



Politique Stratégique, Qualité et RSE de l'Office de Tourisme du Pays de Saint-Omer 2026-2031

Préambule et déclaration de la Direction

Depuis 2004, l'Office de Tourisme et des Congrès du Pays de Saint-Omer est engagé dans la démarche qualité. Cette démarche s'est toujours articulée autour de la recherche d'une qualité constante et la satisfaction des acteurs du territoire, qu'ils soient visiteurs, salariés, socio-professionnels, élus ou partenaires. En réaffirmant notre engagement dans la démarche Destination d'Excellence, l'Office de Tourisme et des Congrès du Pays de Saint-Omer consolide sa volonté de progresser durablement, tant sur la qualité de nos services que sur son impact social et environnemental.

Cadre stratégique : vision et mission

- **Notre vision** : Positionner le Pays de Saint-Omer comme une destination de référence pour le slow tourisme et la valorisation du patrimoine naturel.
- **Notre mission** : Accueillir, informer et promouvoir l'offre touristique du territoire en assurant la satisfaction client et en intégrant les enjeux de développement durable.

Politique Qualité : Nos Engagements

- **Engagement envers nos Visiteurs** :
 - Garantir une information personnalisée, fiable, et impartiale, disponible sur tous nos canaux.
 - Garantir un traitement rapide et efficace de toute suggestion ou réclamation.
 - Proposer une gamme de services renouvelés.
 - Développer les savoir-faire et les productions locales au travers de nos boutiques et de notre communication.
 - Proposer une gamme d'activités et d'hébergements pour tous.
- **Engagement envers les habitants** :
 - Proposer une offre événementielle afin de dynamiser les ailes de saison.
 - Proposer une billetterie aux acteurs locaux.
 - Orienter les visiteurs vers des pépites moins connues pour répartir les points de tension.
- **Engagement envers les socio-professionnels** :
 - Maintenir un lien étroit avec l'ensemble des filières touristiques du territoire.
 - Accompagner les prestataires touristiques à adapter leur offre aux besoins du marché et aux comportements des clientèles.
 - Renforcer les liens avec les acteurs du territoire via l'adhésion au Pack Partenaires.
 - Favoriser la qualification de l'offre en réalisant des visites de référencement.

- **Engagement envers la collectivité :**
 - Mettre en œuvre la stratégie touristique de la destination conformément aux ambitions de la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer, collectivité concédante.
 - Alléger la charge de fonctionnement de l'OT sur les finances publiques en contribuant à développer le nombre de nuitées en hébergement marchand.
 - Améliorer l'autofinancement via la gestion entrepreneuriale de l'OT notamment par le développement des ventes groupes et le développement de nos boutiques.
- **Engagement envers les Partenaires :**
 - Collaborer étroitement avec le Comité Régional du Tourisme et des Congrès des Hauts-de-France et l'Agence Pas-de-Calais Tourisme ainsi que les partenaires institutionnels du Pays de Saint-Omer.
 - Conforter la place de l'OT et accroître son rayonnement par le développement d'actions innovantes.

Politique RSE : Nos Engagements Environnementaux et Sociétaux

- **Engagement envers l'Environnement et le Climat :**
 - Privilégier les achats locaux, responsables et durables.
 - Promouvoir activement la mobilité douce et les bonnes pratiques environnementales auprès des visiteurs et des partenaires.
- **Engagement Sociétal et Social :**
 - Mettre en valeur les professionnels engagés dans le DD et l'économie locale.
 - Assurer un environnement de travail équitable, inclusif et favorisant le bien-être.
 - Assurer la montée en compétence régulière de l'ensemble de l'équipe.
 - Permettre aux salariés de s'impliquer dans les décisions collectives.
 - Développer la pratique de travaux en mode projet et impliquer les équipes de tous les pôles.
 - Améliorer la communication interne entre la Direction et les salariés en organisant des sessions reporting avec une fréquence convenue.

Julien DUQUENNE, Directeur

