientèle handicapée**
L'OT/SI doit mettre à disposition du visiteur une liste des structures labellisées «Tourisme et Handicap» ainsi qu'une liste des sites adaptés à cette clientèle.
- **Prendre en considération les visiteurs étrangers**
L'agent d'accueil doit maîtriser l'anglais courant.
Les principaux documents mis à la disposition du visiteur doivent être traduits, au moins en anglais et en néerlandais. Les traductions doivent être de bonne qualité.

EXTERIEURS ET LOCAUX

- **Rendre l'OT/SI attractif**
Les abords de l'OT/SI doivent être attractifs et donner une bonne impression générale (trotoirs, façades, peintures, etc.).
Ils doivent être en bon état, propres (poubelles, cendriers extérieurs...) et bien entretenus (vidé régulièrement).
Dans la mesure du possible, prévoir le fleurissement des extérieurs voire également de l'intérieur de l'OT/SI.
La vitrine extérieure de l'OT/SI doit être aménagée et mise en valeur de façon agréable.
L'OT/SI doit être respectueux de l'environnement en limitant les nuisances visuelles, auditives et olfactives.
- **Afficher des informations visibles de l'extérieur en période de fermeture**
Pendant les périodes de fermeture de l'OT/SI, les principales informations (plan de ville, liste des hébergements, jours et horaires d'ouvertures, numéros d'urgence et défibrillateur le plus proche si existant) doivent être affichées, visibles de l'extérieur de l'OT/SI, bien présentées et traduites en anglais.
En saison, lors de la fermeture de l'OT/SI, doivent être affichées les disponibilités d'hébergement du territoire.
- **Aménager les locaux de façon confortable, agréable et pratique**
L'éclairage et la température des locaux doivent être adaptés
Si l'OT/SI met à disposition du public des toilettes, celles-ci doivent être :
 - être propres et en bon état (toilette, lavabo, chasse d'eau, lunette...)
 - disposer de papier toilette, savon et essuie-mains
 - être bien ventilées et suffisamment éclairées
 - être accessibles aux personnes à mobilité réduiteUne signalétique interne visible, homogène et en bon état doit être mise en place (réception, sanitaire...)
Les consignes de sécurité (plan d'évacuation) doivent être visiblement affichées, propres et en bon état.
Le dossier unique d'évaluation des risques doit être disponible.
- **Mettre à disposition des visiteurs des documents et informations**
Les documents doivent être rangés sur des présentoirs, classés par thèmes, bien approvisionnés et actualisés.
Ils doivent être facilement consultables.
Des panneaux thématiques doivent être disposés pour promouvoir les informations et activités touristiques ponctuelles. Ceux-ci doivent être actualisés en valorisant le territoire.
Un nécessaire à écrire doit être mis à disposition des visiteurs.
- **Animer les locaux de l'OT/SI**
Les affiches doivent être apposées avec parcimonie, harmonie et tenues à jour. Elles doivent être de bonne facture et classées par thème.
L'OT/SI met en place des expositions thématiques (si possible).
Les produits du terroir et de l'artisanat local ainsi que les produits boutique (cartes postales, ouvrages, etc.) doivent être présentés dans un espace approprié.

ACCUEIL - RECEPTION

- **S'adapter au flux touristique**
Les horaires et jours d'ouverture doivent être adaptés à l'activité touristique du territoire
- **Prendre en considération l'arrivée des visiteurs**
L'agent d'accueil doit saluer l'arrivée du visiteur par une formule de politesse conviviale.
La priorité doit être donnée à l'accueil par rapport aux autres tâches en cours.
La sollicitation en cours (téléphone ou comptoir) doit être traitée intégralement tout en faisant patienter le client suivant.
L'agent d'accueil doit respecter l'ordre d'arrivée des visiteurs.
- **Être accueillant et disponible**
L'agent d'accueil doit :
 - instaurer un climat de convivialité avec le visiteur
 - être disponible (pas d'activité autre)
 - être à l'écoute du visiteur et lui manifester de l'intérêt,
 - être aimable et courtois,
 - adapter l'acte d'accueil en fonction de la clientèle (familles, handicapés, groupes, etc.),
 - avoir une bonne présentation (tenue, propreté),
 - porter un badge (nom et/ou prénom, fonction, langues parlées)
- **Renseigner rapidement le visiteur**
Le temps d'attente pour renseigner le visiteur ne doit pas excéder 6 minutes.
- **Inviter le visiteur à patienter en cas de forte affluence**
En cas de forte affluence, l'agent d'accueil doit inviter le visiteur à consulter la documentation à disposition.
- **Facturer correctement les articles vendus**
L'agent d'accueil doit proposer pour chaque vente une facture ou un reçu.
- **Savoir prendre congé du visiteur**
A la fin de l'entretien, l'agent d'accueil prend congé du visiteur d'une manière conviviale et le remercie de son passage.
Il doit l'inviter à compléter le questionnaire de satisfaction ou le cahier de suggestions.

