



## LA POLITIQUE QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME GRAND ORB

L'Office de Tourisme Grand Orb est classé en catégorie 2 depuis avril 2019 et appartient au réseau ADN Tourisme.

L'Office de Tourisme Grand Orb dispose d'une convention d'objectifs et de moyens établie avec la Communauté de communes Grand Orb. Elle fixe les objectifs y compris les objectifs qualité.

Les missions exercées par l'Office de Tourisme Communautaire Grand Orb ont pour objectifs d'améliorer de façon permanente l'accueil, l'information des clientèles thermales et touristiques, et des résidents ainsi que la promotion touristique de la destination afin d'accroître les retombées économiques directes et indirectes liées à l'activité touristique et thermale.

La « Démarche Qualité » est à ce titre précieuse, en termes de management pour l'ensemble du personnel. Il s'agit de prendre le temps de la réflexion sur nos métiers, la recherche de solutions adaptées et la quête d'une amélioration constante. La mise en place de la démarche qualité vise réellement à augmenter la performance de l'Office de Tourisme.

La qualité des services proposés demeure une composante essentielle du développement de la fréquentation touristique et thermale. Richesse patrimoniale, notoriété, événements, équipements, diversité de l'offre, accessibilité pèsent dans le choix des visiteurs. Ces derniers souhaitent garantir la réussite de leur séjour. Ils s'informent, comparent, échangent et mènent toujours plus haut l'exigence de qualité.

Informers, conseiller, orienter sont nos missions premières, celles qui permettent de séduire nos prospects et de fidéliser nos visiteurs.

Ces engagements valorisent et crédibilisent également notre structure auprès des prestataires, particuliers et professionnels, qui selon les filières s'engagent eux-mêmes dans des démarches identiques. L'objectif induit est que nous donnions l'exemple pour que l'ensemble des acteurs de la destination aillent dans le même sens.

L'engagement dans une démarche qualité est donc indispensable pour appuyer notre stratégie, vis-à-vis des publics accueillis, des salariés de l'Office de Tourisme Grand Orb, des prestataires et des élus de la Communauté de communes Grand Orb.

**La Qualité** fait partie intégrante de l'Office de Tourisme Grand Orb, nous nous devons donc d'entrer dans une démarche qualifiante en visant l'obtention de la Marque d'Etat Qualité Tourisme.

Laure ZARROUK, animatrice Qualité, sous la direction d'Arnaud VAULTIER, s'est fixée des **objectifs auprès de ses visiteurs, envers ses socio-professionnels, auprès des élus et en interne envers l'équipe de l'Office de Tourisme.**

### **L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès de ses visiteurs à :**

- Produire une information plus qualifiée afin de mieux « conseiller »,
- Faciliter l'accès à nos locaux en améliorant la signalisation et l'accessibilité,
- Accueillir les visiteurs dans un environnement convivial, fonctionnel et confortable,
- Être à l'écoute et disponible pour répondre aux attentes du visiteur dans les meilleurs délais,
- Délivrer aux visiteurs un conseil personnalisé réellement adapté à la demande,
- Mettre à la disposition du visiteur des informations claires, fiables, précises et actualisées,
- Assurer l'accueil des clients étrangers grâce à un personnel pratiquant deux langues étrangères au minimum,
- Prendre en compte les suggestions d'amélioration et les attentes insatisfaites, en effet il faut écouter et prendre en compte toutes les remarques relatives au territoire : fiches suggestions et réclamations, questionnaires, gestion des avis clients sur le web...
- Apporter des réponses ciblées : site internet, éditions annuelles et à thèmes, valorisation des événements « phares », présence sur les réseaux sociaux, et des conseillères en séjours toujours disponibles pour répondre aux attentes des visiteurs....
- Anticiper les demandes : mise à disposition du WIFI, site internet de l'OT moderne et responsive...
- Développer une offre « responsable » en matière de produits du terroir à la boutique,
- Proposer une offre qualitative et variée d'animations et d'excursions pour répondre aux attentes des touristes et curistes.

L'ensemble de ces engagements s'appliquent sur l'ensemble de nos BIT « Bureaux d'Information Touristique » ouverts à l'année.

### **L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès des prestataires à :**

- Répondre à l'attente qualité dans les prestations et dans les services aux socios-pros,
- Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes,
- Assurer un accompagnement et des conseils dans leurs projets,
- Réfléchir sur la destination,
- Fournir des outils adaptés à leurs attentes : éditions, brochures, cartes, topos...
- Permettre de découvrir la destination par des rencontres régulières, Eductours, réunions thématiques...,
- Organiser des ateliers numériques de territoire (Google...).
- Valoriser les prestataires qui font l'effort de s'engager dans des démarches qualité, et inciter les autres à faire de même,
- Renforcer l'image « qualité » de notre destination grâce à des actions concrètes :
  - Le classement des meublés,
  - La marque Tourisme et Handicap,
  - La qualification Chambres d'hôtes Référence,
  - Le label Accueil Vélo,
  - Mais également les différents labels qualité gérés dans le cadre du plan Qualité et tout autre label ou marque pouvant intéresser les socio-professionnels de la destination.

### **L'Office de Tourisme Grand Orb s'engage auprès des élus à :**

- Assurer la mission de service public de manière professionnelle,
- Prendre en compte leurs attentes (GQD...),
- Garantir une implication pleine et entière dans l'évolution souhaitée de la destination.

### **Objectifs opérationnels internes**

#### **La direction de l'Office de Tourisme Grand Orb s'engage à :**

- Améliorer la qualité de services de l'équipe de l'OT et des BIT en appliquant procédures, instructions et enregistrements du système qualité défini avec l'obtention de la marque « Qualité Tourisme »,
- Animer le Groupe Qualité Destination,
- Travailler à l'amélioration en continu de la qualité au sein de la structure,

- Développer des projets qualité de destination à l'échelle du territoire et maintenir une qualité constante,
- Evaluer les objectifs à atteindre et établir des priorités sur l'ensemble des actions,
- Organiser la communication interne de manière à permettre à tous, individuellement et collectivement, de bien connaître les objectifs et les actions prioritaires,
- Prendre en compte les remarques émises par les visiteurs, prestataires, élus et s'engager dans des actions correctives,
- Pointer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctives envisageables, avec remise en question si nécessaire,
- Mettre en place les moyens techniques et humains nécessaires à la mise en œuvre de cette politique,
- Encourager une meilleure gestion environnementale.