

## L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION



### 1 UN RÉEL PROJET D'ENTREPRISE

qui consolide la place de chacun au sein de la structure en formalisant un cadre d'actions



### 2 UNE ORGANISATION COMMUNE POINTUE AU SEIN DE NOS 9 BUREAUX ET DE NOTRE ACCUEIL HORS LES MURS

Le but ? Professionnaliser, harmoniser les méthodes de travail, faciliter l'appropriation de la dimension territoriale de l'ensemble des collaborateurs



### 3 QUE PERMET CETTE DEMARCHE ?

- améliorer en continu la satisfaction de la clientèle
- optimiser l'organisation du travail et améliorer les conditions
- mettre en synergie les compétences de chacun



### 4 UN OUTIL DE PILOTAGE

- pilotage du plan d'actions, des moyens affectés
- mise en place d'indicateurs, socles de la prise de décision
- un formidable outil de management



### 5 UNE QUALITÉ TRANSVERSALE

Nous ne "faisons" pas de la qualité, nous "respirons" la qualité !  
C'est une philosophie adoptée par toute l'équipe, qui permet d'améliorer nos services au quotidien.

## POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITÉ

### La place de l'Office de Tourisme

#### LE RÔLE INCONTOURNABLE DE L'OFFICE DE TOURISME

la promotion, le conseil en séjour et l'accompagnement des socio-professionnels

#### L'OFFICE DE TOURISME AU CŒUR DU RÉSEAU

des prestataires, des associations, de la population sur l'ensemble de la destination

#### LE RENFORCEMENT DU LIEN AVEC LES PROFESSIONNELS

en multipliant nos échanges, en adaptant les services de l'Office de Tourisme à leurs attentes, en leur proposant des actions favorisant leur professionnalisation.

#### LA MOBILISATION DES ÉLUS

autour de la place de l'Office de Tourisme dans le développement économique local

#### LE RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION INTERNE

et ainsi du partage de la connaissance de l'offre et des prestataires touristiques

#### L'ACCOMPAGNEMENT DES CONSEILLERS EN SÉJOUR

pour une meilleure adaptation à la mutation du métier

#### LE RENFORCEMENT DE LA DYNAMIQUE D'ÉQUIPE AUTOUR DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

en valorisant le métier de conseiller en séjour et les compétences de chaque salarié, en contribuant ainsi à créer une « culture d'entreprise »

#### L'INTÉGRATION DU PERSONNEL

améliorer l'intégration et la professionnalisation du personnel entrant

### L'équipe

### Les visiteurs

#### L'IDENTIFICATION DE L'ÉVOLUTION DES ATTENTES ET DES COMPORTEMENTS DES VISITEURS

pour adapter les services de l'Office de Tourisme et l'offre

#### L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT

connaître la satisfaction et surtout l'insatisfaction des clients afin d'y remédier