



## La politique qualité 2016-2019

La qualité est devenue une priorité de l'ensemble des acteurs du tourisme ainsi que de l'Etat qui s'engagent dans différents processus de qualité pour améliorer l'image de la France auprès des visiteurs et leur assurer satisfaction.

Cette philosophie trouve tout son sens au sein de l'Office de Tourisme Intercommunal « Aux sources du Canal du Midi » dont l'équipe met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité.

### **Nos objectifs qualité :**

#### ➤ **Assurer la satisfaction de ses visiteurs**

Afin d'atteindre cet objectif principal, l'office de tourisme doit procéder par différentes étapes : anticiper et répondre aux demandes et attentes des visiteurs, assurer un service de qualité pour l'accueil de ses visiteurs, et enfin donner toutes les clés permettant d'optimiser leur visite et leur découverte du territoire. La mesure de la satisfaction client est également une fonction essentielle, elle passe notamment par la présence d'un questionnaire de satisfaction interrogeant les visiteurs à l'accueil sur leur avis quant à différents critères concernant l'office de tourisme. Mettre en place une démarche qualité implique également de redonner au métier de conseiller en séjour toute sa valeur et sa dimension.

#### ➤ **Améliorer l'organisation et la communication interne à l'office de tourisme intercommunal**

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 de tourisme s'attache à mener à bien ses missions et à informer ses collègues de l'avancée des dossiers en cours. En

effet, une bonne organisation et une communication optimale permettent de diffuser une information claire et précise.

### **Le personnel et les différents services de l'Office de Tourisme Intercommunal « Aux sources du Canal du Midi »**

<b>Services</b>	<b>Fonctions</b>
<b>Direction</b>	<b>Isabelle Bourlet</b>
<b>Pôle administratif Comptabilité</b>	<b>Sabine Bouisset</b>
<b>Référente Accueil Qualité</b>	<b>Marie Molina Garcia</b>
<b>Pôle commercialisation Service Groupes-billetterie Boutique</b>	<b>Hélène Foyard Jérôme Hormière Régine Garonzi Valentin</b>
<b>Pôle Promotion Communication- presse Système Information Touristique Tourinsoft</b>	<b>Jessica Conchon Corinne Brassat</b>
<b>Pôle Web Animation numérique de territoire</b>	<b>Emilie Quetglas Mucciante</b>

L'office de tourisme étant le premier lieu d'accueil sur le territoire, il en est aussi la vitrine, c'est pourquoi il lui est indispensable d'être moteur en matière de qualité et de montrer l'exemple.

#### **➤ Améliorer la communication externe**

En ce qui concerne la communication envers les socioprofessionnels partenaires, les institutionnels, les élus du territoire et la population locale, l'office de tourisme diffuse des communiqués et newsletters au sujet des prestations touristiques ou sur les activités et manifestations organisées sur le territoire.

L'office de tourisme assure la promotion de la destination « Aux sources du canal du Midi » au niveau régional et national, en mettant en valeur ses atouts touristiques mais aussi son aspect dynamique.

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.

## **Nos engagements qualité**

Les engagements de l'Office de Tourisme Intercommunal « Aux sources du Canal du Midi » pour favoriser un service de qualité sont les suivants :

### **Nos engagements envers les visiteurs :**

- Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée par un regard ou un message de bienvenue
- Délivrer un conseil personnalisé et adapté à l'attente du client (le conseil éclairé)
- Développer l'accueil hors les murs pour capter de nouveaux visiteurs
- Faciliter le séjour des visiteurs désirant être hébergés sur notre territoire en proposant un service des disponibilités et en intervenant auprès des hébergeurs pour la réservation
- Offrir un accès WIFI gratuit et sécurisé
- Disposer d'une boutique identitaire avec des articles de qualité (vitrine des spécialités régionales et de l'artisanat local)
- Proposer un service billetterie.

### **Nos engagements envers les prestataires :**

- Améliorer leur satisfaction grâce à la valorisation des missions et services apportés

par l'office de tourisme aux prestataires touristiques du territoire

- Leur apporter plus d'informations sur les animations, visites, spectacles pour qu'ils en soient le relais auprès de leur clientèle
- Fédérer les acteurs socio-économiques du tourisme pour s'engager dans une dynamique collégiale et réfléchi ensemble, les associer aux réflexions stratégiques
- Les visiter régulièrement, les écouter, les réunir et remonter leurs propositions d'évolution
- Mieux soutenir, promouvoir et commercialiser les offres & prestations proposées par les prestataires du territoire
- Les accompagner pour améliorer leur démarche marketing et leur visibilité sur Internet, partager les éléments qu'ils publient sur les réseaux sociaux
- Diffuser des photos et reportages sur leurs activités sur les réseaux sociaux pour donner envie de consommer davantage, tant au public local qu'aux visiteurs.

### **Nos engagements envers les élus :**

- faire rayonner le territoire Lauragais Revel Sorézois et son Office de Tourisme
- soutenir les évènements majeurs et la fréquentation des musées
- soutenir les axes politiques touristiques : patrimoine, culture, sport et nature...
- valoriser les services apportés par l'office de tourisme aux clients (visiteurs, locaux),  
aux prestataires touristiques, aux autres professionnels et autres institutionnels (presse, CDT, PÉTR ...)
- expliquer les changements structurels
- faire mieux connaître l'étendue de nos missions et compétences
- être force de propositions pour développer la consommation touristique locale : internet de séjour, wifi de territoire, accueil presse, nouveaux équipements (lac de Saint-Ferréol), animations et visites guidées, commercialisation de

l'offre locale (être le relais des prestations des partenaires de l'office de tourisme)

- générer plus d'autofinancement pour parvenir aux objectifs budgétaires.