

L'Office de Tourisme du Grand Chalon, véritable moteur du développement touristique du territoire, a mis la qualité au centre son fonctionnement depuis plusieurs années. Cette démarche qualité, quel que soit le secteur d'activité, est un véritable enjeu, porté au niveau national par la Fédération des Offices de Tourisme. Notre office a obtenu la « Marque Qualité Tourisme » en 2013, puis son classement en catégorie I en 2019, en reconnaissance de son engagement dans cette démarche, visant à améliorer les points suivants :

- La qualité de l'accueil du public
- L'évolution de nos supports de communication papier
- Le développement des outils numériques
- L'accompagnement de nos partenaires touristiques publics et privés sur le territoire
- Développement de notre stratégie

Cette philosophie place le visiteur au cœur de nos préoccupations, afin de lui proposer le meilleur accueil, une qualité de service irréprochable, et de l'accompagner avant, pendant et après son séjour sur notre territoire. Cette démarche de qualité d'accueil est également relayée auprès des acteurs touristiques locaux en les accompagnants dans l'amélioration de la qualité de leurs services.

Nos objectifs qualité :

Assurer la satisfaction de nos visiteurs

C'est l'objectif majeur de l'Office de Tourisme. Il s'agit de pouvoir accueillir dans de bonnes conditions, de délivrer les bonnes informations, d'apporter un conseil éclairé et engagé, et d'inciter à découvrir le territoire. Pour cela, l'Office de Tourisme propose des produits et services en rapport avec les clientèles françaises et étrangères et doit être le premier informé pour transmettre des informations justes et précises.

4 points d'accueil physiques sont présents sur le territoire (Chalon sur Saône, Givry, Saint Léger sur Dheune et Rully), qui permettent de capter les clients aux portes d'entrée du Grand Chalon. Afin d'améliorer la qualité de l'accueil, des questionnaires de satisfaction sont distribués, analysés ensuite afin d'apporter des actions correctives (Accueil au comptoir et autres moyens de contacts, accueil cyclotourisme, accueil plaisanciers). Un fichier de remarques, réclamations et suggestions est accessible sur Google Drive sur les PC.

Améliorer le fonctionnement interne de l'Office de Tourisme

Tous les services et tous les salariés sont impliqués dans la démarche qualité. Le travail en équipe est primordial, de façon à ce que chaque salarié soit impliqué dans le développement de l'Office et la satisfaction des clients et partenaires. Véritable vitrine du tourisme local, l'Office de Tourisme est un moteur dans le développement touristique local, et pousser la porte de l'Office de tourisme reste le moyen de plus sûr de trouver la bonne information et un conseil éclairé de la part de toute l'équipe.



Office de Tourisme

4 place du Port Villiers
71100 Chalon-sur-Saône
officedetourisme@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 37 97



Parc des Expositions

1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
evenements@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Spectacles

Parc des Expositions
1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
spectacles@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Port de Plaisance

8 avenue de Verdun
71100 Chalon-sur-Saône
portdeplaisance@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 83 38



Améliorer la communication externe

L'Office de tourisme communique de façon régulière et ciblée auprès de ses interlocuteurs : touristes, institutionnels, partenaires, prestataires. Constitué en Etablissement Public Industriel et Commercial, son comité de direction regroupe des professionnels du secteur, afin de partager ensemble la stratégie et les axes de développement.

Une connaissance des forces du territoire, des filières, des clientèles et des acteurs locaux permet la mise en place d'un plan d'action à destination des différentes cibles (print, web, salons, actions diverses)

Nos engagements qualité

Envers les visiteurs

Accès

- 4 points d'accueil sont répartis sur l'ensemble du territoire, facilement accessibles, fléchés
- Les horaires d'ouverture sont adaptés en fonction des flux et des saisons et des événements

Aménagement

- Les 4 points sont aménagés, propres, chaleureux et doivent proposer la même qualité de service

Accueil

- Le visiteur est pris en charge dès son arrivée de façon accueillante et agréable
- Les temps d'attente sont courts, la polyvalence de l'équipe permet de renforcer l'accueil en cas d'affluence
- L'accueil téléphonique est effectué durant nos horaires d'ouverture avec la même qualité d'accueil que les visiteurs sur place
- Les conseillers en séjour délivrent un conseil personnalisé grâce à leur connaissance du territoire
- **Les services +**
- Il est proposé au visiteur une connexion Wifi gratuite dans les 4 points d'accueil avec la possibilité de s'asseoir dans un espace aménagé
- Une appli mobile permet au visiteur de découvrir la région avec l'ensemble de nos offres et des circuits de randonnées, balades à vélo géolocalisées, régulièrement enrichie
- Des écrans d'accueil diffusent les manifestations à venir, la météo et des informations utiles au séjour
- Des présentoirs sont à disposition avec l'ensemble de la documentation touristique



