

Bulletin d'Information Nov 2017



« GROUPE DE TRAVAIL QUALITE »

Bonjour à tous,

Des nouvelles de notre démarche qualité, afin de ne pas perdre le fil conducteur entre nos réunions.

Déjà un an que la « **Marque qualité Tourisme** » a été attribuée aux 2 bureaux Saint-Girons et Saint-Lizier.

Le **Classement en catégorie II**, est toujours valable également pour ces 2 bureaux Saint-Girons et Saint-Lizier.

Nous poursuivons notre « **Démarche d'amélioration continue** » au fil des mois, afin de ne pas perdre les bonnes habitudes acquises et de continuer à fonctionner efficacement.

Les démarches concernant les réclamations et la collecte de la satisfaction client sont toujours d'actualité et nous permettent de solutionner au mieux les points négatifs.

Vous trouverez ci-joint pour information et réflexion, un bilan de l'année 2017 (à ce jour) du traitement de la satisfaction client ainsi qu'un bilan du traitement des réclamations enregistrées.

Suite à notre regroupement en **Office de Tourisme Couserans Pyrénées**, cette marque, acquise pour 3 ans, normalement, ne l'est que jusqu'en juillet 2018, date d'échéance dans le cas d'un regroupement (décision OTF).

A cette date, la marque sera remise en question : soit perdue, soit obtenue pour l'ensemble de nos bureaux d'accueil ouverts à l'année, si nous réussissons à valider tous les critères obligatoires du référentiel qualité 2017.

Le classement est à renouveler également dans les mêmes délais.

Pour cela le « **Groupe de Travail Qualité** », auquel vous participez depuis notre engagement dans cette démarche, va évoluer, afin de rassembler des participants sur l'ensemble du Couserans. Cette nouvelle organisation nécessite une nouvelle constitution de groupe de travail qualité, et bien sur vous serez recontactés prochainement à ce sujet.

Je tiens à vous remercier tout particulièrement pour le soutien actif que vous manifestez dans notre démarche et je reste bien entendu à votre disposition pour toutes précisions supplémentaires.

Bien cordialement,

Cécile Catelle
Référente Qualité.
Sous couvert de la Direction
Yannick Corbel