ACCES SIGNALISATION

- **Faciliter l'accès à l'OT/SI**
L'OT/SI doit bénéficier d'une signalisation préalable, respectant la réglementation en vigueur localement, cohérente et homogène.
Cette signalisation doit être dans un bon état, pertinente et reprendre, dans la mesure du possible, la charte graphique de la FNOTSI.
L'accès à l'OT/SI doit être clairement indiqué depuis les principaux axes routiers et piétonniers.
- **Faciliter le stationnement à proximité de l'OT/SI**
Un panneau indicateur (avec pictogramme) doit signaler les possibilités de stationnement à proximité de l'OT/SI.
Une place de stationnement pour personnes à mobilité réduite doit être réservée à proximité de l'OT/SI (50 mètres maximum).
Les places de stationnement doivent être facile d'accès propres et en bon état.
Une signalétique d'accès piétonnier à l'OT/SI doit être mise en place à partir du stationnement le plus proche.
- **Repérer clairement l'OT/SI**
Le panneau réglementaire « i » doit être parfaitement visible par les piétons et les conducteurs de véhicules de tourisme. Il doit respecter la charte graphique de la FNOTSI.
- **Faciliter l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes**
L'OT/SI doit être accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes (si impossibilité, prévoir une sonnette d'appel à l'entrée).
L'OT/SI doit mener une réflexion et des actions pour l'accueil des personnes à besoins spécifiques, liée aux 4 handicaps : auditif, mental, moteur et visuel.

DOMAINE D'INFORMATIONS GERE ET ALIMENTE PAR L'OTSI

- **Gérer l'information**
L'OT/SI doit disposer d'une liste ou base de données, à jour, répertoriant les informations susceptibles d'être demandées à l'accueil (touristiques ou non).
L'OT doit utiliser et alimenter la Base d'Informations Régionale Partagée (BIRP).
Il doit compléter et mettre à jour un agenda des animations et événements du territoire classés par date, thème et lieu avec coordonnées, tarifs et modalités de réservation.
Il doit disposer de brochures et informations sur sa zone de compétences définie dans ses statuts et sur le rayonnement touristique aux alentours (au minimum).
L'OT/SI doit éditer un document d'appel ainsi qu'un guide pratique (les deux pouvant être regroupés) il peut développer un "document dit d'accueil" qui suggère le territoire par des découvertes thématiques.
Ces supports de communication doivent respecter la charte graphique de la structure et mentionner les coordonnées, horaires et jours d'ouverture et l'adresse du site Internet de l'OT/SI.
Les documentations complémentaires telles que les listes doivent être présentées de façon harmonieuse, si celles-ci sont positionnées dans un rayonnage chaque catégorie doit être précisée par un étiquette avec une police de grande taille et en gras.
- **Mettre en place des procédures de gestions de l'information**
L'OT/SI doit mettre en place une procédure de mise à jour des informations (modalités et fréquence). Cette mise à jour doit être au minimum d'une fois par an.
Il doit avoir défini un système de gestion et d'approvisionnement des stocks.



UDOTSI du Nord

6 rue Jean Roisin, BP 71 - 59028 Lille Cedex - Tel. : 03 20 30 60 92 - Fax : 03 20 57 17 52

Mail : udotsi-nord@wanadoo.fr - Site Internet : <http://www.udotsi-nord.net>



Le Référentiel QUALITÉ des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord a été réalisé avec le concours de la société PROTOURISME et le soutien du Conseil Général du Nord, du Conseil Régional Nord - Pas-de-Calais et de l'Etat.

