



Rendez-vous des Responsables Accueil

Mardi 19 décembre 2017 Pontivy



CRÉATION

De l'Office de Tourisme
Quimperlé Terre Océane

L'office de tourisme Quimperlé Terre Océane est né le **1^{er} janvier 2013** de la fusion des offices de tourisme à échelle communale de **Clohars-Carnoët, Quimperlé et Scaër,**

Et de l'office de tourisme à l'échelle intercommunale de **l'Aven Bélon** (regroupant les communes de **Bannalec, Le Trévoux, Moëlan-sur-Mer et Riec-sur-Bélon**), qui avait **2 BIT ouverts** à l'année (**Moëlan-sur-Mer et Riec-sur-Bélon**) et 1 en saison (**Bannalec**).

Cette création a été impulsée par Quimperlé Communauté (**communauté d'agglomération** de 16 communes, 55 000 habitants), qui avait pris la compétence Tourisme en 2011.

Le siège administratif est situé au **BIT de Moëlan-sur-Mer**.



Les bureaux

L'équipe

Les Bureaux



Clohars-Carnoët



Moëlan-sur-Mer



Quimperlé



Riec-sur-Bélon



Scaër

Cinq bureaux ouverts à l'année



Bannalec

Deux bureaux saisonniers



Les Roches du Diable

L'équipe

TROMBINOSCOPE OFFICE DE TOURISME QUIMPERLE TERRE OCEANE



Valérie BRIENT
Directrice
02 98 96 57 88

valerie.brient@quimperle-terreoceane.com



Florence CLOUET
Assistante de
Direction
Comptabilité
02 98 96 52 10

florence.clouet@quimperle-terreoceane.com



Matthieu PAPIN
Chargée de
Communication
Webmaster
02 98 96 57 74

matthieu.papin@quimperle-terreoceane.com



Cécile BERTHELOT
Service Groupes et
Commercialisation
Classement de l'OT
02 98 96 32 22

cecile.berthelot@quimperle-terreoceane.com



Dominique DUCLOS
Responsable Accueil
02 98 96 04 32

dominique.duclos@quimperle-terreoceane.com



Sophie DANIEL
Conseillère en Séjour
Référente Qualité
02 98 39 93 42

sophie.daniel@quimperle-terreoceane.com



Emmanuelle BELLEC
Conseillère en Séjour
02 98 39 67 28

emmanuelle.bellec@quimperle-terreoceane.com



Amélie CEZ
Conseillère en Séjour
02 98 59 49 37

amelie.cez@quimperle-terreoceane.com



Danielle LE MEUR
Conseillère en Séjour
02 98 96 32 25

danielle.lemeur@quimperle-terreoceane.com



Isabelle CADORET
Conseillère en Séjour
02 98 39 93 42

isabelle.cadoret@quimperle-terreoceane.com



Géraldine BUIATTI
Conseillère en Séjour
02 98 06 97 65

geraldine.buiatti@quimperle-terreoceane.com



Lisa CARRIOU
Conseillère en Séjour
02 98 39 67 28

lisa.carriou@quimperle-terreoceane.com



Mise en place de l'outil de travail

- L'outil de travail
- L'organisation de l'équipe
- L'harmonisation des méthodes de travail

ORGANISER L'ÉQUIPE

Mise en place de la mobilité

La gestion « multi-sites » de l'Office de Tourisme est un élément qui a impacté l'organisation de l'équipe. L'objectif était que les PA puissent à terme être opérationnelles sur chacun des Bureaux d'Accueil de l'Office de Tourisme. Des formations en interne et des rotations entre Bureaux ont donc été programmées pour atteindre cet objectif.

Amélioration de la connaissance du territoire

Chaque Conseillère en séjour devait devenir compétente non plus sur une commune mais sur les 16 communes du territoire. Ce changement de niveau devait être accompagné par des visites sur le terrain pour mieux connaître toutes les facettes du territoire : Eductours, visites chez les prestataires... La mobilité entre les Bureaux d'Accueil évoqué dans le point précédent devait renforcer cette amélioration de la connaissance du territoire.

La réalité du terrain a été différente, la formation courte (en général une journée) et la mise en place d'outils (abécédaires par exemple) ne pouvaient pas remplacer la connaissance du réseau local que chacune ou l'équipe en place dans un BIT avait tissé.

C'est au fil des présences répétées dans les différents BA, que chacun des membres de l'équipe a amélioré et étoffé ses acquis sur les autres communes.

HARMONISER LES MÉTHODES DE TRAVAIL

Faire travailler dans le même sens une équipe éclatée en 5 lieux différents était le défi à relever. Coordonner et communiquer en interne de manière claire et efficace ont été, et sont toujours nécessaires pour la bonne marche de la structure.

