

Vars
LA FORÊT BLANCHE

OFFICE DE
TOURISME

LES ENGAGEMENTS DE

**L'OFFICE DE
TOURISME**



/ NOS ENGAGEMENTS

Engagé de longue date dans une politique d'amélioration continue de l'accueil et des services touristiques, **l'Office de Tourisme de Vars** a été détenteur de la marque **Qualité Tourisme™**, renouvelée en septembre 2019. Créée par l'État, cette marque visait à renforcer la qualité des prestations touristiques en France à travers des engagements concrets en matière d'accueil, d'information et de satisfaction client.

Aujourd'hui, cette démarche évolue et se renforce avec la marque **Destination d'Excellence**, qui intègre des exigences élargies et actuelles, notamment en matière de **qualité d'accueil**, de **développement durable**, d'**accessibilité pour tous** et d'**amélioration continue des pratiques professionnelles**. L'Office de Tourisme de Vars est pleinement engagé dans le **processus de labellisation Destination d'Excellence**, affirmant ainsi sa volonté de porter une ambition collective pour le territoire.

La marque Destination d'Excellence a vocation à **fédérer sous un même référentiel les acteurs du tourisme engagés dans une démarche qualité**, tous secteurs confondus : hébergements touristiques (hôtels, résidences de tourisme, villages de vacances, campings), restauration (restaurants, cafés, brasseries), agences de locations saisonnières, offices de tourisme, lieux de visite et activités de pleine nature.

En tant que professionnel du tourisme à Vars, **vous êtes un acteur clé de la satisfaction client et de l'image de la destination**. S'engager dans la démarche **Destination d'Excellence**, c'est valoriser votre savoir-faire, renforcer la confiance de la clientèle et participer activement à une dynamique territoriale partagée et durable.



NOS ENGAGEMENTS / ACCUEIL & INFORMATION

Dans le cadre de sa mission de service public, l'**Office de Tourisme de Vars** s'engage à offrir un accueil de qualité et une information touristique fiable, accessible et actualisée.

- Mettre à disposition des visiteurs **un espace d'accueil et d'information facilement accessible**, équipé d'assises et d'un **accès Wi-Fi gratuit**.
- Assurer **un accueil 305 jours par an**, grâce à une équipe professionnelle, formée et attentive au bien être des visiteurs, facilitant leurs démarches et fournissant **gratuitement une information claire et précise** sur l'ensemble de l'offre touristique locale.
- Garantir un **accueil multilingue**, avec un personnel pratiquant **au moins deux langues étrangères**.
- Garantir la **fiabilité, l'actualité et l'exhaustivité de l'information**, en présentant l'ensemble de l'offre touristique qualifiée de son territoire, à destination de toutes les clientèles.
- Mettre à disposition des **cartes touristiques, plans et guides papier**, traduits en **au moins deux langues étrangères**.
- Afficher et diffuser clairement **ses périodes et horaires d'ouverture en au moins deux langues étrangères**, ainsi que les **numéros d'urgence**, visibles depuis l'extérieur.
- Donner accès à **un site Internet trilingue**, ergonomique et adapté à tous les supports de consultation.
- Assurer le **traitement des courriers et des réclamations tout au long de l'année** et mettre en place des outils permettant de **mesurer la satisfaction des visiteurs**.

NOS ENGAGEMENTS / BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Nous veillons à garantir le « bien-être » au travail de notre équipe :

- Favoriser l'échange et la communication,
- Former notre personnel,
- Respecter les droits des salariés.

NOS ENGAGEMENTS / EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

L'Office de Tourisme de Vars inscrit ses actions dans une démarche responsable et durable, visant à limiter son impact environnemental.

- Réduction des impressions : les stocks de brochures sont contrôlés pour éviter des surproductions.
Utilisation de papier recyclé certifié FSC et PEFC pour l'ensemble de ses éditions.
Les brochures traduites sont imprimées à la demande.
- Gestion raisonnée des stocks de brochures afin de **limiter le gaspillage**, notamment en fin de saison.
- Maîtrise des consommations d'énergie et d'eau (chauffage baissé la nuit, extinction des équipements en fin de journée, impressions raisonnées, bonnes pratiques internes).
- **Sobriété numérique** : suppression régulière de nos mails et impression en noir et blanc et recto verso paramétrée par défaut.
- **Tri et recyclage des déchets**, y compris la gestion et le tri des courriels.
- Utilisation prioritaire de **vaisselle non jetable ou recyclable** lors des événements (écocups, couverts en bois, etc.).
- Utilisation de **produits d'entretien écolabellisés**.
- **Covoiturage** dès que possible.

L'ENGAGEMENT / DES VISITEURS & DES PROFESSIONNELS

Parce que la démarche durable est l'affaire de tous, nous encourageons visiteurs et partenaires à adopter des gestes responsables :

- **Continuer à trier des déchets pendant le séjour** : le guide du tri est disponible à l'Office de Tourisme.
- **Modérer la consommation d'eau et d'énergie** sur les lieux d'hébergement et de loisirs.
- Déposer les **piles usagées** dans le collecteur prévu à l'accueil de l'Office de Tourisme.
- Veiller à la **propreté des sites de visite** et au **respect de la faune et de la flore**, notamment lors des randonnées et activités de pleine nature, en emportant vos déchets.