



POLITIQUE QUALITE OTI OISANS TOURISME

Contexte

Oisans Tourisme, office de tourisme intercommunal créé en 2017 a fait le choix de s'engager dans la marque qualité tourisme avec comme objectif principal de mettre en place les bons outils et mécanismes de travail pour que la Qualité devienne partie intégrante du fonctionnement de notre structure et s'inscrive comme une démarche de progrès pour l'ensemble de nos équipes. En effet, compte tenu du regroupement de plusieurs structures, ayant initialement des fonctionnements propres, il nous paraît primordial de pouvoir normer les pratiques afin d'offrir à notre clientèle un service constant, en recherche continue d'amélioration et représentatif d'une identité commune tout en respectant les particularités identitaires de chacune des communes que nous représentons.

Cette politique qualité de notre OTI est donc fondée sur l'engagement de la Direction et de l'ensemble du personnel dans la culture durable d'une démarche de progrès continu.

Notre démarche s'articule autour de 3 axes principaux :

>>> Structurer

Objectif : Donner du sens à l'OTI, structure nouvelle, qui ne relève pas initialement d'une volonté de regroupement mais qui est le résultat d'un transfert de compétences.

Nous avons besoin de poser une vision globale des lignes directrices qui animent notre politique touristique et de mettre en place les stratégies et les projets structurants qui porteront cette vision.

Pour cela, nous disposerons de divers documents stratégiques qui constitueront les cadres de référence pour notre gouvernance et nos équipes :

- Tout d'abord la **stratégie globale de la structure** accompagnée d'un plan d'actions sur 3 ans et validée par notre Comité de Direction.

Cette stratégie touristique territoriale à l'échelle de notre OTI se décline en 3 objectifs autour desquels l'ensemble des efforts de nos décideurs mais également de nos équipes doivent se concentrer :

- Faciliter le parcours client
- Améliorer l'image de notre territoire
- Augmenter les recettes économiques de notre territoire

Office de tourisme Intercommunal Oisans Tourisme

1 bis rue Humbert 38520 Le Bourg-d'Oisans
04 76 11 39 73 info@oisans.com oisans.com bike-oisans.com

Mise en application: Mers 2020
Mis à jour X / Ref DIR DA 09



De cette vision politique globale, découleront un certain nombre de stratégies opérationnelles spécifiques qui auront pour but de poser un cadre détaillé à notre fonctionnement et notamment :

- La Stratégie PROMO/COM : Définition de la stratégie éditoriale globale de l'OTI et d'une ligne éditoriale pour chacun des canaux de communication définis ci-dessous :
 - RS
 - Sites WEB
 - Editions
 - Presse
 - Promotion publicitaire : achat d'espaces, jeux concours, etc...
- la Stratégie ACCUEIL

>>> Mettre en place et pérenniser le système de management par la Qualité

Objectif : avoir un management solide et adapté pour ainsi renforcer la qualité de nos services : responsabiliser, impliquer, professionnaliser chaque membre de l'équipe quelle que soit sa place dans l'organigramme hiérarchique et ainsi gagner en efficacité de travail.

- Pérenniser les réunions d'équipes régulières & mettre en place des réunions de l'ensemble de l'équipe 2 fois par an, au démarrage de chaque saison, hiver et été. Ces temps d'échanges regroupant l'ensemble des services auront pour but de partager et valider à dates régulières les objectifs opérationnels programmés.
- Mise en place d'outils de management pour définir les objectifs et étapes intermédiaires qui permettront de les atteindre (plans d'actions, rétroplannings, Teams, Trello, rédaction des lignes éditoriales ...).
- Proposer aux équipes un fonctionnement en mode « projet » selon les affinités, les compétences, mais également les missions de chacun. Cette méthode permettra de gagner en productivité et d'impliquer les équipes dans le fonctionnement collectif.

>>> Repenser nos accueils : espaces et méthodes

Objectif : Savoir se remettre en question, moderniser nos savoir-faire, se mettre en conformité avec l'évolution des attentes clients

- Favoriser l'agilité pour permettre l'adaptation de nos pratiques aux attentes clients : Avoir un suivi très régulier des tendances et de l'écoute-client pour satisfaire au mieux les visiteurs. Viser un accueil « d'excellence » et avoir un œil critique perpétuel sur l'amélioration de nos services. L'objectif final étant d'assurer la satisfaction du client.

Office de tourisme Intercommunal Oisans Tourisme

1 bis rue Humbert 38520 Le Bourg-d'Oisans
04 76 11 39 73 info@oisans.com oisans.com bike-oisans.com

Mise en application: Mers 2020
Mis à jour X / Ref DIR DA 09



- Définir une stratégie d'accueil et se projeter sur la réflexion d'un futur SADI avec une évaluation régulière du travail via les avis, enquêtes et une veille touristique dédiée
- Harmoniser le conseil vers un fonctionnement qui met en avant la destination « Oisans » dans sa globalité.
- Renforcer la qualité du conseil en séjour par :
 - la personnalisation doit être systématique
 - l'expertise des conseillers en séjour doit être alimentée/entretenu via des process, des éducteurs, et également par une optimisation du lien avec les socioprofessionnels du territoire grâce à la systématisation de l'usage d'Apidae. Ceci permettra un conseil en séjour très pointu/qualifié, et facilitera la personnalisation et l'ouverture vers une consommation élargie de la demande.
 - des formations qualifiantes régulières des personnels sur l'accueil
 - une réflexion sur le réaménagement des locaux avec une vision « plus actuelle » et plus adaptée aux attentes des visiteurs
- mettre le client au cœur de la stratégie pour répondre au mieux à leurs attentes (via les Réseaux Sociaux + sites d'avis + questionnaires de satisfaction). S'appuyer sur tous ces avis pour mettre en place des actions d'améliorations et décider de nouvelles politiques de fonctionnement adaptées aux besoins et aux évolutions.
- renforcer la diffusion de l'information sur site via un maillage plus dense grâce, notamment avec la mise en place d'un accueil hors les murs

Renforcer la notion de tourisme accueillant par un aménagement spécifique des accueils, ancrés dans une cohérence de développement durable : espaces dédiés sur présentoirs des BIT, discours des conseillers en séjours, boutique avec produits locaux et éco-responsables ...

Office de tourisme Intercommunal Oisans Tourisme

1 bis rue Humbert 38520 Le Bourg-d'Oisans
04 76 11 39 73 info@oisans.com oisans.com bike-oisans.com