



Ville d'Evian
LA BEAUTE NATURELLE



OFFICE DE TOURISME

BP 18 – 74500 EVIAN

T : 04 50 75 04 26

info@evian-tourisme.com

www.evian-tourisme.com

LETTRE D'ENGAGEMENT

POLITIQUE QUALITE EVIAN TOURISME & CONGRES

L'amélioration constante de la qualité de nos prestations, vis à vis de nos clients comme de nos partenaires, est un objectif essentiel pour notre établissement à vocation industrielle et commerciale.

Notre engagement dans la politique qualité depuis 2013 a largement contribué à élever notre niveau de prestations :

- dans l'amélioration des procédures de communication internes et externes
- dans la pertinence de réalisation d'éditions en direction de nos publics cibles
- dans le développement des outils numériques
- dans la professionnalisation de nos salariés
- dans la planification de notre stratégie
- dans le partenariat d'actions avec les collectivités départementales et nationales

La démarche engagée, aboutie avec l'obtention de la **Marque Qualité** en juin 2013, et au reclassement de l'OT en catégorie 1 en août 2013, a été le point de départ d'un engagement qui doit être pérennisé dans un souci constant de mieux répondre aux attentes exprimées par nos visiteurs, nos clients professionnels, notre collectivité, nos prestataires, nos partenaires, soit l'ensemble de notre environnement.

En 2014, le **Comité Local Qualité** a été élargi au Comité directeur afin de mieux sensibiliser nos élus et professionnels aux attentes de nos visiteurs, tant en ce qui concerne les services touristiques, que tout ce qui contribue à la satisfaction d'un séjour (transport, environnement, nuisances sonores, ..)

En 2015, plusieurs orientations sont intervenues dans la politique municipale.

- Le transfert de la mission « Animation et événements » de l'OT vers un service municipal,
- L'engagement d'un audit global sur la communication de la commune,
- Le renforcement des missions de l'OT sur le « marketing et la commercialisation »

2016 est l'année marquant la redéfinition du positionnement marketing de notre destination et de la mise en place d'une stratégie 2016-2021.

Cette stratégie permet désormais la construction d'un plan d'actions à 3 ans en renforçant la concertation des acteurs publics et privés.

La démarche qualité et plus largement l'objectif de la qualité de service sont au cœur de nos préoccupations dans la mise en œuvre de la politique touristique de la Ville d'Evian.

Evian, le 19 septembre 2016

Le Directeur
Stéphane CANNESANT