



OFFICES DE TOURISME

www-marque-nf.com

Rapport d'audit

NF Service 237

Dossier n° : 3130381



Demandeur/Titulaire : OFFICE MUNICIPAL TOURISME DE LEUCATE

type d'audit : Renouvellement

date de l'audit : 31 mars & 1^{er} avril 2022

date du rapport : 2 avril 2022

Votre contact

Chargée de clientèle : Pauline VALERO

ligne directe : + 33 (0) 1 41 62 61 02

adresse courriel : pauline.valero@afnor.org

Demandeur / titulaire

Organisme : OFFICE MUNICIPAL DE TOURISME DE LEUCATE
Correspondant : Aurélie FOURNIER
Téléphone : 04 68 40 91 31
Courriel : aurelie.fournier@leucate.net
Représentant en France et/ou en Europe : Kamel BENNAOUM

Equipe d'audit

Responsable d'audit (RA) : Michel PETIT	
Téléphone : 06 20 70 83 50	Courriel : axe.qualite@online.fr
Auditeur (A) : /	Expert ou Observateur : /

Textes de références

Textes normatifs et/ou réglementaires

- ✓ Norme NF X50 730 - Juillet 2009 : "Activités des offices de tourisme"
- ✓ Règles de certification NF 237 – septembre 2014 : "Offices de Tourisme "

Documents clés de l'organisme (le cas échéant)

- Vision stratégique,
- Manuel qualité,
- Plan d'actions,
- Réunion du CQL de 08 février 2022

Documents joints

- Fiches de non-conformité : 0
- Plan d'audit : 1 (4 pages)
- Fiche de fin d'audit : 1 (2 pages)
- Autres documents (le cas échéant) : néant

Conclusions générales de l'audit

Le constat réalisé par le responsable d'audit ne préjuge pas de l'octroi de la certification.

Se reporter au lexique à la fin de la "fiche de fin d'audit", pour la définition des termes employés et la signification des abréviations utilisées.

Commentaire général

Fidélité de l'équipe de direction avec sa vision stratégique de haut niveau qui se poursuit tout en s'adaptant aux diverses contraintes de cette période qu'elles soient sanitaires ou digitales.

L'analyse des données économiques, en particulier d'importants investissements, et des indicateurs de l'OT sont satisfaisantes et montrent une évolution en hausse.

Grande implication des équipes, soudées autour de la direction, pour donner le meilleur et hisser cet OT de 1^{ère} catégorie au plus haut niveau sur le territoire du Narbonnais.

Non-conformités

Non-conformités Majeures : 0

Non-conformités mineures : 0

Nombre de NC issues de l'audit précédent : 0

Traitées et jointes : 0

Restent à traiter : 0

Se reporter aux fiches d'écart jointes au présent rapport. Une réponse écrite (plan d'action avec éventuellement preuve de sa mise en œuvre) est requise pour toutes non-conformités relevées ou maintenues lors du présent audit.

Points forts

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

La politique qualité a été revue, elle comprend 5 engagements avec leurs indicateurs et les « pistes de progrès » associées qui sont les actions à développer pour la tenue de ces engagements.

2.1.1.2 Responsabilité et confidentialité

L'organigramme est clair dans le partage des responsabilités et l'animatrice qualité est bien « la cheffe d'orchestre » reconnue, car très engagée pour donner une grande impulsion au système de management de la qualité.

2.1.2 Processus de mise en œuvre du service

Le manuel qualité est très complet et mis à jour régulièrement.

2.1.2.1 Dispositions d'organisation

3.4 Gestion environnementale

L'OT reste toujours engagé dans la gestion environnementale avec un imprimeur labellisé utilisant des encres végétales et du papier recyclé. Le déploiement du label vélo et les randonnées cyclistes contribuent aussi à cet engagement en y associant les visiteurs.

4.2 Accueil, conseil en séjour

Malgré le peu de passage nous avons pu assister à deux accueils.

Les besoins initiaux d'une cliente ont été très bien pris en compte ce qui a entraîné ensuite toute une série de demandes non prévues en arrivant, auxquelles la conseillère en séjour a pu répondre, même pour un point qui sortait du cadre habituel des interrogations des visiteurs.

