

3. **RESULTATS DE L'AUDIT :**

3.1 **Conclusions générales :**

Points forts :

- L'aménagement de la vitrine centrale et ses animations au cœur du village !
- L'OT a, à son initiative, mis en place une procédure de revue de contrat qui n'est pas demandée par le référentiel qualité. La recherche d'amélioration continue et sa volonté à optimiser son fonctionnement, comme en témoigne cette démarche d'autocontrôle spontanée et d'exhaustivité, est d'une qualité qu'il convient de souligner.
- L'implication de l'OT au développement du tourisme local est aussi un point fort à souligner (Donon, Croq'vélo, Vel'ness, itinéraires thématiques), tout comme son implication à la mise en valeur du patrimoine et au développement de la notoriété. Bravo pour vos efforts !

Points sensibles :

- Beaucoup d'objectifs sont fixés, il pourrait être opportun de notamment se fixer des priorités en cohérence avec les synthèses des indicateurs et les constats.
- L'OT ne prend pas le temps de faire un point sur ses réussites, dans son bilan qualité il n'y a pas d'information sur les avancées. Il peut être nécessaire de pouvoir se référer à son historique à partir de synthèses informatives.

Suggestions, pistes d'amélioration :

- Distinguer les versions sur les documents modifiés (révision ou version) dans l'identification numérique pour éviter les erreurs.
- Intégrer les documents disponibles sur google drive dans les sauvegardes.
- Les axes qualité sur la documentation et vis-à-vis des visiteurs pourraient être plus personnalisés.
- La base du courrier (pied de page) est incomplète dans Demdoc.