



---

## Politique & Engagements qualité

---

L'Office de tourisme s'est engagé dans la mise en place et le suivi d'un processus qualité à partir de l'année 2014. Un double objectif a été à la base de la décision d'un tel engagement : obtenir la marque Qualité Tourisme et s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des services proposés à nos visiteurs ainsi qu'à la population locale.

Le référentiel MQT nous a servi comme guide et outil de travail dans la mise en œuvre opérationnelle de cette démarche dans notre structure.

Une partie des procédures et modes opératoires ont été élaborés en 2014 et 2015.

Suite à la restructuration de l'office de tourisme en 2016 (changement de statut, de personnel, de services) les documents qualité ont été mis à jour, refaits, modifiés ou adaptés si nécessaire en respectant la nouvelle organisation.

A partir de février 2017, le fonctionnement de la démarche qualité s'appuie sur les nouveaux documents applicables. La politique qualité a perduré malgré les changements subis par la structure et le personnel s'est employé à l'adapter à la nouvelle organisation ; élément qui démontre l'importance et l'utilité de cette démarche pour notre structure. L'obtention de la marque Qualité Tourisme le 04 octobre 2017 a concrétisé le travail mené par l'ensemble de l'équipe depuis 2014.

En décembre 2019, décision est prise de changer la structure administrative de l'office de tourisme au profit d'un spa à autonomie financière. A compter de ce moment il est administré par un Président et son conseil d'administration.

Le renouvellement de la marque Qualité Tourisme initialement prévu en septembre 2020, est reporté au mois de septembre 2021 en raison de la crise sanitaire.

L'équipe en place s'emploie à développer ses actions et son travail autour du nouveau référentiel et des critères qui ont évolué.



### L'inscription dans cette démarche a permis à notre structure :

-de mettre en place des méthodes de travail grâce aux procédures, modes opératoires et modèles. Ces outils de travail facilitent le travail de tout le personnel et plus particulièrement du personnel saisonnier et permettent d'assurer une qualité constante de nos services envers les visiteurs.

-de réagir plus rapidement aux imprévus grâce à une bonne communication interne (main-courantes, tableau dysfonctionnements).

-de prendre en compte dans nos actions les attentes de nos visiteurs au travers de l'enquête de satisfaction.

-de travailler ensemble en associant le personnel à la réflexion et à la mise en place de certaines actions et documents (en prenant en compte leurs suggestions et leurs demandes).

-d'avoir un outil de management, cette démarche a permis une meilleure organisation en interne.

Les directions successives de l'office de tourisme prennent en compte les engagements qualité dans toutes les actions menées.

Cette démarche a été adoptée par l'ensemble des salariés, ils sont sensibilisés et impliqués dans cet engagement.

L'office de tourisme joue un rôle essentiel dans la promotion et la connaissance du territoire du Val d'Allos auprès des vacanciers. La forte concurrence dans le tourisme, les demandes de plus en plus exigeantes et précises de nos visiteurs déterminent les structures touristiques à proposer des services de qualité et à s'adapter en continu aux demandes évolutives de la clientèle.

Tous ces éléments nous motivent à poursuivre cette démarche et à nous inscrire dans un processus d'optimisation et d'amélioration continue de nos services.

Date : le 17 Mai 2021

Nom et Signature :

*J. Berron*