2.1.2.2 Gestion du personnel

Le plan de formation est établi pour la période triennale.

Les entretiens professionnels réglementaires sont complétés d'un entretien d'évaluation annuelle qui évalue ainsi la prise en compte des objectifs de chacun mais aussi de statuer sur l'efficacité des formations dispensées et leur application dans leur activité.

2.1.2.3 Gestion des documents qualité

Le manuel qualité, avec les modes opératoires, est bien fait et très complet. Le fonctionnement de l'OT y est bien expliqué et permet ainsi, pour de nouveaux arrivants, de comprendre son organisation.

2.1.3.1 Gestion des réclamations clients

Il n'y a quasiment aucune réclamation concernant l'OT. Ce qui revient le plus souvent concerne la mairie et porte pour la majorité sur les zones réservées aux camping-cars ou le marché local.

2.1.3.3 Autoévaluation

Pour une meilleure organisation et ainsi améliorer le service offert l'autoévaluation est annuelle alors que le référentiel demande uniquement la périodicité triennale.

2.1.4 Amélioration de la qualité de service

Les réunions hebdomadaires du mardi permettent de suivre assidument le fonctionnement de l'OT. L'ordre du jour est établi et les actions qui en découlent sont rapidement déployées.

2.1.4.2 Gestion du personnel

Le comité qualité local est une instance importante dans le fonctionnement de l'OT, de nombreux prestataires y sont associés.

5 Promotion et communication

Une nouvelle image de marque « LEUCATE : le bonheur à un nom » est déployée afin de renforcer l'attractivité du territoire pour augmenter la fréquentation touristique.

De même les différents labels concourent à donner une vision élargie de la destination.

L'OT est labellisé Accueil Vélo, une brochure est dédiée pour garantir ainsi la promesse d'un accueil et des services de qualité tout le long du linéaire cyclable, on retrouve des hébergeurs, restaurateurs, loueurs et réparateurs de vélos, les sites touristiques sont identifiés grâce au logo.

Les vecteurs de communication modernes comme le site web interactif ou les réseaux sociaux sont largement déployés.

L'utilisation de quatre webcams, fixes et panoramiques, augmentent la vision et la notoriété de Leucate. De même, 70 vidéos des prestataires enrichissent le site de l'OT

Un triporteur itinérant se rend sur différents sites pour promouvoir les activités avec les documents que l'on trouve seulement au bureau de l'OT.

6 Production et commercialisation

L'OT de Leucate a équipé son site www.tourisme-leucate.fr d'un outil de vente en ligne Eloha qui permet d'intégrer des offres touristiques réservables par le grand public, en seulement quelques clics. Il est aussi utilisable par les prestataires qui peuvent vendre en ligne.

Points sensibles

4.1 Approche

La signalétique pour se diriger vers l'OT en arrivant du nord et du sud est complète. Le sigle « *i* » est à renforcer pour une meilleure visibilité car il est parfois effacé.

Notes

Il y a une implication forte des prestataires avec le CQL comme du directeur de l'OT qui est aussi en poste pour un tiers temps à la mairie.

Dans le cadre du présent audit, l'audit à distance a été réalisé (cf. Plan d'audit) de façon efficace et a permis d'atteindre les objectifs de l'audit :

- NON CONCERNE ■
- OUI
- NON

Pourquoi, à préciser : _____

Nota : Seul l'Organisme Certificateur est habilité à statuer sur les conditions d'audit à distance en tenant compte des recommandations du responsable d'audit, et à les mettre en œuvre.

