



MANUEL QUALITE

Version 13

ISO 9001

Agence d'Attractivité de la Drôme

Domaine d'application :

Mise en œuvre de la politique fixée par le Conseil Départemental en matière d'attractivité de la Drôme (touristique, économique, résidentielle, et médicale) au travers d'actions d'ingénierie, d'accompagnement, de conseil des partenaires publics et privés, de promotion et de communication du territoire, et de professionnalisation et formation des acteurs.

Implementation of the policy set by the Departmental Council regarding the attractiveness of Drôme (touristic, economic, residential, and medical), through engineering actions, support, advice to public and private partners, promotion and communication of the territory, and professionalization and training for partners.

Du fait de la nature (services intellectuels) des activités de l'AA26, les paragraphes suivants du référentiels ont été logiquement exclu : 7.1.5 & 8.5.5

Rédigé conformément aux exigences de la norme ISO 9001 version 2015



L'Agence d'Attractivité de la Drôme

L'Agence d'Attractivité de la Drôme est née en décembre 2022, permettant à l'Agence de Développement Touristique d'évoluer vers de nouveaux champs de compétences. Ainsi, l'Agence d'Attractivité œuvre sur les 3 volets suivants :

- Attractivité économique devant permettre le maintien du rang occupé par le tourisme en tant qu'activité économique à part entière (13,5 millions de nuitées touristiques en 2023, 8 500 salariés en 2022, 33ème rang national), un travail partenariat afin de favoriser l'implantation de nouvelles entreprises, particulièrement dans les secteurs d'excellence de la Drôme (agroalimentaire, terroir/bio et gastronomie aéronautique, nucléaire, transports/logistique, cosmétique, cuir/marochinier, industrie créative, enseignement supérieur) ;

- Attractivité résidentielle afin de contribuer à la venue de nouveaux habitants et à l'installation des jeunes étudiants diplômés dans les écoles et universités du territoire ;

- Attractivité médicale afin de favoriser la venue de nouveaux médecins généralistes particulièrement dans les zones déficitaires.

La démarche ISO contribuera à encore plus de visibilité et de lisibilité dans son fonctionnement et son professionnalisme afin d'accroître la satisfaction de ses partenaires élus et professionnels Drômois.

Franck SOULIGNAC

Président de l'Agence d'Attractivité de la Drôme



© photo : L. Pascale - Drôme Attractivité

L'activité touristique de la Drôme en 2022

- 12,8 millions de nuitées françaises et étrangères
- Top 5 des marchés étrangers :
37% Pays-Bas, 22% Allemagne, 21% Belgique, 12% Suisse, 8% Royaume-Uni
- 3,4 millions de nuitées touristiques en hébergements marchands
- 180 000 lits touristiques en Drôme
- 700 millions d'€ de consommation touristique
- 8 500 emplois salariés permanents
- 76% de clientèles françaises / 24% de clientèles étrangères

Sommaire

L'agence	2
Notre politique qualité	3
Notre démarche	4
Notre système qualité	5
Interactions dans les processus	6
La raison d'être des processus	7
Notre équipe	8
Notre offre de service	9

Notre Politique Qualité

En accord avec le Conseil Départemental de la Drôme et notre Conseil d'Administration, l'AA26 s'est engagée depuis 2014 dans une démarche de Management de la Qualité, selon le référentiel ISO 9001, considérant qu'il s'agit d'une orientation stratégique majeure pour son efficacité et sa transparence.

Cette démarche repose sur trois valeurs fondamentales :

- La compétence de nos ressources humaines garante du professionnalisme de nos prestations ;
- La visibilité et la lisibilité de nos prestations ;
- La qualité de nos relations avec nos partenaires institutionnels et professionnels drômois.

Ces 3 points s'inscrivent dans une perspective de maîtrise des informations communiquées ou des accompagnements réalisés dans le respect de nos contraintes budgétaires et des exigences légales et réglementaires.

Lydie Vignon, adjointe de direction, responsable ressources continue à assumer la responsabilité de la démarche Qualité, assistée de l'ensemble de nos collaborateurs.

Suite à la crise sanitaire, toute l'équipe a ainsi su être agile, se réinventer, innover, expérimenter des nouveaux outils et de nouvelles méthodes pour rester au plus près des besoins et attentes des professionnels et des besoins liés à cette situation inédite.

De même, face aux nouveaux enjeux d'attractivité, l'AA26 met en œuvre de nos nombreuses actions afin d'atteindre les nouveaux objectifs assignés par le Conseil Départemental de la Drôme.

