



LA GESTION DE LA DOCUMENTATION AU SERVICE DU TOURISME DURABLE : les bonnes pratiques de l'OT de Montpellier en terme de gestion de documentations de tiers (collecte et diffusion au sein de l'accueil)

Sandrine CHABANON, responsable qualité OT de Montpellier

CONTEXTE : EVOLUTION DE LA NORME NF

L'office de tourisme de Montpellier, classé 4 étoiles, est certifié NF Service 'Offices de Tourisme'

En 2010, la norme NF a évolué pour prendre en compte l'ensemble des missions de l'office de tourisme, autres que l'accueil/l'information. De plus, la norme intègre désormais des exigences liées à la gestion environnementale. L'office de tourisme de Montpellier, qui a obtenu à nouveau la certification NF en 2010, a donc étendu la démarche qualité à ses différents services : boutique, promotion, communication, production, commercialisation et a pris en compte les exigences relatives à la gestion environnementale.

Cette prise en compte des exigences environnementales se matérialise notamment par :

- l'élaboration d'un document présentant les engagements environnementaux de l'OT

Cf Fiche 'Engagements environnementaux'

- la mise en place d'indicateurs permettant de vérifier l'application/les résultats des mesures prises

Cf Tableau de bord 'Consommation d'énergies'

FOCUS SUR LA GESTION DES DOCUMENTS DE TIERS

Il s'agit d'un processus global, de la sélection de la documentation qui sera gérée par l'OT, à la définition de son mode de diffusion, à la collecte et à la gestion des stocks. Les exigences de la marque NF sont surtout liées à la mise en place d'outils de gestion ou organisationnels pour limiter les dysfonctionnements en interne et vis-à-vis des clients (ruptures, mises à jour, gestion du temps de recherche...)

Etape 1 : Inventaire et réapprovisionnement des stocks

- sélectionner et lister les brochures à gérer (de quelles brochures l'OT a besoin ?)

- créer un support informatique permettant de noter les dates de commande, de livraison, les quantités reçues

- planifier le roulement des inventaires par type de documentations et les commandes (Qui ? Quoi ? Fréquence ? Délai ?)

Gestion environnementale :

Savoir au préalable quelle(s) brochure(s) commander par fournisseur et combien à chaque commande.

Sensibiliser les fournisseurs à la démarche environnementale de l'OT et à les inciter à respecter la commande passée **cf Mail ou fax type de commande**

Réduire les commandes par fax et passer à des commandes par mail

Etape 2 : Rangement et classement

- définir des espaces de rangement et de stockage prédéfinis pour faciliter le classement et la recherche.

- créer un stock tampon par type de brochure pour anticiper les ruptures de stocks

Gestion environnementale :

Ne conserver que les docs commandés

Le but : Eviter de se retrouver avec des tiroirs 'fourre tout' qui n'incitent pas au bon rangement et ne facilitent pas la recherche

① Ne pas se sentir obligé de garder toute la doc qu'on reçoit (celle qu'on n'a pas commandée) : jeter la doc d'appel (qui ne contient que des photos et peu d'info pratiques), ne pas conserver les doublons, pubs et toutes docs inutiles

cf Consignes de tri pour recyclage des brochures : poubelle jaune

Cas particulier : comment l'OT gère les livraisons spontanées :

- Vérifier si adhérent OT. Si non : suggérer l'adhésion et ne garder qu'1 seul exemplaire pour le service adhésion en charge de contacter le prestataire. ① Ne pas conserver la totalité du paquet (sensibiliser le fournisseur : gain de place en interne, risque de jeter s'il ne souhaite pas adhérer au final...)

