

# Manuel Qualité

VERSION 1



**Bureau d'information touristique principal**

4 rue Sabatier  
58000 Nevers

**Horaires :**

Basse saison = du 1er octobre au 31 mars de 10h-12h30 et 14h-17h30

Fermé : dimanche, lundi et fériés

Mi saison = du 1er avril au 30 juin de 9h30-12h30 et 14h-18h

Dimanche et fériés de 10h-13h et 15h-18h

Fermé le 01/05

Haute saison = du 1er juillet au 30 septembre de 9h30 à 18h30

Dimanches et fériés de 10h-13h et 15h-18h



**Bureau d'information touristique**

44 avenue de Paris  
58320 Pougues-les-Eaux

Début mai à mi octobre, de 15h à 18h.

Fermé le dimanche et lundi.



**Tel :** 03.86.68.46.00

**mail :** [contact@nevers-tourisme.com](mailto:contact@nevers-tourisme.com)

**site internet :** [nevers-tourisme.com](http://nevers-tourisme.com)



@Office.de.tourisme.de.nevers.et.sa.region

**#neverspassionnement**

**Le Manuel Qualité c'est quoi ?**

C'est notre bible à tous sur le fonctionnement, les objectifs et les engagements de l'Office de Tourisme !

Ici, tu trouveras les réponses à la plupart de tes questions.

Bonne lecture !

## EDITO

L'Office de tourisme de Nevers a engagé depuis longtemps le processus de la Démarche Qualité. Plusieurs personnes ont pris en charge ce dossier, c'est un travail collectif entre les anciens salariés et l'équipe actuelle de l'office pour parvenir à l'amélioration de la structure comme le veut cette démarche dans laquelle tout le monde est engagé, même vous sans le savoir !

Merci à Tom, Charlotte et tous les anciens qui ont contribué à la Qualité !

## SOMMAIRE

- 1 – L'office de tourisme c'est quoi ? Avec qui ?
- 2 – Politique Stratégique
- 3 – La Qualité, c'est bien mais ça sert à quoi ?
- 4 – Nos engagements
- 5 – La satisfaction avant tout !
- 6 – Nos engagements Boutique
- 7 – Les petits gestes écolos
- 8 – Où trouver quoi ?
- 9 – Et toi ? T'en penses quoi ?



# L'Office de tourisme, c'est quoi ?

L'Office de Tourisme de Nevers et sa région est une association de droit privé, loi 1901 créée en 2001. Dans le cadre de la loi NOTRe, dès le 1er janvier 2017, la compétence tourisme a été transférée à Nevers Agglomération avec une fusion des Offices de Tourisme de Nevers et de Pougues-les-Eaux.

Deux bureaux d'accueil :  
Nevers et Pougues-les-Eaux !

## Mais il y a quoi à faire ?

Enfourche ta selle et balade toi le long de la Loire, c'est magnifique !

Tu préfères la marche ? Il existe plein de chemins pour de la randonnée ou de la marche (nordique si tu veux, mais on ne fournit pas les bâtons !).

Élève-toi avec un tour en montgolfière !

Enfile ton trench et deviens Columbo le temps d'un après-midi en faisant un escape game dans les rues de Nevers.

## Mais il y a quoi à voir ici ?

De la Faïence en veux-tu, en voilà ! Entre le Musée, nos deux maîtres faïenciers et la rue du 14 juillet, la Faïence est partout !

Tu pourras parler éducation avec ta grand-mère (voire ton arrière grand-mère ...) après un tour au Musée Nivernais de l'Éducation !

Un peu de méditation, de spiritualité et de recueillement devant le corps de Sainte Bernadette dans le sanctuaire qui lui est dédié.

Des monuments à gauche, à droite, ici et là comme l'incontournable Cathédrale Saint-Cyr-Sainte-Julitte ou le fameux Palais Ducal!

Tu veux en savoir plus ?  
Madame Nevers est là pour toi  
ainsi que toute notre  
documentation à l'accueil !



Notre territoire de compétence se compose de **13 communes** :

Nevers, Marzy, Coulanges-lès-Nevers, Fourchambault, Varennes-Vauzelles, Garchizy, Pougues-les-Eaux, Germigny sur Loire, Gimouille, Saincaize-Meauce, Chaluy, Parigny-les-Vaux et Sermoise-sur-Loire.