Office de Tourisme

4 place du Port Villiers
71100 Chalon-sur-Saône
officedetourisme@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 37 97



Parc des Expositions

1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
evenements@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Spectacles

Parc des Expositions
1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
spectacles@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Port de Plaisance

8 avenue de Verdun
71100 Chalon-sur-Saône
portdeplaisance@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 83 38



- Un espace boutique permet au visiteur de ramener des souvenirs, d'acheter des produits locaux et d'acheter la billetterie pour certains spectacles ou animations locales.
- L'équipe parle 2 à 3 langues pour faciliter le contact avec le public
- L'office affiche les disponibilités hôtelières, meublés de tourisme et chambres d'hôtes en vitrine pour les réservations de dernière minute

Gestion de l'information

- L'office de tourisme est en veille permanente afin de délivrer des informations fiables
- L'office de tourisme propose ses propres documentations touristiques, celles de ses partenaires, les documentations touristiques du département et de la région
- Une personne est dédiée à la mise à jour des informations dans le SIT, afin d'avoir des brochures connectées à jour (mise à jour quotidienne)
- Les conseillers en séjour vous proposent des solutions adaptées en cas d'imprévu

Satisfaction

Des questionnaires de satisfaction bilingues français / anglais sont mis à disposition dans l'ensemble de nos points d'accueil et sur notre site internet. Ils évaluent la qualité d'accueil dans nos locaux, la qualité de réponse apportée aux demandes par mail et par courrier. Des questionnaires spécifiques sont destinés aux cyclotouristes. Ces questionnaires permettent l'amélioration de la qualité de nos prestations et services.

Envers les partenaires et acteurs touristiques

- L'Office de Tourisme diffuse ses brochures chez ses partenaires toute l'année et assure le réassort en cas de besoins
- Il organise des visites régulières chez ses prestataires pour améliorer sa connaissance de l'offre
- Il organise des éductours pour les socioprofessionnels afin de leur faire découvrir le territoire et les nouveautés
- Il propose une solution de wifi territorial sécurisé pour les propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes
- Il accompagne les porteurs de projets afin de développer l'offre locale
- Il effectue 10 ateliers numériques par an pour ses partenaires afin d'améliorer leurs services, prestations, sites internet et communication envers les visiteurs
- L'Office est un véritable animateur de territoire, organise des rencontres avec les partenaires plusieurs fois dans l'année et les informe grâce à ses outils numériques
- L'office de tourisme est agréé pour auditer les hébergeurs dans leur démarche de classement qualité tourisme

Nos engagements pour l'environnement

- L'OT précise dans ces brochures d'accueil et sur son site Internet les moyens de stationnement et d'accès pour se rendre et se déplacer facilement dans le Grand Chalon.
- Les horaires de bus et des navettes sont en libre-service à l'accueil de l'OT. Le personnel d'accueil informe également sur la possibilité de louer des vélos électriques ou VTC pour emprunter les voies vertes
- Riche d'un patrimoine naturel d'une exceptionnelle diversité, le Grand Chalon a depuis longtemps protégé son environnement pour un tourisme durable et responsable. Il existe de nombreuses zones Natura 2000, et les bords de rivières sont protégés.
- L'écotourisme est une préoccupation quotidienne, la ville et l'Office de Tourisme ont lancé depuis plusieurs années un vaste programme de travaux et d'actions en faveur du développement durable et contribuent ainsi à un accueil de qualité reconnu et apprécié. Dans la continuité de ce programme, les actions suivantes ont été initiées : transport gratuit le Pouce, réaménagement et fleurissement de la place du Port Villiers, réaménagement des quais de Saône

Les labels

La Marque Qualité Tourisme™

Dans le cadre la marque, l'Office de Tourisme dispose d'un Groupe Qualité qui se réunit 2 fois par an, analyse le bilan qualité annuel suite aux questionnaires de satisfaction remplis par les visiteurs, aux remarques ou réclamations faites. Il regarde également les indicateurs de l'année, les dysfonctionnements, et propose de mettre en place les actions correctives. Ce groupe est composé de professionnels du secteur et d'élus, membres du Comité de Direction de l'Office de Tourisme.

