

# Manuel Qualité Tourisme



## SAINT-QUAY-PORTRIEUX



## OFFICE DE TOURISME DE SAINT-QUAY-PORTRIEUX

17 bis rue Jeanne d'Arc  
22410 Saint-Quay-Portrieux  
Tél. : +33 (0)2.96.70.40.64 - Fax : +33 (0)2.96.70.39.99

[tourisme@saintquayportrieux.com](mailto:tourisme@saintquayportrieux.com)  
[www.saintquayportrieux.com](http://www.saintquayportrieux.com)

APPROUVE PAR :  
La Direction – Cécilia LE GOFF

REDIGE PAR :  
Le RAQ – Gaëlle LE MEN

Signature de la Direction :

Signature du RAQ :

# SOMMAIRE

<b>LES ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITE.....</b>	<b>p.5</b>
Présentation globale de l'OTSQP	
Présentation de l'équipe	
Présentation des locaux	
<b>LES ENGAGEMENTS INTERNES.....</b>	<b>p.6</b>
Politique stratégique et Qualité	
Engagement de la Direction	
Ressources humaines	
Indicateurs d'activités	
Indicateurs Qualité	
Développement durable	
Données Personnelles	
<b>LES ENGAGEMENTS LIES A LA PROMOTION.....</b>	<b>p.9</b>
Stratégie de promotion	
Clientèles	
Site Internet	
Réseaux sociaux	
Charte graphique	
Editions touristiques	
Communication de l'OTSQP sur son engagement dans la MQT	
<b>LES ENGAGEMENTS ENVERS LES RESEAUX INSTITUTIONNELS DU TOURISME.....</b>	<b>p.10</b>
Réseaux	
Gestion de l'information	
<b>LES ENGAGEMENTS ENVERS LES SOCIO-PROFESSIONNELS.....</b>	<b>p.11</b>
Diffusion de la documentation touristique	
Services aux partenaires	
Communication	
Actions communes	
Accompagnement des porteurs de projets	
Partenariats	
<b>LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS.....</b>	<b>p.13</b>
Accès à l'OTSQP	
Aménagement des locaux	
Accueil et information	
Accueil téléphonique	
Gestion du courrier et des courriers électroniques	
Clientèles étrangères	
Tourisme pour tous	
Tourisme durable	
<b>LA COMMERCIALISATION.....</b>	<b>p.15</b>
<b>LA GESTION DES DOCUMENTS QUALITE.....</b>	<b>p.16</b>
Responsabilité	
Evolution	
Diffusion	
Archivage	
Fréquence de mise à jour	

## DOCUMENTS DE REFERENCE

- Le référentiel Marque Qualité Tourisme
  - La liste des documents Qualité applicables
  - Le domaine d'informations à gérer (DIG)
- 

## OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Ce Manuel Qualité a pour objet de définir les procédures mises en place pour assurer la qualité de service à l'Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux. Les chapitres applicables sont les chapitres de base et la commercialisation.

---

## ABREVIATIONS UTILISEES

ADN Tourisme : Fédération Nationale des Offices de tourisme de France  
BSBPLC : Baie de Saint-Brieuc-Paimpol-Les Caps  
CAD : Côtes d'Armor Destination  
CD : Comité de direction  
CRTB : Comité Régional du Tourisme Bretagne  
CS : Conseiller en séjour  
DIG : Domaine d'informations à gérer  
EPIC : Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial  
FI : Fiche d'Instruction  
GDQ : Groupe de Destination Qualité  
MAQ : Manuel Qualité  
MO : Mode Opératoire  
MOD : Modèle  
MQT : Marque Qualité Tourisme  
OT : Office de tourisme  
OTB : Offices de tourisme de Bretagne  
OTSQP : Office de tourisme de Saint-Quay-Portrieux  
PRF : Plan Régional de Formation  
RAQ : Référent et Animateur Qualité  
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles  
SBAA : Saint-Brieuc Armor Agglomération  
SB : Sensation Bretagne  
SIT : Système d'Information Touristique (Tourinsoft)



## LES ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITE

### Présentation globale de l'OTSQP

L'OTSQP est un Office de tourisme communal créé en 1975. Il fonctionne sous le statut EPIC. Il est lié à la Mairie par une convention d'objectifs. Il est reconnu par la Préfecture comme OT Catégorie I depuis août 2012. Le territoire de compétences s'étend sur la commune de Saint-Quay-Portrieux.

