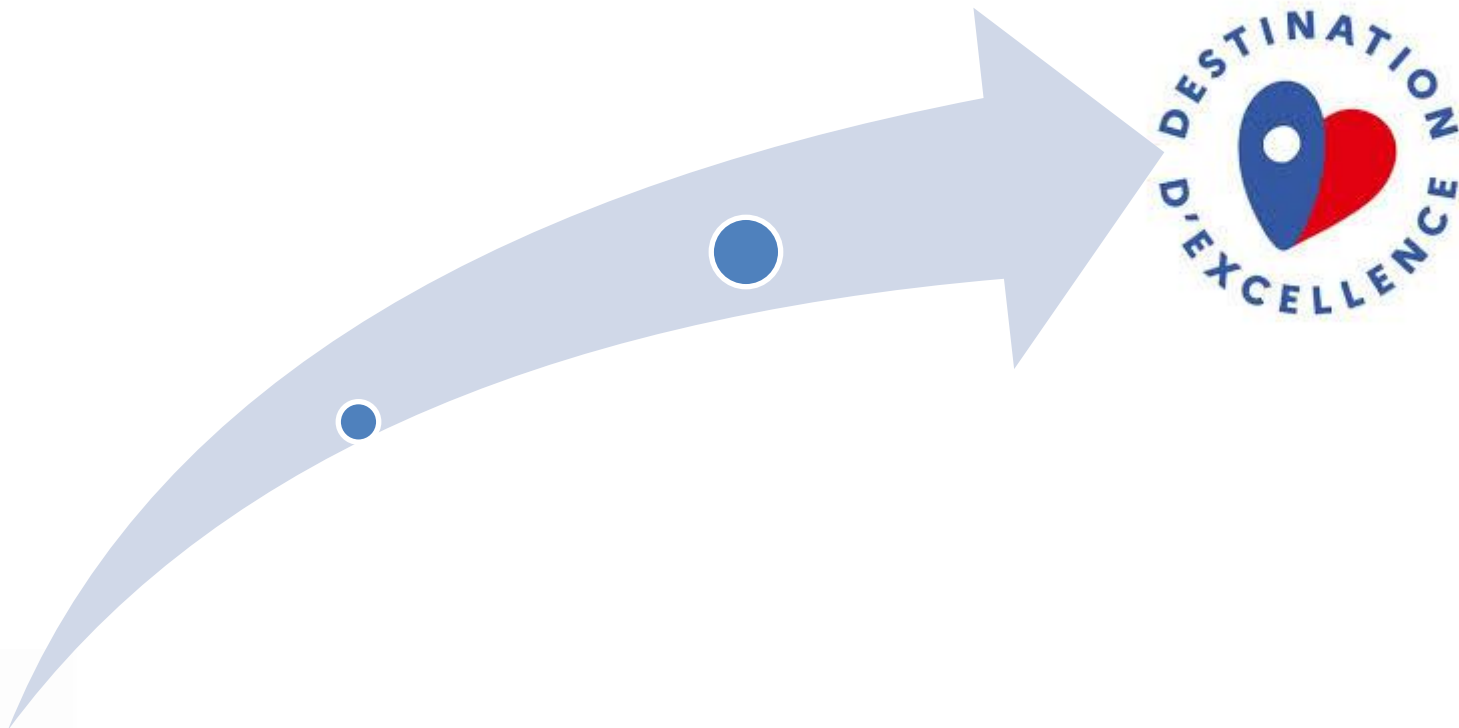




Office de Tourisme — Destination
Tréport-Mers

Plan d'actions Qualité 2026





Plan d'actions Qualité 2026

- 1. Présentation du bilan N-1 et des objectifs N**
- 2. Bilans trimestriels des formations**
- 3. Visites des Bureaux d'Accueil Touristique**
- 4. Audit blanc (OTN)**
- 5. Formation Qualité des saisonniers**
- 6. Actions de communication et outils qualité**
- 7. Gestion de la satisfaction et des réclamations**

1. Présentation du bilan N-1 et des objectifs N

Objectif : Partager une vision commune des résultats passés et des priorités à venir.

Descriptif : Présentation collective du bilan qualité de l'année précédente et des objectifs/actions définis pour l'année en cours.

Cibles : Équipe de l'Office de Tourisme.

Échéance : 1er trimestre.

Résultat attendu : Équipe informée, mobilisée et alignée sur les objectifs qualité.

Suivi : Compte-rendu diffusé, intégration dans les plans de travail.



2. Bilans trimestriels des formations

Objectif : Évaluer l'efficacité des formations et ajuster les besoins.

Descriptif : Analyse trimestrielle des formations réalisées (contenus, participation, apports).

Cibles : Direction, équipe encadrante, agents formés.

Échéance : Mars, juin, septembre, décembre.

Résultat attendu : Amélioration continue des compétences.

Suivi : Tableaux de suivi des formations.



3. Visites des Bureaux d'Accueil Touristique

Objectif : Garantir un accueil homogène et conforme aux référentiels qualité.

Descriptif : Visites terrain pour observer les pratiques d'accueil, les outils et l'environnement.

Cibles : Référents accueil.

Échéance : Une par trimestre.

Résultat attendu : Harmonisation des pratiques et identification d'axes d'amélioration.

Suivi : Fiches de visite, retours individualisés, plan d'actions correctives.



4. Audit blanc (OTN)

- Objectif : Se préparer à l'audit officiel et sécuriser la démarche qualité.
- Descriptif : Réalisation d'un audit blanc selon les critères Dex.
- Cibles : Direction, référente Qualité, référents OT, équipe complète.
- Échéance : Printemps.
- Résultat attendu : Identification des écarts et points forts.
- Suivi : Rapport d'audit et suivi des actions correctives.



5. Formation Qualité des saisonniers

Objectif : Garantir un accueil de qualité en haute saison.

Descriptif : Formation initiale qualité pour les saisonniers (contrats 6 mois).

Cibles : Saisonniers.

Échéance : Avant et début de saison.

Résultat attendu : Saisonniers opérationnels et alignés sur les standards qualité.

Suivi : Évaluations à chaud et observations terrain.



6. Actions de communication et outils qualité

Objectif : Améliorer la lisibilité et l'efficacité des supports qualité.

Descriptif : Refonte des chartes (versions plus ludiques).

Cibles : Équipe interne, socio-professionnels, visiteurs.

Échéance : Toute l'année.

Résultat attendu : Outils plus accessibles, meilleure diffusion de l'information.

Suivi : Indicateurs web, validations internes.



7. Gestion de la satisfaction et des réclamations

- Objectif : Améliorer l'expérience visiteurs.
- Descriptif : Diffusion questionnaires, traitement réclamations (avis réseaux sociaux, plateformes d'avis en ligne, questionnaires satisfaction), prise en compte remarques orales.
- Cibles : Visiteurs, équipe d'accueil.
- Échéance : Toute l'année.
- Résultat attendu : Meilleure satisfaction globale.
- Suivi : Analyse GQD, cahier de liaison, actions correctives.



Plan d'actions Qualité 2026, en résumé :



**1. PRÉSENTATION DU
BILAN N-1 ET DES
OBJECTIFS N**



**2. BILANS
TRIMESTRIELS DES
FORMATIONS**



**3. VISITES DES
BUREAUX D'ACCUEIL
TOURISTIQUE**



**4. AUDIT BLANC
(OTN)**



**5. FORMATION
QUALITÉ DES
SAISONNIERS**



**6. ACTIONS DE
COMMUNICATION
ET OUTILS QUALITÉ**



**7. GESTION DE LA
SATISFACTION ET
DES RÉCLAMATIONS**