## Et il y a des trucs typiques ?

Dans la Nièvre, on ne va pas se mentir, on aime manger ... Ici, tu vas pouvoir goûter aux plats traditionnels bourguignons comme le jambon persillé ou les escargots !

« Caramels, bonbons et chocolat, merci, pas pour moi » chantait Dalida. Elle ne devait pas connaître nos spécialités :

la nougatine, le Négus ou encore la Pougatine !

Et on accompagne tout ça avec de la bière locale comme la Rur'ale de Parigny-les-vaux !

# Les Missions de l'Office

## Accueil

Accueillir, renseigner, conseiller et orienter sont les mots d'ordre ! Pour cela, quelques outils sont à notre disposition : de la documentation touristique, un calendrier des événements, une tablette numérique, plusieurs langues pratiquées, notre connaissance du territoire et notre expérience !

## Promotion

Salons internationaux, accueils de presse ou de blogueurs ou bien actions publicitaires, l'OTI met en place plusieurs dispositifs pour promouvoir sa destination ! Ce travail est un travail quotidien aussi, parler avec le sourire aux lèvres de sa destination, c'est ça aussi la promotion !

## Commercialisation

L'Office propose aussi pour les groupes des journées clés en main ! Un grand choix de visites guidées est proposé par notre service de réservation pour découvrir Nevers et ses alentours.



**Le Lab'Office - l'OT teste une nouvelle visite : la Chasse au trésor du Marinier !**



*22 448 personnes ayant contactés l'OT*



*+ 80 groupes accueillis*



*+ 150 partenaires*



*+ 5 800 abonnés*



*+ 1070 abonnés*



*+ 84 000 visites sur le site*

M. Alain BRETON  
*Président de l'Office*

*Les vices-présidents :*

M. Laurent LABONNE, Mme sylvie CANTREL, Mme Muriel MARTY, M. Manuel DE JESUS, M. Alain BOURCIER  
Mme Amélie SCHEUER - *secrétaire de l'Office*  
M. Jean-Marc LAWLESS - *secrétaire adjointe*  
Mme Sandrine DEWOLF - *trésorière*  
M. Jacques MICHEL - *trésorier adjoint*

La composition du bureau de l'Office de tourisme !  
On ne sait jamais, tu pourrais les croiser !



# L'Office de Tourisme, c'est qui ?

Notre **Madonna** à tous. Si tu as besoin d'un boost de confiance et de prendre une décision, elle sera là pour toi ! Elle a peut être pas chanté Like a Virgin mais chacun de ses mots est like a prayer ! - Antonin



Nelly,  
directrice de l'OT

La bonne humeur à l'état pur ! Elle transmet la **bonne humeur** avec son rire communicatif, sa porte est toujours ouverte, elle a souvent une solution, elle est **rassurante** ! - Magali T.

Elle te dira toujours ce qui est bien pour toi, te redonnera **confiance** en toi, très juste et compréhensive. - Anne-Marie

Magali (**sans « e »**, il ne faut ABSOLUMENT mais ABSOLUMENT pas en mettre, c'est pour votre bien !!!!!) est ma **Louis de Funès** à moi. Entre grimaces et discussions parfois animées, les journées au bureau se suivent mais ne se ressemblent pas. - Alexandra

Ses maîtres mots : **pragmatisme** et **bon sens**. Par contre, elle est la reine des expressions déformées, les bien nommées « **testades** » ! - Nelly

Magali,  
adjointe de direction



Personne très **sensible**, même si elle essaye de le cacher, elle est pleine de bon sens, va droit au but et saura toujours te poser les bonnes questions. Tu peux lui demander un congé ou une modification dans ton planning elle te dira toujours oui (si en plus tu lui dis que tu es fan de Michael Jackson, c'est dans la poche !). - Magalie P.