Annexe : Délibération de la commune pour déroger au transfert de la compétence tourisme

Annexe : Statuts

Annexe : Convention d'objectifs

Annexe : Arrêté de classement en Catégorie I

Annexe : Règlement Interne

### Présentation de l'équipe

Afin de répondre aux critères d'un OT Catégorie I, l'équipe est constituée de 5 permanents, dont 4 à temps plein et 1 personne à temps partiel, et de 2 saisonniers en juillet et août.

Les 5 postes permanents sont répartis comme suit :

- une Directrice
- une Responsable Accueil/RAQ
- une Comptable
- une Chargée de Communication
- une Conseillère en Séjour

L'ensemble du personnel est bilingue ou trilingue, et le nombre de salariés permet ainsi à l'OTSQP d'être ouvert à l'année, du lundi au samedi et 7/7j en juillet et août.

Annexe : Organigramme de l'OTSQP

Annexe : Fiches de poste

Annexe : Matrice de Compétences

Annexe : Règlement Intérieur

### Présentation des locaux

L'OTSQP, installé sur un seul niveau, est agencé de la manière suivante :

- Un espace accueil, équipé de 3 postes informatiques, dont un spécialement dédié à la vente de billets SNCF, les deux autres sont reliés au réseau informatique de l'OTSQP ;
- Un espace convivial pour l'attente éventuelle ou la découverte des sites, un écran diffusant des films de présentation du territoire, le programme d'activités et d'animations...
- De plus, l'accueil est équipé d'un espace enfants avec des jeux ;
- Trois bureaux donnant sur l'espace accueil avec postes informatiques et téléphones ;
- Une salle de pause disposant d'un WC ;
- Une réserve, pièce dédiée au stockage de la documentation distribuée à l'accueil, située derrière la banque d'accueil.

L'OTSQP dispose d'un lieu de stockage principal, situé au 20 quai de la République.

Annexe : Liste des matériels et équipement

Annexe : Architecture du Réseau Informatique Interne





## LES ENGAGEMENTS INTERNES

### Politique stratégique et qualité

En accord avec la Ville de Saint-Quay-Portrieux, les grandes lignes de l'action propre à l'OTSQP sont les suivantes :

- le maintien, la conquête et la diversification des clientèles de la destination « Saint-Quay-Portrieux » ;
- la construction d'une relation durable avec le tissu local sur le plan touristique, économique, associatif et commercial ;
- la promotion touristique de la Ville, en coordination avec le CRTB, CAD, la Destination BSBPLC, les OTs et le Service Tourisme du territoire de SBAA et le réseau SB ;
- la valorisation du savoir-faire acquis sur le plan de l'accueil des publics tant sur le plan physique que numérique ;
- le maintien du classement de l'OTSQP en catégorie I et du statut de Saint-Quay-Portrieux en tant que "station classée de tourisme" ;
- enfin l'OTSQP s'est engagé, dès 2006, dans un processus de qualité qui lui est propre, mais avec pour but final d'entraîner une part importante des acteurs socioprofessionnels dans ce type de démarche dont la satisfaction du client est la visée ultime.

La politique « Qualité » de l'OTSQP repose sur trois axes techniques :

- la satisfaction des clients de l'OTSQP et leur fidélisation à la station ;
- le sens donné au travail et l'accomplissement de tous au sein de l'équipe ;
- le regard sur l'économie et l'offre touristique de la destination « Saint-Quay-Portrieux ».

La politique stratégique et le plan d'actions annuel sont transmis à l'équipe de l'Office de tourisme.

La politique stratégique de l'OTSQP et les rapports d'activités annuels sont accessibles aux partenaires dans la rubrique « espace pro » du site Internet de l'OTSQP.

[Annexe : Engagement du Comité de direction dans la Démarche Qualité](#)

[Annexe : Désignation d'un nouveau RAQ](#)

[Annexe : Politique stratégique](#)

[Annexe : Tableau des indicateurs](#)

[Annexe : Bilan « interne » depuis le dernier audit](#)

### Engagement de la Direction

Référente et Animatrice Qualité dès 2006, promue Directrice en août 2015, la poursuite du travail réalisé est une évidence pour moi, pour mon équipe et notre Comité de direction.