- Totem info, Family loisirs : sélectionner uniquement la doc des adhérents OT

- Pour l'évènementiel non géré donc peu demandé :

o Sélection : limitation LR et proximité (Aveyron, Bouches du Rhône)

o Archivage : info notée sur le cahier de liaison interne informatisé (nom, date, contact, bref descriptif), pas de recensement sur les tableaux de suivi des stocks car pas de gestion

o Diffusion : stock écoulé en libre service sur le présentoir dédié (Manifestations à Montpellier ou autour de Montpellier) jusqu'à épuisement, pas de commande



Etape 3 : Diffusion de la doc - Se poser les bonnes questions :

-Diffusion à la demande : quelles brochures je laisse en réserve ? Pourquoi ?

-Diffusion à la vue du public : meuble derrière le comptoir, vitrine, autres ?

-Diffusion en libre service : sur quels supports et où ? (présentoir dans le hall, sur le comptoir...) quel but ? (libre service, promo particulière)

Exemple de la diffusion des docs à l'OT de Mpl :

-Diffusion à la demande (stockage en back office) :

- docs des OT, CDT gérés, pays européens et villes jumelées gérées
- docs des transports (fiches horaires, plans de réseau...)

-Diffusion à la vue du public

▶ Meuble évènementiel derrière le comptoir :

- Festivals et docs culturelles gérées (toujours à proximité des CES).

Stockage en dessous + le reste dans les réserves + Présentoir dédié dans le hall si le fournisseur peut assurer la livraison de grosses quantité de docs

▶ Vitrine dans le hall :

- Promo des docs disponibles à la demande sur la région LR : OT Mpl, ADT, CRT LR+ Labels: hébergement, gastronomie, et vins

-Diffusion en libre service :

▶ Sur les présentoirs thématiques

- Les adhérents de l'OT (resto, hôtels, loisirs, shopping, musées, expos, Sortie à Mpl, activités de pleine nature...). Stockage dans le présentoir au-dessous + en réserve
- Les festivals gérés capables de fournir des stocks importants
- Les Manif à Mpl ou Autour de Mpl non gérées (reçues spontanément)

Etape 4 : Revue annuelle de la doc gérée

-Bilan annuel des stocks écoulés : Mesurer la quantité annuelle de doc commandée par fournisseur et le taux de déchet ([actuellement l'OT effectue ce bilan uniquement pour les docs qu'il édite](#)).

-Redéfinir la quantité du stock tampon si besoin.

-Revoir en équipe le tableau de gestion planifiée des brochures à détenir en fonction de la demande, suppression ou intégration de nouvelles brochures intéressantes reçues pendant l'année..

-Cette revue implique de revoir les espaces de stockage et de mettre à jour les plans de classement au moins 1 x / an

LES AMELIORATIONS A VENIR

✓ Suppression des carnets papier et suivi des stocks directement sur informatique dès l'installation d'un ordinateur en réserve (sur carnets papiers jusqu'à maintenant pour des raisons pratiques).

✓ Gain d'espace en 2011 : l'OT de Montpellier ne gèrera plus la documentation des CDT de France ni des pays européens car gestion trop lourde par rapport à la demande.

Concentration sur les villes de la région, CDT LR et proximité (Aveyron, Bouches du Rhône) et grandes villes de France + villes jumelles comme Barcelone et Heidelberg

LES QUESTIONS QUI SE POSENT

✓ De plus en plus d'adhérents, mais l'OT ne pourra pas multiplier le nombre de présentoirs à l'infini (actuellement 22 présentoirs à gérer)

✓ La diffusion de la doc en libre service est un service proposé aux adhérents (+ de 600 adhérents). Mais à l'heure où l'OT cherche à limiter ses consommations papier, ne faudrait-il pas sensibiliser les adhérents sur la réduction des impressions ?

✓ Quelles alternatives leur proposer ? :

Diffusion des « fiches adhérents » sur internet, le site mobile, la centrale de réservation, diffusion sur nos brochures, relais via le conseil en séjour en vis-à-vis, par tél, mail et courrier.

✓ Qui dit suppression des docs adhérents dit suppression des présentoirs adhérents. A terme, comment mettre à profit l'espace laissé dans le hall ? : réfléchir à l'élargissement de l'espace boutique, la création d'un espace transports, d'un espace 'enfants'...