

	DOCAPPLIC Organisation interne	REFERENT :	Date création :	Rév 01 : oct 2015
		F. VAN EECKHOUT	21/10/13	
Objet :	DOCUMENT APPLICABLE POLITIQUE ET ENGAGEMENTS QUALIT			

POLITIQUE D'ENGAGEMENT QUALITE :

Les destinations touristiques vivent une concurrence de plus en plus marquée. Notoriété, évènements, équipements, éventail de l'offre, accessibilité pèsent dans le choix des visiteurs. Ces derniers souhaitent se faire plaisir mais pas à n'importe quel prix. Ils s'informent, comparent, échangent et hissent toujours plus haut l'exigence de qualité. Plus que jamais, la formule qualité/prix prend toute sa signification.

Dans ce contexte, l'Office de Tourisme du Cézallier a mis, depuis plusieurs années, la satisfaction client au cœur de ses préoccupations. Informer, conseiller, orienter sont nos missions premières, celles qui permettent de séduire nos prospects et de fidéliser nos visiteurs. De ce fait, l'engagement dans une démarche qualité nous est apparu évident pour appuyer notre stratégie, vis-à-vis des publics accueillis, des salariés de l'Office de Tourisme, des prestataires et de notre collectivité de tutelle.

Le dispositif s'avère ainsi précieux en termes de management pour nos collaborateurs, en permettant des temps de réflexion sur nos métiers, l'apport de solutions et de procédures adaptées, la quête d'une amélioration constante.

Par ailleurs, cet engagement valorise et crédibilise notre structure auprès des prestataires particuliers et professionnels qui selon les filières s'engagent eux même dans des procédures identiques. Notre position en première ligne justifie que nous donnions l'exemple.

ENGAGEMENTS QUALITE :

La politique qualité de l'Office de Tourisme du Cézallier repose sur 5 grands axes d'engagements :

L'Office de Tourisme du Cézallier, au service de ses visiteurs

Nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour :

- **Améliorer l'accessibilité et la visibilité** de l'Office de Tourisme : signalétique, accessibilité pour les personnes en situation de handicap...
- **Assurer un accueil personnalisé et chaleureux**, grâce à un personnel compétent et formé à votre écoute : accueil dans la langue des visiteurs (français, anglais et espagnol), ciblage des attentes des différents visiteurs, limitation du temps d'attente et réponse rapide aux demandes, orientation et conseil personnalisé...
- **Garantir la propriété et le confort des lieux** : délimitation des espaces, propreté et confort des lieux, éclairage...
- **Optimiser la gestion et la mise à disposition de l'information touristique** au sein de l'Office de Tourisme : affichage, documentation en libre-service, réapprovisionnement et gestion des stocks documentaires...
- **Apporter une information touristique régionale claire et précise**, adaptée à la demande des visiteurs : documentation sur le territoire, sur différentes destinations, possibilité de faire préciser l'information par un membre du personnel d'accueil...

L'office de Tourisme du Cézallier, des services qui vont au-delà de la simple information touristique

Nous nous engageons à :

- **Faciliter la diffusion de l'information 7/7 j et 24/24h**, et assurer la promotion du territoire en utilisant les outils liés au web : Internet, Smartphone et tablettes, écrans vidéos, réseaux sociaux...
- **Proposer des produits touristiques adaptés aux envies des clients** et au territoire : manifestations d'envergure, randonnées accompagnées, visites guidées...
- **Proposer des services complémentaires** : accès WIFI, poste de consultation Internet...

- **Gérer les remarques et réclamations** : fiches de suggestions, questionnaires de satisfaction et cahier des remarques sont à disposition. Les remarques formulées seront ensuite transmises aux services et organismes concernés dans un objectif d'amélioration continue des services du territoire.

L'office de Tourisme du Cézallier, une équipe compétente et formée

- **Dynamique et motivation de l'équipe de travail**, démarche participative et évolution des postes.
- **Formation en continu du personnel** pour gagner en polyvalence et développer des compétences spécifiques
- **Nomination d'un référent qualité** ayant pour objectif de suivre quotidiennement les indicateurs de qualité mis en place, de mettre en place les actions correctives nécessaires, de travailler avec l'ensemble du personnel à l'élaboration d'un manuel qualité ainsi que de mettre en place des procédures, fiches techniques et instructions : méthodes de travail communes à tous.

L'Office de Tourisme du Cézallier, trait d'union entre les partenaires du tourisme

Nous nous engageons à :

- **Valoriser les ressources locales** : travail en collaboration avec les acteurs touristiques locaux, accompagnement de projets, création de groupes de travail pour trouver des solutions communes et créer une meilleure compréhension ainsi que des temps de réflexion sur nos métiers, participation à des actions de promotions communes correspondant à notre stratégie (offres promo, paniers accueil, accueil presse), jouer un rôle moteur et fédérateur.
- **Travailler avec les réseaux touristiques locaux et régionaux** : alimentation et contribution de la base de données régionale TourinSoft, communication des chiffres clés de la destination, pré-réservation avec l'Open System...

L'Office de Tourisme s'engage dans le développement durable

Le développement durable nous concerne tous. En adoptant chaque jour des gestes écoresponsables, nous participons activement à la préservation de notre environnement, pour une meilleure qualité de vie tout en réduisant notre consommation d'énergie.

La Directrice,

Fabienne VAN ECKHOUT

Le Président,

Christian CHABRIER