



SISTERON
BUËCH BARONNIES
PROVENÇALES
OFFICE DE TOURISME

Les engagements Qualité de l'Office de tourisme Sisteron Buëch

► Nos objectifs qualité

• Assurer la satisfaction de nos visiteurs

Afin d'atteindre cet objectif principal l'Office de tourisme doit procéder par différentes étapes : anticiper et répondre aux demandes et attentes de ses visiteurs, assurer un service de qualité pour l'accueil de ses visiteurs, et enfin donner toutes les clés permettant d'optimiser leur visite et découverte du territoire.

Mettre en place une démarche qualité implique également de redonner au métier de chargé d'accueil toute sa valeur et sa dimension.

• Améliorer l'organisation et la communication interne à l'office de tourisme

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 s'attache à mener à bien ces 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, de plus l'équipe de l'office de tourisme est totalement polyvalente.

L'Office étant le premier lieu d'accueil dans la ville de Sisteron et sur son 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 informations précises au sujet des prestations touristiques, des activités et manifestations organisées sur le territoire.

A l'attention du public étranger, l'office promeut de façon efficace le Sisteron Buëch, en mettant en valeur son aspect dynamique mais aussi son terroir.

► Nos engagements qualité

Les engagements de l'Office de tourisme pour favoriser un service de qualité sont les suivants :

● Nos engagements envers les visiteurs

- Accès à l'OT
- Faciliter l'accès à nos locaux en maîtrisant et en améliorant la signalisation et l'accessibilité
- Adapter nos horaires d'ouverture à la fréquentation des visiteurs
- Aménagement des locaux
- Accueillir les visiteurs dans un lieu propre, confortable et chaleureux
- Accueil du client
- Prendre en charge chaque visiteur dès son arrivée par un regard ou un message de bienvenue
- L'aménagement de l'office permet au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...
- Assurer un accueil téléphonique aimable et efficace
- Délivrer un conseil personnalisé et adapté à l'attente du client
- Gestion de l'information
- Assurer l'envoi des documentations dans les meilleurs délais (Avizi)
- Mettre à jour des informations claires, fiables et actualisées grâce à une mise à jour quotidienne de l'information (Apidae)
- Rechercher et proposer des solutions alternatives en cas d'annulation, perturbation ou report d'un événement.
- Prise en compte de la satisfaction du client et amélioration constante
- Mesurer la satisfaction de nos visiteurs en mettant à leur disposition des questionnaires de satisfaction et des fiches de remarques et suggestions, qui seront traités et analysés
- Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et /ou produits, et du service rendu

L'Office de tourisme Sisteron Buëch est amené à répondre aux besoins et demandes de deux publics bien distincts : les visiteurs mais aussi la population locale.

Voici d'autres engagements envers chacun

- Envers les habitants :
- Dynamiser et animer le territoire
- Communiquer efficacement sur les manifestations ayant lieu sur le territoire (notamment en utilisant différents moyens de diffusion de l'information)

- Avoir à sa disposition un large éventail d'informations pratiques et locales pouvant être utiles aux habitants. (commerces, associations, activités ...)
- Se tenir informé des changements susceptibles d'intéresser les habitants (adresse d'organisme public)
- Les visiteurs :
 - Faciliter les contacts avec nos visiteurs étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 2 à 3 langues étrangères et en proposant des brochures en différentes langues. Le site internet est aussi traduit en 5 langues.
 - Faciliter le séjour des visiteurs étrangers désirant être hébergés en Sisteron-Buëch en intervenant auprès des hébergeurs pour la réservation.
 - Disposer de la documentation touristique locale mais aussi régionale
 - Disposer de produits locaux en vente en boutique afin de faire découvrir les spécialités régionales.

● Nos engagements envers les adhérents

- L'office diffuse sa documentation chez les prestataires grâce à une procédure de diffusion (liste de diffusion, identification des documents à fournir, approvisionnement)
- Il met en place des visites prestataires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique
- Il associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication (salons, manifestations diverses...)

● Nos engagements pour l'environnement

- L'Office de tourisme informe les visiteurs de façon précise sur les différents moyens de se déplacer sur le territoire en utilisant les transports en commun (transports navettes, SNCF, transports régionaux) ou les mobilités douces (vélo, ...)
- L'Office de tourisme met en valeur les professionnels, les producteurs et / ou les produits locaux (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans les démarches environnementales et/ou de développement.
- L'Office diffuse une information sur les milieux naturels fragiles sur le territoire (Natura 2000, ...)
- Le personnel de l'office réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau ; les impressions sont faites de manière raisonnée, utilisation du verso pour les brouillons, ainsi que la gestion des déplacements professionnels (covoiturage)
- En cas d'acquisition d'équipement, l'office favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et en eau (Classe A)

● Nos engagements par rapport aux personnes en situation de handicap

L'Office de tourisme est sensible à la problématique qui se pose aux personnes en situation de handicap souhaitant voyager. En réponse à la législation qui prévoit des aménagements spécifiques pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des utilisateurs présentant un handicap au sein des

établissements recevant du public (ERP), l'office met en place des dispositifs facilitant l'accueil des personnes à mobilité réduite (P.M.R). C'est ainsi que les espaces d'accueil du public sont équipés d'un comptoir abaissé et que l'accès à l'office est adapté afin de mieux servir les personnes en fauteuil roulant.

Les 5 bureaux de l'office de tourisme Sisteron Buëch ont le label Tourisme handicap pour les 4 handicaps. (moteur/visuel/auditif et mental).

► La marque Qualité Tourisme

L'Office de tourisme a constitué un Groupe Qualité Destination et initie les démarches de mise en place de la qualité.

Le Plan Qualité Tourisme est constitué d'un ensemble de démarches qualité, fédérées par la marque Qualité Tourisme TM, qui s'appuient sur les besoins et les attentes de la clientèle pour adapter l'offre touristique aux évolutions de la demande.

Le principal objectif du Plan Qualité Tourisme est d'assurer un service de qualité et la satisfaction du client, ce qui constitue un gage de confiance pour les visiteurs.

Les engagements sont répartis en plusieurs catégories :

- Information et communication : il s'agit de donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc. ...)
- Accueil personnalisé : amabilité, courtoisie, chaleur et sourire, disponibilité, attention...
- Compétence du personnel : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- Confort des lieux : entretien et propreté, végétation et espaces verts, lieux d'accueil et de détente, mobilier confortable.
- Propreté et entretien des lieux : hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, cuisines, ...).
- Valorisation des ressources locales : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.