La démarche « Qualité », loin d'être une fin en soi, est une démarche de management de l'entreprise et de valorisation des savoir-faire de tous les membres de l'équipe.

Aussi je m'engage personnellement dans cette démarche et désigne :

**Madame Gaëlle LE MEN comme  
Référent et Animateur Qualité (RAQ)**

Signature de la Direction :

## Ressources humaines

### Recrutement

Les modalités de recrutement au sein de l'OTSQP font l'objet d'un guide explicatif (définition du poste, publication éventuelle d'une annonce, modalités propres aux saisonniers ou aux stagiaires...).

Autant que faire se peut et en fonction de la réglementation en vigueur, des personnes en situation de handicap et/ou en situation de réinsertion sont éligibles à l'embauche. De même, l'OTSQP met un soin particulier à faire appel à des prestataires recrutant du personnel qui est dans ce type de situation.

La Direction organise tous les ans, entre les mois de décembre et janvier, des entretiens individuels pour un bilan professionnel sur l'année écoulée et à venir, et tous les deux ans un entretien professionnel.

[Annexe : Modalités et conditions de recrutement](#)

[MOD Evaluation](#)

[MOD Guide des entretiens](#)

[MOD Entretien annuel](#)

[MOD Entretien professionnel](#)

### Intégration des nouveaux entrants

Suite à l'embauche, le manuel d'intégration du « nouvel entrant » et une documentation touristique complète sont remis au nouvel entrant.

Dès le premier jour dans la structure, le nouvel entrant suit une procédure d'intégration qui se fait en 5 jours et à la suite de cette semaine, une évaluation est effectuée.

[Annexe : Manuel d'intégration du nouvel entrant](#)

### Formation

Sur la base des vœux exprimés par les membres de l'équipe et du plan d'actions, un plan prévisionnel et annuel de formation est formalisé par la Direction. Un enregistrement individuel de formation est établi pour chaque salarié.

Le personnel rédige un bilan pour chaque formation reçue.

[Annexe : Modalités d'accès à la formation](#)

[Annexe : Plan Prévisionnel de Formation](#)

[Annexe : Programme Régional de Formations d'OTB](#)

### Communication interne

Des réunions d'équipe organisées régulièrement, permettent de partager l'information, de faire un bilan Qualité et d'échanger librement.

Un compte-rendu de réunion est systématiquement rédigé et transmis à l'équipe.

Un cahier de liaison électronique est partagé sur le réseau.

[Annexe : Cahier de liaison](#)



## Indicateurs d'activités

Chaque année, l'OTSQP édite un rapport d'activités qui est remis à l'ensemble des élus et des membres du CD. Ce rapport d'activités est ensuite mis à disposition dans la rubrique « Espace Pro ». Ce support est un excellent moyen de valoriser les actions de l'OTSQP auprès des élus et socio-professionnels.

[Annexe : Rapport d'activités](#)

[Annexe : Tableau des indicateurs](#)

## Indicateurs Qualité

Les outils de recueil de la satisfaction, les fiches de réclamation et de suggestion sont des éléments permettant d'analyser le bon fonctionnement du système.

Les remarques orales, réclamations et incidents sont consignés dans le cahier de liaison. Une procédure de gestion des réclamations a été mise en place.

Toutes les données collectées servent à établir les bilans Qualité et à alimenter les réunions du GDQ.

Le GDQ est composé de membres du CD, d'élus municipaux et de socioprofessionnels, du RAQ et de la Direction.

[FI # 8 – Traitement des réclamations](#)

[Annexe : Composition du CD](#)

[Annexe : Composition du GDQ](#)



## Développement durable

L'OTSQP s'est engagé dans la mise en œuvre progressive et pérenne du développement durable à l'échelle de sa structure. L'OTSQP a rédigé des recommandations de comportement et d'usage à destination des salariés afin de les sensibiliser aux économies d'énergie en particulier et au « développement durable » en général. Ce dossier est porté par toute l'équipe et mis en œuvre au quotidien.

[Annexe : Initiatives pour le Développement Durable](#)

## Données personnelles

L'OTSQP s'est engagé dans la mise en application du RGPD, tant en interne qu'en externe.





