



Charte Qualité Tourisme de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman

La qualité est devenue une priorité pour 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 des Alpes du Léman dont l'équipe met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer un service de qualité.

Dès la prise de contact, vos interlocuteurs se chargeront de vous renseigner et de vous accompagner au mieux, afin de vous permettre d'optimiser votre séjour dans les Alpes du Léman et vous garantir satisfaction.

Nos objectifs Qualité Tourisme

• Assurer la satisfaction des 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 des visiteurs, et enfin donner toutes les clés permettant d'optimiser leur visite et 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 opinion 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

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 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, de plus l'équipe de l'Office de Tourisme est totalement polyvalente et toutes les personnes qui la composent sont en contact avec les visiteurs en temps d'accueil.

Le personnel et les différents services de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman

- Directrice, Relations Presse : Isabelle CURT-COMTE
- Responsable relations partenaires, communication et référente qualité : Patricia BONNET
- Responsable commercialisation, promotion : Brigitte Meynet-Cordonnier
- Responsable Accueil : Véronique SAUTHIER
- Conseillères en séjour : Magalie BIDAL, Sylvie CARMANTRAND.

L'office étant le premier lieu d'accueil, 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 ou sur les activités et manifestations organisées sur le territoire.

A l'attention du public étranger au territoire, l'office promeut de façon efficace la destination Alpes du Léman, en mettant en valeur son aspect dynamique mais aussi son terroir. 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 Tourisme

Les engagements de l'Office de Tourisme des Alpes du Léman, 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.
- Limiter les temps d'attente ou les rendre plus acceptables : l'aménagement de l'office permet au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, documentation des prestataires...
- Assurer un accueil téléphonique aimable, rapide 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.
- Mettre à jour des informations claires, fiables et actualisées grâce à une mise à jour quotidienne de l'information.
- Rechercher et proposer des solutions alternatives en cas d'annulation, perturbation ou report d'un événement/d'une activité.

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.
- Prendre en compte, traiter et analyser les suggestions, remarques ou réclamations de nos visiteurs.
- Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et ou produits, et du service rendu.

L'Office de Tourisme des Alpes du Léman est amené à répondre aux besoins et demandes de deux publics bien distincts : les visiteurs mais aussi la population locale.

Voici ses engagements envers chacun

Envers les habitants

- Collecter et diffuser les informations concernant les animations, et les événements afin de proposer un large panel de manifestations.
- Communiquer 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 et de services pouvant être utiles aux habitants.
- Se tenir informé des changements susceptibles d'intéresser les habitants (adresse d'organismes publics, ...).

Envers les visiteurs extérieurs

- Faciliter les contacts avec nos visiteurs nationaux et étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 1 à 2 langues étrangères et en proposant des supports de communication en différentes langues.
- Faciliter le séjour des visiteurs, désirant être hébergés sur la destination Alpes du Léman, et les accompagner dans le choix de leur hébergement.
- Disposer de la documentation touristique locale mais aussi régionale.



• Nos engagements envers prestataires partenaires

- L'Office diffuse sa documentation chez les prestataires partenaires grâce à une procédure de diffusion (liste de diffusion, identification des documents à fournir, approvisionnement).
- Il communique régulièrement par une lettre d'information (newsletter) les actualités, bilans, nouveautés, formations... des Alpes du Léman
- Il met en place des visites prestataires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique.
- Il met en place deux soirées de lancement de saison pour présenter le bilan de la saison passée ainsi que le programme de la saison à venir.
- Il associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication (salons,...).
- Il intervient en conseil, sur demande, aux porteurs de projets et partenaires pour le développement de leur activité.

• Les bonnes pratiques des visiteurs des Alpes du Léman

- Je privilégie les transports en commun lorsque c'est possible et les transports doux : vélo, à pied... pour les petits trajets.
- Sur mon lieu de vacances, je respecte le voisinage et les habitants.
- En balade, je veille à respecter les espaces naturels, la faune, la flore et je n'emprunte que les chemins balisés.
- Pour le pique-nique, j'évite les produits sur-emballés et le gaspillage. Je ne laisse pas de déchets derrière moi, je ramasse et je trie.
- Dans mon hébergement, j'évite de consommer trop d'eau et d'électricité en adoptant le même comportement qu'à mon domicile.
- Pour les courses et la restauration, je privilégie les produits locaux, bio et de saison.
- Pour l'achat des souvenirs de vacances, je vais à la rencontre des producteurs, cultivateurs et artisans locaux.
- A l'Office de Tourisme, je ne prends que les brochures qui m'intéressent afin d'éviter le gaspillage en jetant du papier inutilement.

• 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).
- Les espaces d'accueil du public sont équipés de comptoir abaissé ou d'un espace d'accueil adapté.
 - L'accès aux bureaux de l'office est adapté afin de mieux servir les personnes en fauteuil roulant.
 - Le site Internet www.alpesduleman.com est également conforme aux standards du W3C et accessibles à tous les internautes.

•Groupe Qualité Tourisme

L'Office de Tourisme a constitué un groupe de Travail local Qualité et initie les démarches de mise en place de la qualité.

Un objectif à atteindre : le label Qualité Tourisme

Tout le travail réalisé en interne et en externe par l'équipe de l'Office de Tourisme vise à atteindre le label « Qualité tourisme » dans les meilleurs délais.

