

## Les engagements qualité de la SPL Destination les Sables d'Olonne – Office de Tourisme

Révision	Date	Evénement	Auteurs	Approbation/Date
R0	01/2018	Définition des engagements qualité	LM/FR	FR

La SPL Destination les Sables d'Olonne – Office de Tourisme créée le 1<sup>er</sup> janvier 2017 souhaite poursuivre la **démarche qualité** mise en place depuis 15 ans soutenue par son conseil d'administration et Les Sables d'Olonne Agglomération.

La marque Qualité Tourisme atteste de la volonté de l'Office de Tourisme **d'améliorer de manière permanente et constante la qualité de ses services** et de ses engagements vis-à-vis de ses visiteurs, des collectivités, de ses partenaires et des institutionnels du tourisme.

Elle atteste également du niveau de **professionnalisme** du personnel.

L'Office de tourisme met en œuvre une politique qualité visant à la satisfaction de l'ensemble de ses visiteurs :

*« Vous êtes aux Sables d'Olonne. Nous prenons soin de vous à chaque instant. Notre promesse est de vous accompagner au quotidien pour vous proposer une expérience de séjour unique. Partout, à tout instant : nous sommes à votre écoute ».*

L'Office de Tourisme a défini une **stratégie** et un **plan d'actions** (2017 à 2021) autour de 3 axes :

- Structurer un Office de Tourisme d'agglomération accueillant et efficient ;
- Affirmer l'identité et les atouts de la Destination en France et à l'étranger ;
- Accompagner les acteurs et le développement de l'offre touristique pour conforter l'attractivité de la Destination en toute saison.

L'Office de Tourisme fait de la qualité **une valeur partagée** entre tous les membres de son équipe et un outil de son management par la qualité.

L'Office de Tourisme s'engage à déployer les **moyens** nécessaires au maintien de la marque Qualité Tourisme.