

POLITIQUE QUALITE & ENVIRONNEMENT LA ROCHELLE TOURISME & EVENEMENTS

La Rochelle Tourisme et Événements est mobilisée autour des **enjeux du développement durable** et de la nécessité impérieuse de prise en compte des générations futures. En tant qu'acteur majeur touristique du territoire, nous déployons nos missions de délégation de service public en répondant à une **stratégie durable communautaire**, dont le programme **La Rochelle Territoire Zéro Carbone**.

Notre politique Qualité & Environnement s'intègre dans une démarche responsable et durable, par une dynamique d'**amélioration continue**, grâce aux **compétences à l'implication de l'ensemble des collaborateurs**. Elle s'articule autour de 4 engagements :

- 1. Coordonner la politique qualité** : Mesurer et garantir la satisfaction, le traitement des réclamations vis-à-vis de nos parties prenantes (visiteurs, clients organisateurs, opérateurs touristiques, partenaires)
- 2. Pérenniser nos actions grâce à des certifications reconnues** :
 - **Tourisme & Handicap** (pour le centre de congrès l'Espace Encan et l'Office de Tourisme)
 - **Marque Accueil Vélo** (pour l'Office de Tourisme)
 - **Classement Catégorie 1** (pour l'Office de Tourisme)
 - **Qualité Tourisme** (pour l'Office de Tourisme – *en cours d'adhésion*)
 - **ISO 20121 Événementiel** (pour les activités événementielles – *en projet*)
 - **ISO 20121 Destination Innovante Durable** (en partenariat avec la destination – *en projet*)
- 3. S'engager dans une démarche environnementale** : gestion optimale des équipements, bâtiments, consommations énergétiques, tri et valorisation des déchets, mobilité douce, circuits courts.
- 4. Accompagner le développement des démarches qualité et durables** auprès de nos clients organisateurs d'événements, des opérateurs touristiques (marque accueil vélo, tourisme et handicap, qualité tourisme, chambre d'hôtes références...), des visiteurs, des prestataires.



ZOOM SUR LA MARQUE QUALITE TOURISME

Pourquoi La Rochelle Tourisme et Événements a-t-elle choisi la Marque Qualité Tourisme ? (*En cours d'adhésion*)

Parce qu'elle s'adresse à toute la chaîne d'accueil touristique, la marque Qualité Tourisme™ accompagne le visiteur tout au long de son séjour : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, et bien sûr : à l'**Office de Tourisme**. Nos experts et façonneurs de séjours d'exception s'engagent :

- Un accueil chaleureux
- Un personnel attentif
- La maîtrise des langues étrangères
- Des prestations personnalisées
- Des informations claires et précises
- Une propreté et un confort assuré
- La découverte d'une destination
- Les avis pris en compte