



## POLITIQUE QUALITE 2018-2021

Nous, soussignés, Dominique Le THERISIEN, Directeur de Dinan Cap Fréhel Tourisme et Emilie GAUTREAU, Directrice adjointe, nous engageons personnellement dans l'application et la réussite durable des objectifs et des engagements que nous avons définis ci-après :

### **Le Contexte post- Loi Notre**

Suite à la fusion-absorption des Offices de Tourisme de Saint-Cast-le Guildo, Fréhel, Matignon, Plévenon, Côte d'Emeraude Val d'Arguenon par l'Office de tourisme de Dinan-Vallée de la Rance, et la création de Dinan-Cap Fréhel Tourisme, nous avons souhaité redéfinir le cap de la politique Qualité pour les années 2018-2021.

Dans un contexte de concurrence accrue entre destinations touristiques et de mutation constante des comportements des visiteurs, Dinan-Cap Fréhel Tourisme a mis la satisfaction des visiteurs et celles de ses partenaires au cœur de ses préoccupations.

Au-delà de notre mission d'accueil et d'information de nos visiteurs, nous entendons positionner Dinan-Cap Fréhel Tourisme comme une équipe d'experts de la destination, au service des visiteurs, des partenaires et de la collectivité.

Le personnel de DCFT se doit donc de s'interroger sur son aptitude à trouver des réponses efficaces et traçables, d'œuvrer pour le développement touristique, pour garantir une qualité de service constante, indissociable de l'image et de l'attractivité de la destination.

**Nous avons donc posé les jalons des 6 chantiers qui transformeront durablement l'office de tourisme et ses métiers :**

### **1) Mettre en œuvre une véritable Stratégie d'accueil et de relation client (le client est placé au cœur de la stratégie de l'OT)**

- Définir un nouveau Schéma d'Accueil et de diffusion de l'Information (SADI)
- Segmenter les clientèles ciblées, Identifier les portes d'entrées et les flux de visiteurs, challenger les services et informations proposés, cerner les marges de progrès et les nouvelles idées, choisir / expérimenter / déployer et ajuster

- Déployer les ressources humaines dans les BIT où les conseillers en séjour apportent une plus value à l'accueil des clientèles touristiques (information « chaude ») et s'appuyer sur des relais d'information touristique dans les endroits de diffusion d'information « froide »
- S'appuyer sur le wifi territorial pour informer, promouvoir la destination et fidéliser la clientèle
- Etre exemplaires en matière de qualité pour inciter les professionnels du tourisme du territoire à faire également de la qualité d'accueil une priorité absolue afin de déployer, à moyen terme, une démarche Qualité à l'échelle de la destination

## **2) Contribuer à la réflexion et la mise en œuvre de la nouvelle stratégie de Développement Touristique pilotée par Dinan Agglomération**

- Travailler aux côtés des élus et des professionnels pour poursuivre la structuration de l'offre touristique, en favorisant l'implantation de nouvelles activités.

## **3) Faire évoluer le métier de Conseiller en Séjour et les BIT : Professionnaliser toujours davantage le personnel de Dinan-Cap Fréhel Tourisme pour maximiser les retombées économiques (pour l'OT et pour le territoire)**

- Harmoniser les procédures d'accueil dans l'ensemble des BIT
- Prioriser les améliorations dans les locaux d'accueil (en particulier dans les BIT non titulaires de la Marque Qualité Tourisme avant la fusion) pour offrir au client des conditions d'accueil satisfaisantes et adaptées à leurs besoins
- Marquer l'identité commune « Dinan-Cap Fréhel tourisme »
- Construire avec les conseillers en séjour la « charte d'accueil » de Dinan-Cap Fréhel Tourisme
- Construire des relations humaines de qualité en soudant l'équipe et veiller à maintenir des conditions de travail efficaces et sereines, tout en optimisant l'organisation et la communication interne
- Utiliser la démarche qualité comme outil de management : motiver l'équipe autour d'un projet commun et fédérateur, asseoir les compétences du personnel dans l'OTI, redéfinir la démarche de GPEC à l'aune des nouvelles missions, favoriser la formation et la montée en compétence des conseillers en séjours.

- Former les conseillers en séjour aux techniques de vente, aux nouvelles attentes des clientèles et développer l'expertise de l'équipe en matière de connaissance de l'offre touristique du territoire.

- Former les CS en matière d'accompagnement et de conseil aux partenaires, savoir les orienter de manière précise

**4) Mesurer les retombées économiques du tourisme sur la destination, et plus particulièrement de l'ensemble des actions de l'OT à l'aide d'un observatoire et du logiciel Evaluamétris**

- Construire et publier des Indicateurs d'activité, tableaux, ratios,...

**5) Développer la notoriété et l'attractivité de Dinan Cap Fréhel Tourisme grâce à une démarche de Marketing de territoire innovante**

- Définir le positionnement stratégique et le Plan Marketing de la destination,

- Déployer une Stratégie digitale (web, social media)

- Mettre en œuvre un Plan d'actions de promotion à l'échelle nationale et internationale

**6) Développer l'offre de services à nos partenaires et être toujours à l'écoute de leurs attentes**

- Donner la parole aux professionnels pour adapter le plan d'actions de l'OT à leurs attentes

- Structurer, qualifier, promouvoir et vendre l'offre touristique de la destination, tout en valorisant les ressources locales

- Assurer la veille sur la notoriété / la réputation du territoire et œuvrer à son accroissement

- Proposer la mutualisation d'actions visant à dynamiser l'activité économique du territoire, en partenariat avec les réseaux touristiques locaux et régionaux

- Offrir à chaque partenaire des outils lui permettant de renseigner son client et de mener ses propres actions de démarchages ou prospection

- Accompagner les partenaires sur les évolutions de leur propre métier : les sensibiliser aux nouvelles tendances et évolutions des comportements de clientèle