



# Livret d'accueil nouveau recruté

Nous vous souhaitons  
La bienvenue à l'Office de.....

« Ce guide vous fournira des indications utiles et pratiques sur la vie de notre  
Office dès votre arrivée »

*Le Président de l'Office de ....*

LOGO DE L'OFFICE  
(à compléter)

## Coordonnées de l'Office

Adresse : (à compléter)

Tél : (à compléter)

Fax : (à compléter)

Site internet : (à compléter)

Email : (à compléter)

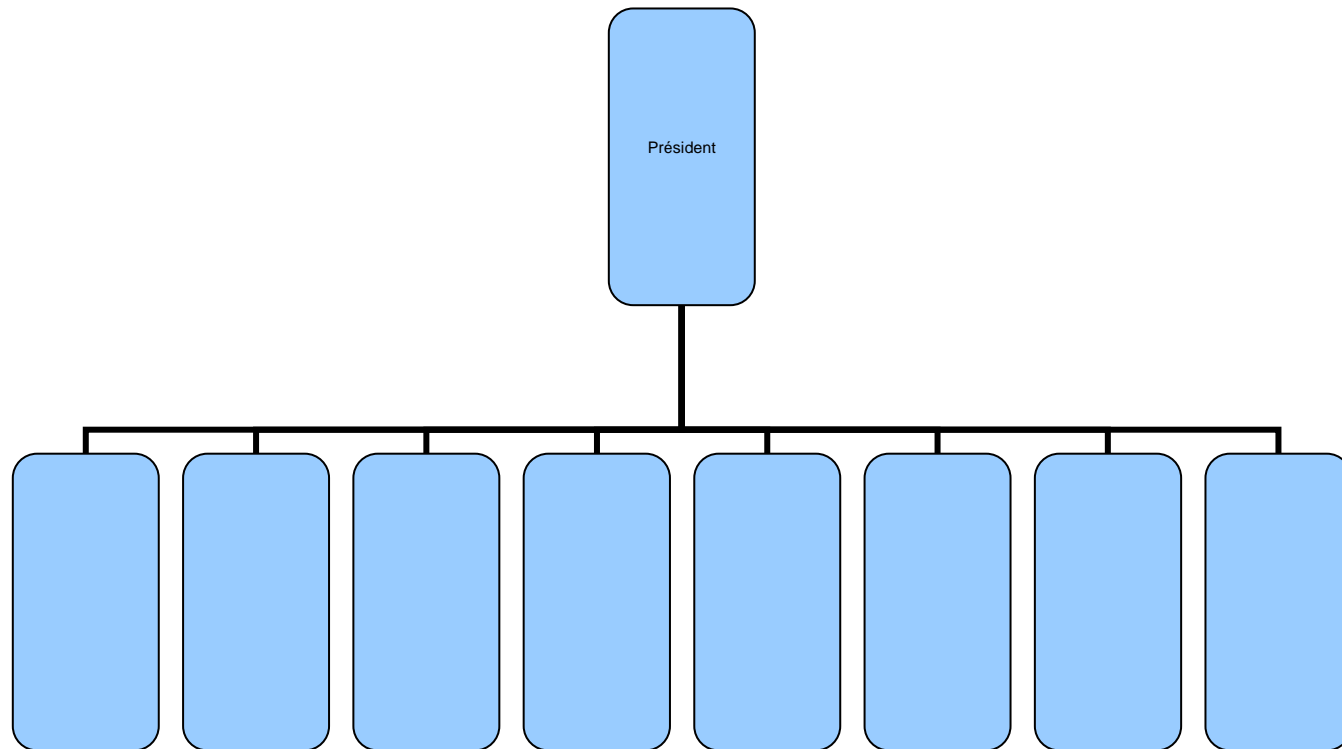
### Vos coordonnées internes

Poste interne :

Ligne directe :

Adresse e-mail : @

# Organigramme



# Trombinoscope

## Informations Générales

### Sur la structure

L'Office a été créé le.....

