

## **POLITIQUE ET OBJECTIFS QUALITE**

### **Points d'amélioration pour l'OT**

La communauté de communes Conflent Canigó a décidé de créer un Office de Tourisme Intercommunal effectif au 01 janvier 2016 regroupant les offices de tourisme et bureaux d'information touristique de Vernet-les-Bains, Villefranche-de-Conflent, Prades, Molitg-les-Bains et Vinça.

Dès le départ, la démarche Qualité Tourisme nous est apparue comme une évidence pour nous accompagner dans la mise en place et la structuration de notre office de tourisme à partir de bases solides professionnelles et de qualité.

Cet ainsi que cette démarche nous permet :

- d'harmoniser et améliorer nos méthodes de travail au quotidien pour gagner en efficacité,
- de proposer une qualité d'accueil efficace et constante dans l'ensemble de nos services
- d'apporter plus de reconnaissance à notre métier et à notre savoir-faire

**La Marque Qualité Tourisme est synonyme de plusieurs engagements :**

#### **I – ENVERS LE PERSONNEL**

Nous considérons la qualité comme un outil de management et de professionnalisation. En suivant au quotidien le cadre instauré par la démarche, nous souhaitons renforcer en continue notre organisation interne.

Nos objectifs sont d'améliorer :

- La professionnalisation de l'équipe
- L'intégration des nouveaux entrants
- La gestion des stocks
- La gestion de l'information
- La satisfaction des visiteurs
- La communication interne
- La gestion de nos ressources humaines
- Les compétences du personnel

La démarche nous permet d'impliquer l'ensemble du personnel des cinq structures de l'OTCC autour d'objectifs partagés et d'une méthode de travail commune.

Elle se formalise par la rédaction de procédures écrites, par la mise en place de réunions internes afin de sensibiliser le personnel, de développer un travail d'équipe et une démarche participative. Les méthodes

de travail existantes sont formalisées par la mise en place de divers outils tels qu'un serveur internet, avec du partage de documents et d'informations.

L'OT Conflent Canigó est dans une dynamique d'évolution constante grâce à l'intégration de la démarche dans nos méthodes. Par ailleurs, les formations suivies tout au long de l'année permettent aux salariés de développer de nouvelles compétences et d'améliorer leur possibilité d'évolution au sein de la structure.

#### **Les moyens :**

- Des documents partagés.
- Des échanges de pratiques et méthodes de travail, des notes de services en évolution
- Des réunions des antennes et services (avancement des projets, difficultés rencontrées, échanges et propositions de solutions, répartition des tâches)
- Des entretiens individuels annuels
- Des formations régulières pour le personnel et visites chez les prestataires.
- Du matériel de qualité (renouvellement du matériel informatique : unités centrales, écrans grande dimension, logiciels bureautiques dernières versions ; photocopieur scanner couleur (A4/A3) ; appareils photos numériques et objectif, tablette tactile numérique)
- Une gestion des stocks optimale
- Une procédure pour l'accueil des nouveaux arrivants.
- Une optimisation des horaires d'ouverture des antennes.
- Un accord collectif

## **II – ENVERS NOS VISITEURS, LA CLIENTELE**

L'OTCC souhaite proposer à ses visiteurs une qualité d'accueil irréprochable, en toute circonstance et en toute saison.

Nous nous engageons à :

- Prendre en compte l'avis de nos visiteurs sur les services accueil, sur l'office de tourisme et les services des communes de la communauté de communes grâce à la mise en place et l'analyse d'indicateurs de satisfaction.
- Mise en place d'un groupe de travail local qualité intégré à notre conseil d'administration afin de synthétiser et évaluer l'avis des visiteurs pour travailler à la mise en place d'actions correctives.
- Un accueil comptoir, 2.0 et téléphonique efficace toute l'année.
- Un accès à l'information touristique simplifié grâce à un site internet intuitif, mis à jour régulièrement et trilingue.

Nous visons la satisfaction de nos visiteurs en poursuivant les objectifs préalablement définis et en améliorant l'écoute client.

#### **Les moyens :**

- Mise en place des indicateurs de qualité (questionnaires de satisfaction, fiche de réclamation, récolte des remarques, présence sur les sites d'avis en ligne)
- Analyse : réel suivi avec des actions correctives à la suite pour la satisfaction de nos clients
- Personnel qualifié, trilingue formé à l'accueil.
- Un règlement intérieur et une charte d'accueil veillant au respect des visiteurs ...
- Elaboration d'un SADI pour le territoire du Canigo grand site Occitanie.
- Organisation ou participation aux pots d'accueil du territoire.

- Aménagement des locaux pour augmenter le confort de nos visiteurs.
- Mettre en place une billetterie pour vendre le territoire.

### **III – ENVERS LES SOCIAUX PROFESSIONNELS/PARTENAIRES**

L'OT Conflent Canigó est conscient que sa légitimité repose sur l'existence des professionnels du tourisme du territoire. Il a pour but de professionnaliser ses actions et ainsi améliorer la crédibilité de sa structure envers ses partenaires.

Par ailleurs, nous renforçons le rôle d'interface, d'acteur-clé que l'OT doit avoir vis-à-vis de ses prestataires, notamment en développant une relation plus solide avec ces derniers.

