



## OFFICE DE TOURISME

### **La Politique Qualité**

#### **et les engagements de l'office de tourisme de Belle-île-en-Mer**

Depuis 2013, l'office de tourisme de Belle-île-en-Mer s'est engagé dans une démarche qualité afin de mieux répondre aux besoins et attentes de ses clients, de ses partenaires, des élus et de ses salariés. L'Obtention de la Marque Qualité Tourisme, en avril 2015, constituait une reconnaissance de notre professionnalisme et de notre accueil performant. Elle a également pleinement contribué au classement de l'office de tourisme en catégorie I, en mars 2016.

La démarche qualité a initié une réflexion pour une organisation du travail optimale. C'est un outil au service de l'ensemble du personnel pour une meilleure écoute des visiteurs et partenaires, ainsi que l'analyse des indicateurs permettant d'anticiper, de pallier et de corriger d'éventuels dysfonctionnements.

### **Bilan de la période 2015 – 2018**

Les moyens nécessaires ont été mis en place afin de respecter les grands axes d'engagements en 2015.

#### **Améliorer l'accessibilité et la visibilité de l'office de tourisme**

- Une nouvelle signalétique a été mise en place dans chaque commune
- Des travaux ont été réalisés au sein de l'office pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap

#### **Assurer un accueil personnalisé et chaleureux**

- Un programme de formation a été mis en place pour le personnel de l'accueil (langues étrangères, accueil au téléphone ...)

#### **Garantir la qualité des lieux**

- Des travaux ont été réalisés pour un meilleur confort des visiteurs et des salariés

#### **Optimiser la mise à disposition de l'information touristique et sa gestion au sein de l'office de tourisme**

- L'affichage des informations a été repensé. La documentation en libre-service ainsi que les stocks sont mieux gérés grâce un nouveau lieu de stockage

### **Proposer une information touristique claire et précise, adaptée à la demande des visiteurs**

- La documentation touristique a été améliorée suite aux retours de nos visiteurs et de nos partenaires : les circuits vélos ont été ajoutés sur la carte. Les circuits bus ainsi que la visite de l'enceinte urbaine ont été ajoutés dans la brochure « Visites & Loisirs ». Le circuit en vélo électrique a été ajouté dans le topo guide cycliste

### **Faciliter la diffusion de l'information 7/24**

- Un écran dynamique a été installé à l'accueil pour les visiteurs sur place
- Une animation régulière sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) a été mise en place

### **Proposer des produits touristiques adaptés aux envies des clients**

- Des nouveaux forfaits touristiques ont été créés (séjours randonnées, séjours thématiques ...)

### **Gérer les suggestions et réclamations**

- La diffusion des questionnaires de satisfaction a été repensée, afin d'optimiser les retours à l'accueil et à distance

La progression, quantifiable, dans cette démarche n'aurait pas été possible sans une équipe compétente et motivée. L'évolution des métiers dans les offices de tourisme nécessite une formation continue. Aussi, tous les membres de l'équipe ont suivi plusieurs formations annuellement pour gagner en polyvalence et pour développer des compétences spécifiques. La référente qualité suit quotidiennement les indicateurs, alerte sur les dysfonctionnements et travaille avec l'ensemble de l'équipe pour la mise en place des procédures.

Enfin, une étroite collaboration avec les partenaires locaux a été mise en place à travers différentes commissions, des Newsletters mensuelles et des réunions d'informations.

## **La Politique Qualité 2018-2021**

Elle s'appuie sur les valeurs identitaires intercommunales du tourisme, définies par les élus, partagées par les acteurs et portées par l'office de tourisme. Nous nous attachons à tenir l'engagement insulaire de : « Bien vivre à Belle-île, un territoire d'exception, où la nature prime, où le développement est maîtrisé, où les habitants sont fiers de vivre et de recevoir les visiteurs ».

### **1. Belle-île accessible et accueillant**

- Définir et mettre en oeuvre un schéma d'accueil et de diffusion de l'information (SADI)
- Favoriser l'accessibilité pour tous par l'obtention de la marque Tourisme et Handicap
- Promouvoir les mobilités douces
- Créer du lien entre la population locale et les visiteurs

## **2. Une nouvelle relation avec les partenaires**

- Aller à la rencontre des partenaires.
- Améliorer leur offre en les accompagnant dans les démarches qualité (labels, marques, engagements ...)
- Mettre en place des indicateurs économiques pour mieux connaître le poids économique du tourisme
- Mettre en place une meilleure communication avec les élus et leurs équipes techniques

## **3. L'animation de l'équipe**

- Analyser les moyens humains pour que chaque personne réalise ses missions dans de bonnes conditions
- Améliorer la communication interne
- Améliorer les connaissances et les compétences selon les besoins de l'OT et les motivations personnelles

La politique qualité se traduit en interne par l'élaboration d'un plan d'action annuel, qui fixe des objectifs, les moyens, les délais et les indicateurs de mesure de chaque action.

**A travers la mise en œuvre de cette politique qualité, chaque collaborateur s'engage :**

**Auprès de nos visiteurs :**

**à améliorer constamment**

- L'accueil et l'information en proposant un accueil chaleureux et éclairé
- L'accès à une information précise et actualisée
- L'organisation de leurs séjours et la réservation de leurs activités
- La sensibilisation à la préservation de l'environnement

**à les inciter à nous faire part de leurs remarques et suggestions**

**Auprès de nos partenaires :**

- A connaître leur offre et les accompagner à la qualifier
- A les sensibiliser aux nouvelles tendances et évolutions des comportements
- A promouvoir et vendre l'offre du territoire

Le 25 avril 2018

  
Leena Corbion, directrice