

ENGAGEMENTS QUALITE

LA QUALITE POUR IMPOSER MORZINE COMME UNE DESTINATION D'EXCELLENCE.

Si Morzine-Avoriaz a su attirer et fidéliser une importante clientèle nationale et internationale, c'est grâce à la qualité de son offre touristique et de son accueil, quels que soient les professionnels impliqués dans la relation avec le client.

Engagé dans la démarche Qualité Tourisme dès 2013 en vue du reclassement de l'Office de Tourisme en catégorie I et du maintien du classement de la commune de Morzine en station de tourisme, nous abordons cette démarche comme l'opportunité de formaliser et d'améliorer ce qui contribue à la valeur de nos services touristiques.

Dans cette perspective, l'Office de Tourisme met en place des moyens, humains et techniques, pour assurer un niveau de qualité de service exigeant et constant :

- **Efficacité de notre organisation**
 - Formalisation des méthodes de travail pour pérenniser notre savoir-faire
 - Formation continue du personnel pour accroître la connaissance de l'offre touristique et développer de nouvelles compétences
 - Prise en compte de la protection de l'environnement dans notre activité
- **Satisfaction de nos clients**
 - Amélioration de l'écoute clients
 - Qualité et diversité de l'information proposée
 - Développement des nouvelles technologies pour une communication plus performante
- **Dynamique d'amélioration continue**
 - Création d'un groupe de travail local Qualité
 - Mise en place d'un plan d'actions et d'améliorations

Cette problématique de la qualité ne doit pas être ponctuelle et réduite à l'obtention, ou non, d'un label. Le souci de qualité doit animer continuellement notre réflexion et nos actions avec comme préoccupation sous-jacente la satisfaction de nos clients. Cette satisfaction est au cœur même de notre stratégie touristique car elle contribue à la fidélisation de nos clientèles et, par la même, à la promotion de notre destination.

Enfin, avec le label Qualité Tourisme, l'Office de Tourisme crée un référentiel de qualité au travers duquel il partage ses méthodes de travail et ses objectifs avec l'ensemble des socioprofessionnels impliqués dans la production touristique pour tendre à élever collectivement Morzine-Avoriaz comme destination d'excellence.

Maud BAUD
Directrice

ENGAGEMENTS D'UN OFFICE DE TOURISME DE CATEGORIE II

Cet office de tourisme classé dans la catégorie II, appartenant au réseau de la Fédération National des Offices de Tourisme de France, s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- Faciliter vos démarches.
- Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- Vous offrir l'accès libre au wifi.
- Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- Etre ouvert au moins 240 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- Répondre toute l'année à vos courriers.
- Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- Vous donnez accès à son site internet trilingue.
- Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative :
 - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ;
 - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
 - aux événements et animations ;
 - aux numéros de téléphone d'urgence.
- Mettre à jour annuellement son information touristique.
- Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- Respecter une démarche de qualité.
- Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.

ENGAGEMENTS DEVELOPPEMENT DURABLE

Plusieurs initiatives sont mises en place par l'Office de Tourisme en faveur de l'environnement :

- **Sensibilisation du personnel** à des gestes d'économie d'énergie et d'eau au travers d'une **charte écoresponsable** signée par l'ensemble des collaborateurs et d'un affichage de **messages de sensibilisation** dans les locaux de l'OT
- Investissement dans des **équipements économes en énergie**
- **Tri des déchets**, collecte des cartouches d'impression pour **recyclage**, utilisation de **gobelets réutilisables** pour les animations
- Favorisation des achats de produits disposant d'un **label ou d'une certification environnementale**
- **Impressions raisonnées** (impression en noir & blanc par défaut, suivi des impressions couleur, feuilles d'impression « 50% recyclées », rationalisation des éditions ...)
- **Voie électronique privilégiée** pour la correspondance et l'envoi de documents
- Généralisation des **entretiens via Skype et des réunions dématérialisées**
- **Optimisation des déplacements professionnels et co-voiturage**
- Distribution des programmes d'animations réalisée à **pied** dans le centre-village.

La municipalité veille également à la préservation de notre cadre de vie :

- **Tri des déchets**
- **Navettes urbaines gratuites** en saison touristique
- **Chaufferie bois** pour les bâtiments communaux
- Entretien et signalisation des **cheminements piétons**
- Préservation et entretien du **Parc des Dérêches**
- **Zones Natura 2000**
- **Géosites du Géopark du Chablais**
- ...

ENGAGEMENTS POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES

L'Office de Tourisme réalise des aménagements et des adaptations pour faciliter l'accueil des clientèles en situation de handicap :

- **Stationnement réservé** avec accès direct à l'Office de Tourisme
- **Rampes d'accès** pour les personnes à mobilité réduite
- **Rappels tactiles et contrastés** sur les nez de marche (projet 2016)
- **Modification de la banque d'accueil** (projet 2018)
- **Site Internet responsive** permettant le grossissement des informations pour les déficients visuels
- **Sensibilisation du personnel d'accueil**