J'attache une importance particulière aux audits internes, aux revues de processus, et de direction, qui nous permettent collectivement d'évaluer et d'améliorer en permanence notre système de management de la qualité.

Je m'engage à assurer la disponibilité des ressources nécessaires pour ce faire, et invite toute l'équipe à participer activement à la réussite de cet objectif permanent : la qualité de notre management par la satisfaction pleine et entière de nos clients et de nos partenaires.

Le 20 février 2024

David LAMARE

Directeur



© photo : L. Pascale - Drôme Attractivité

Notre démarche

Par et pour nos clients

Nos clients : le Conseil Départemental, les professionnels du tourisme, les territoires, les Collectivités locales, les labels, et bien sûr, les touristes de la Drôme, les habitants, les nouveaux médecins...

Notre rôle d'accompagnement des professionnels du tourisme, des collectivités locales et de leur mise en relation avec les touristes, les habitants et les nouveaux médecins est notre quotidien sur le terrain.

Notre écoute clients se traduit par la connaissance des attentes et besoins de nos professionnels et institutionnels en termes d'information et d'accompagnement.

Ces éléments nous permettent de définir nos grands axes d'action, que nous mettons en œuvre en nous appuyant sur les compétences professionnelles et la grande expérience de chacun de nos collaborateurs et sous-traitant.

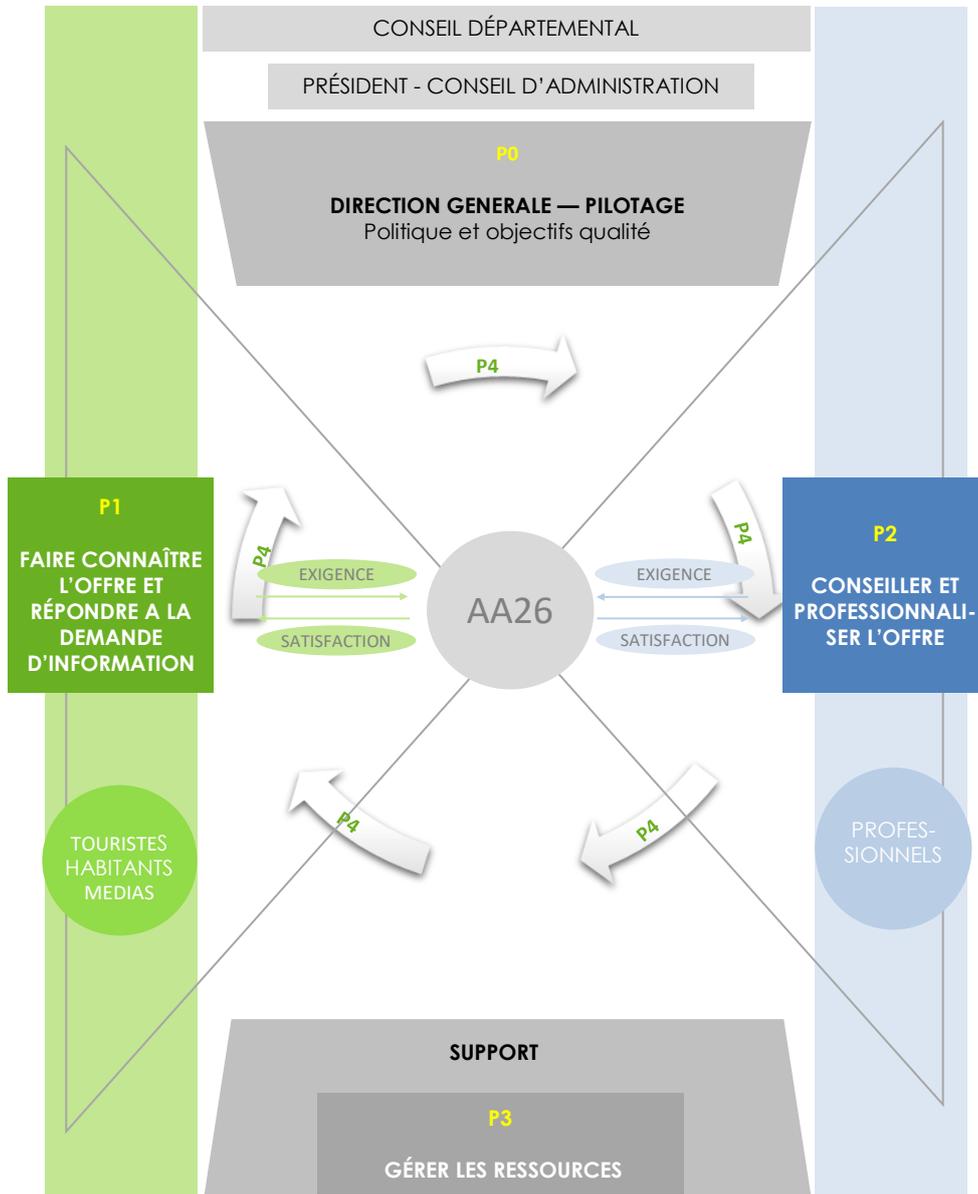
Nous mesurons la satisfaction de nos différents clients via un faisceau de moyens, chacun adapté à la clientèle visée et dans le souci constant d'être le moins envahissant possible : enquêtes, suivi des " clics", réunions de professionnels, etc.