## LES ENGAGEMENTS LIES A LA PROMOTION

### Stratégie de promotion

L'OTSQP a conçu et mis en œuvre une stratégie de communication et de promotion en faveur de la destination « Saint-Quay-Portrieux » qui tient compte des moyens humains et financiers en sa possession. Il s'appuie notamment sur le réseau Sensation Bretagne et il travaille en articulation avec des espaces de coopération et de concertation afin d'optimiser les moyens qui sont mis à sa disposition, tel que les OTs et le Service Tourisme du territoire de SBAA et la destination BSBPLC.

### Clientèles

Chaque année, l'OTSQP accueille près de 40 000 personnes au guichet. La clientèle est plutôt familiale, en séjour ou excursionniste. Les résidents secondaires sont bien représentés.

La clientèle française est largement majoritaire à 92%, viennent ensuite les Allemands, les Belges et les Anglais. Les principales clientèles viennent du Grand Ouest (Bretagne et Pays de la Loire), de la Région Parisienne et du Nord. Les Bretons représentent à eux-seuls plus de 43% de la fréquentation.

### Site Internet

L'OTSQP s'est doté d'un site Internet de séduction, avant, pendant et après séjour et ce, consultable sur tous supports. En effet, le site doit tant servir à inspirer l'internaute lors de ses recherches, qu'à trouver des informations précises une fois sur place et partager son expérience à son retour.

Il est facilement administrable en interne.

Ce site existe en versions anglaise et allemande.

Annexe : Arborescence du site Internet

### Réseaux sociaux

L'OTSQP possède des comptes sur les réseaux sociaux suivants : Facebook, Instagram et Pinterest. Les publications sont réalisées par la chargée de communication.

Annexe : Charte éditoriale

### Charte graphique

L'OTSQP dispose d'une charte graphique.

Son logo s'inspire de celui de la Ville de Saint-Quay-Portrieux.

La charte graphique se veut dynamique et en cohérence avec la Marque Bretagne.

L'OTSQP a mis la marque « Saint-Quay-Portrieux » au service des professionnels afin de valoriser la destination. Déclinée en 7 thématiques différentes, la charte de style permet à ses clientèles d'identifier rapidement les domaines d'activités proposés sur le territoire.

Annexe : Charte graphique

Annexe : Charte de style



## Editions touristiques

L'OTSQP édite tous les ans un Guide Tourisme, un Guide Hébergements, un guide "Nos formules Séjours" et un Plan de ville.

Le Guide Tourisme présente l'offre touristique de la ville de Saint-Quay-Portrieux. Il est partiellement traduit en 3 langues étrangères : anglais, allemand, italien. Il est édité en début d'année.

Une version allégée et non millésimée existe en anglais et en allemand et est remise sur demande.

Le Guide Hébergements présente l'offre en hébergements sur le territoire. Il est édité en français. Les pages d'accueil et la légende sont traduites en anglais, allemand et italien. Il est édité en fin d'année pour l'année suivante.

Le guide "Nos formules Séjours" présente l'offre de formules séjours clé en mains. Il est édité en début d'année.

Le Plan de ville contient, par ailleurs, la liste exhaustive des commerces de la commune en activité au moment de l'édition du document et leurs coordonnées. La légende est traduite en anglais, allemand et italien. Il est édité chaque année au printemps.

Toutes les éditions sont téléchargeables sur le site Internet.

## Communication de l'OTSQP sur son engagement dans la MQT

L'OTSQP communique sur son engagement dans la MQT dans son Guide Tourisme et sur son site Internet. Il communique sur son actualité dans le magazine de la Commune.

Annexe : Tableau des éditions



## LES ENGAGEMENTS ENVERS LES RESEAUX INSTITUTIONNELS DU TOURISME

### Réseaux

L'OTSQP s'appuie sur les réseaux dans ses actions.

Il adhère à ADN Tourisme, OTB, au CRTB (promotion, pôle observatoire), CAD (promotion, SIT, commissions).

L'OTSQP adhère également au réseau Sensation Bretagne (promotion).

### Gestion de l'information

L'OTSQP dispose de plusieurs outils accessibles en réseau pour une gestion de l'information optimisée : le cahier de liaison et le Domaine d'Informations à Gérer (DIG). Ce document rassemble les réponses aux questions récurrentes des visiteurs. Enfin, l'OTSQP a rédigé une Fiche d'Instruction sur la diffusion de l'information en interne et à destination des visiteurs.

