

Engagement Qualité de la Direction

Dès ma prise de fonction en 2004 à la tête de l'Office de Tourisme de Sarlat, j'ai eu à cœur de formaliser les processus essentiels au bon fonctionnement de l'Office de Tourisme pour en garantir la continuité de service en toute situation et plus particulièrement dans les passes difficiles.

A partir de 2012, dans le cadre élargi de l'Office de Tourisme communautaire Sarlat – Périgord Noir, nous avons souhaité, les administrateurs de l'Office de Tourisme et moi-même, inscrire la structure et le territoire dans une dynamique d'excellence.

Après avoir fait former les conseillers en séjour à l'accueil par excellence ainsi qu'à l'accueil des personnes en situation de handicap, nous nous sommes fixés pour ambition d'obtenir la marque Qualité Tourisme et ce pour trois raisons :

- Faire de l'Office de Tourisme un prescripteur légitime pour inciter les prestataires à s'engager à leur tour dans des démarches de qualité et améliorer ainsi la satisfaction globale de nos visiteurs,
- Disposer d'un référentiel incontestable, car validé par les plus hautes instances du tourisme français, pour doter l'Office de Tourisme d'une méthode éprouvée et le guider dans le choix de ses priorités en termes de qualité de service,
- Obtenir le classement de l'Office de Tourisme en catégorie I, critère nécessaire au renouvellement du classement de la ville de Sarlat comme station de tourisme ; ces deux reconnaissances constituant elles aussi des signes extérieurs d'excellence pour une destination touristique.

La remise en question est le principe fondateur de toute démarche qualité. A ce titre, il s'avère particulièrement salutaire dans un secteur professionnel aussi changeant que le tourisme et à une époque où les révolutions technologiques se succèdent à un rythme effréné.

Pour ma part, je sais pouvoir compter sur l'engagement de mon équipe et de Laetitia Vaunac que j'ai nommée *Référente Qualité* pour relever ce défi permanent.

Pour ma part, je m'engage à mettre toute mon énergie, mes compétences et mon écoute au service de l'équipe pour qu'ensemble, nous soyons au rendez-vous de la satisfaction de nos visiteurs, de nos partenaires et des élus de notre territoire.

Enfin, pleinement conscient du sens de chacun de mes actes dans le management de l'office de tourisme et de la destination, je m'engage à toujours accueillir avec bienveillance les réclamations et autres dysfonctionnements et à les considérer comme autant d'occasions d'améliorer la qualité du service rendu, que ce soit par l'Office de Tourisme lui-même ou par tout autre acteur de la destination.

Bouahlem REKKAS

Directeur de l'Office de Tourisme
Sarlat-Périgord Noir

