

Je m'engage avec mon équipe à définir la politique qualité de l'Office de Tourisme de l'île d'Oléron et du Bassin de Marennes, visant à améliorer de manière permanente l'accueil, l'information et la satisfaction des visiteurs, des prestataires et des élus ainsi que le management de la structure.

En ce sens, nous poursuivons plusieurs objectifs "Qualité":

- **Garantir un accueil efficace et performant tout au long de l'année, dans une démarche personnalisée.**
- **Permettre à la clientèle d'accéder à une information touristique fiable, à jour et accessible à tous (tourisme & handicap, clientèle étrangère) et à un service billetterie élargie (sites de visites, activités, transports, spectacles,...), passeports multi-activités, visites guidées, nouveaux produits boutique valorisant prioritairement les productions locales.**
- **Renforcer la notoriété du territoire : élaboration d'un plan marketing autour de la promotion des filières primaires, l'écotourisme, tourisme sportif, tourisme d'affaires, en favorisant les partenariats avec l'ensemble des acteurs locaux du territoire.**
- **Poursuivre la qualification de l'offre territoriale : développement de la politique qualité auprès de nos partenaires, déploiement de l'accompagnement sur des labels ciblés (famille plus, étiquette environnementale, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Marque Assiettes Saveurs...) et sur des nouveaux outils d'évaluation des performances économiques.**
- **Développer l'action portée par le service commercial de l'OT : création de nouveaux produits touristiques par thématique, augmentation des ressources propres de l'OT, à hauteur de 10% par an.**
- **Pérenniser le système de management par la qualité, notamment par l'organisation d'une communication interne soutenue (réunion de services, suivi des tableaux de bord d'indicateurs d'activité par service).**

Lionel PACAUD,
Directeur

