

| PROMOTION / COMMUNICATION                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présence numérique                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1 - La présentation du site internet est soignée, attractive et ergonomique.                                                                                                                                                                                                 | 3.3.2 L'OT dispose d'un site internet entièrement dédié au tourisme, mis à jour régulièrement, avec un nom de domaine dédié à la destination touristique et traduit dans au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral). Ce site internet sera adapté à la consultation sur les différents supports mobiles.                                                     |
| 2 - Le site internet est bien référencé.                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 - BONUS - Le site internet est traduit en une troisième langue étrangère                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 - L'OT traite les demandes clients enregistrées sur les réseaux sociaux                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6 - L'OT formalise une ligne éditoriale*                                                                                                                                                                                                                                     | 3.3.1 L'OT prend en compte l'évolution des nouvelles technologies et des réseaux sociaux. Il les intègre en fonction de sa stratégie. Il dispose d'une ligne éditoriale adaptée aux outils.                                                                                                                                                                                    |
| 7 - L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion et de communication sur tous supports (site internet, brochures, réseaux sociaux)*                                                                                                                               | 3.2 L'OT définit sa stratégie et ses objectifs de promotion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| STRATEGIE D'ACCUEIL                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Accueil téléphonique                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15 - Les conseillers présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épiceries, médecins...)                                                                                                                     | 6.8 Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires<br>6.10.1 Le personnel doit fournir une information actualisée, fiable et complète dans l'intérêt du client. Il doit pouvoir fournir toute information utile aux visiteurs sur sa destination. |
| 16 - Le conseiller est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18 - Le conseiller pratique une langue étrangère.                                                                                                                                                                                                                            | 6.16.2 Le personnel d'accueil pratique au moins une langue étrangère utile à la clientèle de la destination (selon classement préfectoral).                                                                                                                                                                                                                                    |
| 19 - Le conseiller pratique au moins deux langues étrangères.                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 20 - BONUS: Le personnel d'accueil pratique une troisième langue étrangère.                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Les abords de l'établissement et la signalétique                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 35 - Le fléchage permet de localiser l'OT et/ou ses BIT depuis les principaux accès de la ville et de ses sites touristiques                                                                                                                                                 | 6.1 L'acheminement et l'accès des visiteurs à l'OT est facilité<br>6.1.1 La signalétique d'accès à l'OT doit être visible, lisible, uniforme, et doit faciliter sa localisation (si interdiction formalisée de l'architecte des Bâtiments de France, trouver une alternative)<br>6.1.2 Le fléchage de proximité doit être efficace, visible ...                                |
| 36 - Les abords privatifs de l'établissement sont propres.                                                                                                                                                                                                                   | 6.2 L'environnement de l'OT est soigné, les extérieurs sont bien entretenus                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 37 - Les abords privatifs de l'établissement sont en bon état.                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 38 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont propres.                                                                                                                                                                                                    | 6.1.3 Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées et apposées de façon visible et conformes à la charte graphique d'Offices de Tourisme de France® (si adhérent)<br>6.2 L'environnement de l'OT est soigné, les extérieurs sont bien entretenus                                                                                 |
| 39 - Les enseignes et la signalétique privée (si existante) sont en bon état.                                                                                                                                                                                                | 6.1.2 Le fléchage de proximité doit être ...en bon état                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Le parking et les extérieurs privatifs (si existants)                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 42 - L'OT dispose d'un parking privé ou une possibilité de stationnement est mise à la disposition du client à moins de 200m de la structure d'accueil, ou si implantation en centre ville présence d'une information sur les solutions de stationnement public à proximité. | 6.1.4 Une possibilité de stationnement doit être mise à la disposition du client avec un emplacement dédié aux personnes à mobilité réduite                                                                                                                                                                                                                                    |

| Les affichages extérieurs                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46 - A minima, il est affiché les horaires et les périodes d'ouverture, les langues pratiquées, l'ensemble des moyens de paiement acceptés, les numéros d'urgence et un plan de la ville           | 6.3.1 Les périodes et horaires d'ouverture sont visibles à l'extérieur des espaces d'accueil de l'Office de Tourisme, <b>sont présentés dans les brochures à large diffusion, dans les messages des répondeurs ou standards téléphoniques ainsi que sur tout site internet dédié à l'Office de Tourisme...</b> |
|                                                                                                                                                                                                    | 6.4.2 L'affichage des numéros d'urgence doit être parfaitement lisible de l'extérieur et compréhensible, en plusieurs langues                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                    | 6.16.3 Les langues parlées sont identifiées à l'extérieur de l'espace d'accueil de l'OT                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                    | 7.4.7 Les moyens de paiement sont affichés en évidence à l'extérieur de l'OT                                                                                                                                                                                                                                   |
