

La Politique Qualité de L'Office de Tourisme Communautaire de Lannion-Trégor Communauté 2016 ou 2016 - 2019

La Démarche Qualité :

Au quotidien, l'équipe de l'Office de Tourisme Communautaire a fait le choix d'agir au mieux, au plus près et dans l'intérêt des clients et des professionnels du tourisme en développant au sein de ses points d'accueil touristiques une véritable dynamique de progrès combinant innovation, qualité et professionnalisme. La Démarche Qualité à travers l'obtention du Référentiel Marque Qualité Tourisme délivré par la Fédération Nationale des Offices de Tourisme est une réelle opportunité donnée à l'ensemble de mon équipe.

1. Le service aux visiteurs

Il s'agit pour l'OTC :

- d'améliorer l'accueil sur les points d'information touristique en définissant une véritable conduite à tenir basée sur une bonne écoute du visiteur ;
- de travailler un plan d'amélioration des conditions d'accueil qui prenne en compte l'ambiance et l'esthétique des locaux, l'agencement intérieur ainsi que la qualité et les délais de réponse aux visiteurs ;
- de tendre vers une qualité de service irréprochable (*horaires d'ouverture adaptés à l'activité touristique, information touristique actualisée et personnalisée* ;
- de travailler une méthodologie de travail collective (*création d'outils d'évaluation : questionnaire de satisfaction, FI, MO, fiche de réclamation, etc...*).

Les Indicateurs de performance de cet objectif sont entre autre le nombre de visiteurs, la répartition de la clientèle, l'évaluation du trafic internet, l'évaluation de l'accueil par les visiteurs et les évaluations constantes que nous porterons sur notre Démarche Qualité.

2. La création et la pérennisation de liens multiples avec les partenaires professionnels

Il s'agit pour l'OTC :

- d'anticiper les besoins des professionnels (*création de nouveaux supports papiers multilingues, développement d'outils numériques*)



- de formaliser des partenariats pour assurer une présence sur les salons (*club des ambassadeurs*) ;
- d'organiser des journées d'information et de formation à destination des professionnels (*formation avant saison, bourse d'échange de documentation, création d'ateliers numériques*).

Les Indicateurs de performance de cet objectif sont le nombre de partenaires de l'OTC, les montants des ressources externes générés par les prestations de service de l'OTC, l'évaluation des retours clients des partenaires, les actions et produits montés en partenariat avec les socio professionnels, le nombre d'ambassadeurs du Territoire et le nombre de salons sur lesquels l'OTC sera représenté, le nombre de Formations assurées auprès des partenaires par l'OTC et les retours clients sur ces mêmes formations.

3. La professionnalisation et la mobilisation du personnel

Il s'agit pour l'OTC :

- d'accompagner le personnel permanent dans une démarche de progrès (*plan de formation continue*) ;
- d'améliorer l'organisation interne (*polyvalence du personnel sur les différents points d'accueil, organisation de réunions hebdomadaires, accueil des nouveaux arrivants*).

Les indicateurs de performance de cet objectif seront les impacts de leurs actions sur l'OTC après leur Formations, les suivis des actions préconisées dans les réunions de service, les retours questionnaires des feedback des agents (stagiaires, saisonniers) quittant l'OTC à l'issue de leur mission.

4. Le développement de la politique promotionnelle

Il s'agit pour l'OTC :

- de définir un plan d'actions annuel ;
- de développer une stratégie promotionnelle basée sur les centres d'intérêt de ses visiteurs ;
- de développer la mise en marché de nouveaux produits selon des thématiques affinitaires (*jeunes actifs, clientèle familiale, individuels*) ;
- de se doter d'outils technologiques innovants aptes à favoriser l'e-tourisme (*présence forte de la destination sur le web et les réseaux sociaux, accès WIFI gratuit, site internet trilingue*).

Les indicateurs de performance de cet objectif seront les chiffres de fréquentation des BIT et les revenus générés sur le territoire et auprès des partenaires de l'OTC.



5. L'engagement de l'OTC dans la construction de la Destination Côte de Granit rose

Il s'agit pour l'OTC :

- De conventionner avec l'EPIC communal de Perros-Guirec pour déterminer les actions de promotion, de communications nécessaires entre les deux structures
- D'accompagner au plus près les institutions partenaires que sont Côtes d'Armor Développement, le Comité Régional du Tourisme et OTB dans le développement de la destination Perros-Guirec Côte de Granit Rose
- De s'engager auprès du Comité Régional du Tourisme et de la Région Bretagne pour la bonne mise en place de la Destination régionale Côte de Granit Rose Baie de Morlaix et de travailler au plus près avec la FROTSI pour l'accompagner dans ses démarches et travaux.

Les indicateurs de performance de cet objectif seront entre autre la réussite de cette mise en place globale et la meilleure visibilité de notre Destination ainsi que les taux de fréquentation des visiteurs sur la Destination.

Je nomme Mme Gwenaëlle Delcroix Référente Qualité pour la structure et le bon suivi de la Démarche et je m'engage à lui donner tous les moyens nécessaires pour la bonne mise en place de la Démarche Qualité au sein de l'Office de Tourisme Communautaire de Lannion-Trégor Communauté.

Je place l'engagement collectif de mon équipe comme une condition essentielle de la mise en œuvre de cette Politique Qualité génératrice de gains concrets.

**Yann Le Bris
Directeur délégué de l'Office de Tourisme Communautaire**