Périmètre de l'audit

Champ de certification

Activité	Audité	A auditer
Accueil et information	X	
Promotion et communication	X	
Production et commercialisation de prestations et produits touristiques	X	
Boutique	X	
Activités événementielles	Non auditable	Activités gérées directement par les services de la mairie de Leucate

Site(s) audité(s)

NOM	ADRESSE
OFFICE MUNICIPAL TOURISME DE LEUCATE Bureau Principal	Espace Henry de Monfreid BP 17 PORT LEUCATE – 11370
Point d'information touristique Leucate Village (fermé)	Place Gonzale LEUCATE VILLAGE – 11370
Point d'information touristique Leucate La Franqui (sans personnel actuellement mais néanmoins visité)	Avenue Henry de Monfreid LEUCATE LA FRANQUI – 11370

Accès dans la ville utilisé par l'auditeur

La reproduction de ce rapport et de ses annexes n'est autorisée que dans son intégralité.

Nom	Adresse
Parcours véhicule Nord	Le parcours véhicule a permis de constater la présence d'une signalétique adaptée aux deux accès principaux, nord et sud, de la ville pour le bureau principal.
Parcours véhicule Sud	
Centre-ville piéton	Fléchage à partir du port de plaisance de Port Leucate où est situé l'OT.

Depuis le dernier audit y a-t-il eu modifications significatives (non-applicable si audit d'admission) NA

- de l'organisation mise en œuvre ? Oui Non
- des services certifiés ? Oui Non

Notes (le cas échéant)

Néant.

Points spécifiques à auditer

Néant

- Réclamation
 - AFNOR Certification n'a pas enregistré et transmis à l'auditeur de réclamations concernant le service et périmètre certifiés

Personnes rencontrées au cours de l'audit

Nom et Prénom	Fonction	Site
Kamel BENNAOUM	Directeur	Port Leucate
Aurélien FOURNIER	Référent qualité & Conseillère en séjour	Port Leucate
Marie-Laure JOBERT	Conseillère en séjour, Référente accueil vélo	Port Leucate
Catherine BAILLETTE	Conseillère en séjour, Régisseur	Port Leucate
Stécy TORTOSA	Commercialisation groupe et séminaire	Port Leucate
Lucie TORRA	Web master	Port Leucate
Gaëlle FLEURY	Web Marketrice	Port Leucate

Demandeur / titulaire

Organisme	OFFICE MUNICIPAL DE TOURISME DE LEUCATE
Correspondante	Madame Aurélie FOURNIER
Téléphone	04 68 40 91 31
Courriel	aurelie.fournier@leucate.net
Représentant en France et/ou en Europe	

Equipe d'audit

Responsable d'audit (RA)	Michel PETIT		
Téléphone	06 20 70 83 50	Courriel	axe.qualite@online.fr
Auditeur (A)	/	Expert Observateur	/

Objectif de l'audit

- L'objectif de l'audit est de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur / titulaire répondent aux exigences de la marque NF Service objet du présent plan d'audit.

Textes normatifs et/ou réglementaires

- ✓ Norme NF X50 730 - Juillet 2009 : "Activités des offices de tourisme"
- ✓ Règles de certification NF 237 – septembre 2014 : "Offices de Tourisme "

Activités auditées

- Accueil-Information
- Promotion-communication
- Production et commercialisation de produits et prestations touristiques
- Boutique
- *Non applicable pour les Activités évènementielles*

Points spécifiques à auditer

- Evolution de la politique qualité et des engagements d'amélioration.

