



Politique Qualité de l'Office de Tourisme Intercommunal Bretagne Plein Sud



Suite à la création de l'Office de Tourisme Intercommunal Destination Bretagne Plein Sud, dû au transfert à Cap Atlantique de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » au 1er janvier 2017, prévu par la loi NOTRe, nous avons souhaité nous engager dans la Démarche Qualité à l'échelle de la destination.

Conscient que la satisfaction des touristes accueillis sur le territoire Bretagne Plein Sud passe par une amélioration permanente de ses prestations, et afin

- d'améliorer nos méthodes de travail au quotidien et gagner en efficacité,
- d'améliorer la qualité du service fourni à nos visiteurs,
- et d'apporter plus de reconnaissance à notre métier et à notre savoir-faire,

l'OTI s'est engagé dans une démarche globale et raisonnée de structuration et d'évaluation de ses activités.

La politique qualité de l'OTI s'articule autour de 4 axes :

- la satisfaction et la fidélisation du visiteur,
- l'optimisation de l'accueil et de l'information donnée au visiteur,
- le développement des relations avec les partenaires touristiques du territoire,
- le développement de l'activité touristique comme vecteur de développement économique du territoire.

Nous mettons en œuvre les moyens nécessaires afin de respecter nos engagements envers nos interlocuteurs privilégiés :

- Les visiteurs
- Le personnel
- Cap Atlantique et ses actionnaires
- Les partenaires

Et d'assurer l'ensemble de nos missions : d'accueil, d'information, de promotion et de coordination des acteurs touristiques locaux

1) L'optimisation du fonctionnement interne

La démarche nous permet d'impliquer l'ensemble du personnel de l'OTI autour d'une démarche et d'une méthode de travail commune.

Le référent qualité anime les équipes et structure la demande tant au niveau du personnel que de la gouvernance de la structure.

Nous considérons que la démarche qualité est un réel outil de management et de professionnalisation. Nous souhaitons via la démarche qualité, renforcer en continue notre organisation interne et nous engageons à :

- Former le personnel
- Intégrer au mieux les nouveaux arrivants
- Harmoniser et améliorer notre gestion des stocks
- Améliorer la gestion de l'information
- Satisfaire toujours mieux nos visiteurs
- Améliorer la communication interne

2) Les engagements envers les visiteurs

L'OTI analyse régulièrement les demandes et met en place des actions afin de satisfaire au mieux les souhaits de sa clientèle. L'adhésion à une démarche qualité contribue à l'amélioration de nos prestations face à une offre chaque jour plus concurrentielle.

Le conseiller en séjour est le premier interlocuteur du visiteur. Il a pour mission de donner au client l'information nécessaire afin qu'il séjourne sur le territoire et reparte satisfait, avec l'envie d'y revenir ou de séjourner plus longtemps.

L'ensemble du personnel salarié adhère à cet objectif et met tout en œuvre pour y parvenir.

Dans ce cadre l'OTI s'est structuré dans le but de permettre :

- une localisation et une identification de ses Bureaux d'Information Touristique,
- une facilité d'accès, notamment pour les personnes à mobilité réduite,
- un espace d'accueil agréable et propre,
- une amplitude horaire variable selon les saisons et adaptée aux flux de clientèle,
- un accueil personnalisé des visiteurs sur place et par téléphone,
- la mise à disposition d'un personnel compétent vis-à-vis d'une clientèle française et étrangère, avec des formations régulières et une bonne connaissance du territoire et de ses offres touristiques,
- une gestion rapide des réponses (courrier, mail, téléphone),
- une information à jour diffusée grâce à un espace spécifique de diffusion de l'information, une base de données commune, des éditions propres à l'OTI (guide hébergement, guide touristique, guide des bonnes adresses, guide des animations, guide de billetterie, guide de la médiation) et en plusieurs langues.
- un accueil hors les murs sur les marchés et aux abords des plages.

Grâce à la mise en place d'une politique qualité, nous visons également la satisfaction de la population locale en leur favorisant l'accès aux informations du territoire (activités sportives, culturelles, associatives...) et en leur proposant des services complémentaires : billetterie de spectacles, activités de loisirs, parcs de loisirs, transports en commun...

L'OTI s'engage à prendre en compte l'avis de ses visiteurs grâce à :

- la mise en place et l'analyse d'indicateurs de satisfaction,
- la mise en place d'un groupe de travail qualité de destination, afin de synthétiser et évaluer l'avis des visiteurs, évoquer les pistes de progrès qui dépassent les compétences de l'OTI et réaliser un suivi des actions.

3) **Les engagements envers les actionnaires**

L'OTI est soumis au contrôle analogue. Cap Atlantique a délégué à la SPL la gestion de la compétence tourisme. A ce titre, des indicateurs de performance et de suivi sont déclinés et l'OTI y répond.

L'OTI déploie ses activités au service d'une politique touristique source de développement économique.

Le choix de ses actions et la pertinence de ses réalisations sont analysés au regard de différents critères :

- L'inscription effective de ses nouvelles actions en accord avec la politique touristique déléguée à l'OTI dans le cadre du contrat de délégation de service public.
- La répartition thématique de ses interventions de sorte à assurer une promotion équitable des secteurs d'activité.
- La sélection de ses actions au regard des critères prioritaires permettant de s'assurer de retombées économiques effectives.
- La mise en place de procédures claires définissant ses champs et conditions d'intervention (informations sur les réservations, billetterie...)

L'OTI joue également un rôle d'animateur au sein de la collectivité puisqu'il organise certaines manifestations à destination de la population locale (visites guidées thématiques, journées du patrimoine, animations pour familles et enfants). Il montre également son soutien aux diverses manifestations et associations locales par le biais de la communication (édition d'un guide des animations, parution des animations sur la page Facebook ainsi que sur le site internet) et en proposant la billetterie d'associations locales.

Enfin, il participe à la certification du territoire par ses actions de labellisation :

- Guérande, ville d'art et d'histoire
- Tourisme et handicap
- Classement en catégorie 1
- Communes touristiques et stations classées tourisme
- Accueil vélo
- Rando Accueil...

4) **Les engagements envers les professionnels**

L'OTI a également pour mission de coordonner et de fédérer les actions des acteurs touristiques locaux : hébergeurs, restaurateurs, sites, commerçants...

La mise en place d'une Démarche Qualité permet de qualifier l'offre de service proposée par l'OTI aux prestataires, de renforcer son rôle envers ses partenaires en développant sa relation avec eux et d'améliorer la pertinence de l'OTI.

Dans ce cadre l'OTI s'engage à :

- Rendre visite à ses partenaires pour mieux vendre son territoire
- Alimenter l'espace pro de son site web avec notamment des données de l'observatoire de l'OTI
- Communiquer plus largement auprès de ses partenaires
- Améliorer en permanence les services rendus à la clientèle et aux prestataires
- Etre force de propositions auprès des prestataires et des associations, afin d'améliorer l'accueil des visiteurs sur le territoire.

L'Office de Tourisme a, par ailleurs, mis en place un comité technique composé de représentants des professions et activités liées au tourisme. Ce comité technique est chargé de formuler des avis aux administrateurs sur les questions intéressant la promotion, l'accueil, le développement et l'organisation du tourisme.

L'OTI bénéficie de l'appui de son conseil d'administration, et d'une équipe salariée motivée, convaincus que la pertinence des actions de l'OTI ne peut s'inscrire que dans le cadre d'une politique touristique raisonnée et volontariste.