Je l'ai déjà appelé **maman** (et oui). Sans doute car c'est la plus ancienne, la "**doyenne**" comme elle se nomme elle même. Elle connaît l'office de tourisme comme si elle l'avait fabriqué... Elle qui connaît Nevers comme sa poche, sera toujours **disponible** pour te rendre service. - Sophie



Anne-Marie,  
secrétaire de direction

**Souriante** et agréable, Anne-Marie a toujours un petit mot gentil le matin. Son « bonjour » dans l'escalier me fait dire que c'est le début de la journée ! - Antonin

Tu as besoin d'envoyer une lettre sur Mars avec accusé réception ? Pas de problème, Anne-Marie connaît toutes les arcanes de l'acheminement du courrier, elle te fera ça d'une **main de maître**. - Mag. P.

Virginie, notre Jeune Dame **douceur**, elle sait ce qu'elle veut, elle a toujours un petit mot d'**encouragement**, toute frêle avec un **grand coeur**. - Anne-Marie

**Zen attitude**. Ma collègue directe, mon binôme. Nous partageons le même bureau depuis des années. Elle est exceptionnelle de **patience** avec les gens. Elle est l'opposée de moi en personnalité mais nous formons un duo efficace et complémentaire. - Sophie

Virginie,  
chargée des relations prestataires  
et des éditions



**Concentration**, production, idées à la pelle... et un sacré talent pour l'écriture. **Work in progress...** ne pas déranger ! - Nelly

Sophie est une **pile électrique** ! Je suis son voisin de bureau et autant dire qu'elle consomme plus d'**énergie** que la centrale de Belleville peut fournir ! Mais si tu as besoin de **conseils** sur l'accueil des groupes ou Sainte Bernadette, c'est vers elle qu'il faut te tourner ! - Antonin



Sophie,  
chargée de promotion



Vous connaissez le lapin de Duracell ? Sophie est comme lui (la fourrure rose en moins !) son **énergie** dure longtemps, très longtemps ! En même temps il en faut une bonne dose pour gérer les salons et les groupes. - Mag P.

Sophie à la fois **rayon de soleil** et pile électrique mais vous me direz qu'il faut du soleil pour recharger les piles. Très **positive**. - Anne-Marie

Sans elle, tous les ordinateurs seraient déjà au rebut ! Elle aime ces petites bêtes informatiques, c'est comme ça ... et nous ? Eh bien **on a bien besoin d'elle** ! - Mag. T.

Notre **fée du numérique**. Le nombre de fois ou je l'ai appelé pour rien car mon ordinateur me semblait bizarre ... Elle n'a jamais perdu de sa patience et de son **humour** !! Attend toute fois qu'elle ait pris son café du matin avant de l'embêter ;) - Antonin



Magalie,  
chargée de e-communication



Mon duo de bureau, c'est Magalie. Certes, grâce à sa baguette magique, elle trouve toujours une **solution** concernant l'informatique. Mais attention : c'est aussi **Mac Gyver** : Mag Pop répare, Mag Pop remplace ! - Alexandra

Besoin de connaître la date d'un événement ? En moins de 2 secondes Alexandra te dégage l'info c'est le **Lucky Luke** de l'agenda ! Même si elle ne sait pas prononcer « **rose** » correctement son accent du Sud réchauffe les visites guidées qu'elle effectue avec beaucoup d'**entrain** et de **bonne humeur** ! - Mag. P.



Alexandra,  
chargée de l'événementiel

La guide à l'accent **pétillant**, qui a toujours un secret d'histoire à partager dans son sac - Virginie

**Courageuse** et **volontaire**, c'est une fonceuse !...mais bon, elle dit « chocolatine »... - Nelly

Un vrai **rayon de soleil** ! Il sait te chanter « Joyeux anniversaire » comme personne, et apporte à l'équipe une **belle énergie**. Toujours plein de bonnes idées à nous soumettre, c'est une vraie chance de l'avoir à nos côtés ! - Mag. P.



Antonin,  
réfèrent Qualité

Le chef d'orchestre de l'accueil, qui interprète grâce à sa partition l'**harmonie** entre les clients et la marque Qualité. - Virginie

**Charly** et ses drôles de Dames. Il tient ce rôle à la perfection. Notre monsieur qualité est loin d'être aussi "barbant" que la qualité. J'adore son **look**, sa manière d'être, sa gentillesse et son **ouverture d'esprit**. C'est un plaisir de travailler avec lui. Il apporte un coup de jeunesse et d'**originalité** dans notre équipe. **En effet, nous vendons du "rêve"** - Sophie

Chaque année, l'Office recrute un saisonnier d'avril à octobre pour donner un coup de main à l'équipe permanente ! Son recrutement – et tout recrutement en général – fait l'objet d'une procédure, donc si tu veux en savoir plus, n'hésites pas à consulter celle-ci !

