

# Nos engagements

## Vous accueillir

Être ouvert **plus de 305 jours par an**, samedi et dimanche inclus.

Proposer un service d'information touristique **adapté à tout support numérique**, intégrant les réseaux sociaux.

Afficher et diffuser nos **périodes d'ouverture**, en **deux langues étrangères**.

Afficher à l'extérieur les **numéros de téléphone d'urgence**.

## Proposer des services adaptés à vos besoins

Assurer un **service d'accueil** avec un personnel pratiquant au moins une langue étrangère.

Informier **gratuitement** sur l'offre touristique locale.

Assurer la fourniture de **cartes, plans et guides touristiques sur support papier**.

Mettre à votre disposition un espace d'accueil et d'information **facilement accessible** avec un mobilier **confortable**.

Proposer un accès libre à la **wifi**.

## Apporter des réponses à vos demandes

Garantir la **fiabilité et l'actualité** de l'information sur l'offre touristique locale.

Assurer un service de **réponse** aux demandes d'informations (téléphonique, mail, courrier).

Apporter réponse aux demandes d'informations même **en dehors du domaine touristique**, en orientant vers les services et professionnels concernés.

## Garantir votre satisfaction

Mesurer la **satisfaction** avec les avis en ligne ainsi que les questionnaires de satisfaction.

Traiter les **réclamations** soumises à l'office de tourisme.

Respecter les **exigences** des labels de qualité relatifs aux offices de tourisme.