

POLITIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DURABLE

Un engagement du quotidien

Le Comptoir des Loisirs met au cœur de son projet et de son activité du quotidien la satisfaction de ses clients et partenaires. C'est une façon d'être autant qu'un état d'esprit. C'est aussi le moyen d'accompagner le territoire et ses prestataires dans un process d'amélioration continue de son offre globale.

Le Comptoir des Loisirs s'est ainsi fixé des **objectifs qualité** :

- ✓ **Des relations humaines de qualité** : Satisfaire un client, un partenaire ou un collègue c'est avant tout l'écouter, le comprendre pour mieux le conseiller ou l'aider dans sa recherche
- ✓ **Des conditions de travail efficaces et sereines** : En améliorant l'organisation et la communication interne de nos services (notamment les réunions d'équipe), nous permettons à chaque membre de notre équipe de se réaliser et d'afficher son dynamisme au sein d'une équipe soudée
- ✓ **Une équipe compétente et formée** : En suivant des parcours de formations variés, des éducteurs internes sur le territoire pour développer sa connaissance de l'offre, nous offrons à chaque membre de l'équipe la possibilité d'afficher son professionnalisme et son dynamisme
- ✓ **Des actions engagées en faveur du développement durable** : Parce que le monde de demain ne peut plus ignorer les principes du développement durable, chacune de nos actions (communication, achats, tri, animations, éditions...) devra toujours être mise en œuvre avec ce principe.

Pour offrir des **services de qualité** à ses visiteurs, Le Comptoir des Loisirs s'engage à :

- ✓ Améliorer l'**accessibilité** et la **visibilité** de l'Office de Tourisme
- ✓ Faciliter l'accès à l'**information pour tous et tout le temps**
- ✓ **Optimiser la mise à disposition** de l'information touristique et sa gestion
- ✓ Garantir à chacun des **informations claires, précises, actualisées**
- ✓ Assurer un **accueil personnalisé et chaleureux**, au plus près des envies et besoins du visiteur
- ✓ **Accompagner nos visiteurs** dans l'organisation et la réservation de leurs séjours et/ou de leurs activités
- ✓ **Donner la parole à ses visiteurs** pour qu'ils contribuent à l'amélioration de ses services

Pour offrir des services de qualité à ses partenaires, Le Comptoir des Loisirs s'engage à :

- ✓ **Structurer, qualifier, promouvoir et vendre** l'offre touristique de la destination
- ✓ **Surveiller la notoriété** du territoire et œuvre à son développement
- ✓ **Valoriser les ressources locales**

- ✓ Proposer des **actions collaboratives** visant à dynamiser l'activité économique du territoire
- ✓ Offrir à chaque partenaire des **outils** lui permettant de renseigner son client
- ✓ Sensibiliser les partenaires aux **nouvelles tendances** et évolutions du monde du tourisme
- ✓ Travailler avec les **réseaux touristiques locaux et régionaux**

Le Comptoir à travers ses actions « durables »

Communication :

- ✓ Favoriser une stratégie web et dématérialisée : tous les documents sont en version téléchargeable
- ✓ Mettre en lumière des activités exigeantes en matière de développement durable : éco gîte, village étoilé
- ✓ Valoriser les itinérances douces

Editions :

- ✓ Edition d'un magazine trimestriel distribué dans les 55 000 boîtes postales de l'agglomération – interruption temporaire depuis mars 2020
- ✓ Gérer les stocks de documentation afin d'affiner les commandes et éditions ultérieures,
- ✓ Faire le choix quand cela est possible de l'Eco format (moins de papier utilisé)
- ✓ Imprimeur certifié et limitation des emballages de la documentation : Imprim'Vert (Elimination conforme des déchets dangereux, sécurisation du stockage des produits dangereux, Abandon de l'usage des produits toxiques) et PEFC (Papier certifié PEFC provient d'arbres de forêt elles-mêmes certifiées PEFC : gestion durable des forêts)

Programmes de Visite :

- ✓ Favoriser la mise en place de découvertes avec les partenaires locaux/ ressources locales
- ✓ Accentuer la connaissance du patrimoine par les habitants afin de mieux l'apprécier, en être fier, devenir prescripteur

A l'interne :

- ✓ Trier les déchets
- ✓ Acheter en priorité des ampoules basse consommation
- ✓ Favoriser le co-voiturage à l'occasion des déplacements
- ✓ Paramétrer les imprimantes notamment pour limiter la consommation d'encre
- ✓ Imprimer les documents de préférence en format réduit et/ou recto verso, récupération de brouillons
- ✓ Réutiliser les dossiers, chemises, trombones et élastiques...
- ✓ Maitriser les dépenses énergétiques : extinction des lumières et appareils informatiques
- ✓ Recycler les cartouches d'encre des imprimantes
- ✓ Relire les documents sous version informatique avant impression

- ✓ Contrôler avant photocopies en quantité
- ✓ Mettre à jour scrupuleusement les fichiers d'adresses (mailing)
- ✓ Utiliser autant que possible du papier à faible grammage.

Ressources humaines :

- ✓ Favoriser la formation pour améliorer les compétences de chacun
- ✓ Sensibiliser, mobiliser et encourager les fournisseurs, l'ensemble des partenaires et les collaborateurs à adhérer à nos valeurs environnementales
- ✓ Accompagner les salariés qui souhaitent entrer en démarche VAE.

 **Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme en 2021 !**

Pour rappel, l'Office de Tourisme et de Commerce détient un droit d'usage de la Marque Qualité Tourisme (MQT) depuis 2013. Un premier renouvellement a eu lieu en 2017. En raison de la situation épidémique, l'audit de renouvellement 2020 a été reporté d'une année.

Le dossier de candidature au renouvellement de la MQT a été transmis en juillet et le cabinet indépendant « Accessitour » a réalisé un audit sur place les 20 et 21 septembre 2021. L'ensemble des personnels a été rencontré par l'auditrice.

La Direction Générale des Entreprises (DGE – Ministère de l'Economie, des Finances et de la Relance) a validé le renouvellement de la MQT au Comptoir des Loisirs lors de sa Commission réunie le 13/12/2021.



Points forts soulevés :

- ✓ Une implantation de l'OT dans son environnement local
- ✓ Un espace accueil et boutique accueillant / boutique bien achalandée et qualités de vente du personnel
- ✓ Une équipe dynamique avec une bonne connaissance du territoire
- ✓ Une relation avec les socio-professionnels avancée
- ✓ Un concept / positionnement atypique vers les habitants (et mise en valeur des produits locaux)

Points d'amélioration :

- ✓ Un site internet à revoir / manque d'ergonomie et mise à jour difficile (nouveau site depuis donc résolu)
- ✓ Être encore plus personnalisé dans la réponse client et veiller aux délais de réponse
- ✓ Signalétique/Fléchage de l'OT à revoir (en cours avec EPN)
- ✓ Inciter les partenaires à rentrer dans une démarche QT et développement durable
- ✓ Commercialisation groupe : développer encore davantage l'écoute client sur les prestataires.

Taux de conformité au référentiel de la MQT : 94,13%

