

	Politique Qualité de l'Office de Tourisme IOMN 2021 -2022	DA 4
		07/09/2016

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), **à un service billetterie élargi** (sites de visites, activités, transports, événements culturels, large programme de visites guidées...) **et à un espace boutique harmonisé dans l'ensemble des espaces d'accueil de l'OT**, valorisant prioritairement les productions locales.
- **Renforcer la notoriété du territoire** : élaboration d'un plan marketing autour de la promotion des filières primaires, le tourisme durable, le tourisme sportif, la valorisation du patrimoine culturel et naturel, 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, Tourisme & Handicap, Accueil Vélo, Marque Assiettes Saveurs, étiquette environnementale, ...) et sur des nouveaux outils d'évaluation des performances économiques.
- **Maintenir l'action portée par le service commercial de l'OT**, autour du développement de produits touristiques thématiques pour une clientèle groupe.
- **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