

# POLITIQUE QUALITÉ

## des services de l'office de Tourisme de l'agence Inspire Metz



Document Qualité Office de Tourisme – Agence Inspire Metz  
NF Service

TITRE I. PARTIE 1. CHAPITRE 1 – POLITIQUE QUALITE

### Chapitre 1. Politique Qualité des services Office de Tourisme de l'agence Inspire Metz

Forte d'un contexte particulièrement favorable avec la Métropole qui a été créée au 1<sup>er</sup> janvier 2018, Metz Métropole a souhaité réunir ses forces vives pour stimuler son rayonnement et faciliter l'installation sur son territoire de nouvelles énergies et de nouveaux talents.

Ainsi, Metz Métropole Développement et l'Office de Tourisme communautaire de Metz Cathédrale ont fusionné en une seule et même équipe sous les couleurs de la marque Inspire Metz, le 1<sup>er</sup> septembre 2017.

Elle réunit 44 salariés répartis en trois pôles métiers : Tourisme de loisirs – Tourisme d'affaires – Développement économique. Les fonctions supports des associations initiales ont été mutualisées : Secrétariat Général et Direction Communication.

Ces phases successives de métamorphoses ont entraîné la modification intrinsèque des organisations, à travers la mutualisation des services supports et à travers un champ d'action élargi, tant du point de vue géographique (espace métropolitain), que du point de vue opérationnel.

Il s'agit pour les services de l'agence Inspire Metz - Office de Tourisme de maintenir un niveau de performance égal et constant au sein de ce nouvel organisme aux missions étendues, en faveur de l'attractivité du territoire et de poursuivre les efforts dans la quête du meilleur au bénéfice des clients, des décideurs, des politiques, des investisseurs et des habitants, dans l'intérêt général du territoire.

Fait à Metz, le 17 septembre 2019

**Dominique Gros**  
Président Agence Inspire Metz

**Valentine Vernier**  
Directrice Tourisme & missions Office de Tourisme

	<b>Rédaction</b> Valentine Vernier	<b>Mise en Œuvre</b> Évangéline Sabathie	<b>Vérification</b> Évangéline Sabathie	<b>Référence</b> N° de version : 3 Date de mise à jour : septembre 2019 Date d'application : septembre 2019
--	---------------------------------------	---	--	--



**Agence Inspire Metz - Office de Tourisme**  
+33 (0)3 87 39 00 00 / [tourisme@inspire-metz.com](mailto:tourisme@inspire-metz.com)  
2 place d'Armes J.F. Blondel 57007 Metz Cedex 1  
[tourisme-metz.com](http://tourisme-metz.com)



INSPIRE METZ Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours - Atout France sous le N° : IM057170006 - N° Siret : 832 084 412 00010 - Code APE : 7990Z Garantie financière : montant 30 000€. La garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France, Responsabilité Civile professionnelle Contrat n°10133416104 : Axa Christian BRET, Agent général, 34 avenue André Malraux, 57000 METZ. Tous droits réservés : agence Inspire Metz - Office de Tourisme. Reproduction interdite. Ne pas jeter sur la voie publique.