

***Notre politique Qualité :***

***être une référence pour nos partenaires et pour nos visiteurs !***

Dans le cadre de la loi NOTRe, l'office de tourisme communautaire Grand Narbonne Tourisme a été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Issu de la fusion de plusieurs offices de tourisme, son identité est faite de pratiques et de compétences qui s'enrichissent en complémentarité. Notre défi est de maximiser les savoir-faire d'une équipe issue d'horizons différents en mettant à profit la démarche qualité pour travailler dans une dynamique d'excellence, et apporter un niveau de service homogène sur l'ensemble du territoire de la Narbonnaise Méditerranée.

En 2017, toute l'équipe de Grand Narbonne Tourisme s'est donc engagée dans un processus d'amélioration continue. La Direction a impulsé cette volonté afin que les attentes de nos partenaires et de nos visiteurs en matière d'accueil, d'information et de stratégie touristique deviennent nos critères de réussite. La concrétisation de cet engagement sera l'obtention de la Marque Qualité Tourisme, que nous espérons pouvoir afficher dès l'été 2018.

En tant que Directeur et en tant que Directrice Adjointe, nous avons fait le vœu d'accompagner le changement grâce à un management de proximité, et à une organisation dont chaque collaborateur est partie-prenante. Nous y mettons les moyens, pour construire une stratégie audacieuse et « tournée client », efficace et surtout personnalisée, respectueuse de l'esprit de la structure et de ses partenaires, avec à la clé, le classement de l'office de tourisme en catégorie I fin 2018.

*Jean-Claude Méric, Directeur*

A blue ink signature of Jean-Claude Méric, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a long horizontal stroke.

*Isabelle Gauthier, Directrice Adjointe*

A blue ink signature of Isabelle Gauthier, featuring a stylized initial 'I' and a long horizontal stroke.

# LA DEMARCHE QUALITE INTERNE DE GRAND NARBONNE TOURISME



Afin de toujours mieux satisfaire les visiteurs et améliorer les services rendus aux socio-professionnels partenaires, à la collectivité et à la population, de nombreux Offices de Tourisme ont mis en place une démarche qualité interne.

Dès la création de l'EPIC en 2017, toute l'équipe de Grand Narbonne Tourisme s'est engagée dans un processus d'amélioration continue, afin que les attentes de ses partenaires et de ses visiteurs en matière d'accueil, d'information et de stratégie touristique deviennent ses critères de réussite.

La concrétisation de cet engagement sera l'obtention de la Marque Qualité Tourisme, que nous espérons pouvoir afficher avant fin 2018.

## **Nos objectifs Qualité**

Objectif 1 : Améliorer les conditions d'accueil du public dans des espaces agréables et fonctionnels

Objectif 2 : Être à l'écoute du client, prendre en compte ses demandes et lui apporter les réponses pour transformer toute expérience de visite en bonne expérience

Objectif 3 : Devenir un acteur incontournable du développement économique et touristique pour les professionnels du tourisme, les entreprises, les élus, les habitants et tous les acteurs du territoire

Objectif 4 : Structurer l'équipe en spécialisant chaque poste, créer un esprit collectif et une bonne cohésion autour d'objectifs partagés : la satisfaction des visiteurs et des partenaires de l'office de tourisme, l'image de la destination, la valorisation de nos actions en leur donnant du sens.

## LA MARQUE QUALITE TOURISME™

La marque QUALITÉ TOURISME™, créée par le ministère en charge du tourisme français, est la reconnaissance des démarches d'amélioration continue de la qualité de services mises en place par les Offices de Tourisme. Un audit est réalisé tous les 3 ans.

Un Office de Tourisme ayant obtenu la marque QUALITE TOURISME™ garantit :

- un accueil personnalisé ;
- une information qualifiée, claire et précise ;
- un personnel compétent et à votre écoute ;
- un lieu confortable ;
- une prise en compte de vos avis et un traitement de vos réclamations ;
- une amélioration continue des services et des prestations ;

La marque Qualité Tourisme™ fédère sous une même bannière les démarches qualité de multiples acteurs du tourisme en France : hôtellerie, résidences de tourisme, villages de vacances, campings, restauration, cafés et brasseries, Offices de Tourisme, agences de locations saisonnières, lieux de visite et les activités de pleine nature. C'est un gage de confiance et de qualité de service entre les professionnels et les visiteurs.