POLITIQUE QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME GUINGAMP-BAIE DE PAIMPOL

2024-2029

Objectifs de la politique Qualité

Le Comité de Direction de l'Office de Tourisme Guingamp-Baie de Paimpol considère que la démarche Qualité, initiée dès la création de structure en 2017, est un atout majeur dans la structuration et le travail quotidien de l'équipe de l'Office et un atout pour l'amélioration de la satisfaction des clientèles.

Ces clientèles sont tout autant les visiteurs que les habitants, les acteurs du tourisme et des loisirs mais aussi les collectivités, singulièrement Guingamp-Paimpol Agglomération. La démarche Qualité Tourisme est en effet vecteur d'amélioration locale continue, au bénéfice de tous, que l'on soit habitant ou visiteur.

Le Comité de Direction considère qu'il est nécessaire de placer l'Office de Tourisme au cœur d'une démarche durable et solidaire : cela correspond à sa Convention d'Objectifs et de Moyens ainsi qu'à la Stratégie du Tourisme et des Loisirs portée par Guingamp-Paimpol Agglomération. Par ailleurs, l'Office de Tourisme se doit de conserver son Classement Catégorie I, notamment dans le cadre de la Station classée de Paimpol.

Partant de ces orientations, la poursuite de la démarche de labellisation Qualité Tourisme - bientôt label Destination d'Excellence – a été considérée comme pertinente : l'outillage apporté permet de répondre en totalité à ces problématiques.

A cet effet, un Référent et animateur qualité a été désigné pour assurer la continuité de ce label, pour construire, animer la démarche dans les règles de celui-ci. La pleine maîtrise des outils de la démarche qualité a été sanctionnée par l'attribution du label le 1er juillet 2024, après un audit externe de l'ensemble des services de l'Office de Tourisme.

La perspective se concentre dès lors sur l'obtention complémentaire du nouveau label d'Etat Destination d'excellence. L'objectif de son obtention est la poursuite de la structuration interne de l'Office de Tourisme, mais aussi la mise en œuvre d'une ambition durable et solidaire, déjà prouvée par le label Tourisme Equitable et Solidaire depuis 2022.

La présente Politique qualité liste les objectifs et actions nécessaires à l'obtention du label Destination d'Excellence.

Les constats

Ces constats sont établis selon la méthodologie du SWOT (Strength – Weakness – Opportunity – Threat : Force – Faiblesse – Opportunité – Risques)

Forces :	**Faiblesses :**
• Une **politique qualité préexistante** à réinjecter dans la nouvelle • **Equipe dynamique et très polyvalente** aux savoir-faire reconnus et certifiés • **Culture d'entreprise** reconnue par les salariés et ancrée de longue date • **Outil utilisé et reconnu** par les élus/techniciens	• **Animation du GQD** à repenser (ex : groupes de travail sur des sujets qualité et/ou transversaux) • **Une politique qualité qui n'avait pas été revue depuis 2018** • **Outillage qualité et méthode** de dépouillement limités • **Outil GRC en réseau** (22+Bretagne : Tourinsoft) insuffisamment développé sans capacité directe d'action de l'OT
Opportunités :	**Risques**
• **Nouvelle stratégie du Tourisme et des Loisirs** orientée vers la durabilité et la prise en compte de l'habitant-dans les politiques liées au tourisme • **Nouvelle Convention d'Objectifs et de moyens** qui reprend les axes de cette stratégie • **Un nouveau directeur de l'OIT** avec l'objectif d'optimiser l'organisation afin de pérenniser voire développer des missions (fiches de poste) • **Evolution du référentiel** vers le remplacement de la Marque par un label « Destination d'Excellence » : RSE / Développement durable – la temporalité (avant le 31/12/2026) doit être saisie pour avancer rapidement Avantage d'une démarche de développement durable au sein de l'OIT (label tourisme équitable et solidaire à intégrer) • **Bilan d'audit** avec plan d'actions à horizon2026	• **Temporalité** : formalisation et actions RSE / développement durable à mettre en place avec une échéance au 31/12/2026 (le risque est ici à comprendre comme l'appréhension d'un temps court pour une structuration qui peut apparaître vaste) : c'est aussi une chance pour avancer plus vite. • **Structuration de l'OT** qui doit être repensée/clarifiée à la lumière du nouveau référentiel et de l'arrivée d'un nouveau directeur : réflexion sur les fiches de postes de chacun = impact direct sur la base de travail qualité (temps de travail prévisible sur la sécurisation de nouveaux process)