| 47 - Les affichages extérieurs sont soignés, propres et en bon état.                                                                                                                               | 6.2 L'environnement de l'OT est soigné, les extérieurs sont bien entretenus                                                                                                                                                                                                                                    |
| 49 - Les affichages extérieurs sont traduits dans une langue étrangère au moins                                                                                                                    | 6.3.1 Les périodes et horaires d'ouverture sont ... en une langue étrangère a minima (selon classement préfectoral)                                                                                                                                                                                            |
| 50 - BONUS - Les affichages extérieurs sont traduits dans une deuxième langue étrangère.                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 51 - L'aspect général de l'espace d'accueil est accueillant.                                                                                                                                       | 6.4.6 L'OT met à la disposition du client un endroit où il peut s'asseoir pour consulter la documentation                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                    | 6.4.4 Les parties communes offrent une température agréable                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 52 - L'espace d'accueil est bien ordonné et la décoration et l'ameublement de l'espace d'accueil sont harmonieux.                                                                                  | 6.4.3 L'espace d'accueil est ordonné...                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 53 - L'espace d'accueil est propre.                                                                                                                                                                | 6.4.3 L'espace d'accueil est ... propre, ...                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                    | 6.4.9 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être propres ...                                                                                                                                                                                         |
| 54 - L'espace d'accueil est en bon état.                                                                                                                                                           | 6.4.3 L'espace d'accueil est ...en bon état...                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                    | 6.4.9 Les revêtements muraux, sols et plafonds, mobilier, matériel et équipements disponibles doivent être... en bon état                                                                                                                                                                                      |
| 55 - La signalétique intérieure est homogène, en bon état, cohérente et facilite le parcours du visiteur.                                                                                          | 6.4.5 ... La signalétique est claire.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 58 - La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées et propres                                                                                                           | 6.5 L'attitude et la présentation du personnel d'accueil sont irréprochables                                                                                                                                                                                                                                   |
| 63 - Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit son conseil pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat, au regard de la demande exprimée | 6.9.1 Après avoir répondu précisément à la question posée, le personnel d'accueil élargit la demande pour mieux vendre son territoire et susciter l'acte d'achat                                                                                                                                               |
| 66 - Les agents d'accueil présentent sur demande, une information sur les commerces, commodités et services de proximité (pharmacies, épicerie, médecins...)                                       | 6.8 Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients de façon précise et complète, claire et pertinente avec toutes les informations nécessaires                                                                                                                                |
| 67 - Le personnel d'accueil est en capacité de présenter aux visiteurs les principaux sites et services touristiques de la destination.                                                            | 6.10.1 Le personnel doit fournir une information actualisée, fiable et complète dans l'intérêt du client. Il doit pouvoir fournir toute information utile aux visiteurs sur sa destination.                                                                                                                    |
| 70 - Le personnel d'accueil pratique une langue étrangère.                                                                                                                                         | 6.16.2 Le personnel d'accueil pratique au moins une langue étrangère utile à la clientèle de la destination (selon classement préfectoral).                                                                                                                                                                    |
| 71 - Le personnel d'accueil pratique au moins deux langues étrangères.                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| La documentation sur la destination                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 76 - Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère                                                                                                                                  | 3.5.2 La documentation papier ou numérique doit être traduite en au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral).                                                                                                                                                                                 |
| 77 - Les documents sont traduits en au moins une deuxième langue étrangère correspondant à la fréquentation de la destination                                                                      | 6.16.1 Les documents sont traduits en au moins une langue étrangère (selon classement préfectoral) correspondant à la fréquentation de la destination                                                                                                                                                          |
| 79 - Le personnel doit fournir une information actualisée, qualifiée et complète sur sa destination dans l'intérêt du client.                                                                      | 6.10.1 Le personnel doit fournir une information actualisée, fiable et complète dans l'intérêt du client...                                                                                                                                                                                                    |

| <b>La boutique</b>                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 83 - L'OT propose une gamme de prix ouverte, adaptée à sa stratégie, ses produits et sa clientèle                                                                              | 7.1.3 L'OT met en place la politique tarifaire (commissionnement, dépôt vente, contrats/conditions de vente avec fournisseurs)                                                                      |
