

## Les engagements Qualité de Dole Tourisme

La qualité est devenue une priorité de 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 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 en Pays de Dole et vous garantir satisfaction.

### **Nos objectifs qualité**

#### ✓ **Assurer la satisfaction de nos visiteurs**

Afin d'atteindre cet objectif principal l'Office de tourisme doit procéder par différentes étapes : anticiper et répondre aux demandes et attentes de ses visiteurs, assurer un service de qualité pour l'accueil de ses 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 mise en place d'un questionnaire de satisfaction visant à recueillir l'avis des visiteurs sur les services de l'OT.

Mettre en place une démarche qualité implique également de redonner au métier de chargé d'accueil 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 ces 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.

L'Office étant le premier lieu d'accueil dans la ville, 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, les activités et manifestations organisées sur le territoire.

A l'attention du public étranger, l'office promeut de façon efficace le Pays de Dole, 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 permettent de dynamiser l'économie locale.

## **Nos engagements qualité**

Les engagements de l'Office de tourisme 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 (maximum 6 minutes) :  
l'aménagement de l'office permet au visiteur de patienter en ayant accès à des informations utiles : affichage animations, sites...
  - 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.
  
- **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, qui seront traités et analysés
  
  - Améliorer de façon permanente la qualité de l'accueil, de nos prestations et ou produits, et du service rendu

L'Office de tourisme du Pays de Dole est amené à répondre aux besoins et demandes de deux publics bien distincts : les visiteurs mais aussi la population locale.

### **Voici d'autres engagements envers chacun :**

- **Envers les habitants :**
  - dynamiser et animer le territoire
  - communiquer efficacement 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 pouvant être utiles aux Dolois.
- se tenir informé des changements susceptibles d'intéresser les habitants (adresse d'organisme public, ...)

▪ **Les visiteurs :**

- Faciliter les contacts avec nos visiteurs étrangers en disposant d'un personnel pratiquant 2 à 3 langues étrangères et en proposant des brochures en différentes langues.
- faciliter le séjour des visiteurs étrangers désirant être hébergés en Pays de Dole en intervenant auprès des hôteliers pour la réservation.
- disposer de la documentation touristique locale mais aussi régionale.
- disposer de produits locaux en vente en boutique afin de faire découvrir les spécialités régionales.

**Nos engagements envers les adhérents :**

- l'office diffuse sa documentation chez les prestataires grâce à une procédure de diffusion (liste de diffusion, identification des documents à fournir, approvisionnement)
- Il met en place des visites prestataires pour améliorer sa connaissance de l'offre touristique
- Il associe les socioprofessionnels aux opérations de promotion et communication (salons, manifestations diverses ...).

✓ **Nos engagements pour l'environnement**

- L'Office de tourisme informe les visiteurs de façon précise sur les différents moyens de se déplacer sur le territoire en utilisant les transports en commun (transports du Grand Dole, SNCF, transports régionaux) ou les mobilités douces (vélo, utilisation de la voie verte, ...).
- L'Office de tourisme met en valeur les professionnels, les producteurs et / ou les produits locaux (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement.
- L'Office diffuse une information sur les milieux naturels fragiles sur le territoire (réserve naturelle du Girard, de la vallée de la Loue, forêts de Chauv et de la Serre...)
- Le personnel de l'office réalise un ensemble de gestes courants pour économiser l'énergie et l'eau ; les impressions sont faites de manière raisonnée ainsi que la gestion des déplacements professionnels (covoiturage)
- En cas d'acquisition d'équipement, l'office favorise systématiquement l'achat d'équipements économes en énergie et en eau (Classe A)

**Les bonnes pratiques des visiteurs en Pays de Dole :**

- > Je privilégie les transports en commun lorsque c'est possible et les transports doux : vélo, roller, 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). C'est ainsi que l'espace d'accueil du public est équipé d'un comptoir abaissé et que l'accès à l'office se fait par une rampe afin de mieux servir les personnes en fauteuil roulant.

### ➤ **La marque 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.

Le Plan Qualité Tourisme est constitué d'un ensemble de démarches qualité, fédérées par la marque Qualité Tourisme TM, qui s'appuient sur les besoins et les attentes de la clientèle pour adapter l'offre touristique aux évolutions de la demande.

Le principal objectif du Plan Qualité Tourisme est d'assurer un service de qualité et la satisfaction du client, ce qui constitue un gage de confiance pour les visiteurs.

Les engagements sont répartis en plusieurs catégories :

- Information et communication : il s'agit de donner aux clients une information claire, précise et complète, au téléphone comme sur le site (signalisation, enseignes, etc.).
- Accueil personnalisé : amabilité, courtoisie, chaleur et sourire, disponibilité, attention...
- Compétence du personnel : prise en compte rapide et complète du client, conseil, recherche des informations adaptées, pratique des langues étrangères.
- Confort des lieux : entretien et propreté, végétation et espaces verts, lieux d'accueil et de détente, mobilier confortable.
- Propreté et entretien des lieux : hygiène, bon état des différents équipements (sanitaires, mobiliers, cuisines, ...).
- Valorisation des ressources locales : mise à disposition de boissons et de plats régionaux, informations des clients sur les curiosités touristiques du territoire.

Pour plus d'informations sur la marque Qualité Tourisme :

<http://www.qualite-tourisme.gouv.fr/index.php?reference=006f>

### ➤ **Dole, Ville d'Art et d'histoire**

Il s'agit d'un label attribué par le Ministère de la Culture aux communes ou pays de France qui s'engagent dans une politique d'animation et de valorisation de leur patrimoine bâti, naturel, et industriel, ainsi que de l'architecture.

Les grandes orientations et principaux objectifs de ce label sont les suivants :

- la mise en œuvre d'actions de connaissance, de conservation, de protection et de valorisation de l'architecture, du patrimoine et du paysage.
- l'inscription du projet " Ville ou Pays d'art et d'histoire " au sein de la politique publique locale
- la sensibilisation des publics à l'architecture, au patrimoine et au paysage et l'incitation à un tourisme de qualité
- la sensibilisation des habitants à leur cadre de vie

Pour plus d'informations sur le label Ville d'art et d'histoire :

<http://www.culture.gouv.fr/vpah/>

### ➤ **Villes et villages Fleuris**

Le label Villes et Villages Fleuris est d'envergure nationale, il est gratuit et ouvert à toutes les communes. Ce label a pour objectif de valoriser les communes qui œuvrent à la création d'un environnement favorable à l'accueil et au bien être des habitants et des touristes. Il récompense les actions menées par les collectivités locales en faveur d'un patrimoine végétal et naturel propice à l'amélioration de la qualité de vie.

Le concours consiste à attribuer une série de Fleurs (de une à quatre) apposées sur une signalétique spécifique à l'entrée de la commune. Notre ville de Dole dispose actuellement de 3 Fleurs.

Trois ensembles de critères permettent d'apprécier et d'évaluer le travail des communes :

- Le patrimoine paysager et végétal de la commune (arbres, arbustes, fleurs, couvres sols...).
- Les efforts faits par la commune pour améliorer le cadre de vie et l'engagement dans les actions de développement durable (respect de l'environnement, propreté, valorisation du bâti...).
- L'animation et la valorisation touristique (actions pédagogiques, sensibilisation et participation des habitants, promotion...).

Pour plus d'informations sur le label des Villes et Villages Fleuris : <http://www.cnvvh.fr/>

A noter que le Pays de Dole dispose de magnifiques jardins publics et privés à découvrir.