

## Notre Politique

# *Démarche Qualité & Destination d'Excellence*

### La Qualité, une histoire de plus de 20 ans :

Depuis 2000, l'Office de Tourisme, conformément aux exigences de son classement, s'est engagé dans la démarche de certification NF service « Accueil et information des Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative » AFAQ/AFNOR.

Cette marque obtenue début 2001, a été renouvelée par audit jusqu'en 2007, date à laquelle une nouvelle réflexion sur la qualité s'engage.

En effet, le référentiel AFAQ/AFNOR, très développé sur l'accueil, ne répondait pas suffisamment aux autres missions de l'Office de Tourisme. Au-delà de la notion d'exigence de classement, l'Office de Tourisme se devait de se doter de véritables outils d'organisation et de production.

A partir de 2008 les collaborateurs débutent l'écriture du manuel qualité et prennent conscience de l'impact de la qualité sur le mode d'organisation et de fonctionnement.

L'Office de Tourisme obtient la marque Qualité Tourisme® en 2010 après deux années de travail et s'engage à :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assurés
- La découverte d'une destination
- La prise en compte des avis.



## Notre démarche Qualité en constante évolution

Le management par la qualité prend tout son sens pour notre Office de Tourisme avec l'appropriation de la démarche depuis près de 14 ans pour les équipes.

Avec au cœur de nos préoccupations LA SATISFACTION CLIENT, l'objectif de la politique qualité est de répondre en permanence au triptyque constitutionnel de notre structure dont les axes sont :

- Les visiteurs :
- Les prestataires, adhérents et partenaires
- La structure interne et notamment le personnel

Avec pour objectif de matérialiser les interactions permanentes entre collaborateurs, prestataires et clients, dès 2016, l'Office de Tourisme a donc décidé de repenser sa démarche qualité en mode "processus" :

- Processus de management :
  - Pilotage
  - Qualité
- Processus de réalisation :
  - Relations partenaires
  - Commercialisation
  - Accueil
  - Boutique
- Processus support :
  - Ressources humaines
  - Comptabilité
  - Logistique
  - Promotion et communication

Chaque processus reprend pour principe le cycle suivant :

**planifier > faire > observer > analyser > améliorer**

Ce nouveau mode de "vivre" la qualité est le produit de la réflexion des collaborateurs dans un travail collectif et participatif. La politique qualité est considérée par les collaborateurs comme un mode de fonctionnement à part entière. La qualité n'est plus un dossier à part, mais le management et le fonctionnement de l'entreprise.

Au quotidien, l'entreprise fonctionne autour de notre « site interne Qualité » et du suivi mensuel des « indicateurs Qualité » qui sont ainsi le tableau de bord de l'entreprise.



DESTINATION  
**SAINT-ÉMILION**  
OFFICE DE TOURISME  
DU GRAND SAINT-ÉMILIONNAIS

## La Qualité, l'affaire de tous !

Sandrine Capdevielle, directrice de la structure depuis 2022, est le porteur et le garant de la politique qualité. En concertation avec les institutionnels et le Conseil d'Administration, elle élabore le cadre général de la politique en définissant les axes stratégiques, les objectifs et le plan d'actions.

En lien avec Virginie Leu, responsable Qualité de l'office de tourisme c'est toute l'équipe qui est acteur de la démarche. Autour de réunions, de temps d'échange de formations de nouveaux arrivants sur notre démarche, l'ensemble de l'équipe est responsable de la qualité au sein de l'office :

- Responsabilité du suivi de indicateurs
- Responsabilité de l'analyse des indicateurs par service et par processus
- Elaboration des procédures, des modes opératoires, des outils, des modèles, des listes
- Réalisation de leurs plans d'actions

L'ensemble de ces données sont accessibles et partagées via un site internet « interne » qui permet à tous les collaborateurs et plus encore aux collègues rejoignant l'équipe d'avoir un accès simple, rapide et efficace à l'ensemble des informations de vie de l'entreprise.

Les résultats obtenus chaque l'année sont étudiés par services et partagés sur les comptes-rendus ou lors de réunions d'équipes.

Au cours du dernier trimestre de l'année, une étude exhaustive est réalisée sur les résultats de l'office : Le Rapport d'activités. Bien évidemment les résultats sont partagés avec toute l'équipe, avec tous les acteurs du tourisme, notamment lors de l'Assemblée Générale de l'association.

## Communiquer sa politique qualité !

La définition de la politique qualité n'a de sens que si elle est partagée. Aujourd'hui nos actions sont systématiquement diffusées aux institutionnels et aux prestataires :

- Compte rendu de réunion de direction,
- Rapport d'activités mensuel
- Rapport d'activité annuel
- Newsletter à nos partenaires sur nos actions et actualités
- Académie, journées portes ouvertes, ou forum
- Les Conseils d'Administration,
- Et bien entendu le Groupe Qualité de Destination



## De Qualité Tourisme à Destination d'excellence : Vers un ambitieux niveau d'excellence en matière d'écoresponsabilité

A partir du 1er septembre 2024, **Qualité Tourisme** devient **Destination d'Excellence** pour un tourisme plus durable et responsable. Le label se dote de nouveaux critères en matière de développement durable. Les professionnels du tourisme devront désormais s'engager sur des actions concrètes pour réduire leur impact environnemental. Parmi les thématiques clés figurent :

- Les mobilités durables : favoriser les modes de déplacement doux et écologiques pour les clients, tels que les transports en commun, le vélo ou la marche à pied.
- La sobriété numérique et énergétique : réduire la consommation d'énergie des bâtiments et des équipements, optimiser l'utilisation des ressources numériques et promouvoir les énergies renouvelables.
- La gestion des déchets : mettre en place un tri sélectif efficace et réduire la production de déchets, en privilégiant notamment les produits locaux et durables.
- La consommation d'eau : maîtriser les consommations d'eau et sensibiliser les clients aux enjeux de la préservation de cette ressource précieuse.

Dès 2022, le Développement Durable est devenu une priorité dans la stratégie de l'office de tourisme.

Suite à un premier plan d'action travaillé en formation avec toute l'équipe en 2020, les actions ont été reprises et enrichies et partagées.

Pour donner lieu à un plan d'actions durables sur le triptyque :

- Actions durables en interne
- Actions durables envers les visiteurs
- Actions durables envers les partenaires

Forcément un nouveau processus est né : le **management Durable** !

**Des engagements environnementaux sociaux et sociétaux** ont été pris par les membres du Conseil d'Administration et signés par les Présidents et la Direction.

Chaque année, en basse saison l'ensemble de l'équipe se réunira pour évaluer les démarches durables sur la base des indicateurs, enrichir les actions et échanger sur notre politique Qualité pour qu'elle continue à être en perpétuel process d'amélioration de répondre à nos objectifs.

Chaque année en fin de saison le bilan du plan d'actions durables sera également présent au Conseil d'Administration et au Groupe Qualité de Destination pour améliorer encore la Démarche et planifier l'année à venir !

Ces actions durables réalisées depuis 2022 ont pour ambition de répondre aux exigences du nouveau référentiel Destination d'Excellence tout en conservant le très niveau de Qualité de nos missions.