

POLITIQUE QUALITÉ 2023 - 2026

Dans le cadre de la Loi NOTRe, l'Office de Tourisme Communautaire DINARD CÔTE D'ÉMERAUDE TOURISME a vu le jour le 1er janvier 2017, répondant à une obligation légale qui a fait remonter la compétence tourisme des Communes aux Communautés de Communes. Le statut associatif a été retenu par le Conseil Communautaire.

Dinard Côte d'Émeraude Tourisme appartient au réseau des Offices de Tourisme de France, est marqué Qualité Tourisme et est classé Catégorie I selon les référentiels nationaux depuis 2019.

8 COMMUNES constituent le territoire de la Communauté de Communes Côte d'Émeraude :
DINARD – SAINT-LUNAIRE – SAINT-BRIAC-SUR-MER – LANCIEUX – LA RICHARDAIS – PLEURTUIT – LE MINIHC-SUR-RANCE – TRÉMÉREUC –

Les 8 Communes de la Communauté de Communes Côte d'Émeraude constituent le territoire de compétence de l'Office de Tourisme Communautaire et de ses 4 Bureaux d'Information Tourisme.

Le Service Qualité, géré par Virginie Pageot sous la direction de Marie GUÉRIN, s'est fixé des objectifs en interne, envers ses visiteurs, envers ses socio-professionnels et envers la collectivité :

En interne :

- Gagner en efficacité grâce à l'investissement de tous en suivant les axes de la démarche qualité.
- Travailler en continu à l'amélioration de la Qualité au sein de la structure.
- Offrir des conditions de travail efficaces et sereines.
- Permettre aux salariés de s'exprimer, de s'impliquer grâce à des réunions régulières et des groupes de travail basés sur l'échange.
- Favoriser la montée en compétence de l'ensemble de l'équipe grâce à un prévisionnel de formations personnalisé, aux formations internes et aux éducteurs.

Envers ses visiteurs :

- Offrir une information touristique fiable et actualisée pour l'ensemble des visiteurs.
- Apporter des réponses ciblées : conseils en vis-à-vis, téléphonique, par le chat, site internet, éditions annuelles et à thèmes, valorisation des évènements « phares », présence sur les réseaux sociaux.
- Avoir des conseiller(e)s en séjours toujours disponibles pour répondre aux attentes des visiteurs...
- Écouter et prendre en compte l'ensemble des remarques concernant notre territoire par différents canaux : remarques orales, fiches suggestions et réclamations, questionnaires, gestion des avis clients sur le web...

- Proposer une qualité de services continue par l'ensemble de l'équipe de l'OTI en appliquant des procédures définies par les critères de la Marque Qualité Tourisme et le classement de l'OTI en catégorie I,
- Et en respectant les engagements du classement des OT en Catégorie I.

Au-delà des engagements de la catégorie I, l'OTI s'engage à respecter les référentiels qualité de la marque Qualité Tourisme.

- Animer le Groupe Qualité Destination,
- Évaluer les objectifs à atteindre et établir des priorités sur l'ensemble des actions,
- Pointer les dysfonctionnements et mettre en place les actions correctives envisageables, avec remise en question si nécessaire,

Envers les socio-professionnels :

- Sensibiliser nos partenaires aux évolutions et aux besoins du marché.
- Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes.
- Proposer des ateliers, des formations visant à développer l'activité économique du territoire.
- Favoriser leur implication dans les démarches de promotion.
- Les accompagner dans leurs démarches de classements : en meublés de tourisme, qualification Chambres d'Hôtes Référence, label Accueil Vélo et tout autre label ou marque pouvant intéresser les socio-professionnels de la communauté de communes.

Envers la collectivité :

- Appliquer la stratégie du territoire, veiller au bon fonctionnement des actions et remplir les objectifs fixés.
- Assurer la mission de service public de manière professionnelle.
- Continuer à développer et valoriser les déplacements doux (offre cyclable, pédestre...).
- Réduire les éditions papiers au profit du numérique.
- Valoriser et impulser les actions et initiatives locales en faveur du développement durable.