

ENGAGEMENT QUALITÉ TOURISME

Mieux accueillir, mieux conseillé, mieux satisfaire

A ce titre, il s'engage à :

Accueil et information

L'Office de Tourisme propose un accueil accessible, propre et ouvert toute l'année avec une large amplitude horaire. L'équipe accueille les visiteurs en plusieurs langues, à l'écoute de leurs besoins, en limitant le temps d'attente. L'information est disponible à jour sur place, en ligne et par téléphone, courrier ou mail. Des supports papier (plans, brochures) sont fournis gratuitement. La satisfaction est évaluée via des questionnaires pour améliorer la qualité de service.

Promotion du territoire

Un plan stratégique est établi tous les 3 ans. L'OT valorise la destination via des campagnes de communication (print, digital, photos/vidéos) locales et nationales, et collabore avec les territoires voisins. Il suit la réputation en ligne et développe des produits touristiques en lien avec l'identité du territoire.

Commercialisation

L'OT vend des produits touristiques en partenariat avec les professionnels locaux. Il gère une centrale de réservation pour les meublés et collabore avec des acteurs institutionnels comme FDOT65, HPTE, CRTL, Pays d'Art et d'Histoire, etc.

Coordination des acteurs locaux

L'OT soutient les socio-professionnels en les accompagnant dans la qualité de leur offre, en les fédérant autour d'un récit de destination, et en leur proposant une représentation dans le Comité Directeur. Il organise des réunions, communique sur ses actions et les sensibilise aux démarches qualité et durables. Il fournit la documentation nécessaire et adapte ses services à leurs besoins. Avec les collectivités et partenaires institutionnels, il participe aux actions partagées et à l'observation touristique à tous les échelons.

Gestion interne

L'OT investit dans la formation continue, une bonne communication interne et l'intégration du personnel. Il innove pour anticiper les évolutions du tourisme, améliore continuellement ses services via la qualité et réduit son impact environnemental. Il veille à la pérennité financière et à l'efficacité de son organisation.