C'est un office de tourisme ayant comme statut celui .....(statut juridique à préciser)

*Si office territorial définir spécificités de l'office et de son personnel*

Composé de .....(à préciser)

### Les missions de l'Office

sont définies dans la Loi du 23 Décembre 1992

Ses missions qualifiées de Service Public sont :

- L'Information touristique exhaustive
- L'Accueil d'intérêt général
- Les Services à la population locale
- La Promotion globale du territoire
- La Participation à la politique touristique locale
- La Coordination des acteurs locaux du tourisme
- L'Animation touristique
- La Démarche qualité

## L'Accueil en Office de Tourisme

Le métier de conseil en séjour en Office de Tourisme

Processus vis-à-vis du visiteur :

- Recevoir le visiteur comme s'il était attendu personnellement
- Le visualiser comme un client potentiel au bénéfice de l'offre touristique locale
- Appréhender les raisons pour lesquelles ils viennent dans la destination
- Ecouter et entendre sa demande au plus près pour ajuster la ou les propositions ou prescriptions à ses attentes exprimées ou ressenties
- Répondre précisément à une question clairement formulée : la bonne réponse est celle qui satisfait le client
- L'aider dans l'expression de son désir de découverte : anticiper son parcours pour le faciliter
- Aller à la rencontre du désir de découverte du visiteur : rendre désirable sa destination, par un argumentaire adapté
- Donner une information utile pour le visiteur et fiable
- Le cas échéant téléphoner devant lui pour l'informer sur les disponibilité
- Dans le cas d'un office de tourisme habilité : lui proposer les services de réservation.

## Fiche d'instruction accueil comptoir

### **Formule d'accueil : dans l'Office de Tourisme**

- Saluer la personne dès son entrée « Bonjour Madame, Monsieur »
- Se lever, aller vers la personne
- Bien cerner l'attente du visiteur : raisons de sa venue dans la destination
- Développer le désir de découverte du visiteur, venter la destination : Elargir sa demande (propositions en fonction de la durée de séjour, programme des manifestations associé à la période, centres d'intérêt de chacun (si famille))
- Fournir de la documentation adaptée à la demande et annexes : sur la région (historique, culture, sites emblématiques, terroir et activités proposées avec les prestataires associés)
- Assurer vous de la fiabilité de l'information donnée au client : rechercher, téléphoner pour l'informer au maximum (Identifier le lieu, prestation, contact, disponibilité, distance) et proposer des services de réservations si l'OT est habilité
- Prendre congés en saluant la personne, en la remerciant de sa visite, lui souhaitant un bon séjour dans votre destination.

### **Accueil téléphonique :**

- Décroché dans un maximum de 4 sonneries
- Se présenter « Bonjour »
- Cerner et répondre à la demande
- Si absence de réponse, se renseigner et rappeler la personne
- Eventuellement lui proposer de la documentation ou autres prestations et lieux à découvrir

## Fiche d'instruction accueil comptoir

**Personne en situation de handicap** : déficience auditive / mentale / motrice / visuelle

- Etre attentif à la demande de la personne
- Fournir une brochure adaptée
- Connaître les structures et activités accessibles et adaptées ainsi que les secteurs de la ville accessible permettant à la personne de rester dans le même secteur

**Quelques règles pour faciliter l'échange : Cf guide de la FROTSI « Accueil des Personnes Handicapées »**

**Handicap auditif : handicap difficile à identifier, en général la personne vous l'indique par un geste**

- Parler normalement à la personne, avec un rythme modéré (les personnes peuvent lire sur les lèvres), favoriser les phrases courtes, accompagner vos paroles de gestes / expressions du visage
- S'assurer que la personne est bien en face de vous et qu'elle est bien comprise, si ce n'est pas le cas ou pour faciliter la compréhension de chacun écrivez vos paroles

**Handicap mental : personne à la recherche de contact et d'échange**

- Être amical, s'exprimer simplement en prenant son temps
- Ne pas considérer la personne comme un enfant

**Handicap moteur : des niveaux d'autonomie différents**

- Fournir des informations fiables, précises indiquant l'accessibilité des lieux et équipements, ayez une bonne connaissance des structures et activités de votre secteur
- Fournir de l'aide éventuellement

**Handicap visuel :**

- Proposer une cassette audio pour les informations touristiques
- Si l'information n'est pas sous sa forme adaptée (audio, braille, gros caractères) lire à haute voix
- Proposer de l'aide éventuellement

## Notre clientèle, nos produits

- (à compléter)

## La Démarche Qualité

La direction de l'office s'est engagée à suivre une démarche qualité volontaire depuis le ...

Cette démarche est animée par l'Union Départementale des OTSI.

