



AGENCE INSPIRE METZ – OFFICE DE TOURISME

NOS ENGAGEMENTS

QUALITÉ

© SR - Agence Inspire Metz



# Nos engagements envers nos clients

## Faciliter l'accès à nos services

- » En diffusant une courte vidéo/diaporama d'information sur les services de notre Agence Inspire Metz - Office de Tourisme
- » **en déployant l'accueil en mobilité "Hors les murs"** pour toucher un plus large public dans l'objectif d'"être au bon endroit, au bon moment"
- » en proposant une **amplitude d'accès à nos services en adéquation avec les flux de clientèles**, de 3 100 heures annuelles fixes avec selon les circonstances et les besoins des extensions ponctuelles d'ouverture en fonction de la programmation culturelle ou événementielle.
- » en maintenant **l'accessibilité de nos locaux** et de nos espaces (Labellisation Tourisme et Handicap" pour les 4 familles de déficiences, reconduite en 2019).
- » en **adaptant nos services et/ou supports** en diverses langues de rencontre (F – D – GB – NL – ESP – I – Mandarin – Japonais - Russe – Portugais - LSF - Braille)
- » en proposant un **accès illimité à l'information** et sans frais de *roaming* aux clientèles internationales à travers notre site Internet et nos applications numériques
- » en proposant une **application mobile de séjour gratuite**, en plusieurs langues
- » en proposant des **visites en joëlettes**
- » en diffusant une information spécifique pour faciliter **l'accessibilité du territoire aux cyclotouristes**
- » en **renforçant la vente en ligne de nos produits**, notamment sur les plateformes valorisant les circuits courts (Explore Grand Est, Moselle Attractivité, ...)
- » en **assurant une présence lors des congrès/séminaires** les plus importants en lien avec le Bureau des Congrès

### Objectifs =

- Poursuite de **l'accueil « hors les murs »** déployé depuis 2016 ;
- Diffusion une présentation **vidéo/diaporama de nos services** ;
- **Acquisition de l'outil Elloha** pour créer et vendre nos offres en ligne : visites guidées pour individuels, forfaits, city-pass,...

**Prendre en charge chaque client** dès son arrivée par un regard et un message de bienvenue, et assurer un accueil adapté pour les clientèles à besoins spécifiques

### Objectifs =

- Créer du lien, **rassurer et recourir aux outils d'intermédiation permettant de faciliter les échanges** tels qu'ACCEO par exemple, destinés aux personnes malentendantes et sourdes ;
- Utiliser la fonctionnalité **ACCEO LANGUES** permettant la traduction simultanée en langues étrangères ou en langue des signes ;
- **Participer à la Commission communale d'accessibilité** et au **groupe Tourisme Culturel de la Ville de Metz**, poursuivre les partenariats (ex. semaine bleue ; semaine de la mobilité ; fiches séniors, ...)

**Limiter et faciliter les temps d'attente en vis-à-vis et au téléphone** par une gestion différenciée et des dispositifs informationnels (supports sonores et/ou vidéos, espaces détente et lecture), **pré-accueil ponctuel** avec service immédiat de renseignements et supports basiques, taylorisation des ventes exceptionnelles générant des flux importants.

### Objectifs =

- **Dissocier *in situ* l'accueil des groupes de l'accueil des individuels**, dont les besoins et le temps de traitement souvent différent (ainsi un panneau et un comptoir d'accueil mobile dédié est mis en place

pour l'accueil des visites guidées) et **dissocier l'accueil en vis-à-vis de l'accueil à distance** (téléphone, courriels, courriers...);

- **Mieux anticiper les journées pics de fréquentation** et organiser un pré-accueil (pour orienter ou remettre des documents de première nécessité) ou une gestion opérationnelle des achats massifs de produits boutiques (opération ventes collection boules de Meisenthal)

**Transmettre la documentation** dans les meilleurs délais et dans le respect des paramètres choisis en matière de développement durable. Favoriser l'envoi de pièces jointes numérisées compactées et de liens d'accès à des documents plus lourds.

**Objectifs =**

- **Limiter les supports papier et les affranchissements**, limiter la manutention, éditer des documents aux formats compatibles avec les standards postaux et réduire le poids par un grammage papier économique (anticiper toutes les démarches lors de la rédaction des cahiers des charges pour les appels d'offre) / et limiter les correspondances mail lourdes pour éviter la saturation des boîtes des clients de l'agence Inspire Metz – Office de Tourisme ;
- **Déposer les pochettes d'accueil et de bienvenue** directement sur les lieux de rdv ;
- **Sérier les demandes de documentation** en nombre pour une sélection précise ;
- **Favoriser l'envoi de documents dématérialisés**

**Faciliter l'accueil des enfants et des familles, des publics scolaires et universitaires** en proposant des activités, des supports et des formules de séjour adaptés à leurs attentes. Aller encore plus avant en favorisant l'accès à la découverte de la ville aux jeunes publics et familles, aux clientèles germanophones.

**Objectifs =**

- **Développer et promouvoir les visites pédagogiques pour les scolaires** et commercialiser une gamme de supports ludiques et de visites guidées jeunes publics ;
- **Proposer des prestations et des produits familles**, proposer des formules atypiques de visites découvertes et des animations adaptées par tranche d'âge ;
- **Dynamiser l'espace réservé aux enfants.**

**Assurer un service de réservation** de visites guidées et produits et prestations de séjour toute l'année de la Destination Metz Métropole et ses environs selon une programmation annuelle.