FI # 9 – Diffusion de l'information

Annexe : Cahier de liaison

Annexe : DIG



## LES ENGAGEMENTS ENVERS LES SOCIO-PROFESSIONNELS

### **Diffusion de la documentation touristique**

L'OTSQP diffuse régulièrement ses documentations à l'ensemble des socio-professionnels de la commune, des OTs, ainsi qu'aux hôtels, campings et structures touristiques hors territoire. Cette diffusion est faite par la Direction afin de consolider les relations avec les socio-professionnels.

[MOD Liste de Diffusion des Documentations](#)

L'OTSQP diffuse gracieusement et sur demande la documentation aux organisateurs de rassemblements culturels, sportifs (...) en nombre si nécessaire.

### **Services aux partenaires**

Les avantages et services proposés aux partenaires sont clairement identifiés ainsi que leurs tarifs dans le guide du partenariat.

[Annexe : Guide du partenariat](#)

L'OTSQP relaie auprès de ses partenaires les différents ateliers et formations auxquels ils peuvent participer, notamment les ateliers et conférences proposés par la Destination BSBPLC.

### **Communication**

L'OTSQP communique envers les socio-professionnels de son territoire au travers :

- du site Internet via l'Espace Pro ;
- du CD, dont la moitié des membres sont des socioprofessionnels, qui se réunit plusieurs fois par an et valide les actions et le fonctionnement de l'OTSQP ;
- du magazine communal qui permet une communication envers les socio-professionnels et habitants sur les actions et le fonctionnement de l'OTSQP.

### **Actions communes**

L'OTSQP entretient des relations étroites avec les socio-professionnels par le biais de :

- la commercialisation de produits touristiques «clé en main» conçus en relation étroite avec les prestataires touristiques de la commune ;
- la visite de prestataires touristiques.





## Accompagnement des porteurs de projets

L'OTSQP conseille les porteurs de projet et les redirige, si nécessaire, vers des organismes ressources dans le département ou la région.

En outre, l'OTSQP accompagne les hébergeurs et les personnes ayant un projet d'hébergement touristique.

Il organise une fois par an une réunion d'informations à l'attention des hébergeurs.

[Annexe : Classer/labelliser votre hébergement de tourisme](#)

## Partenariats

Indépendamment des conventions de partenariats pour les billetteries touristiques dont il assure la vente, l'OTSQP a mis en place d'autres types de partenariats :

- Vedettes de Bréhat : partenaire touristique et financier ;
- Mousqueton : partenaire textile, dotation annuelle à raison de deux tenues par an pour le Personnel ;
- SNCF : partenaire économique, touristique et financier. L'OTSQP est un bureau auxiliaire de la SNCF, il propose les mêmes services qu'en gare.

[Annexe : Convention de partenariat avec les Vedettes de Bréhat](#)

[Annexe : Accord de partenariat avec Mousqueton](#)

[Annexe : Contrats avec la SNCF](#)







## LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VISITEURS

### Accès à l'OTSQP

L'OTSQP est situé au centre-ville, à proximité du Casino.

La signalétique d'accès est visible et indique clairement l'OTSQP.

L'accès aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes est facilité par une entrée en pente douce, une place de stationnement dédiée se situe devant la porte d'entrée. Un parc à vélo est installé à proximité immédiate de l'OTSQP.

Régulièrement, le service propreté de la ville nettoie les abords de l'OTSQP.

[Annexe : Plan de la commune avec emplacement des panneaux de signalisation](#)

### Aménagement des locaux

L'espace accueil est organisé de façon logique, il dispose d'un espace de convivialité et d'un espace enfants.

Le hall d'accueil est lumineux et agréable.

Les brochures sont en libre diffusion. La mise à disposition des documentations a été adaptée aux personnes à mobilité réduite.

Les horaires et jours d'ouverture, ainsi que les numéros d'urgence sont affichés (en 3 langues) sur la porte de l'OTSQP.

Un écran, visible de l'extérieur, diffuse notamment, la liste des hébergements (hôtels, camping, chambres d'hôtes) ainsi que le plan de la ville. La disponibilité des hôtels et des chambres d'hôtes est indiquée, chaque soir en juillet et août et à l'occasion d'évènements particuliers, dès la fermeture des bureaux.

