

# DANS NOTRE BUREAU D'INFORMATION, VOUS OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ EST NOTRE PRIORITÉ !

*IN OUR TOURIST OFFICE, OUR PRIORITY IS TO PROVIDE A HIGH QUALITY SERVICE !*

**Pour cela, nous nous engageons à :**

*We therefore are committed to:*



## ACCUEIL CLIENTS

- Garantir un accueil personnalisé en positionnant nos conseillers en séjour comme experts de la destination
- Limiter le temps d'attente par la mise à disposition d'informations actualisées et d'outils numériques
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant plusieurs langues étrangères
- Mettre à votre disposition un espace d'accueil chaleureux et propre avec un espace d'information
- facilement accessible
- Mettre en avant les savoir-faire et les productions locales et sensibiliser au développement durable

## CUSTOMER SERVICE

- *Guarantee personalized advice by our expert destination advisers*
- *Limit the waiting time by providing updated information and digital tools*
- *Provide a constant reception desk run by staff speaking several foreign languages*
- *Provide you with a warm and clean reception area with an information area easily accessible*
- *Highlight local arts, crafts and productions and raise awareness on sustainable development*



## ACCES INFORMATION

- Offrir une information actualisée et adaptée à la saison
- Offrir un accès WIFI libre
- Proposer un site internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués
- Proposer un accueil hors les murs en saison estivale là où les flux touristiques sont importants
- Proposer un accès à la réservation en ligne des hébergements et activités via notre Place de Marché

## INFORMATION ACCESS

- *Offer up-to-date information adapted to the season*
- *Offer free WIFI access*
- *Offer a dedicated trilingual website adapted to consultation via embedded media*
- *Provide a welcome outside the walls in the summer season where tourist flows are important*
- *Provide access to online accommodation and activities booking via our Marketplace*



## ECOUTE CLIENTS

- Mettre l'écoute client au cœur de la stratégie d'accueil (enquête satisfaction, suivi des sites d'avis en ligne, outils d'écoute dans les bureaux d'information touristique)
- Assurer un suivi de la satisfaction et mettre en place des actions correctives

## LISTENING TO CUSTOMERS

- *Put customer listening at the heart of the reception strategy (satisfaction survey, monitoring online websites reviews, listening tools in tourist offices)*
- *Ensure feed back follow-up and implement corrective actions*

Un référent qualité est nommé en interne, il est le garant du respect de ces engagements. Pour en savoir plus sur la Marque Qualité Tourisme™, [consultez le site officiel.](#)

*A quality referent is appointed internally, he is missioned to ensure the respect of these commitments. To learn more about the Marque Qualité Tourisme™, [visit the official website.](#)*

# ENGAGEMENTS DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'Office de Tourisme Intercommunal - Oisans Tourisme s'engage quotidiennement, vis-à-vis de ses visiteurs, partenaires et fournisseurs, à limiter son impact environnemental grâce à la mise en place d'une politique écoresponsable.

## 1 SENSIBILISATION DE L'ÉQUIPE

- Nous avons mis en place un support des écogestes quotidiens communiqué à toute l'équipe de l'OTI
  - Un livret d'utilisation du bâtiment (certification NF, bâtiment tertiaire, label HPE) à destination des salariés est disponible au siège d'Oisans Tourisme
  - Nous participons au développement des compétences de nos équipes par la formation, afin de garantir l'employabilité et renforcer la volonté de progresser du personnel.
- **Gestion des consommations en papiers, fluides et énergies**
- Nous limitons les impressions, et paramétrons la fonction "économie d'encre". Les impressions se font sur papier brouillon, en noir & blanc et recto-verso autant que possible.
  - Nos outils de travail sont paramétrés en mode veille et veille prolongée, sont éteints à la fermeture.
  - Nous trions tous nos déchets afin de favoriser le recyclage.
  - Nous avons un usage modéré du chauffage
  - Nous adaptons l'éclairage de nos bâtiments en fonction des besoins, privilégions la lumière naturelle, et utilisons des ampoules basse consommation et détecteurs de présence.
  - Nous privilégions des produits d'entretien respectueux de l'environnement et de notre équipe.
  - Nous incitons notre personnel à privilégier les transports en commun et à pratiquer le covoiturage. Nous privilégions le covoiturage pour les déplacements professionnels et formations. Nous privilégions la dématérialisation des réunions avec des réunions à distance via outils informatiques.
- **Amélioration de notre politique d'achat**
- Nous avons une gestion maîtrisée des commandes mutualisées afin de limiter les livraisons.

- Nous privilégions les matériaux recyclés et recyclables 1 et choisissons des produits réutilisables.
  - Nous faisons valider l'engagement durable de nos achats par l'équipe.
- **Gestion de nos supports de communication**
- Nous réalisons une gestion des stocks de documentation, et évaluons nos besoins quantitatifs.
  - Nous faisons appel à des fournisseurs ayant un engagement écoresponsable<sup>2</sup>.
  - Notre imprimeur est labellisé ISO 14 001, Imprim'Vert, PEFC et FSC. Toutes les impressions sont réalisées en Isère.
  - Nous informatisons au maximum nos supports de travail.
  - Nous envoyons nos courriers au tarif Lettre Verte<sup>3</sup>

## 2 ACCOMPAGNEMENT DES SOCIO-PROFESSIONNELS DANS LES DÉMARCHES

- **Accompagnement sur les pratiques**
- Nous privilégions les emails plutôt que les courriers, et encourageons nos professionnels à faire de même.
- **Proposition d'une offre touristique durable**
- Nous proposons le Label Accueil Cyclo Oisans afin de valoriser et mettre en avant les mobilités douces.
  - Nous faisons une promotion respectueuse des espaces naturels, et mettons en avant les activités douces<sup>4</sup>
  - Nous mettons en avant les circuits courts et le tourisme local grâce à notre Route des Savoir-Faire
  - Nous proposons des formations et accompagnements à nos socioprofessionnels, avec des sessions ciblant le développement durable

## 3 SENSIBILISATION DES VISITEURS DURANT LEUR SÉJOUR

### → Développement de l'information "développement durable" auprès du public

- Nous informons sur les producteurs, artisans et artistes locaux dans le guide de la Route de Savoir-Faire
- Nous communiquons sur les espaces naturels préservés et sensibles de notre territoire (ENS, Parc National des Ecrins, Natura 2000...) en collaboration avec les institutions.
- Nous incitons nos visiteurs à utiliser les transports en commun, et/ou navettes gratuites pour rejoindre les stations, ainsi que les mobilités douces.
- Une Voie Verte permet de circuler sur notre territoire, des ascenseurs valléens permettent de rejoindre Oz-en-Oisans depuis Allemond, ainsi que Les Deux Alpes depuis Venosc.
- Des bacs de recyclage et de tri sont à disposition des visiteurs à proximité de nos locaux.
- Nous incitons nos internautes et correspondants à télécharger nos documentations.
- Nous incitons nos visiteurs à ne pas jeter les documents sur la voie publique.
- Nous notifiions les prestataires qui acceptent le règlement par chèques vacances.

1. Verre et métal, plutôt que le plastique
2. Imprimeurs PEFC, papier recyclé...
3. Plus économique et écologique, moins d'émission de CO2, elle est distribuée en 48 h
4. Randonnée pédestre, équestre, cyclotourisme...