

LA DEMARCHE QUALITE AU CŒUR DE LA STRATEGIE

Le territoire d'intervention de l'Office de tourisme de Valmorel et des Vallées d'Aigueblanche est composé d'une multitude de sites touristiques jouissant d'une complémentarité exceptionnelle : station de ski, domaine nordique, station thermale, haute montagne...

Structuré au travers de trois Bureaux d'Information Touristique, l'Office de tourisme assure la promotion touristique du territoire de la Communauté de Communes des Vallées d'Aigueblanche.

Composé d'une équipe permanente de 11 personnes et de nombreux renforts saisonniers, l'Office de tourisme est au service des hébergeurs, commerçants et socioprofessionnels du territoire communautaire.

Si l'existence d'un Office de tourisme de type « intercommunal » apparaît comme une évidence tant les attributs du territoire semblent complémentaires, il convient néanmoins pour notre structure de bâtir un plan d'actions permettant de mettre en valeur l'ensemble des atouts dont bénéficie le territoire. Mais ce plan d'actions doit s'accompagner, de sa conception à sa réalisation, d'un engagement et d'une rigueur de tous les instants.

Le fait que le Conseil d'administration ait fait le choix dès 2015 de travailler à l'obtention de la marque « Qualité Tourisme » témoigne de cet engagement et de cette volonté d'apporter rigueur et méthode au sein de l'Office de tourisme. Depuis, les différentes actions mises en place se font en cohérence avec le Référentiel Qualité, le renouvellement de la marque « Qualité Tourisme » est donc la suite logique du travail engagé depuis plusieurs années.

Ainsi, l'Office de tourisme poursuit les engagements suivants :

- Assurer un accueil physique basé sur l'écoute du client, comprendre sa demande et y répondre le plus précisément possible en produisant une information adaptée, actualisée, qualifiée et accessible via des supports papiers et numériques,
- Proposer des services complémentaires à nos clientèles locales et touristiques : boutique, billetterie, visites guidées, animations...
- Mettre en place une promotion de la destination s'appuyant sur les acteurs locaux et valeurs du territoire,
- Prendre en compte les remarques et analyser les indicateurs de qualité pour améliorer la qualité des services,
- Disposer d'un personnel formé en continu, engagé et impliqué dans cette démarche participative de qualité avec un référent qualité nommé.

La qualification et la montée en gamme de notre offre, la préservation de nos paysages et de notre patrimoine sont des enjeux forts du développement de notre territoire.

L'image à véhiculer doit aller dans le sens d'un territoire résolument tourné vers la qualité. Le renouvellement de la marque « Qualité Tourisme » doit confirmer notre volonté de positionner notre territoire comme lieu recherchant au quotidien l'efficacité, le professionnalisme et la performance dans la satisfaction de nos clientèles.

Matthieu Magnin
Directeur OTVA