### Accueil et information

Le CS est un poste clé dans l'OTSQP, toujours courtois, ayant des connaissances approfondies des atouts touristiques de la région. Il doit mettre tout en œuvre pour répondre au mieux à la demande et assurer un accueil de qualité. Il dispose, pour cela, du DIG, Internet, Tourinsoft et de nombreuses brochures.

Le CS doit savoir s'adapter à tous types de clientèle : individuels, familles, handicapés, groupes, seniors...

L'OTSQP propose des services complémentaires tels que : billetteries diverses, visites guidées, rechargement d'appareils numériques, service bagages.

## Accueil téléphonique

L'OTSQP assure un accueil téléphonique de qualité égale, à l'accueil au guichet.

Pour les demandes de brochures par téléphone, les envois sont faits dans les délais impartis.

En période d'affluence et/ou au bout de trois sonneries, le standard téléphonique bascule sur les autres postes afin de séparer l'accueil téléphonique de l'accueil physique.

De même, les numéros de ligne directe sont communiqués afin de soulager l'accueil téléphonique.

En cas de recherche trop longue ou de forte affluence, le personnel de l'OTSQP propose au correspondant téléphonique de le rappeler ou de lui adresser les informations par écrit.

L'OTSQP est équipé d'un standard téléphonique avec répondeur intégré activé dès la fermeture des bureaux et de 5 postes. Cette installation téléphonique comprend un message d'attente et un pré décroché valorisant l'offre de la station. Les messages du pré décroché et du répondeur sont en français, anglais et allemand.

## Gestion du courrier et des courriers électroniques

Les emails sont consultés de manière régulière et les réponses sont effectuées dans les meilleurs délais.

L'OTSQP s'attache à donner une réponse personnalisée à chacune des demandes.

Les réponses et envois de documentations sont effectués via le SIT et sont accompagnés d'un courrier personnalisé.

Le courrier est déposé à la Poste avant 16h00 (du lundi au vendredi) par un membre de l'équipe.

## Clientèles étrangères

Les éditions de l'OTSQP sont partiellement traduites en 3 langues.


Une version allégée et non millésimée du Guide Tourisme existe en anglais et en allemand et est remise sur demande.

Le CS parle anglais et de préférence une seconde langue étrangère. 4 langues sont parlées à l'OTSQP : anglais, allemand, espagnol et italien.



## Tourisme pour tous

L'OTSQP s'est engagé dans une démarche de progrès en termes d'accessibilité.

Il fournit une information spécifique relative aux services et structures adaptées à la clientèle handicapée. Dans ses éditions, le logo «» permet de visualiser les structures accueillant des personnes handicapées. De même, est disponible à l'accueil, sur demande, une documentation dédiée (en lien hypertexte dans le DIG).

Annexe : [Tourisme pour tous](#)

## Tourisme durable

L'OTSQP informe précisément (dans ses éditions, sur son site Internet et à l'accueil) les visiteurs sur les moyens de se déplacer sur le territoire et les environs en utilisant les transports en commun.

Le Guide Tourisme intègre également des pages « Eco-nature » en vue de sensibiliser ses clientèles à la protection de l'environnement. Toujours, dans cette optique, il précise les points de recyclage complets, ainsi que les coordonnées et horaires d'ouverture de la déchetterie.



## LA COMMERCIALISATION

La production de séjours « clé en main » et de produits simples déployés par l'OTSQP s'inscrit dans une logique de valorisation de la destination et de ses principaux acteurs.

Outre le fait de valoriser les offres et d'augmenter la consommation touristique de la station, le travail de production touristique vise également à générer des recettes et augmenter l'autofinancement de l'EPIC.

L'OTSQP commercialise donc des séjours depuis le 5/7/1996. Il a souscrit une assurance Responsabilité Civile professionnelle à cet effet et est titulaire d'une immatriculation délivrée par Atout France.

L'OTSQP a formalisé un cahier des charges qui définit sa stratégie commerciale et précise les modalités de fonctionnement de ses partenariats.

Dès qu'il est sollicité pour le montage des offres par les institutionnels ou des agences privées, l'OTSQP répond en proposant une offre adaptée aux tendances du marché et aux notes de synthèse des démarches. Il prend en compte les démarches de commercialisation existantes.