| 85 - Le personnel est aimable, disponible et attentif aux besoins de la clientèle. Il est capable d'apporter des renseignements sur les produits proposés.                     | 7.1.2 L'OT prend en compte les attentes des visiteurs dans le choix des articles vendus.                                                                                                            |
| 86 - Le personnel de la boutique est capable de renseigner la clientèle et d'effectuer une transaction commerciale dans au moins une langue étrangère.                         | 7.4.1 Le personnel est formé à la vente.                                                                                                                                                            |
| 93 - L'OT formalise une stratégie de développement de boutique et une politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...)* | 7.1.1 L'OT définit sa politique de choix des produits (territoire, région, éthique, artisanat local, création de produits...).                                                                      |
| 94 - Les modalités de vente ont été définies (identification du besoin, conseil, réalisation de la vente)*                                                                     | 7.4 Il existe une procédure de vente                                                                                                                                                                |
| 95 - L'OT dispose d'un outil de gestion de stocks ( tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel a minima)*                                                                      | 7.5.1 Il existe une procédure de gestion des stocks : tableau, seuil d'alerte, inventaire annuel à minima.                                                                                          |
| 96 - Une analyse globale des ventes est effectuée au minimum une fois par an*                                                                                                  | 7.5.2 Une analyse des taux de rotation des produits est effectuée au minimum une fois par an : maintien ou retrait des produits en fonction des ventes.                                             |
| <b>Organisation d'évènement</b>                                                                                                                                                | <b>8.1 Organisation de l'évènement en interne</b>                                                                                                                                                   |
| 99 - Une planification de la manifestation est prévue (sur le plan financier, humain et technique) et une personne pilote est identifiée.                                      | 8.1.3.3 Chaque évènement est piloté par une personne identifiée                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.3.4 L'OT définit les moyens humains alloués à l'évènement                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.3.5 L'OT définit les moyens financiers alloués à l'évènement                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.3.6 L'OT définit et transmet les moyens techniques nécessaires aux service(s) concerné(s)                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.3.2 Des réunions de coordination sont mises en place tout au long du projet                                                                                                                     |
| 103 - L'OT définit un plan de communication et média adapté                                                                                                                    | 8.3.1 L'OT définit les objectifs et les outils de communication en adéquation avec le type d'évènement                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                | 8.3.4 L'OT définit le plan média : dossier de presse, communiqué de presse...                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                | 8.3.3 L'OT met en valeur l'évènement par l'intermédiaire de son site Internet : site web de la structure ou sites dédiés                                                                            |
|                                                                                                                                                                                | 8.3.6 Une communication sur l'évènement est organisée par l'OT auprès des prestataires locaux et de la population locale                                                                            |
| 106 - La signalétique et le fléchage sont mis en place et sont pertinents                                                                                                      | 8.6.1 La signalétique temporaire et le fléchage doivent respecter une charte graphique, être en bon état et se faire dans le respect des règles en vigueur                                          |
| 110 - L'OT met en place un système d'écoute client dédié à l'évènement.                                                                                                        | 8.1.5 L'OT met en œuvre un outil de mesure de satisfaction ... des participants                                                                                                                     |
| 111 - L'OT établit un bilan en fin de manifestation, prenant en compte la synthèse de l'écoute client et le retour d'informations recueilli auprès de ses partenaires          | 8.1.4 L'OT établit un bilan à la fin de chaque manifestation                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.6 Pour les événements reconduits, l'OT organise une réunion bilan avec l'ensemble des partenaires. L'édition précédente est analysée et des améliorations ou actions correctives sont apportées |
|                                                                                                                                                                                | 8.1.5 L'OT met en œuvre un outil de mesure de satisfaction des partenaires ...                                                                                                                      |

| Commercialisation                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 112 - L'OT définit une offre de prestations et de produits à partir de l'offre existante sur le territoire                                                                                  | 9.1 Définition de sa stratégie commerciale en fonction de son offre touristique et de sa clientèle                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                             | 9.1.1 L'OT recense l'offre existante sur son territoire et analyse son évolution.                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                             | 9.1.2 L'OT analyse sa demande, les attentes des clients et définit ses cibles de clientèle (groupes, individuels, scolaires, etc....)                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                             | 9.1.7 Il fixe les objectifs commerciaux (animation du territoire, promotion, marges, rentabilité,...)                                                                                                                                                                                |
| 115 - L'OT met en place un système d'écoute client à disposition des visiteurs et de ses partenaires                                                                                        | 9.8.1 Pour les groupes, l'OT met en place un outil d'évaluation pour toute vente réalisée                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                             | 9.8.2 Pour les individuels, l'OT met en place un outil de mesure de la satisfaction                                                                                                                                                                                                  |