Nous souhaitons renforcer la satisfaction de nos partenaires :

- En coordonnant l'offre touristique de notre territoire
- En développant une relation privilégiée vis-à-vis de ses prestataires.
- En facilitant la mise en réseau
- En accompagnant nos prestataires dans la professionnalisation et dans le numérique
- En mettant en place une place de marché et la réservation en ligne depuis notre site internet
- En formant une équipe dédiée à cette clientèle

Une importance particulière est donnée à chacun des partenaires lorsqu'ils se déplacent à l'Office de Tourisme. Il est conseillé à chaque membre du personnel, dans la mesure du possible, de prendre quelques minutes afin de discuter avec nos partenaires et d'humaniser nos relations.

#### **Les moyens :**

- Identification d'un référent dans l'équipe de l'OT par catégorie socioprofessionnelle : APN, associations et organisateurs d'événementiels, hébergements...)
- Site dédié à nos professionnels (outils, bons plans, tutoriels ...)
- Visites chez les prestataires
- Mise en place de rendez-vous annuels
- Mise en réseau (workshop producteurs-restaurateurs, élaboration de séjour ou produits touristiques)
- Ateliers numériques
- Diagnostic numérique
- Reportage photos pour site internet
- Invitation de prestataires sur des salons
- Classement des meublés de tourisme
- Organisation d'apéritifs de terroir
- Recensement de tous nos professionnels du terroir et de l'artisanat

### **IV – ENVERS LA POPULATION LOCALE**

Avec plus de la moitié des visiteurs et touristes du territoire hébergés par la famille ou des amis résidents en Conflent, nous considérons les habitants comme de véritables prescripteurs et ambassadeurs. C'est pourquoi nous entretenons une relation privilégiée en leur facilitant l'accès à l'information, leur proposant des bons plans et des réductions ou gratuités.

Les habitants de notre territoire de compétence sont également importants pour imposer la crédibilité de l'OT. Grâce à la mise en place d'une politique qualité, nous visons la satisfaction de la population locale en leur favorisant l'accès aux informations sur les animations, les commerces et services sur le territoire, horaires de bus et de train, activités sportives, culturelles et associatives, en leur proposant des services complémentaires : billetterie de spectacle, inscriptions vide grenier, parcs de loisirs, accès aux terrains de tennis, vente carte de pêche ou encore le développement d'un accès internet ouvert au public.

Par ailleurs, l'OT joue également un rôle d'animateur au sein de la collectivité puisqu'il organise ou collabore à plusieurs manifestations à destination de la population locale. Il montre également son soutien aux diverses manifestations et associations locales par le biais de la communication (édition d'un agenda mensuel des animations, parution des animations sur le site internet, sur le Facebook...).

### **Les moyens :**

- Horaires d'ouverture des espaces d'accueil adaptés à la vie locale
- Participation à l'accueil des nouveaux arrivants organisé par les communes
- Edition et actualisation annuelle de listing des commerces, diffusion des guides des associations.
- Mise en place d'une carte ambassadeur gratuite pour les habitants leur permettant d'accompagner la famille ou des amis gratuitement sur les sites touristiques, de bénéficier de bon plans et réductions dans les restaurants, à des spectacles ou en pratiquant des activités pleine nature.
- Newsletter aux ambassadeurs
- Rencontre avec les ambassadeurs
- Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, Snapchat)
- Agenda mensuel des animations édité toute l'année avec possibilité d'inscription pour réception par courriel.

### **V – ENVERS LA COLLECTIVITE**

L'Office de Tourisme souhaite grâce à la qualité et à son savoir-faire, devenir un outil incontournable du développement économique sur le territoire Conflent Canigó. La mise en place d'un système qualité au sein de l'Office de Tourisme nous permet de viser la satisfaction de nos élus :

- En développant la notoriété de notre destination tout en y associant l'ensemble des partenaires touristique du territoire
- En participant de manière active au développement économique de la destination
- En professionnalisant notre activité pour obtenir la reconnaissance de notre collectivité

### **Les moyens :**

- Afin de coordonner la mise en œuvre et l'amélioration d'un tel système qualité et d'assurer la surveillance de son efficacité, Claire BROC a été choisie et nommée en tant que Référente Qualité et Lucile LEPRINCE, a été désignée pour l'assister sur les cinq antennes dans cette mission.
- Dans le cadre de sa mission, Claire BROC rend compte de la mise en œuvre du système qualité, de ses dysfonctionnements comme des résultats obtenus en matière de qualité dans tous les services.

### **VI – ENVERS NOTRE PLANETE**

L'Office de Tourisme s'engage à mettre en place au sein de son équipe et auprès de ses visiteurs des actions environnementales

- En mettant en place une charte d'écogestes pour le personnel
- En sensibilisant nos visiteurs aux bonnes conduites en montagne, aux risques incendies, à la protection de l'environnement, aux écogestes même pendant les vacances.
- En achetant des fournitures avec un éco label.
- En mettant en avant les professionnels inscrits dans une démarche environnementale.

### **Les moyens :**

- Collaboration avec le sydetom66, les réserves naturelles et le parc naturel des Pyrénées Catalanes pour la diffusion de brochures de sensibilisation.
- Affichage de la charte d'écogestes
- Sensibilisation auprès du personnel

Fait à Prades, le 01 avril 2016 MAJ en 2019