Pour favoriser et assurer la meilleure consommation possible des offres et prestations, l'EPIC travaille à la recherche de partenariats et d'accords commerciaux dans le but de démultiplier sa force de vente (agences réceptives...).

[Annexe : Certificat d'immatriculation](#)

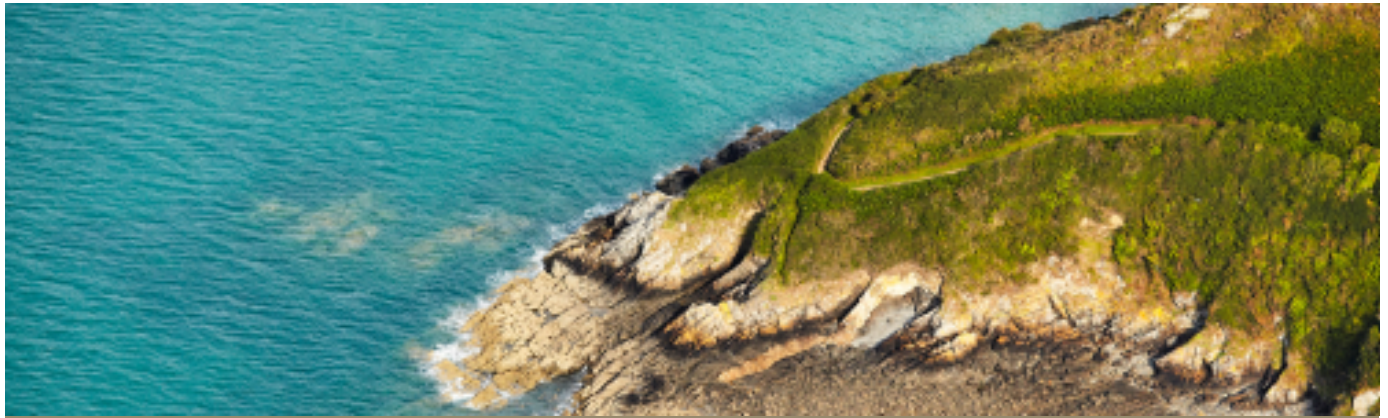
[Annexe : Commercialisation des séjours : cahier des charges](#)

[MOD Fiche de demande Séjours](#)

[MO # 17](#)

[Classeur : Démarche Qualité Séjours](#)





## LA GESTION DES DOCUMENTS QUALITE

### Responsabilité

Le RAQ est responsable de la rédaction et de la gestion des documents Qualité.

Certains documents sont rédigés conjointement avec la Direction.

Les documents sont ensuite soumis à l'ensemble du Personnel et certains d'entre eux sont également approuvés en CD.

### Evolution

Les documents Qualité sont, par définition, évolutifs :

- En cas d'évolution du référentiel Qualité ;
- En cas d'évolution de la structure et de son environnement ;
- En cas de modification interne ;
- A la suite de l'analyse des indicateurs Qualité.

La liste des documents applicables est tenue à jour.

[Annexe : Liste des documents applicables](#)

### Diffusion

Le MAQ est signé et conservé par le RAQ.

Il est distribué à l'ensemble du personnel de l'OTSQP via le réseau informatique, dossier Démarche Qualité. Une fiche de remise est signée par chaque membre du personnel permanent, elle est conservée et archivée par le RAQ.

Un exemplaire du MAQ est disponible à l'accueil pour les personnels stagiaires et vacataires.

Les destinataires s'engagent ainsi à respecter les procédures du MAQ.

### Archivage

Les originaux de tous les documents Qualité sont conservés par le RAQ pendant 3 ans.

Sur le réseau informatique, l'ensemble des documents Qualité se trouve dans Bureautique Partagée/Cécilia/Démarche Qualité, y compris les archives des anciennes versions de documents.

Les MO, FI, MOD sont également accessibles à l'accueil dans le classeur « Démarche Qualité Accueil ».

Les annexes au présent MAQ et le MAQ sont accessibles dans le bureau de la comptabilité dans le classeur « Démarche Qualité MAQ + Annexes ».

[Classeur : Démarche Qualité Accueil](#)

### Fréquence de mise à jour

La mise à jour des documents a lieu une fois par an si nécessaire.

Sont conservées systématiquement les versions antérieures.