**Objectifs =**

- Susciter la **découverte du territoire par une médiation et une approche commentée de la Destination** ;
- Permettre une **médiation dans des conditions optimales**, dans des lieux clos ou dans un environnement bruyant, en équipant les clientèles d'audiophones

**Rechercher et proposer** des solutions alternatives en cas d'annulation ou de perturbation de programme.

**Objectif =**

- Satisfaire les **attentes des clients**

**Mesurer la satisfaction** des clients à travers des enquêtes de satisfaction et des fiches de suggestion accessibles en libre-service, ou proposées en vis-à-vis et à distance (téléphone, courriel, site web)

**Objectif =**

- **Obtenir un taux optimal de satisfaction globale**

## Accueillir les clientèles en toute sécurité

**Objectif =**

- **Equiper l'espace accueil** selon les besoins ;
- **Adapter les conditions d'organisation des visites guidées** ;
- **Afficher une information claire et mise à jour** (*in situ* et à distance) ;

---

# Nos engagements envers nos partenaires de la Destination

---

## Programmer des petits-déjeuners ou rencontres thématiques

pour informer les partenaires et acteurs locaux sur les temps forts de la vie événementielle de la Métropole, sur les projets structurants, sur les retombées économiques, sur les nouveaux enjeux... et ainsi favoriser la mise en réseau.

**Objectif =**

- **Accompagner les acteurs dans l'appréhension des évolutions** (enjeux, marchés, clients, comportements...), les sensibiliser à la **culture touristique** et à l'**excellence de Qualité de territoire**.

## Proposer et mettre en marché de nouveaux produits

pour mieux vendre et décliner la Destination Metz Métropole et élargir le territoire aux EPCI et la Destination Amnéville :

**Objectifs =**

- **Agréger de nouvelles découvertes ou activités** pour enrichir l'offre touristique de la Métropole Metz, en s'appuyant sur les richesses transfrontalières (Luxembourg, Sarrebruck, Trèves), régionales (thématiques oeno-gastronomiques, circuits culturels et/ou spirituels) et périurbaines (cyclotourisme...) ;
- Etablir des **conventions de partenariat** pour optimiser la promotion des territoires.

## Valoriser des filières

(hébergements, loisirs, gastronomie, produits viti-vinicole & gastronomie, métiers de bouche, ...) à travers l'accompagnement à la labellisation et la signature de chartes.

**Objectifs =**

- **Valoriser Les Tables de Rabelais** (Saint Vincent de Metz Métropole, les réseaux sociaux, supports de communication divers, ...) ;
- **S'appuyer sur le pôle ingénierie** pour mettre en valeur les prestataires adhérents et/ou ces filières.

## Assurer la Promotion et la Communication Marketing et Presse de la Destination Touristique de la Métropole

, en France et à l'étranger à travers des accueils et voyages de presse, des actions de relations publiques, des conférences de presse ; à travers la participation à des salons grand public ou professionnels, workshops, éductours...

**Objectif =**

- **Augmenter la programmation de Metz chez les distributeurs de voyage**, susciter l'envie de la Destination et accroître sa visibilité.

---

# Nos engagements en faveur du développement durable

---

**Limitation de notre consommation** de papier, fluides et énergies en cohérence avec l'Agenda 21 de la Ville de Metz ;

**Limitation du volume et des tirages de nos éditions papier**

**Limitation des envois postaux**

**Tri sélectif et recyclage** des déchets et consommables ;

**Encouragement / incitation des clientèles à l'utilisation des transports en commun** et des modes de circulation douce du réseau Le Met (vélos, bus, Mettis)

**Développement d'une boutique régionale** pour participer activement au maintien de l'emploi et de l'artisanat locaux

**Objectif =**

**Valorisation des produits confectionnés localement** et proposer une gamme de produits *made in France* ou Grande Région .

**Encouragement des filières courtes** à travers des opérations telles que les Tables de Rabelais ;

**Accompagnement des acteurs publics (collectivités) et privés (prestataires)** dans l'élaboration de leurs projets, facilitation de leurs démarches, mise à disposition de données clefs (économie touristique locale) leur permettant d'appréhender le territoire et ses potentialités, aide à la mise en place d'activités, d'organisation d'événements de manifestations (aide logistique, participation sous diverses formes). L'agence Inspire Metz – Office de Tourisme est un centre de ressources et d'expertise de proximité locale ;

**Réalisation d'ateliers thématiques avec les équipes du système Qualité** pour réfléchir à de nouveaux services par exemple pour augmenter la Qualité de l'accueil de nos clientèles.

**Valorisation de nos engagements en faveur du développement durable**

**Objectif =**

- ≥ **Obtenir la certification ISO 20121** et organiser des évènements responsables, dans les respect des grands principes du développement durables

Dernière mise à jour 7 sept.-2021



**Agence Inspire Metz - Office de Tourisme**

Renseignements et réservations :

+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

Ouverture au public : 7j/7 (fermé 25 déc. et 1<sup>er</sup> janv.)

D'octobre à mars :

Lundi - samedi : 10h - 18h

Dimanches et jours fériés : 10h - 16h

D'avril à septembre et **marchés de Noël** :

Lundi - samedi : 9h - 19h

Dimanches et jours fériés : 10h - 16h

