

*La satisfaction de nos clients est au cœur de notre politique et de nos fonctionnements ...*

Nos services se sont engagés depuis juin 2006 dans une démarche qualité afin de valoriser les prestations touristiques. Cette démarche est fondée sur la norme NF services « *Activités des Offices de Tourisme* » (version 2009). Aujourd'hui, nous définissons et maîtrisons un système de management global de la qualité afin d'accompagner nos clients sur l'ensemble de nos points d'Accueil et d'Informations (Valence – Romans-Sur-Isère – Chabeuil), dans la diversité de leurs exigences et de leurs besoins.

Ainsi, nous nous engageons à :

**D**évelopper la satisfaction de nos clients en répondant à leurs attentes actuelles et futures en matière d'offre et de qualité de services par :

- ✓ une **écoute** accrue et une anticipation des besoins de la clientèle ;
- ✓ la **professionnalisation** des conseillers en séjours : personnels compétents, formés et motivés, dans le respect des engagements aux référentiels choisis ;
- ✓ la **création** d'une offre de produits touristiques adaptés à la demande et d'actions de promotions ciblées, afin de séduire et de fidéliser de nouvelles clientèles pour le territoire Valence Romans ;
- ✓ la **valorisation** de l'espace accueil : aménagement et accessibilité des locaux, classement thématique de la documentation mise à disposition des publics ;
- ✓ des relations valorisantes avec nos **partenaires** en étant fédérateur d'un engagement qualitatif des acteurs économiques et touristiques du territoire de l'agglomération.

**M**âîtriser l'efficacité de notre système de management en se dotant d'une organisation définie et rationalisée par la mise en place d'outils qualité basés sur les exigences de normes reconnues ;

**V**aloriser les produits locaux et les savoir-faire du territoire (lieux d'accueil, produits boutique, communication et événementiel ...)

Avec l'engagement du Conseil d'administration, et sous la responsabilité de la référente qualité et de l'ensemble du personnel, nous veillons quotidiennement à l'animation et à l'amélioration continue de notre organisation, selon les principes du management de la qualité, dans le respect des exigences de nos clientèles.

Valence, le 1<sup>er</sup> janvier 2018

**Denis MAURIN**, Président

**Eric CHAPAND**, Directeur Général