Raisons de la mise en place de cette démarche :

- La concurrence internationale et nationale est de plus en plus forte
- Les consommateurs touristiques sont de plus en plus exigeants
- La fidélisation des visiteurs est devenue l'un des principaux moyens du développement touristique

Les intérêts de la démarche :

- C'est l'occasion de remettre à plat un certain nombre de pratiques, de faire évoluer l'OT/SI
- C'est un outil de management pour la structure
- C'est une préparation à l'obtention du label Qualité Tourisme
- Les OT/SI pourront mettre en place une démarche qualité avec leurs prestataires
- C'est un moyen de valoriser l'OT/SI comme acteur incontournable du tourisme au niveau local

Le document de base de la Qualité est le **MANUEL QUALITE** disponible auprès de (à compléter)

**« Ecrire ce qui se fait et faire ce qui est écrit »**

## La marque Qualité Tourisme

Un Office de Tourisme peut adhérer à la marque Qualité Tourisme.

Elle concerne aussi les prestataires.

Cette marque s'obtient suite à un audit externe, effectué par un Cabinet.

La marque Qualité Tourisme constitue une garantie de visibilité pour le prestataire. Appuyée par une campagne de promotion en France et à l'étranger, elle constitue un signe de reconnaissance fort auprès du public et des consommateurs.

Pour le client, cette marque représente une garantie de qualité, une marque de confiance envers les prestations porteuses de la marque.

Notre Office a obtenu la marque Qualité tourisme depuis le : (à compléter)



## Informations pratiques

### Communication dans l'Office

La direction communique au travers de notes de services qui vous sont directement adressées.

Un panneau d'affichage situé .....est mis à disposition pour l'information destinée au personnel

### Les horaires de travail à compléter :

Les horaires d'ouverture et de fermeture de l'Office : (à compléter)

Tenue réglementaire :

### Gestion du temps de présence :

Le personnel non cadre doit être muni d'un badge afin d'effectuer un pointage à l'arrivée et lors de chaque sortie. En cas de perte ou de destruction du badge, le titulaire devra contacter le responsable du personnel.

### Délégué du Personnel :

Voir tableau d'information générales situé ( lieu) pour contacter le délégué

Convention Collective des Organismes de Tourisme n°3175 pour les personnels de droit privé

Disponible auprès De ( nom du service)

### Déplacement :

Tout déplacement doit faire l'objet d'un ordre de mission( document prévu à cet effet) complété et à faire signer par ( à compléter)

### Demande de congés et de RTT :

Les demandes sont à formuler sur un document approprié.

Toute demande doit être déposée au minimum .....avant la date effective de début de congé et validée par le responsable hiérarchique.

Le service du personnel enregistre toutes les demandes validées.

### Absences non prévues :

Toute absence non prévue doit être signalée dans les 24 heures au responsable du personnel.

### Heures d'arrivée et du départ du courrier :

### Commande de fournitures :

Toute demande de fournitures, consommables est à formuler auprès de

### Incidents informatiques :

Les différents problèmes rencontrés sur les ordinateurs individuels le réseau global interne la non réception des emails est à signaler à

## Le matériel mis à disposition

Utilisation du téléphone :  
(à compléter)

Utilisation du fax :  
(à compléter)

Utilisation des ordinateurs :  
(À compléter)

Les accès internet et boîtes e-mail sont sous la responsabilité de chacun et à usage professionnel

Utilisation du téléphone portable :

Le téléphone portable de l'Office est sous la responsabilité de chacun et à usage professionnel

## La formation professionnelle

(pour les salariés de droit privé du réseau des Offices)

### Le droit individuel à la formation

Le droit individuel à la formation (DIF) a pour objectif de permettre à tout salarié de se constituer un crédit d'heures de formation de 20 heures par an, cumulable sur six ans dans la limite de 120 heures. L'initiative d'utiliser les droits à formation ainsi acquis appartient au salarié, mais la mise en oeuvre du DIF requiert l'accord de l'employeur sur le choix de l'action de formation. La formation a lieu hors du temps de travail sauf disposition conventionnelle contraire ; elle est prise en charge par l'employeur selon des modalités particulières.

Renseignements : le bureau du personnel, AGEFOS : [www.agefos.pme](http://www.agefos.pme)

### Le congés individuel de formation

Le congé individuel de formation (CIF) est le droit de s'absenter de son poste de travail pour suivre une formation de son choix. Pour en bénéficier, le salarié doit remplir certaines conditions et présenter sa demande à l'employeur, selon une procédure déterminée. Le salarié peut bénéficier, également sous certaines conditions, d'une prise en charge de sa rémunération et des frais liés au congé de la part de l'organisme paritaire collecteur agréé au titre du CIF (OPACIF) ou encore d'organismes dont la compétence est limitée à une entreprise ou un groupe d'entreprises (AGECIF).

