

Politique et Objectifs Qualité de l'Office de Tourisme de Saint-Laurent du Maroni

Depuis 2013, l'Office de Tourisme s'est engagé dans la démarche Qualité Tourisme et a commencé au début de l'année 2014 à mettre les procédures en œuvres.

Cet engagement est motivé par la volonté :

- D'améliorer nos méthodes de travail au quotidien et gagner en efficacité,
- D'améliorer la qualité du service fournis à nos visiteurs,
- D'apporter plus de reconnaissances à notre métier et à notre savoir-faire.

L'Office de Tourisme s'attache donc à mettre en œuvre une politique qualité visant à la satisfaction de l'ensemble de ses clients, mais aussi de ses partenaires, interlocuteurs et élus.

1. Engagements internes à l'Office de Tourisme

La démarche Qualité peut être considérée comme un outil de management et de professionnalisation, puisqu'elle servira l'organisation interne.

Objectifs d'amélioration :

- Polyvalence du personnel
- Intégration des nouveaux arrivants
- Gestion des stocks
- Gestion de l'information
- Satisfaction des visiteurs
- Communication interne
- Gestion des ressources humaines
- Compétences du personnel

La démarche permet d'impliquer l'ensemble du personnel de l'OT autour d'une démarche et d'une méthode de travail commune.

2. Engagements envers nos visiteurs

L'Office de Tourisme de Saint-Laurent du Maroni souhaite proposer à ses visiteurs une qualité d'accueil irréprochable.

Nous nous engageons à :

- Prendre en compte l'avis de nos visiteurs sur le service accueil, sur l'Office de Tourisme et les services de la commune grâce à la mise en place et l'analyse d'indicateurs de satisfaction
- Un accueil comptoir et téléphonique efficace et courtois toute l'année
- Un accès à l'information touristique simplifié grâce à un site Internet intuitif, mis à jour régulièrement et trilingue et en donnant accès à nos partenaires à l'ensemble de nos éditions.

Nous visons la satisfaction de nos visiteurs en poursuivant les objectifs préalablement définis et en améliorant l'écoute client par la mise en place de questionnaires de satisfaction, de fiches de réclamations ainsi que le livre d'or.



3. Engagements envers les socio professionnels et partenaires

L'Office de Tourisme de Saint-Laurent du Maroni souhaite renforcer la satisfaction de ses partenaires en coordonnant l'offre touristique mais également en développant une relation privilégiée vis-à-vis de ses prestataires.

Cette relation privilégiée est développée grâce à la visite de chacun de nos prestataires au moins une fois par an afin de mieux connaître l'offre touristique, de mieux les promouvoir et d'apporter des conseils. L'Office de Tourisme organise également une réunion annuelle lors de l'Assemblée Générale.

4. Engagements envers la collectivité

L'Office de Tourisme souhaite grâce à la qualité et à son savoir-faire, devenir un outil incontournable du développement économique sur Saint-Laurent du Maroni.

La mise en place d'un système qualité au sein de l'Office de Tourisme nous permet de viser la satisfaction de nos élus :

- En développant la notoriété de notre destination tout en y associant l'ensemble des partenaires touristiques du territoire
- En participant de manière active au développement économique de la destination
- En professionnalisant notre activité pour obtenir la reconnaissance de notre collectivité