Echantillonnage retenu

- Non-concerné

Programme

Version : 1 du 22_03

Date de l'audit **31 mars & 1^{er} avril 2022** Nombre jour(s) sur site **2**

Heure	Thème audité (§ du référentiel)	Equipe d'audit	Personnes / Fonctions
Jeu			
di 31 mars 2022			
9h30	Réunion d'ouverture : - Tour de table - Présentation du programme d'audit (objet, objectifs, méthodologie) - Présentation de l'office de tourisme : organisation, fonctionnement, évolution... Note : il sera procédé à l'examen de l'efficacité des actions mises en place suite aux constats mis en évidence lors des audits précédents.	RA	
9h45	Système Qualité : - Politique Qualité et Engagements clients, objectifs opérationnels, modalités de communication, - Responsabilités et confidentialité : organigramme, fiches de poste, procédure de confidentialité - Système qualité : Gestion des documents qualité		Kamel Bennaoum/ Directeur Aurélie Fournier/ Référente Qualité
10h30	Respect de la législation et de la réglementation Gestion environnementale : objectifs, modalités de sensibilisation		Kamel Bennaoum/ Directeur Aurélie Fournier/ Référente Qualité
11h00	Maîtrise de la sous-traitance : - Sélection, évaluation et suivi des sous-traitants ; - Contrat de sous-traitance ; - Liste des sous-traitants ; - Exigences normatives applicable au sous-traitant.		Kamel Bennaoum/ Directeur Aurélie Fournier/ Référente Qualité
11h30	Gestion du personnel : - Recrutement et intégration de personnel permanent, saisonniers, stagiaires ; - Fiches de poste ; - Suivi du personnel ; - Plan de formation		Kamel Bennaoum/ Directeur Aurélie Fournier/ Référente Qualité
12h00	Pause déjeuner		
13h00	Visite de la ville (pour la signalétique) Positionnement, facilité d'accès, panneaux indicateurs automobilistes et piétons.		Aurélie Fournier/ Référente Qualité
15h00	Promotion et Communication : - Stratégie de promotion et de communication : bilan, plan d'actions, indicateurs, plan de communication ; - Les outils/Support de communication ; charte graphique, site internet; - Les actions de promotion : mise en œuvre et suivi, formation et information des acteurs, évaluation et amélioration des actions.		Aurélie Fournier/ Référente Qualité Gaëlle Fleury WebMarketrice Lucie Torra Webmaster
16h15	Production et commercialisation de prestations et produits touristiques : - Sélection, réalisation et promotion de prestation et produits touristiques ; - Gestion des demandes ; - Vente des produits et prestations touristiques		Aurélie Fournier/ Référente Qualité Gaëlle Fleury WebMarketrice Stécy Tortosa Chargée de com
17h30	Synthèse de la journée		

Heure	Thème audité (§ du référentiel)	Equipe d'audit	Personnes / Fonctions
Vendredi 1^{er} avril 2022			
9h00	Accueil et information : <ul style="list-style-type: none"> - Approche, environnement et aménagement des locaux : horaire ouvertures, validité des informations, documentation ; - Accueil en direct : méthode conduite entretien, temps attente ; - Accueil en différé : délai de réponse, modèle réponse; - Gestion et diffusion des domaines d'information (Annexe A). 	RA	Aurélie Fournier/ Référente Qualité Marie-Laure Jobert Conseillère en séjour
10h45	Boutique : <ul style="list-style-type: none"> - Sélection d'une offre d'articles et d'objets et mise en valeur ; - Gestion des stocks ; - Vente des articles et objets. 		Aurélie Fournier/ Référente Qualité Catherine Bailleterie, Régisseur
12h00	Pause déjeuner		
13h00	Evaluation de la qualité du service : <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des réclamations, remarques et suggestions : suivi délais, bilan ; - Evaluation de la qualité perçue par le client : questionnaire, bilan, diffusion, actions correctives - Auto évaluation/Audit interne : rapport d'audit 		Aurélie Fournier/ Référente Qualité
15h00	Amélioration de la qualité du service : <ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnements concernant les prestations de l'office de tourisme : plan d'actions correctives ; - Dysfonctionnements concernant l'entité touristique : Comité qualité local. 		Aurélie Fournier/ Référente Qualité
16h00	Points complémentaires		
16h30	Préparation de la synthèse d'audit		
17h00	Restitution de la synthèse d'audit aux représentants de l'office de tourisme.		
17h30	Fin de l'audit		

* Les horaires sont à titre indicatifs.

L'envoi du plan d'audit par l'auditeur vaut consentement à l'acceptation de la mission

Fiche de fin d'audit

Dossier n° 3130381

 Document à signer et à envoyer à l'adresse : maslys.tanguy@afnor.org (de préférence scanné en pdf)

Se reporter au lexique à la fin du présent document pour la définition des termes employés et la signification des abréviations utilisées.

