DOCUMENTS QUALITE

Ceci est la liste des documents qui constitueront votre structure documentaire Qualité. Ces documents seront, pour certains, transmis lors de la demande d'attribution de la Marque Qualité Tourisme et/ou tenus à disposition pour l'audit sur site et les contrôles continus prévus. Cette liste n'est pas exhaustive et il vous appartient de la compléter éventuellement.

Vous devez également tenir à jour un tableau des enregistrements : ce tableau permettra d'apporter les preuves de réalisation des différentes taches en conformité avec les procédures définies.

	LISTE DES DOCUMENTS APPLICABLES
COLLECTIVITE	• Statuts
	• Convention d'objectifs (si existante)
	• Extrait du schéma de développement avec démarche qualité (si existant)
	• Engagement de l'organe délibérant de la structure dans la démarche qualité

SOCIOPROS	• Liste des membres du CA ou Comité de Direction • Liste des commissions si existantes et membres
	• Liste de diffusion du support de communication
	• Conditions de promotion des prestataires partenaires (avantages et services)
	• Liste de diffusion de la documentation

INSTITUTIONNELS	• Conditions de participation à la base de données (si existante) : saisie, zone de compétence, rubriques
	• Conditions de participation à l'observation économique
	• Conventions de partenariats avec le Comité Départemental du Tourisme ou le Comité Régional du Tourisme (si partenariats existants)

VISITEURS	• Plan de la commune avec emplacement des panneaux de signalisation (piétons et voitures)
	• Horaires d'ouverture
	• Liste des supports sur lesquels figurent les horaires
	• Instructions relatives au comportement à l'accueil ou règlement intérieur (si existant)
	• Inventaire des domaines d'information à gérer
	• Description des modalités de pré décroché éventuel
	• Liste des aménagements et services spécifiques aux clientèles handicapées (si existants)
	• Langues parlées à l'accueil
	• Agenda 21 du territoire (si existant)

INTERNES	• Politique et objectifs
	• Plan d'action de l'année en cours
	• Organigramme
	• Fiches de poste
	• Règlement intérieur (si existant)
	• Plan prévisionnel de formation
	• Modalité d'identification des besoins en formation
	• Conditions de recrutement ou sélection des nouveaux entrants (permanents, saisonniers, stagiaires…)
	• Budgets en cours et réalisés
	• Liste du matériel et équipement (bureautique, logiciels, photocopieurs…)
	• Liste des indicateurs mis en place (sous forme de tableau)
	• Liste des membres du Groupe de travail Qualité
	• Agenda 21 du territoire (si existant)

PROMOTION	• Stratégie de promotion de l'Office de Tourisme
	• Arborescence du site internet
	• Charte graphique ou description de l'identité visuelle
	• Exemple de signature électronique avec identité visuelle de la structure
	• Liste des documents traduits

GESTION DES DOCUMENTS QUALITE	• Modalités d'indexation et de classement
	• Modalités de diffusion du manuel qualité
	• Modalités de révision
	• Modalités d'archivage
	• Liste des enregistrements (tableau récapitulatif) • Liste des documents applicables (FI, Modèles, documents règlementaires…)

Chapitres optionnels…..

BOU	• Politique de choix de produits

	• Liste des produits en vente

ORGANISATION D'EVENEMENTS	• Licence d'entrepreneur de spectacles (si nécessaire)
	• Définition des critères sociaux et environnementaux de durabilité des évènements

COMMERCIALISATION	• Certificat d'immatriculation auprès d'Atout France
	• Recensement de l'offre du territoire
	• Cahier des charges de sélection des prestataires
	• Conditions de ventes, de réservation et d'annulation
	• Conditions générales et particulières de vente
	• Tableau des indicateurs de suivi des ventes