

Politique Qualité de l'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne

• Contexte

L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne est engagé depuis 2010 dans un processus de démarche qualité afin d'obtenir la marque Qualité Tourisme. L'objectif est d'améliorer sans cesse la qualité du service pour la satisfaction du client.

Pour les Offices de Tourisme, le dispositif est porté par la FNOTSI¹. Le référentiel Qualité FNOTSI comprend environ 200 critères répartis en 8 chapitres.

• Historique

Le Syndicat d'Initiative de Bergerac a été créé en 1923. Les commerçants se réunissaient alors pour organiser les manifestations.

Dans les années 80, le Syndicat d'Initiative devient un Office de Tourisme classé deux étoiles. La compétence tourisme appartient alors à la mairie et l'Office comptait 4 employés municipaux.

En 1997, l'Office est classé 3 étoiles grâce à la création d'un poste de directeur.

L'Office de Tourisme obtient l'autorisation de commercialiser les produits touristiques en 1999.

En Juillet 2003, l'Office s'agrandit et récupère notamment le premier étage (qui appartenait avant à la Foire Expo). Cette extension a notamment permis le développement du service réceptif et du service promotion.

En Juin 2004, la compétence tourisme est transférée à la Communauté de communes, L'Office change de nom et devient Office de Tourisme de Bergerac Pourpre.

En 2008, la responsable d'accueil met en place un coin boutique qui se développera au fil des ans.

Le 1^{er} mai 2011, le territoire d'intervention de l'Office s'étend, par conventionnement, à la partie Ouest du Pays du Grand Bergeracois. L'Office de Tourisme de Bergerac Pourpre est alors missionné par 4 autres Communautés de communes (Vélines, Villefranche de Lonchat, La Force et Sigoulès) afin de mettre en place sa politique d'accueil sur leur territoire.

Enfin, l'année 2011 verra l'apparition de nouvelles technologies telles que les applications Smartphone, la présence continue d'une Webcam sur le port et la création d'audio guides (avec possibilité de téléchargement gratuit sur Internet).

Depuis 1^{er} janvier 2013, la Communauté de communes du Bergerac Pourpre a fusionné avec le canton de La Force et celui des Trois Vallées. Ainsi, a été créée la Communauté d'Agglomération du Bergeracois (CAB), organisée autour de l'office de tourisme Bergerac - Sud Dordogne, qui se détermine comme l'outil de promotion et de vente du territoire.

Le territoire d'intervention de l'office est donc celui de la CAB qui est composé des communes suivantes : [Bergerac](#), [Bosset](#), [Bouniaques](#), [Colombier](#), [Cours-de-Pile](#), [Creysse](#), [Fraisse](#), [Gardonne](#), [Ginestet](#), [La Force](#), [Le Fleix](#), [Lamonzie-Montastruc](#), [Lamonzie-Saint-Martin](#), [Lembras](#), [Lunas](#), [Monbazillac](#), [Monfaucon](#), [Mouleydier](#), [Prignonieux](#), [Queyssac](#), [Saint-Georges-Blancaneix](#), [Saint-Germain-et-Mons](#), [Saint-Géry](#), [Saint-Laurent-des-Vignes](#), [Saint-Nexans](#), [Saint-Pierre-d'Eyraud](#) et [Saint-Sauveur](#).

¹ FNOTSI : Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

- **Statuts**

L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne est une association loi 1901. Conformément à l'Art. 10 de la loi 92.1341 du 23 Décembre 1992, son action s'étend sur Bergerac et sa région.

L'Office de Tourisme Bergerac - Sud Dordogne a pour but d'étudier et de réaliser des actions tendant à accroître l'activité touristique.

L'Office de Tourisme, service d'intérêt public, assume les missions d'accueil et d'information des touristes, ainsi que la promotion touristique du secteur géographique décrit précédemment. Il contribue également à assurer la coordination des interventions de divers partenaires du développement touristique local. Il peut être consulté sur des projets d'équipements collectifs touristiques. L'Office de Tourisme peut être autorisé à commercialiser divers objets, livres, cartes, etc. mais aussi des prestations de services touristiques dans les conditions prévues par la loi N° 92.645 du 13 Juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

- **Politique Qualité**

L'évolution des attentes et du comportement des clientèles touristiques, l'augmentation du nombre de demandes (physiques ou virtuelles), et la transformation du travail des agents de l'office de tourisme qui en découle, ont amené l'OT Bergerac - Sud Dordogne à s'interroger sur son aptitude à répondre et à trouver des solutions efficaces à ces différents facteurs, tout en gardant une qualité de service constante.

En effet, indissociable de l'attractivité d'une région, la qualité des services proposés est aujourd'hui une composante essentielle du développement quantitatif de la fréquentation touristique.

Depuis 2010, l'OT Bergerac - Sud Dordogne s'est donc engagé naturellement dans une démarche qualité en mettant la **satisfaction de l'ensemble de ses clients, partenaires et interlocuteurs** au cœur de ses préoccupations.

Il a donc formalisé des procédures déjà existantes, professionnalisé ses actions, amélioré son organisation interne, défini les objectifs de chaque agent et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et de ses partenaires

Les objectifs de notre politique qualité sont nombreux et ne se cantonnent pas à l'accueil des visiteurs.

En effet, l'ensemble des rapports que l'OT entretient avec ses partenaires est intéressé par cette démarche.

La Direction s'engage :

- à communiquer auprès de son personnel et de ses partenaires institutionnels ou privés les objectifs de la politique qualité mise en œuvre au sein de l'OT Bergerac Sud - Dordogne
- à mettre en œuvre tous les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la démarche qualité,
- à évaluer l'efficacité du système et à décider, en accord avec le responsable qualité et l'équipe, des actions préventives ou correctives à mettre en place.

6 objectifs fondamentaux pour notre politique qualité :

- Mesurer et améliorer la satisfaction de nos différents publics par rapport à l'ensemble de nos actions.
- Adapter nos services aux nouvelles attentes des visiteurs et des socioprofessionnels
- Instaurer un management de et par la qualité
- Associer l'ensemble du personnel ainsi que les administrateurs de l'association au processus de la démarche
- Sensibiliser nos partenaires institutionnels et privés sur la nécessité et les enjeux de la démarche Qualité
- Encourager une meilleure gestion environnementale

En accord avec notre politique qualité, voici les axes qui ont été retenus pour 2013 :

Axe 1 : Réussir le transfert vers la Communauté d'Agglomération Bergeracoise (CAB)

Axe 2 : Consolider les liens avec nos partenaires institutionnels et professionnels

Axe 3 : Gérer les Ressources Humaines

Axe 4 : Qualifier l'Offre

Axe 5 : Développer l'Animation Numérique du Territoire

Axe 6 : Optimiser l'accueil physique et numérique

Axe 7 : Faire évoluer les éditions

Axe 8 : Soutenir le tourisme viticole

Axe 9 : Renforcer la promotion de la destination en France et à l'étranger

Axe 10 : Développer la commercialisation