aigues-mortes
Le Sel de la Vie

ANNEXE 4

POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE
ENGAGEMENT DE L'OFFICE DE TOURISME D'AIGUES-MORTES DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ

A l'heure où des destinations nouvelles émergent, il est indispensable de tout mettre en œuvre pour proposer aux visiteurs une information et un accueil de qualité constants. Le tourisme est devenu une activité économique incontournable du territoire. Des résultats en constante augmentation ainsi que la multiplication du nombre de socio-professionnels sont des signes forts du dynamisme de notre région.

L'office de tourisme par conséquent se doit d'en être la figure de proue et montrer la voie à l'ensemble des professionnels de tourisme de la **destination**, afin de devenir, à plus long terme, une « **destination référence qualité** » pour les clientèles. Il est l'animateur et le fédérateur du tourisme. Au fil des années et de son développement, il a élargi ses missions, s'est adapté aux évolutions des métiers et a par conséquent étoffé son équipe pour mieux se réorganiser et répondre aux attentes en constante évolution.

Cela doit désormais s'accompagner de procédures de travail efficaces et rigoureuses. Tendre vers l'excellence professionnelle est un objectif avoué. La qualification et la montée en gamme de notre offre, la préservation de nos paysages si particuliers ainsi que de nos patrimoines sont des enjeux forts du développement de notre cité médiévale. L'image que nous devons véhiculer doit aller dans ce sens, celle d'un territoire résolument tourné vers la qualité.

Cette réflexion de fond doit désormais se matérialiser. La mise en place de procédures claires et précises de travail, une communication forte envers nos socio-professionnels et nos visiteurs devront concrétiser cela.

L'obtention de la marque « Qualité Tourisme » n'est pas pour l'Office de Tourisme une fin en soi, un simple outil de communication. C'est la volonté de notre territoire de se positionner, de montrer son engagement vers la recherche permanente de l'efficacité et du professionnalisme touristique.

Cette démarche concerne toutes les activités inhérentes à l'Office de Tourisme :

A- Améliorer les services envers les visiteurs :

Afin d'atteindre cet objectif principal l'office de tourisme doit procéder par différentes étapes :

Anticiper et répondre aux demandes et aux attentes des visiteurs, assurer un service de qualité pour l'accueil des visiteurs, et enfin leur donner toutes les clés permettant d'optimiser leurs visites et découvertes du territoire.

La mesure de la satisfaction client est également essentielle, elle passe notamment par la présence de questionnaires de satisfaction comptoir et à distance permettant de recueillir l'opinion des visiteurs quant à différents critères concernant l'accueil et les services de l'office de tourisme et de la destination. Les fiches de suggestions et de remarques permettent de prendre en compte les différentes observations des visiteurs.

Mettre en place une démarche qualité implique également de redonner au métier de Conseiller en séjours toute sa valeur et sa dimension.

B- **Améliorer l'organisation et la communication interne à l'OT** :

Différentes fonctions au sein même de la structure sont concernées par la démarche qualité (gestion des informations, communication, organisation et gestion interne ...).

Au quotidien chaque membre du personnel de l'office s'attache à mener à bien les missions qui lui sont confiées quotidiennement et à informer ses collègues de l'avancée des dossiers en cours via l'outil de communication dédié qui permet d'optimiser le travail et de mieux répartir les tâches en fonction de chaque poste. Des réunions internes permettent un vrai échange et une bonne organisation du service.

ANNEXE 4

Elles permettent de diffuser une information claire et précise qui permet une meilleure polyvalence de chaque membre de l'équipe de l'office de tourisme.

C- Développer la gestion des compétences et des ressources humaines de l'OT d'Aigues-Mortes :

L'équipe de l'OT est composée de 6 employés à l'année et 2 saisonniers :

- 1 Directrice
- 5 Conseillères en séjour
- 2 Saisonniers conseillères en séjour d'avril à septembre.

Compétences :	Direction	Poste 1	Poste 2	Poste 3	Poste 4	Poste 5	Saison 1	Saison 2
Management stratégique, humain, administratif, budgétaire, développement de la politique touristique	X							
Conception de circuits, produits touristiques, axes stratégiques de promotion	X							
Veille technologique	X	X	X	X	X	X	X	X
Observatoire touristique	X							
Recherche synergies trans-territoriales, Relais partenaires institutionnels,	X							
Accueil & information visiteurs et gestion des stocks		X	X	X	X	X	X	X
Mises à jour (Web, supports promotion...)	X	X	X	X	X	X	X	X
Traitement demandes (@, tél, courrier...)		X	X	X	X	X	X	X
Labellisation des locations saisonnières			X					
Labellisation Tourisme et Handicap		X						
Labellisation Qualité Tourisme et Qualité Sud de France					X	X		
Relations Presse				X				
Accueils Presse		X		X	X	X		
Gestion Photothèque	X				X			
Gestion NTIC	X				X	X		
Gestion doc France			X					
Partenariat Atout France	X				X			
Formation stagiaires		X	X	X	X	X	X	X
Gestion des Visites Prestataires			X		X			
Gestion des réseaux sociaux & Community Management				X	X			
Eco-tourisme et labellisation		X	X	X	X	X		
Newsletter				X	X	X		
Base de données départementale				X				
Qualité Tourisme				X	X			

D- Améliorer la communication externe

L'office de tourisme diffuse des informations précises sur les prestations touristiques, les manifestations, tous les événements organisés ou survenant sur le territoire. Une Newsletter est envoyée régulièrement aux socioprofessionnels partenaires, à la presse, aux institutionnels, aux élus ainsi qu'à tous les internautes désireux de s'abonner gracieusement.

ANNEXE 4

En se positionnant comme l'interface fédérant l'ensemble des acteurs locaux, l'office répond également à un objectif économique : sa bonne connaissance du territoire et une présentation optimale des services proposés vont permettre de dynamiser l'économie locale.

Ces objectifs combinés guident l'ensemble de la réflexion et pour ce faire la structure se dote d'outils permettant la mise en œuvre de ces objectifs : des enquêtes de satisfaction, la composition du groupe de travail qualité local (tableaux de bord, outils Qualité) des indicateurs de performances d'activités et de Qualité, des formations etc...

Un référent « qualité » ainsi qu'un suppléant ont été désignés en interne à l'Office de Tourisme et assurent le suivi et la mise en œuvre des outils qui permettront d'atteindre les objectifs Qualité fixés.
Ils sont les « facilitateurs » pour mettre en œuvre les objectifs assignés par la Direction aussi bien au quotidien que sur le long terme.

Fait à Aigues-Mortes le 4/01/2016

Le Maire de la commune	La Présidente de l'Office de Tourisme	La Directrice de l'Office de Tourisme	Engagement de la Direction et délégation du suivi au RAQ :
M. MAUMÉJEAN	MME CLAUDEL	MME GREZOUX	MME SIGONNEY

MAIRIE D'AIGUES-MORTES
Gard