Durée de l'audit : 2 jours

Exigences et constats

 Version des règles de certification en possession de l'organisme à jour ? : Oui Non

Exigences	NA	Ex	Audit			
			C	NC		
				Maj	min	
ORGANISATION ET RESPONSABILITES						
Politique qualité, objectifs, engagements (§ 3.1 de la norme et §2.1.1.1 des règles)		X	X			
Responsabilités et confidentialités - organigramme, fiches de postes, correspondant qualité ... (§2.1.1.2 des règles)		X	X			
PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DU SERVICE						
Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de services (cf § 2.1.2.1 des règles)		X	X			
Gestion du personnel, recrutement et formation (§2.1.2.2 des règles)		X	X			
Gestion des documents Qualité (§2.1.2.3 des règles)		X	X			
Maîtrise de la sous traitance (§2.1.2.4 des règles)		X	X			
EVALUATION DE LA QUALITE DU SERVICE (Partie 2 des Règles de certification, §2.1.3)						
Gestion des réclamations clients (§ 9 de la norme et §2.1.3.1 des règles)		X	X			
Evaluation de la qualité perçue par le client – enquête (§9 de la norme §2.1.3.2 des règles)		X	X			
Auto-évaluation (§2.1.3.3 des règles)		X	X			
AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE						
Gestion des dysfonctionnements concernant les prestations de l'OT (§2.1.4.1 des règles)		X	X			
Gestion des dysfonctionnements concernant l'entité touristique : Comité qualité local (§2.1.4.2 des règles)		X	X			
MAITRISE EN MATIERE DE CARACTERISTIQUE ET PERFORMANCE DU SERVICE						
RESSOURCES HUMAINES - §3.2 de la norme NF X 50 730						
Plan de formation prévisionnel sur 3 ans		X	X			
Evaluation des formations		X	X			
RESPECT DE LA LEGISLATION ET DE LA REGLEMENTATION - §3.3 de la norme NF X 50 730						
GESTION ENVIRONNEMENTALE §3.4 de la norme NF X 50 730						
Objectifs de gestion environnementale		X	X			
Sensibilisation et/ou implication des parties prenantes		X	X			
MAITRISE EN MATIERE DE CARACTERISTIQUE ET PERFORMANCE DU SERVICE						

ACCUEIL ET INFORMATION - §4 de la norme NF X 50 730						
Approche, environnement, aménagement des locaux (§4.1 de la norme)		X	X			
Accueil, conseil en séjour (§4.2 de la norme)		X	X			
> en direct (vis-à-vis et téléphone)						
> en différé (courrier et internet)						
Gestion de l'information/documentation (§4.3 de la norme)		X	X			
PROMOTION ET COMMUNICATION - §5 de la norme NF X 50 730						
Stratégie de promotion et communication (§5.1 de la norme)		X	X			
Outils/support de communication (§5.2 de la norme)		X	X			
Actions de promotion (§5.3 de la norme)		X	X			
PRODUCTION ET COMMERCIALISATION DE PRESTATIONS ET DE PRODUITS TOURISTIQUES - §6 de la norme NF X 50 730						
Sélection, réalisation et promotion de prestations et produits touristiques (§6.1 de la norme)		X	X			
Gestion des demandes (§6.2 de la norme)		X	X			
Vente des produits et prestations touristiques (§6.3 de la norme)		X	X			
BOUTIQUE - §7 de la norme NF X 50 730						
Sélection d'une offre d'articles et d'objets mis en valeur (§7.1 de la norme)		X	X			
Gestion des stocks (§7.2 de la norme)		X	X			
Vente des articles et objets (§7.3 de la norme)		X	X			
ACTIVITES EVENEMENTIELLES - §8 de la norme NF X 50 730						
Conception du projet	X					
Mise en œuvre et bilan de l'événement	X					
ANNEXE A - Liste domaines d'information à gérer		X	X			
Marquage NF Service (non applicable si audit initial)		X	X			
Nombre de non-conformités					0	0

AFNOR Certification

Responsable de l'organisme

Signature du Responsable d'audit



OFFICE DE TOURISME

Espace Henry de Monfreid
185 Rue du Veyret - Port Leucate
11370 LEUCATE
Tél. 04 68 40 91 31 - info@leucate.net

Commentaires (le cas échéant)