L'analyse de cette écoute nous permet de consolider nos points forts et de travailler à l'amélioration des faiblesses, dans le cadre d'un professionnalisme sans cesse amélioré.



© photo : L. Pascale - Drôme Attractivité

Notre système Qualité



Interactions	Processus	Description de l'interaction
P1⇒P2	Répondre à la demande d'information ⇒ Conseiller et professionnaliser l'offre	Enrichissement de notre conseil par la connaissance de la demande. Utiliser la base de données
P1⇒P3	Faire connaître l'offre et répondre à la demande d'information ⇒ Gérer les ressources	Utilisation des photos & vidéos
P2⇒P1	Conseiller et professionnaliser l'offre ⇒ Faire connaître l'offre et répondre à la demande d'information	Connaissance de l'offre Elargissement d'une demande de conseil vers une action de promotion
P2⇒P3	Conseiller et professionnaliser l'offre ⇒ Gérer les ressources	Utilisation des photos & vidéos
P3⇒P1	Gérer les ressources ⇒ Faire connaître l'offre et répondre à la demande d'information	Enrichissement de la base photos & vidéos

P 0 - Pilotage

Planifier, organiser, diriger et contrôler en assurant la juste allocation des ressources. Elaborer la politique et les objectifs qualité et mener à bien les revues de Direction.

P 1 - Faire connaître l'offre et répondre à la demande d'information

Diffuser l'information touristique ou sur l'attractivité du département via tout support (papier, web, presse, TV...). Faire connaître l'offre (hébergements, sites, activités, produits, évènements, l'attractivité...) pour attirer et séduire un maximum de visiteurs, grâce à une richesse iconographique.

Faire une réponse personnalisée à toutes demandes dans les délais les plus courts.

P 2 - Conseiller et professionnaliser l'offre

Apporter des conseils aux professionnels / porteurs de projet en termes de création, développement de nouvelles activités ou nouveaux services, modernisation, requalification, diversification de leur offre,... afin de conforter une offre de qualité adaptée aux attentes des touristes, des habitants.

Permettre aux professionnels de renforcer l'attractivité de leur offre afin de favoriser la fréquentation du département.

Professionaliser les partenaires en les formant, en proposant des ateliers, des webinaires ...

Apporter à l'ensemble des acteurs du développement des éléments d'aide à la décision, et collecter les données qui permettront de définir les principaux axes de stratégie pour l'aménagement et la promotion du tourisme et de l'attractivité de la Drôme.

Faire vivre en collaboration avec les offices de tourisme la base données qui recense l'ensemble des informations touristiques.

P 3 - Gérer les Ressources

Gestion administrative des salariés, de la qualification et de la formation continue...

Consulter, sélectionner, négocier et évaluer les fournisseurs, afin d'assurer un approvisionnement optimum.

Gérer et assurer le premier niveau d'assistance et de dépannage du parc informatique en garantissant la fiabilité et la sauvegarde des données.