Les Axes de travail :

- **Amélioration continue**
  Maintenir un fonctionnement homogène tout en le faisant évoluer : faire face aux multiples changements technologiques et environnementaux et mieux prendre en compte les publics à besoins spécifiques

- **Faire évoluer le personnel / former le personnel permanent et temporaire**
  Poursuivre l'effort de professionnalisation de l'Office de Tourisme au bénéfice de tous (territoire, habitants, réseau et associations, salariés)
- **Viser à l'obtention du label Destination d'Excellence / Amener les BIT à une accessibilité garantie**
  Affirmer l'exigence de qualité de l'Office pour en faire un acteur clé du développement économique, social, environnemental, créer du lien. Questionner la pertinence d'une co-existence entre Destination d'Excellence et le label Tourisme Equitable et solidaire dont les objectifs et exigences se rejoignent
- **Evaluation continue et bilans sur la qualité**
  Viser à la satisfaction client dans un but de fidélisation et d'attractivité
- **Evaluation globale lors d'audits indépendants et prise en compte des évolutions métier**
  Viser à l'échéance fin 2026 un score de 85% minimum sur la qualité de service et de 60% minimum sur le pilier écoresponsable (80% à échéance 2029) dans le cadre des critères du label Destination d'Excellence

Répondre à des objectifs exigeants mais atteignables

<u>Structuration interne</u>

- Définir un organigramme fonctionnel renouvelé qui confirme le rôle transversal du Référent et animateur qualité, chargé de proposer les plans d'actions utiles et le phasage de cette stratégie puis de les mettre en œuvre en transversalité.
- Poursuivre la formalisation de procédures
- Gestion des connaissances : optimiser le partage d'informations en interne, développer les bases de connaissances partagées
- Harmoniser les services, outils et pratiques à l'échelle de l'ensemble des bureaux de l'OIT, en apportant notamment une réponse personnalisée à toute demande y compris d'acteurs du tourisme et des loisirs
- Communiquer par l'éditorialisation : contenus expérientiels, conseil personnalisé (en face à face comme à distance et sur le site internet) par la sélection très qualifiée d'offres touristiques et de loisirs ainsi que le conseil engagé.
- Favoriser l'épanouissement du personnel à titre individuel et collectif et répondre aux critères d'une démarche RSE posés par le nouveau label Destination d'Excellence

Indicateurs / preuves :

➢ Organigramme ; indicateurs de satisfaction ; éditions ; procédures RSE

<u>Innover</u>

- Veille sur les nouvelles technologies et pratiques du secteur
- Se donner les moyens d'innover dans les formes d'accueil
- Expérimenter de nouveaux services ou outils numériques
- Impliquer les collaborateurs dans une démarche d'innovation participative

Indicateurs / preuves :

➢ Nombre d'expérimentations, retour d'expérience

Développer et favoriser l'intelligence collective

- Animer un Groupe de travail qualité force de proposition en intégrant les acteurs du tourisme et des loisirs et les élus, dans le souhait de porter des propositions utiles à la fois au développement touristique et aux habitants et acteurs locaux
- Organiser des revues qualité régulières pour identifier les points d'amélioration
- Développer les échanges et travaux communs OT / Agglomération. Par ex : Tourisme, Communication, Environnement...
- Organiser des réunions et communication interne (équipe plénière, responsables de pôles, séminaires, ateliers...)

Indicateurs / preuves :

- Comptes rendus de groupes de travail qualité et de suivi ; comptes rendus indiquant la participation du Directeur ou des responsables de pôle aux groupes de travail de l'Agglomération hors champ purement touristique ; comptes rendus de réunions internes

Orienter les flux, utiliser le SADI, viser à la satisfaction

- Développer l'observation touristique locale et la connaissance client : diffusion d'une information corrélée
- Interroger les dates, périodes d'ouverture et localisation des BIT
- Aménager les BIT, développer des accueils hors murs pour correspondre à l'évolution du métier et des demandes
- Poursuivre le développement et les actions à l'égard du réseau d'Ambassadeurs du territoire
- Participer à l'orientation des flux afin d'atténuer la pression touristique sur des sites phare (Île de Bréhat, Vallée des Saints)
- Assurer un parcours client complet, de l'information à la vente puis à sa satisfaction : commercialisation de l'offre, participation à la mise en tourisme du territoire et à la mise en marché
- Répondre à la demande touristique tant extérieure que locale (habitants, vie étudiante...) : personnaliser la réponse, proposer et évaluer les services pertinents en fonction de la typologie de visiteurs et/ou de la localisation sur le territoire
- Rechercher et développer les indicateurs de satisfaction dans tous les domaines d'activité et pour toutes les clientèles de l'Office de Tourisme (e-réputation, questionnaires, écoute client...)