# Politique Stratégique

La stratégie de l'office, en accord avec la convention de fonctionnement avec l'agglomération de Nevers et sa région est :



1

Positionner l'OTI comme centre de ressources auprès des acteurs touristiques locaux pour développer la destination et l'économie touristique

2

Améliorer la qualité de l'accueil sur l'ensemble de la destination

3

Développer des offres pour fidéliser les clientèles cibles



**Si tu veux** en savoir plus, les plans d'actions de l'Office, avec le descriptif des missions et des personnes en charges des actions, sont disponibles sur le **Commun** !

**Cette stratégie est divisée en deux axes bien distincts :**

## Gestion de la relation client : accueil et information des touristes et des excursionnistes

- 1 - Boutique et billetterie
- 2 - SADI, schéma d'accueil et de diffusion de l'information
- 3 - Stratégie de marketing touristique
- 4 - Stratégie de contenus
- 5 - Démarche Qualité
- 6 - Observation touristique
- 7 - Animation touristique

## Gestion de la relation avec les professionnels / marketing de service :

- 1 - Mise en réseau des acteurs locaux
- 2 - Mise en marché de l'offre et commercialisation
- 3 - Intelligence économique
- 4 - Professionnalisation



**Le Lab'Office !**

**une action suite à notre stratégie : un  
ABC des pros en cours de réalisation ! Il  
contiendra toutes les infos utiles pour nos  
partenaires ! On teste !**



# La Qualité, c'est bien.

## Mais c'est quoi ?

En vrac, voilà ce que la Qualité nous évoque :



La **Démarche Qualité**, c'est d'abord une organisation qui permet un meilleur fonctionnement de l'Office !

Ex : si Anne-Marie est absente et que le courrier est à faire ? La fiche procédure sera ton guide dans la réalisation de cette mission ! Chaque tâche de l'Office fait l'objet d'une fiche procédure qui décrit, point par point, le déroulement et la réalisation de la tâche.

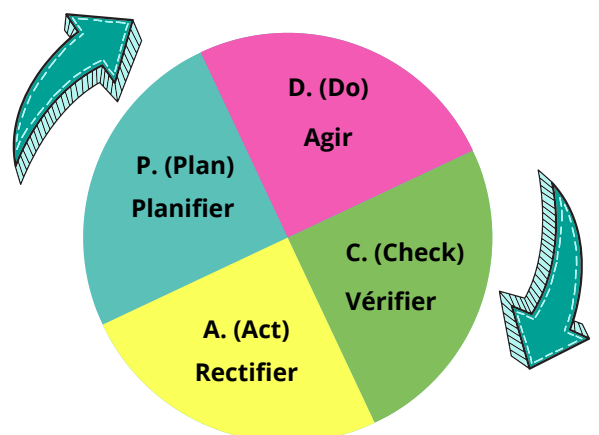
C'est ensuite une stratégie claire et définie qui sert de boussole à l'équipe. Nous savons où nous allons et comment nous allons y arriver. Ou pas, l'échec est possible ! Mais nous saurons le justifier, en tirer des leçons et **S'AMÉLIORER**. Car c'est là, le vrai but de la Démarche Qualité, l'amélioration de nos services et la satisfaction de nos clientèles et de nos partenaires.

Toute l'équipe est rassemblée autour de la Démarche Qualité, chacune apporte sa pierre à l'édifice de la Qualité. On est dans le même bateau, ensemble, pour améliorer notre destination !

### L'amélioration continue

est la clef de la Qualité et pour cela, 4 phases à suivre :

- 1 – **Planifier**
- 2 – **Agir**
- 3 – **Vérifier**
- 4 – **Rectifier**



# Nos engagements

Affichés à la vue de tous, ces engagements sont notre credo !