Renseignements : FONGECIF [www.fongecif.com](http://www.fongecif.com)

### La VAE

Reconnue par le Code du travail, la validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître son expérience (professionnelle ou non) afin d'obtenir un diplôme, un titre ou un certificat de qualification professionnelle. Diplômes, titres et certificats sont ainsi accessibles grâce à l'expérience (et non uniquement par le biais de la formation initiale ou continue), selon d'autres modalités que l'examen

Renseignements : FONGECIF [www.fongecif.com](http://www.fongecif.com)

### Les actions collectives de FORMATION FROTSI

La Fédération anime un plan de formation régional avec la contribution des Unions Départementales. Tout salarié faisant partie du réseau des Offices peut demander à son supérieur hiérarchique de suivre une formation mise en place par la FROTSI.

## L'organisation du tourisme départemental et régional

- Votre Union Départementale ou FDOTSI : L'udotsi est régie par la loi du 1er juillet 1901, et affiliée à la Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative.

Elle a pour principale mission de

- Favoriser la connaissance du département
- Informer et conseiller les OTSI
- Coordonner et soutenir l'action des OTSI
- Représenter les OTSI au sein des instances départementales et régionales ayant rapport au tourisme
- Organiser les besoins en formation

- Votre Fédération Régionale [www.sunfrance.com](http://www.sunfrance.com)

La FROTSI est une association régie par la loi 1901 qui a été créée en novembre 1945, est affiliée à la Fédération Nationale des Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative.

Elle représente les Unions Départementales qui la composent au sein de la Fédération Nationale, auprès des Instances, des collectivités régionales et des collectivités ayant compétence touristique régionale.

Elle participe à des actions pour la mise en valeur et le développement touristique régional en collaboration avec les Unions Départementales, les Institutions du Tourisme et les collectivités publiques ou privées.

- Elle anime le réseau régional à travers le réseau des UDOTSI.
- Elle construit le plan de formation 2007
- Elle a une mission de sauvegarde du patrimoine et des intérêts généraux de la région.

- Votre Fédération Nationale [www.fnotsi.net](http://www.fnotsi.net)

La Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative - FNOTSI regroupe 3500 adhérents en France hexagonale et dans les territoires d'Outre Mer (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion).

## Le tourisme départemental

### Votre Comité Départemental du Tourisme :

Les **Comités Départementaux du Tourisme** sont créés par les **Conseils Généraux**. Ils exercent leur compétence dans le cadre de la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 qui fixe l'action respective de l'état, des comités départementaux du tourisme et des offices de tourisme et syndicats d'initiative.

Les missions du cdt

Fédère informer et stimule tous les acteurs publics et privés de son département

Analyse, conseille, évalue et élabore, notamment la stratégie de développement touristique du département

Collecte, gère, qualifie, et met à disposition les informations touristiques

Fait la promotion de son offre touristique en France et à l'étranger

Gère et anime des filières infra départementales afin de développer la mise en marché

Retrouvez l'Offre Régionale sur le site internet : [www.sunfrance.com](http://www.sunfrance.com)

## Le tourisme Régional

### Votre Comité Régional du Tourisme

Organismes généralement associatifs, les comités régionaux du tourisme (CRT) ont pour mission première, la PROMOTION touristique des régions françaises en France et à l'étranger .

Ces organismes sont financés en grande partie par les conseils Régionaux.

Les CRT mettent à la disposition des touristes français et étrangers, toutes informations et renseignements touristiques relatifs à leur territoire sous forme de brochures, magazines, sites internet et bureaux d'informations pour certains.

D'autres missions telles que l'observation économique du secteur d'activité touristique, le schéma régional touristique et l'organisation des professionnels, des filières et métiers du tourisme sont développés à des niveaux divers

Retrouvez l'Offre Régionale sur le site internet : [www.sunfrance.com](http://www.sunfrance.com)

### Votre Direction Régionale du Tourisme

La délégation régionale au Tourisme est un service déconcentré du Secrétariat d'Etat au Tourisme, rattaché au Ministère de l'Economie Transports et du Logement.

Elle est en région le relais des principales structures du tourisme que sont :

la Direction du Tourisme, qui définit et met en oeuvre la politique nationale du tourisme

la Maison de la France, qui assure la promotion de la France à l'étranger

l'agence spécialisée en ingénierie touristique ([A.F.I.T](#))

le service d'études et d'aménagements touristiques de la montagne (S.E.A.T.M.)