Indicateurs / preuves :

- mesure de la fréquentation globale et locale ; nombre d'Ambassadeurs de territoire ; nombre de documents diffusés par les Ambassadeurs de territoire ; comptes rendus de participation aux groupes de travail sur la fréquentation des grands sites et des sites de randonnée ; nombre de participants au programme Bienvenue Ici (ou équivalent) ; nombre d'entreprises participant aux actions de l'OIT (STESF, rencontres du tourisme...) ; indicateurs de satisfaction accueil et commercialisation ; développement d'un site Internet et d'une charte graphique

renouvelés ; statistiques de fréquentation du site web et statistiques de visualisation des éditions en ligne

<u>Participation et mise en œuvre du projet de territoire, facilitation des retombées économiques et sociales et de la transition environnementale</u>

- Mettre en œuvre (2024-2030) le Schéma du tourisme et des loisirs
- Répondre aux critères du label Destination d'Excellence en matière de :
  - *sobriété énergétique*
  - *consommation (eau, énergies, entretien...)*
  - *valorisation des déchets*
  - *priorisation sur les prestations / achats via les entreprises locales*
  - *protection et mise en avant des écosystèmes*
- Rôle de fédérateur et de facilitateur : communication et promotion, accompagnement, mise en relation, mise à disposition d'outils... (porteurs de projets, mairies, associations...)
- Participer et co-organiser la participation et l'adhésion des habitants
- Développer une structuration commerciale pérenne dans un objectif de financement : billetteries, groupes, visites guidées, boutique... dont une gamme répondra à une démarche durable
- Développer un pass loisirs

Indicateurs / preuves :

- Taux de réussite des objectifs reliés à l'OIT dans le Schéma ; obtention (avant le 31/12/2026) du label Destination d'Excellence pour le pilier durable à hauteur de 60% minimum (et renouvellement en 2029) incluant des indicateurs de suivi des consommations énergétiques et fluidiques ; nombre d'entreprises et/ou habitants participant aux actions de l'OIT (STESF, rencontres du tourisme...) ; taux de satisfaction annuel / remplissage des acteurs du tourisme et des loisirs ; nombre d'acteurs du tourisme et des loisirs accompagnés (labels, classements...) ; chiffre d'affaire et marge du pôle commercialisation : pass loisirs, groupes, visites guidées... ; nombre de références bio, éthiques, durables en vente dans les BIT ; nombre de groupes de travail sur la commercialisation

<u>Des bonnes pratiques à partager</u>

- Animer le réseau des acteurs du tourisme et des loisirs : accompagnement, newsletters, ateliers, soutien à la formation et à l'accueil des saisonniers...
- Sensibiliser au tourisme responsable (développement durable, inclusion...)
- Accompagner à la qualification de l'offre (labels vélo/rando, Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap, Etiquette Verte, Classements et labels divers)
- Créer des groupes de travail avec le réseau des acteurs du tourisme et des loisirs (commercialisation, déchets...)
- Adapter la communication/promotion autour des enjeux du tourisme responsable
- Travailler en lien avec l'écosystème touristique régional, départemental, local

Indicateurs / preuves :

- nombre d'acteurs du tourisme et des loisirs accompagnés (labels, classements...) ; statistiques de fréquentation de l'espace pro du site de l'OIT ; nombre d'Ambassadeurs de territoire ; nombre de documents diffusés par les

Ambassadeurs de territoire ; nombre de participants au programme Bienvenue Ici (ou équivalent) ; nombre de groupes de travail sur la commercialisation ; nombre de sites classés, labellisés de tous ordre (Meublé de Tourisme, Tourisme & Handicap, Clévacances, Gîtes de France, Clé Verte, Etiquette verte, Qualité Tourisme...)

Gestion de crise

- Rédiger / Améliorer les procédures de gestion des situations exceptionnelles
- Former le personnel
- Prévoir et organiser la délégation : organigramme, process

Indicateurs / preuves :

Validation de procédures, temps de formation