## NOS ENGAGEMENTS VOUS PROFITENT !

Parce que ça a du bon de se remettre en question

### Mettre à votre disposition

- Un **conseiller en séjour** en chair et en os, dûment formé, paré à toutes les situations, polyglotte, car ce n'est pas pour tout de suite que nous allons le remplacer par des robots.
- De la **documentation gratuite et fiable**, sur plusieurs thématiques et adaptée pour tout type de clientèle, (visites, culturel, hébergements, restauration, ...) en français ainsi qu'en langues étrangères. Because Nevers welcomes tourists from all around the world.
- Des **cartes touristiques** pour vous éviter d'errer comme des âmes en peine dans les rues de la ville ou bien en campagne.
- Un espace boutique qui met en valeur **nos producteurs** et permet de participer au **développement** de l'économie locale. Désolé mais vous n'y trouverez pas de Kouign-Amann.
- Un **accès gratuit au Wi-Fi**, pour vous permettre de partager vos belles photos du territoire à votre famille, vos amis et sur les réseaux sociaux afin d'éviter la chute de votre courbe de followers.

### A l'abri des regards indiscrets, une équipe ultra compétente qui travaille d'arrache pieds pour vous faire vivre le séjour le plus agréable possible

- En étant ouvert au minimum **300 jours par an**, samedi et dimanche, jours fériés inclus.
- En **testant toutes les activités**, les hébergements, les restaurants, les produits locaux, afin d'éviter les déceptions, l'ennui, les problèmes de dos ainsi que les intoxications alimentaires.
- En améliorant les **relations avec nos partenaires**, comprendre leurs besoins lors de rendez-vous personnalisés, de réunions d'information, d'ateliers sur diverses thématiques, de visites régulières pour fédérer un **écosystème d'acteurs à votre service**.
- En réalisant un travail de fourmis pour cibler nos clientèles, **anticiper vos demandes** en vous proposant des choses que vous adorez mais vous ne le savez pas encore.
- En vous organisant **d'incroyables visites guidées** de groupe avec nos **guides passionnés**.
- En améliorant les **compétences** de l'équipe de l'Office de Tourisme à l'aide de **formations**.
- En répondant à vos courriers **sous 48h top chrono** et **24h chrono** pour les mails et les réseaux sociaux ! On est les Fast and Furious de la réponse !
- En alimentant régulièrement le **site internet trilingue** ainsi que les réseaux sociaux **#NeversPassionnement** #OnBosseDur #Hashtag
- En mettant en place une **démarche de qualité** dans nos méthodes de travail interne et dans la manière de vous délivrer l'information.
- En instaurant un espace de travail **éco-responsable**, car comme le dit l'adage : "Un travail sain dans un bureau sain".
- En traitant régulièrement les **réclamations**, car oui il restera toujours des choses à **améliorer**.

Toute l'équipe est engagée dans la démarche Qualité et cette liste contribue à la plus grande satisfaction de notre clientèle !

# I can't get no satisfaction !

## Can I ?

La satisfaction est donc au cœur de la démarche.  
Mais on fait comment pour avoir des retours ?  
Pour la gestion des avis, plusieurs **outils** sont à disposition !



- Un court questionnaire de satisfaction sur l'accueil reçu à l'Office.
- Un questionnaire sur le séjour dans la destination.
- Une fiche pour laisser un avis sur la destination.
- Une fiche de litige, si le client a une remarque ou un problème que ce soit avec l'Office ou avec un partenaire.

**En trois langues !**

Pour les remarques orales ou téléphoniques, un tableau excel est à remplir avec le type d'avis (négatif ou positif).



Sur les réseaux sociaux, la personne chargée du numérique tient à jour un tableau et s'occupe de répondre aux questions et remarques sur les sites d'avis comme Tripadvisor, Facebook ou Google Business. Ces avis sont gérés en collaboration avec le référent Qualité.



**Toute l'équipe guide la clientèle vers ces documents car nous le savons, les avis sont précieux pour améliorer nos services !**



Le Lab'Office - on va tester le Passeport Nevers ! Un carnet à remplir jour par jour, par les familles, avec les activités qu'ils pratiquent sur la destination !



# La Boutique et ses engagements

« La Caverne d'Ali Baba » dixit Mag. Pop !