| 118 - L'OT met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques                                                                                                         | 9.7.1 Il met en place une ou des procédures de vente de ses produits touristiques                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                             | 9.7.2 Il précise notamment les modalités pour :<br>- L'enregistrement de la demande<br>- La politique tarifaire appliquée<br>- L'envoi d'une proposition (devis)<br>- Le fonctionnement des relances<br>- Le mode de confirmation<br>- Le suivi de la prestation<br>- La facturation |
| 120 - Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis à vis ou au téléphone (fiches produits, formations internes, etc.) | 9.9.2 Le service commercialisation met à disposition du service accueil les outils nécessaires à la vente directe en vis à vis ou au téléphone (fiches produits, formations internes, etc....)                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                             | 9.9.3 Le service commercialisation informe l'ensemble des services de l'OT sur ses offres                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                             | 9.6.1 Lors de la prise de contact, l'OT met en place un outil d'enregistrement des demandes du client et précise les services interne de l'OT habilités à enregistrer cette demande (ex : service commercial / accueil)                                                              |
| LE SUIVI DE LA QUALITE ET LA FIDELISATION DU CLIENT                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Le suivi de la satisfaction                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 125 - Au moins, un outil de recueil de la satisfaction existe                                                                                                                               | 2.10.1 Un système pertinent d'évaluation de la satisfaction client est à la disposition des clients.<br><br>7.6.1 Des indicateurs de satisfaction qualité boutique sont mis en place (adaptation à la demande, choix de la gamme de produits, qualité/prix,...).                     |
| 126 - Les clients sont informés de l'outil de recueil de la satisfaction                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 127 - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une langue étrangère.                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 128 - BONUS - L'outil de recueil de la satisfaction est traduit dans une deuxième langue étrangère.                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Le suivi des réclamations                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 129 - L'établissement apporte une réponse aux insatisfactions notables et les traite comme une réclamation.                                                                                 | 2.10.3 Les réclamations sont prises en compte et traitées sous 3 jours ouvrables                                                                                                                                                                                                     |
| 130 - L'établissement a formalisé une procédure écrite pour le suivi des réclamations.                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 131 - L'établissement accuse réception des réclamations dans un délai de 72h et répond dans un délai maximum de 15 jours.                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 132 - Les réponses aux réclamations sont personnalisées et constructives.                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES</b>                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disposition pour assurer la qualité des services</b>                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                               |
| 151 - L'OT formalise une stratégie d'animation des socio-pros (visites régulières sur site, diffusion de la documentation, communication, partenariats)                                             | 5.2 L'OT communique envers ses socioprofessionnels / partenaires                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                     | 5.3 L'OT diffuse sa documentation auprès de ses socioprofessionnels / partenaires                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                     | 5.4 L'OT mène des actions avec ses socioprofessionnels / partenaires                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                     | 5.4.1 L'OT met en place des visites régulières chez ses partenaires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                     | 5.4.2 L'OT associe les socioprofessionnels / partenaires aux opérations de promotion et communication : accueil presse ou salons ou manifestations, opérations diverses...                                                                    |
| 154 - La structure documentaire de l'OT est formalisée et permet la transmission et la continuité du service (fiches procédures, processus, site web, etc)                                          | 2.7 La démarche qualité de l'OT est formalisée dans le Manuel Qualité : descriptions des orientations stratégiques de l'OT et du fonctionnement du système qualité                                                                            |
| 155 - L'ensemble des documents est indexé et archivé entre deux audits. L'équipe assure la mise à jour des outils du système documentaire.                                                          | 2.8 L'OT organise son système documentaire                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                     | 2.8.1 L'ensemble des documents est indexé et il existe un historique des révisions                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                     | 2.9 L'accès à la documentation qualité est structuré et organisé (tableau, système informatique, classeur, etc...)                                                                                                                            |
| <b>ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE</b>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Engagements internes et envers la Collectivité</b>                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                               |
| 167 - La forme juridique, les moyens attachés et les missions confiées à l'OT sont formalisés dans un ou plusieurs documents cadres. Ces documents sont validés par la collectivité de rattachement | 1.1.1 Les statuts sont à jour                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                     | 1.1.2 Les missions sont définies avec les moyens attachés sur un territoire de compétences identifié                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                     | 1.1.3 Une convention d'objectifs de préférence pluriannuelle est signée et mentionne l'engagement dans la démarche qualité. En l'absence de convention d'objectifs il est exigé l'engagement de l'organe délibérant dans la démarche qualité. |
| <b>Dispositions de management</b>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |
| 179 - L'établissement a une connaissance fine de ses clientèles                                                                                                                                     | 3.1 L'OT identifie et connaît ses clientèles (ex : nationalité, typologie, profil, attentes, comportements...)                                                                                                                                |
| 182 - Un référent qualité est identifié dans l'établissement.                                                                                                                                       | 2.2.3 Un ou des animateurs qualité ou référent est (sont) nommé(s) et dispose(nt) de l'autonomie nécessaire pour animer le système et garantir le respect des engagements                                                                     |
| 184 - L'OT effectue au moins 1 fois par an l'analyse des indicateurs qualité (activité et écoute client, réclamations, incidents internes, remarques et suggestions, etc.)                          | 2.11.2 Il effectue au moins 1 fois par an la synthèse et l'analyse des indicateurs                                                                                                                                                            |