Mise en place des outils de suivi pour chaque Pôle

Pour construire efficacement l'outil de travail, un certain nombre d'indicateurs a été mis en place pour suivre l'évolution de l'activité. Ceux-ci ont été définis pour chaque pôle de l'Office :



Mise en place des procédures

L'harmonisation des méthodes de travail passe par la formalisation de procédures. Dans ce cadre, l'engagement de l'Office de Tourisme dans la démarche Qualité a été le fil conducteur pour structurer les missions confiées à l'Office de Tourisme. L'Office a obtenu la marque « Qualité Tourisme » en décembre 2015.

Amélioration de la communication interne

La bonne communication entre les différents membres de l'équipe est essentielle pour que l'Office de Tourisme puisse fonctionner correctement. Compte-tenu de l'éclatement des sites et des nombreuses actions engagées par l'Office de Tourisme, il y a eu une mise en place d'outils en interne pour faciliter la communication (cahier de liaison sur le Drive, réunions internes hebdomadaires, organisation et classement ...) et également par le soin apporté par chaque membre de l'équipe pour transmettre des informations claires et contrôlées.

Harmonisation des espaces d'accueil

Il y a une grande disparité entre les différents Bureaux d'Accueil de l'Office, que ce soit en termes d'implantation, de locaux ou de mobilier.

Une signalétique et PLV ont donc été adoptés pour les harmoniser et leur apporter un air de famille « **Quimperlé Terre Océane** » : étiquettes, flamme, outils de présentation de l'offre commune (cartes, vidéos...).

Optimisation des horaires d'ouverture

Les périodes et horaires d'ouverture ont évolué et été adaptés en fonction de la fréquentation touristique de chaque Bureau.

Organisation des back-offices

Lorsqu'un dossier le demande, celui qui le porte, demande à mettre en place un planning. La rédaction du Manuel Qualité et des FI pour l'obtention de la Marque, celle du dossier de classement, ou encore la préparation du dossier pour l'obtention du label «PAH» ont nécessité ou nécessitent du back-office.

Mise en place d'un standard téléphonique

L'Office de Tourisme a fait le choix de conserver un seul numéro d'appel, celui du siège administratif à Moëlan et a installé un standard téléphonique à l'échelle des 5 bureaux permanents pour les connecter efficacement entre eux et favoriser les transmissions d'appel quand nécessaire.



Les évolutions et les changements

Le changement d'effectif et d'espace a été important.

La prise en compte de la globalité (i-e l'ensemble des BIT, de leur disparité et de leur spécificité, dans chacune des réflexions de mise en place des outils) fut non pas quelque chose de difficile, mais m'a demandé un peu de temps dans l'automatisme du « penser global ».

Une grande machine a été installée :

mise en œuvre de tableaux de procédures,

répartition des tâches à l'ensemble de l'équipe

chaque référent a 2 suppléants pour chacune des tâches qu'il a en charge.

En ce qui concerne la **Qualité**, Sophie (référente) et moi travaillons en bonne harmonie. Lors de la mise en place des outils (FI, MO, MOD...), j'en ai rédigé un certain nombre concernant l'accueil, la boutique, la billetterie, et les techniques d'accueil. Sur certains d'entre eux, nous avons réfléchi ensemble. D'autres ont été rédigés par des collègues et nous les avons contrôlés. Sophie et Olivier les validaient .

Nous nous sommes retrouvées ce mois-ci avec Valérie, la directrice, pour mettre à plat le **Manuel et la révision des outils**, (ce que nous allons modifier, changer, supprimer ou conserver...) et le planning pour le faire, puisque le renouvellement de la Marque est prévue pour fin 2018.

J'assure la **dynamique de diffusion et le suivi des questionnaires** - stimulation de l'équipe, relance par des courriels entre autres, et suivi par la MAJ des tableaux.

Sophie assure le **suivi des réclamations et leur enregistrements, anime le GTD avec la direction.**

Je la supplée au poste de référente en cas d'absence.

Le travail change pour l'ensemble de l'équipe, nous allons vers une mutation de nos métiers.

L'usage d'Internet a bouleversé et bouleverse les habitudes des gens :

L'accès à l'information via le Web, à la réservation en ligne, à la géo localisation,

La mise en place de bornes interactives,

L'usage des Smartphones...

Toutes ces évolutions transforment le rôle de l'office de tourisme.

Il va falloir trouver d'autres moyens de faire rentrer le client dans nos espaces et de nouvelles sources de financement. Une des options retenues est le développement des boutiques et la création de produits marqués.