De tout, de tout, de tout mais pas n'importe quoi !  
La Boutique de l'Office est avant tout un lieu de **promotion** du territoire et de ses artisans !



Comme on l'a déjà dit plus haut, dans la Nièvre, on aime les bonnes choses ! Une large sélection de produits gourmands est disponible allant du Négus à la bière !  
Un souvenir estampillé « Nevers » ?  
Pas de soucis ! De la carte postale à une faïence, il y en a pour toutes les bourses !

Des livres, des cartes, des mugs ...  
Tu l'auras compris, l'Office dispose d'une large gamme de produits pour satisfaire sa clientèle !

Mais ce n'est pas tout ! Nous proposons aussi un service de billetterie que ce soit pour des spectacles ou des vols en Montgolfière !

Notre souhait est de se tourner vers une **boutique plus éthique** et pouvoir réduire au maximum son approvisionnement en produit « Made in China ». Pour cela, l'Office souhaite se rapprocher des artisans locaux pour pouvoir pallier au manque des souvenirs touristiques traditionnels et proposer une alternative locale.

La Boutique de l'Office, c'est **souvenir garanti** !

Tu veux en savoir plus sur nos engagements quant à la Boutique ? Tu les trouveras facilement sur le **COMMUN** !





# Un office éco-sensible ?

L'office n'en est qu'à ses débuts dans le tourisme durable. Si des pistes sont déjà suivies, plusieurs étapes sont à mener !

## Et si ...

### On était éco-sensible !

Parce qu'un petit geste pour nous, c'est un grand pour elle.

Je trie. **#ChaquePoubelleASonDechet**

Un papier utilisé peut devenir un brouillon, les fournitures se recyclent ou se donnent à des associations.



Quand je quitte mon poste plus d'une heure :

**j'éteins mon ordinateur** - écran compris !

À minima, je le mets en veille !

J'imprime le **moins possible** ! Et en recto-verso. Et en noir et blanc.

Je **vide** régulièrement ma boîte mail ! Libérée (délivrée) !

Entre nous, (c'est le temps qui s'enfuit qui s'en fout), on **privilégie l'oral** pour les échanges, plutôt qu'un mail !

Je préfère la **visio conférence** au déplacement ! Hello from the other side, I must have call a thousand time ! Et c'est plus écolo !

Quand je me déplace, je choisis de **covoiturer** ou **les transports en communs** quand je peux.

Accro au café, on utilise de la **vaisselle réutilisable**.  
Même pour nos événements !

J'achète de manière **raisonnée** : moins de produits sur-emballés, plus de bio éco ...

Je préfère la lumière du soleil ! C'est meilleur pour le teint en plus.  
Si je dois allumer les lumières, je n'oublie pas de les éteindre.

Le changement passe par nous ! Avec ces petits gestes à appliquer au bureau, nous sommes les premiers à se responsabiliser pour par la suite sensibiliser nos partenaires et notre clientèle.

## D'autres idées ? Partage les !



Tu veux en savoir plus ?  
Devenir un écodotyen  
exemplaire ?  
Le site de l'Agence de la  
transition écologique peut  
t'aider !

Nos pistes d'amélioration pour un tourisme plus durable ?