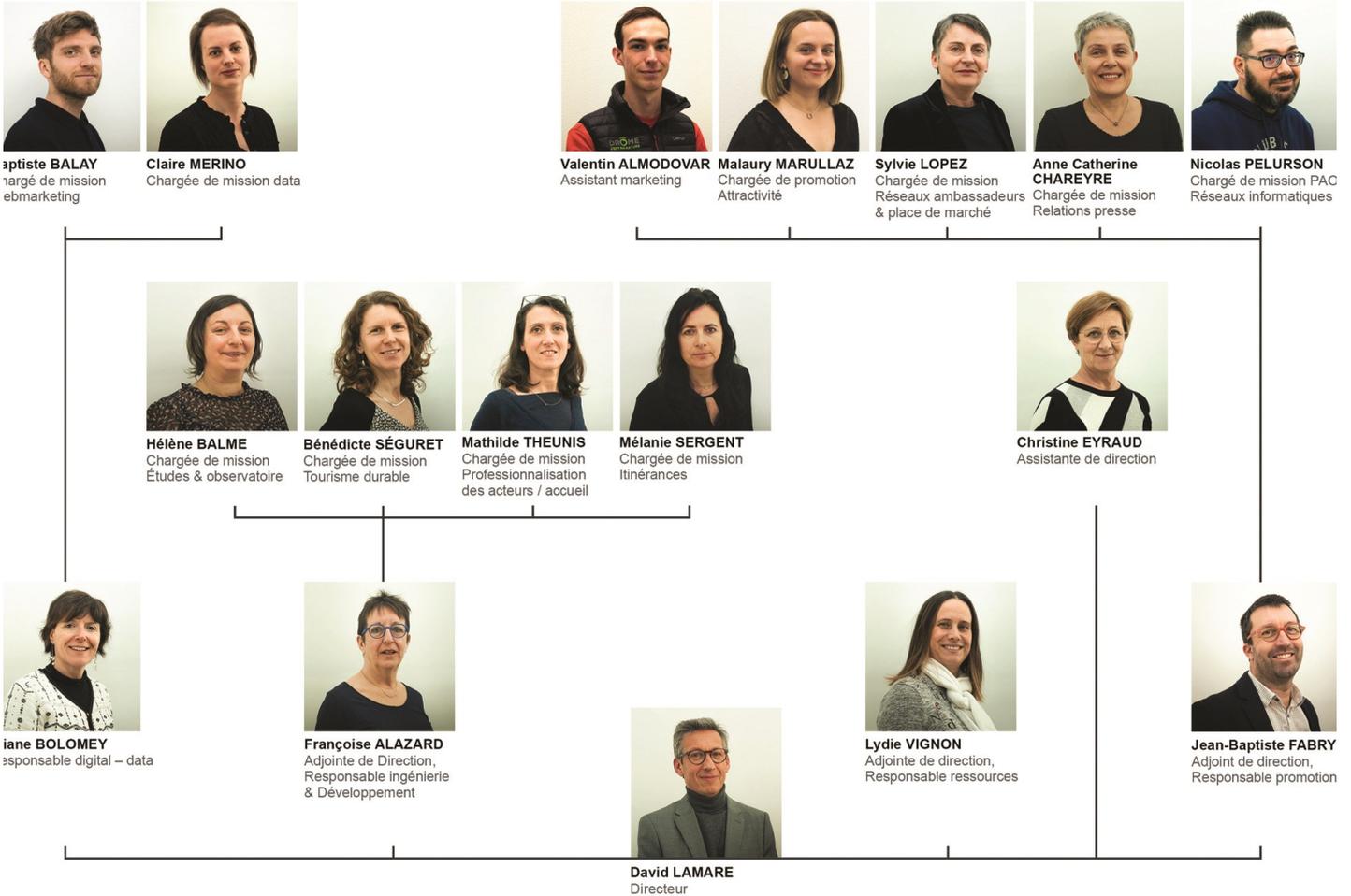
Gérer les photos et vidéos

P4 - Amélioration continue

S'assurer que les processus nécessaires au système de management de la qualité sont établis, mis en œuvre et entretenus. Rendre compte à la direction du fonctionnement du système de management de la qualité et de tout besoin d'amélioration. S'assurer que la sensibilisation aux exigences du client dans tout l'organisme est encouragée.

Notre équipe et nos missions

8



En cas d'absence de mandat (délégation formelle), la délégation ascendante s'applique

DRÔME ATTRACTIVITÉ : OFFRE DE SERVICES



AGENCE D'ATTRACTIVITE DE LA DRÔME

8 rue Baudin - CS 40531
 26004 VALENCE Cedex
 Tél. 04 75 82 19 26

DROME-CESTMANATURE.COM
PRO.DROME-CESTMANATURE.COM

Retrouvez l'offre de service complète :

pro.drome-cestmanature.com



©- cartes : Latitude Cartogène
© photo : L. Pascale - Drôme Attractivité



L'Agence d'Attractivité de la Drôme
8, rue Baudin - CS 40531 - 26005 Valence Cedex
Tél : +33 (0)4 75 82 19 26

