

Numéro FD A02
 Rédacteur: Caroline BEUZIT
 Approbation : MH

Fiche DESCRIPTIVE



GESTION DE L'INFORMATION

	Économique	Notoriété / Image	Sociétale / environnementale
finalité	Générer du flux chez nos sociaux-pro et prestataires Déclencher la consommation client	Augmenter la visibilité du territoire et de son offre culturelle, événementielle et de loisirs	Favoriser les échanges avec les acteurs touristiques locaux, départementaux et régionaux pour une diffusion optimale et répondant à la demande

Pilote de processus	Indicateurs de performance	Indicateurs de satisfaction	Points de vigilance
RESPONSABLE ACCUEIL	Nombre de demandes évènementielles Diffusion de la documentation Nombres de consultations et clics sur Agenda du site web (<i>responsable promotion</i>)	Taux de satisfaction client Nombres de réclamations / remarques	Veille de l'offre non exhaustive Manquement de communication Documentations non rééditées

Étapes clés du processus	Qui ?	Comment, documents, supports
OFFRE EVENEMENTIELLE		
1. Récolter les informations à référencer Travail de veille constant en ligne + presse + brochures trimestrielles Réceptionner les affiches/flyers déposés en direct, vérifier l'exhaustivité des informations	Equipe Accueil	En physique, par e-mail, recherches web & Facebook (en géolocalisation) Presse locale & brochures (EPN, Départements)
2. Référencer l'offre sur la BDD Vérifier que l'événement n'est pas déjà référencé sur Tourinsoft / Procéder à la saisie de l'offre pour alimenter l'agenda du site web	Equipe Accueil	Fiche Pratique Gestion de l'information MODOP Saisie SIT Tourinsoft
3. Archiver les informations Après référencement, archiver l'information reçue / si transmission papier, conserver l'affiche et flyers pour l'espace « A l'affiche » + support de documentation	Equipe Accueil	Fiche Pratique Gestion de l'information Dossiers boîte mail accueil Diffusion espace Accueil (flyers)
GESTION DOCUMENTATION		
5. Obtenir les éditions mise à jour pour diffusion Gérer les commandes de documentations (CRT, CDT, sites touristiques) tout au long de l'année, inventaire espace accueil & réserve pour trier ce qui est obsolète	Equipe Accueil	Fiche Pratique Gestion de la documentation Fichier Excel Loisirs Diffusions (2 fois / an) Bourse d'Echange commandes par e-mail / téléphone
6. Réceptionner et gérer les stocks Gérer les quantités réceptionnées pour les éditions gérées par des stocks, organiser la réserve et les stocks tampons en espace accueil	Equipe Accueil	Fiche Pratique Gestion de la documentation
7. Mise à disposition de la documentation Veiller à l'approvisionnement des éditions touristiques & pratiques sur les supports de documentation (et stocks tampons) Gérer le déstockage de documentation quand il est nécessaire	Equipe Accueil	Quotidiennement (Plusieurs fois par jour) Fichier Excel gestion de stock docs LCDL + CRT + CDT & OT normands
8. Veiller à une diffusion à jour de la documentation Vérifier chaque jour les corners de documentation et le mur « à l'affiche » en jetant ce qui est obsolète et en remplaçant par autre support (loisirs, sites, événements...)	Equipe Accueil	Fiche Pratique Activité type d'une journée

DATE 30/04/2021	INDICE Version 1	MOTIFS DE MODIFICATION Création du document
--------------------	---------------------	--