

## La politique Qualité



La création de l'Office de Tourisme La Domitienne, en 2018, sous forme d'EPIC marque un tournant dans la structuration du territoire de La Domitienne, centralisant ainsi au sein d'un même organisme la gestion de l'accueil et l'information des visiteurs, de la coordination des acteurs et de la promotion. Paradoxalement, il est l'un des derniers offices communautaires créés dans le département de l'Hérault, alors que sa communauté de communes de tutelle « La Domitienne » a été l'une des premières constituées, en 1993.

Mais « La Domitienne » c'est quoi ? C'est tout à la fois ! Une station balnéaire et des petits villages aux airs occitans, de vastes plaines viticoles qui côtoient les étangs et la garrigue, un mode de vie rural mais périurbain, une terre riche de plus de 2600 ans d'histoire, riche de son passé mais résolument tournée vers l'avenir. Mais on ne peut pas être tout à la fois ... Et si ! Et si...

Et s'il est indéniable que le territoire de La Domitienne est une destination pleinement touristique, il est une réelle gageure de **participer au développement d'actions qui contribuent à la préservation de son patrimoine, à son bon développement et au bien-être de sa population.**

Et s'il est indéniable que le territoire de La Domitienne, a toujours été une terre d'accueil, de partage et d'hospitalité, il est une gageure **d'incarner et véhiculer ces valeurs, chaque jour, dans chacun de nos lieux d'accueil.**

Et s'il est indéniable que les professionnels du tourisme de La Domitienne ont rapidement su s'adapter, développer leurs offres, et permettre le développement de la destination alors même que la compétence tourisme n'était pas transversale, il est une gageure aujourd'hui de **les structurer, de les accompagner dans leur démarche de progrès, de les fédérer, autour de l'office de tourisme.**

Et s'il est indéniable que l'homme a marqué de son empreinte nos paysages, nos villages, notre histoire, il est une gageure aujourd'hui de **transmettre cette richesse à nos visiteurs, pour la faire rayonner.**

Comme nos métiers ne peuvent s'envisager sans respect de l'humain et de l'environnement, sans passion pour les patrimoines historiques et naturels, sans enthousiasme pour l'authenticité de nos paysages et des habitants, le comité de direction et l'équipe de l'office de tourisme ont souhaité s'engager dans une démarche qualité, conforme à leurs valeurs et à celles du service public.

Afin de mener à bien ces missions, Madame Isabelle Portebois, référente qualité, supervisera, sous mon couvert, le bon déroulement de cette politique. Elle sera évidemment assistée par l'ensemble de l'équipe de l'office de tourisme qui adhère à cette politique qualité.

*Le dossier de demande de la Marque Qualité Tourisme sera déposé courant 2024.*

## Nos engagements qualité

### Garantir une qualité de service auprès de nos visiteurs

- Garantir un accueil efficace et personnalisé des visiteurs
- Leur permettre d'accéder aisément à une information touristique fiable et accessible
- Les accompagner dans l'organisation de leur séjour
- Proposer aux visiteurs une offre de services repensée chaque année
- Mesurer la satisfaction des visiteurs et prendre en compte leurs attentes, suggestions et remarques

### Pour le fonctionnement en interne

- Développer le professionnalisme de l'équipe et gagner en efficacité de travail en faisant de la QUALITÉ une valeur partagée entre les membres de l'équipe
- Déployer de nouvelles méthodes et de nouveaux outils de travail permettant à l'équipe d'anticiper de nouveaux modes d'organisation et de travail

### S'engager auprès de nos socio-professionnels

- Développer les partenariats, des relations de proximité, créer des liens, en engageant une concertation régulière
- Fédérer ces acteurs autour d'objectifs communs tels que la promotion de la destination, la qualité de l'accueil et l'amélioration continue de la satisfaction de nos visiteurs
- Proposer et fournir les outils et les documentations d'information nécessaires
- Les accompagner dans leur démarche de qualification

La Directrice de l'Office de Tourisme La Domitienne

Mélanie SORINI

*« Le maximum de simplicité va avec le maximum de difficulté quant à soi-même.  
Être simple n'est pas simple, voilà la gageure. »*

Georges Perros