

# Lettre d'engagement : EPIC « Les Carroz Tourisme »

## Pourquoi une démarche de labellisation « Qualité Tourisme »

**Introduction** : avec la volonté de toujours répondre aux attentes et aux besoins de sa clientèle et de ses partenaires, avec la parution des nouveaux textes de lois, de la volonté de notre collectivité d'obtenir la classification « station de tourisme », l'Office de Tourisme des Carroz a décidé d'instaurer durablement une méthode au service d'une qualité globale touristique.

### **Législation :**

Loi Novelli du 22 juillet 2009 : classement en 3 catégories.

Arrêté du 12 novembre 2010 : critères de classement.

Echéance du classement de l'Office de Tourisme 1<sup>er</sup> janvier 2014.

### **L'EPIC « Les Carroz Tourisme » veut au travers de cette démarche :**

- Avant tout, satisfaire des clients de plus en plus exigeants,
- Rationaliser les coûts avec une meilleure utilisation des moyens et améliorer les performances par une gestion plus efficace,
- Rendre le personnel plus autonome et responsable (clarification des responsabilités, valorisation des compétences, mobilisation des équipes au travers d'un projet partagé)
- Avoir un rôle fédérateur auprès des professionnels de la station,
- Améliorer l'image et créer les conditions d'un tourisme durable,

### **L'EPIC « Les Carroz Tourisme » a choisi avec l'UDOTSI 74 :**

Le choix de la marque Qualité Tourisme™

- **Avantages de la marque :**

Marque nationale reconnue par le Ministère  
Communication sur une démarche validée  
Renforcement de l'impact grâce au réseau des Offices de Tourisme  
Apports internes/externes d'une démarche Qualité.

- **Un engagement :**

Qualité de l'accueil  
Confort des lieux  
Information et communication  
Compétence des équipes  
Valorisation des ressources locales  
Satisfaction client

- **Responsable démarche Qualité :**

Carole Lemoine : responsable accueil

Fait aux CARROZ le 7 août 2012,



M. Philippe POETTOZ  
Directeur de l'Office de Tourisme

**LESCARROZ**  
HAUTE SAVOIE - MONT BLANC