



LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME GRAND ORB

L'Office de Tourisme Grand Orb est classé en catégorie 1 depuis le 12 Janvier 2024 et appartient au réseau ADN Tourisme. Engagés via l'obtention de la marque d'Etat Qualité Tourisme, celle-ci disparaît en 2025 pour devenir le Label Destination d'Excellence.

En complément de l'enjeu de qualité de l'accueil et des services, ce label renforcera en particulier le niveau d'exigence en matière d'éco-responsabilité et d'information des publics en situation de handicap.

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, le tout dans un environnement privilégié, tourné vers une démarche de développement durable du tourisme. Informer, 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 de qualité de service et de développement durable. 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 de maintenir notre niveau d'engagement actuel dans une démarche qualifiante, et de le développer en visant l'obtention du Label Destination d'Excellence pour l'année 2026.

Camille FABRE, animatrice Qualité, avec Sophie COLLON, Directrice adjointe, se sont fixées des objectifs auprès des visiteurs, envers nos 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 et mettre disposition du visiteur des informations claires, fiables, précises et actualisées,
- **Faciliter l'accès à nos locaux** en améliorant la signalisation et l'accessibilité, et 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,
- **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 conseiller(e)s en séjours toujours disponibles pour répondre aux attentes des visiteurs....
- **Sensibiliser nos visiteurs à la protection de notre environnement**, sur les pratiques de tourisme durable, et leur proposer une offre responsable en matière de produits terroir dans notre boutique aux saveurs locales

L'ensemble de ces engagements s'appliquent sur l'ensemble de nos BIT « Bureaux d'Information Touristique » à Avène, Lunas-les-châteaux, Bédarieux et Lamalou-les-bains.

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, notamment sur la thématique du tourisme durable
- **Découvrir et réfléchir ensemble sur la destination par des rencontres régulières** : éducteurs, ateliers, réunions thématiques...
- **Fournir des outils adaptés à leurs attentes** : éditions, brochures, cartes, topos...

- **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 :**

- o Le classement des meublés,

- o La marque Tourisme et Handicap,

- o La qualification Chambres d'hôtes Référence,

- o Le label Accueil Vélo,

- o 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 par le label Destination d'Excellence et sur la base du référentiel de la marque « Qualité Tourisme » et celle des Office de Tourisme classés Catégorie 1
- Animer le Groupe Qualité Destination
- Travailler à l'amélioration en continu de la qualité au sein de la structure