



Politique Qualité

Office de Tourisme de la Grande Plagne

Comptant parmi les plus grandes stations au monde, la Plagne se doit de porter une attention particulière à la question de la qualité des prestations et des produits offerts aux visiteurs.

C'est pour répondre de manière précise aux attentes de ces derniers mais aussi des élus, de ses collaborateurs ou même de ses salariés que l'Office de Tourisme de la Grande Plagne s'est engagé dans une démarche qualité.

Afin de déterminer le cadre d'action de cette démarche, une politique qualité a été établie autour de trois axes :

- Les engagements envers les visiteurs
- L'optimisation du fonctionnement interne
- Les engagements avec la collectivité, les socioprofessionnels et les institutionnels du tourisme

Axe 1 : Les engagements envers les visiteurs

Placés au cœur de toutes les préoccupations, les visiteurs sont l'essence même de la démarche qualité. L'ensemble des moyens nécessaires doivent être mis en œuvre afin de respecter les engagements suivants :

a. Garantir un accès aisé aux différents points accueil de l'office de tourisme

- Perfectionnement de la signalétique routière et du fléchage de proximité
- Harmonisation des enseignes à l'échelle de la Grande Plagne

b. Optimiser l'aménagement des espaces d'accueil

- Faciliter l'accès à l'information en libre-service
- Offrir des espaces d'accueil agréables
- Veiller à rendre accessibles les points informations aux personnes à mobilité réduite

c. Offrir un accueil personnalisé et de qualité :

- Proposer un accueil téléphonique et physique multilingue
- Procurer des informations précises, complètes et répondant aux attentes des visiteurs
- Susciter le désir de découverte du territoire et développer la consommation touristique
- Développer des supports adaptés aux visiteurs handicapés (handicap visuel, auditif...)

d. Maîtriser la gestion de l'information :

- Renforcer l'utilisation d'APIDAE et contrôler la validité des informations y étant insérées
- Harmonisation à l'échelle de la Grande Plagne des modalités de gestion de la documentation éditée par l'office (mises à jour, approvisionnement, diffusion)

e. Offrir des services complémentaires :

- Prêt de matériel d'appoint
- Bornes de réservation de transports
- Carte Pass'Plagne (carte multi activités)

f. Etre à l'écoute des attentes, suggestions et réclamations des visiteurs :

- Mise à disposition du questionnaire satisfaction sur les services procurés par l'office de tourisme
- Harmonisation des « fiches qualité » et de leur traitement à l'échelle Grande Plagne
- Collecte des avis des visiteurs émis sur les réseaux sociaux

Axe 2 : Optimiser le fonctionnement interne de la structure

Bien qu'ayant toujours entretenu des liens très importants depuis de nombreuses années, les différentes structures de la Plagne ne forment plus qu'une depuis le mois de septembre 2015. Aussi, on comprend l'importance de cet axe de travail qui permet d'améliorer la qualité des services procurés au client.

a. Planifier une politique d'intervention

- Définir des plans d'action annuels en cohérences avec les stratégies touristiques et qualité triennales
- Diffuser ces éléments au personnel de l'office de tourisme et aux socioprofessionnels afin de stimuler la synergie autour d'objectifs communs
- Etablir des bilans permettant d'affiner et de redéfinir ces plans d'actions

b. Optimiser la gestion des ressources humaines

- Concevoir, mettre à jour et diffuser l'organigramme de la structure
- Définir un plan triennal de formation pour l'ensemble du personnel
- Elaborer une procédure unique d'intégration du nouveau personnel

c. Mutualiser et harmoniser les bonnes pratiques en interne

- Développer la professionnalisation des équipes par la réalisation de formation (internes ou externes)
- Etablir, diffuser et appliquer des procédures de fonctionnement interne sur l'ensemble des services
- Réunir des commissions de travail thématique afin de développer la coopération entre les différentes équipes de chacun des sites

d. Utiliser des indicateurs pour améliorer le fonctionnement

- Mettre en place des indicateurs d'activité quantitatifs au sein des bureaux d'accueil
- Analyser les informations issues des processus de collecte de la satisfaction client
- Définir des actions correctives pour pallier aux dysfonctionnements identifiés

e. Intégrer les objectifs de développement durable

- Promouvoir une politique d'achat responsable pour l'ensemble des consommations internes
- Favoriser l'adoption « d'écogestes » par le personnel
- Sensibiliser les visiteurs aux principes du développement durable en montagne

Axe 3 : Les engagements envers la collectivité, les socioprofessionnels et les institutionnels du tourisme

a. Les engagements envers la collectivité

- Développer la communication auprès des élus sur les actions menées par l'office de tourisme
- Faire remonter aux élus les attentes de la clientèle

b. Les engagements envers les socio professionnels

- Intégrer les socioprofessionnels au sein des commissions, réunions de travail, réunions de bilans
- Développer la communication avec les socioprofessionnels par des moyens dédiés (communication digitale notamment)
- Développer les visites prestataires (type éductours) pour le personnel de l'office de tourisme afin d'améliorer la connaissance de l'offre du territoire
- Stimuler la qualité de l'offre touristique en sensibilisant les professionnels aux démarches de labellisation (Qualité Tourisme, Famille Plus, Tourisme et Handicap)

c. Les engagements envers les institutionnels du tourisme

- Renforcer les liens avec l'UDOTSI de la Savoie et développer la participation de l'OTGP dans le réseau
- Développer la participation de l'Office de Tourisme aux projets développés par l'Assemblée du Pays Tarentaise Vanoise et de la Communauté de Communes des Versants d'Aime afin de contribuer au développement d'une offre touristique locale cohérente