Label Tourisme et Handicap

L'office de Tourisme est sensible à l'accueil des clientèles en situation de handicap. Depuis Octobre 2011, l'office de Tourisme a obtenu le label Tourisme et Handicap offrant un contact direct avec les conseillers en séjours : A Chalon, la banque d'accueil disposant de 2 comptoirs et 1 espace PMR (Labellisation Tourisme et Handicap sur les 4 handicaps). Le bureau de Givry est en cours de labellisation.

Les installations en place à l'office de tourisme de Chalon sur Saône :

- Handicap moteur : Plan d'accès incliné et main courante pour accéder à la salle d'exposition, toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite (NB : ce ne sont pas des toilettes publiques mais nous donnons l'accès), cheminement facile entre les présentoirs et jusqu'au comptoir d'accueil, banque d'accueil avec partie basse pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.



Office de Tourisme

4 place du Port Villiers
71100 Chalon-sur-Saône
officedetourisme@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 37 97



Parc des Expositions

1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
evenements@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Spectacles

Parc des Expositions
1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
spectacles@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89



Port de Plaisance

8 avenue de Verdun
71100 Chalon-sur-Saône
portdeplaisance@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 83 38



- Handicap visuel : Document d'appel en braille et en gros caractères à disposition du public, signalétique (bande adhésive de couleur contrastée – bleue) sur la porte d'entrée vitrée et électrique, bande rugueuse pour délimiter le plan incliné et main courante pour les accès.
- Handicap auditif : Boucle magnétique (amplificateur de son)
- Handicap mental : Signalétique avec pictogramme sur les présentoirs
- Le bureau d'information de Givry est en cours d'aménagement pour les accès aux PMR.

Label Accueil Vélo

L'office de Tourisme est conscient de l'importance d'offrir des services et un accueil adaptés aux cyclotouristes. L'Office de Tourisme et certains sites sont labellisés « Accueil Vélo ». L'office de Tourisme est également agréé pour auditer et labelliser les prestataires candidats à l'obtention du label. Un établissement labellisé, c'est la garantie pour le touriste à vélo de :

- Disposer d'équipements adaptés : abris à vélos sécurisé, kit de réparation
- Bénéficier d'un accueil attentionné : informations et conseils utiles (circuits, météo, ...)

Pour en savoir plus sur le label : [Accueil Vélo](#)

L'office de Tourisme organise dans le cadre du groupe qualité tourisme des sorties de repérage des voies cyclables de Chalon sur Saône et des liaisons entre les différents accès à la ville.

Chalon sur Saône Ville d'Art et d'Histoire

Il s'agit d'un label attribué par le Ministère de la Culture aux communes ou pays de France qui s'engagent dans une politique d'animation et de valorisation de leur patrimoine bâti, naturel, et industriel, ainsi que de l'architecture. Les grandes orientations et principaux objectifs de ce label sont les suivants :

- La mise en œuvre d'actions de connaissance, de conservation, de protection et de valorisation de l'architecture, du patrimoine et du paysage.
- L'inscription du projet " Ville ou Pays d'art et d'histoire " au sein de la politique publique locale
- La sensibilisation des publics à l'architecture, au patrimoine et au paysage et l'incitation à un tourisme de qualité
- La sensibilisation des habitants à leur cadre de vie

Pour plus d'informations sur le label Ville d'art et d'histoire :

<http://www.vpah.culture.fr/>

Chalon sur Saône : Ville fleurie

Le label Villes et Villages Fleuris est d'envergure nationale, il est gratuit et ouvert à toutes les communes. Ce label a pour objectif de valoriser les communes qui œuvrent à la création d'un environnement favorable à l'accueil et au bien-être des habitants et des touristes. Il récompense les actions menées par les collectivités locales en faveur d'un patrimoine végétal et naturel propice à l'amélioration de la qualité de vie.

La Ville de Chalon sur Saône est labellisée 4 fleurs par « Villes et villages fleuris »

Quelques sites sont emblématiques à Chalon sur Saône : le jardin géobotanique, la Roseraie Saint Nicolas et son golf, et le massif de la Tour du Doyné dans le cœur de ville.

Office de Tourisme

4 place du Port Villiers
71100 Chalon-sur-Saône
officedetourisme@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 37 97

Parc des Expositions

1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
evenements@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89

Spectacles

Parc des Expositions
1 rue d'Amsterdam
71100 Chalon-sur-Saône
spectacles@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 46 65 89

Port de Plaisance

8 avenue de Verdun
71100 Chalon-sur-Saône
portdeplaisance@achalon.com
Tél. +33 (0)3 85 48 83 38

