



L'engagement Politique Qualité de la direction de l'OTPL

L'Office de Tourisme du Pays de Lunel a été créé sous statut d'EPIC, en 2008.

Son comité de direction comprend 14 membres dont 9 élus et leurs remplaçants (renouvelés en 2020)

Après le départ de 2 agents (en formation) l'équipe est composée de 5 personnes, 4 conseillers en séjour et la directrice.

Il est classé en catégorie II.

Il s'est engagé depuis 12 ans dans une démarche qualité renouvelé 3 fois.

Ses missions ont été définies par une convention d'objectifs qui sera renouvelée en 2021 :

Accueil et information : au service des habitants, des touristes et des pros

Promotion / Communication

Gestion d'équipements : musée et arboretum

Animation dans le cadre des sites gérés

Observation de l'activité et analyse

Commercialisation (abandonnée fin 2020)

La satisfaction de la clientèle est l'un des principaux objectifs de la démarche Qualité.

C'est pourquoi, l'OT s'est engagé dans une démarche qualité où toute l'équipe prend sa place à tous les niveaux du process. En effet, cet outil est transversal et s'inscrit depuis la formalisation des actions jusqu'à leur réalisation, avec toujours une phase d'analyse et de correction. Une collaboration étroite des agents sur toutes les missions (cf matrice de compétence) garantit la réussite des différentes actions.

Un Groupe Qualité de destination a été constitué après les dernières élections et comprend 5 personnes dont 2 agents, le Pt, la Vice-Présidente de l'OT et l'élu de la Ville de Lunel en charge du tourisme.

La directrice et le président garantissent son application.

La démarche qualité s'adresse à la fois aux clientèles mais aussi aux professionnels.

La politique qualité envers les visiteurs est une priorité et les place toujours au cœur du dispositif. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus incontournable (et suite au COVID), la clientèle fait l'objet d'attentions redoublées (enquête de satisfaction, écoute).

Les partenaires socio professionnels bénéficient aussi de cette dynamique.

Ils sont représentés au sein du comité de direction par filière et chaque membre se fait le porte-parole de sa profession, notamment par les comptes rendus des comités de direction.

Une fois par an, une réunion plénière les rassemble autour d'une thématique différente avec une agence d'ingénierie extérieure qui anime ces sessions avec les thématiques suivantes : communication, observation, poids économique etc...



Le personnel réalise un travail de fond avec les socio pro tout au long de l'année (labellisation, évaluation de la taxe, visites). Une aide logistique est apportée plus spécifiquement aux structures importantes du territoire en termes de lits marchands, pendant la saison : participation de l'OT aux pots d'accueil, aux évènements etc...

Dans le cadre de nos partenariats, notamment avec le PETR Vidourle Camargue, une mise en réseau est faite à l'échelle du territoire élargi sur le Gard : sont organisés éductours, visite de prestataires, formations.

Aujourd'hui, après 12 années de fonctionnement de la démarche Qualité, au cours desquels les missions de l'Office ont évolué et le personnel a en partie changé, la direction a dû réaffirmer cette démarche.

Pour permettre à l'Office de Tourisme du Pays de Lunel de continuer à s'intégrer pleinement dans les relations visiteurs et prestataires, la poursuite de la Démarche Qualité et sa certification sont toujours une nécessité incontournable. Dans un contexte concurrentiel de plus en plus affirmé, il s'agit de se démarquer, de fidéliser la clientèle et surtout de doper l'économie touristique.

C'est une démarche ambitieuse qui permet aussi une meilleure gestion de l'entreprise : meilleure définition des objectifs qualité, encadrement efficace des processus essentiels à la qualité, amélioration de la qualité.

Pour le personnel, cette démarche signifie être mieux motivé, formé et informé pour avoir la possibilité d'améliorer ses performances et d'atteindre un objectif final commun : la satisfaction des visiteurs et des partenaires. Cela permet également de bien définir les tâches et le rôle de chacun dans l'équipe, de dynamiser cette dernière. C'est à terme, la garantie d'une plus grande cohésion de l'équipe pour une meilleure satisfaction de la clientèle, véritablement replacée au centre du dispositif accueil.

Je délègue à Amandine MODELON la responsabilité de la mise en oeuvre de l'organisation de la qualité et lui délègue toute responsabilité nécessaire.

Je demande à tout le personnel de l'Office de Tourisme du Pays de Lunel de s'engager personnellement comme je le fais moi-même, à respecter les dispositions de la Qualité qui lui sont applicables

2020

Sylviane Truchetet
Directrice