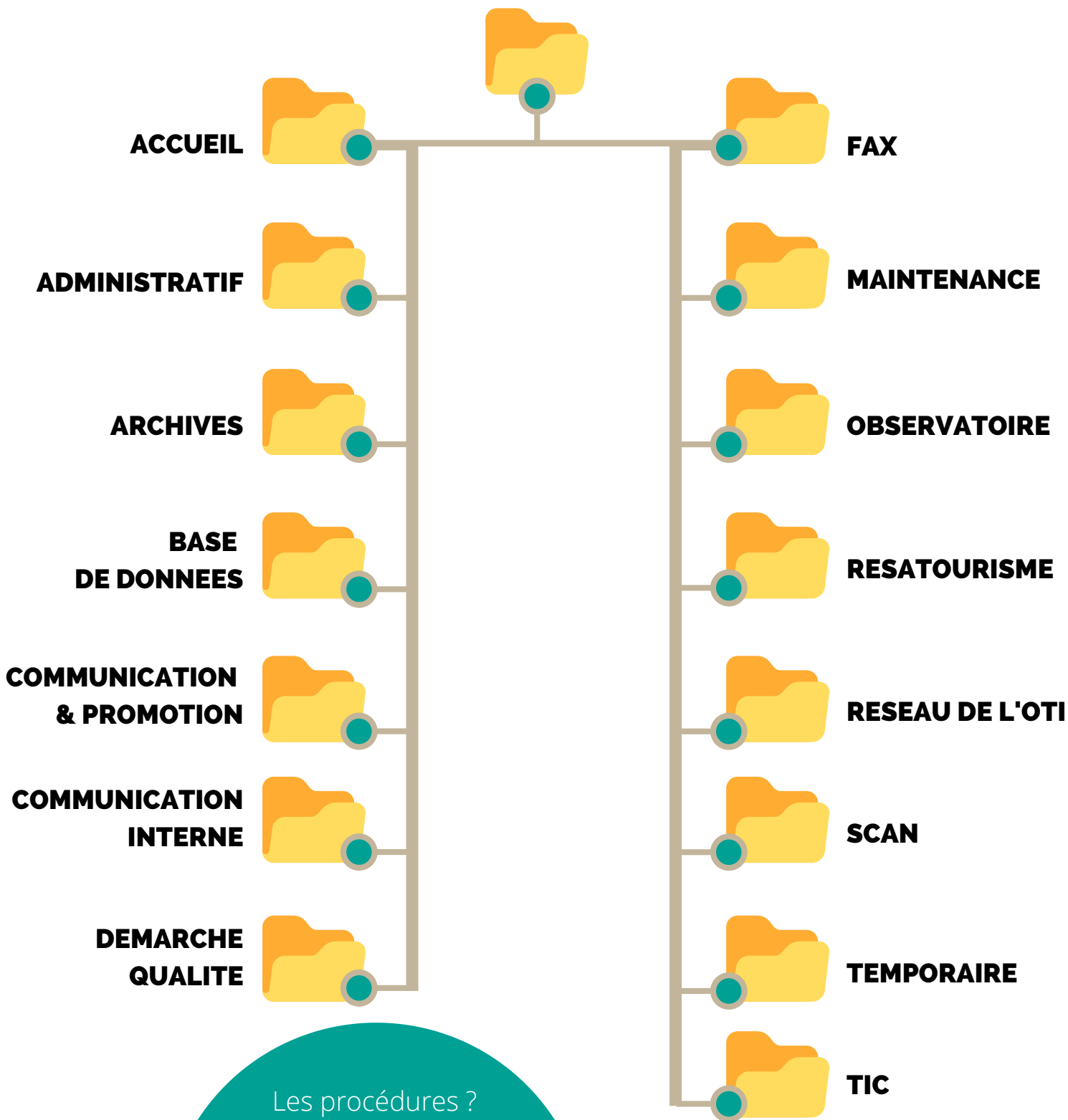
Un accueil encore plus personnalisé, une boutique plus éco-responsable tournée vers le local, une équipe encore plus formée et sensibilisée ! Et ce n'est qu'un début !

# Où trouver quoi ?

Tout est sur le **COMMUN**, c'est notre outil principal à l'Office.

Tu peux voir l'arborescence du **COMMUN** qui t'aidera à te diriger !

## COMMUN

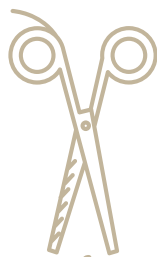


Les procédures ?  
Dans le dossier

**DEMARCHE QUALITE !**

Un plan de la ville en PDF ?

Dans le dossier **ACCUEIL !**



# Et toi, t'en penses quoi ?

Dis nous tout ! Ton avis est important pour nous !  
Et ne t'inquiètes pas, tu ne seras pas *persona non grata*  
après tes réponses !

Ce Manuel t'a-t-il été utile dans ta compréhension de l'Office ?

Tu comprends maintenant ce qu'est la démarche Qualité ?

Tu penses qu'il y a des choses qu'on pourrait améliorer ?



Plus d'idées ?  
N'hésites pas à les écrire sur le  
**Lab'Office**, le tableau des idées à  
tester ;)