

Développement durable et accessibilité à l'Office de Tourisme de Blaye

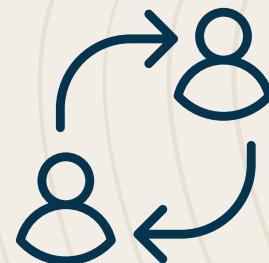


Les ressources humaines

Nous souhaitons que vous preniez plaisir à venir travailler à l'Office de Tourisme de Blaye. Si vous vous sentez bien dans votre milieu professionnel, les visiteurs le ressentiront et vos missions seront menées à bien avec davantage de facilité.



La Communauté de Communes de Blaye a doté l'Office de Tourisme d'un nouveau bâtiment que nous occupons depuis février 2021. Cet outil a permis de sédentariser l'OT et de proposer au personnel un lieu de travail moderne et efficient. Nous avons du matériel informatique performant, nos bureaux et l'accueil sont lumineux et les températures idéales. Nous avons à notre disposition une salle de déjeuner dédiée, une douche et un vestiaire.



Nous accompagnons les nouveaux entrants de façon approfondie afin qu'en plus d'acquérir des connaissances et une autonomie, ils se sentent soutenus dans leur travail. Nous avons mis en place une démarche de progrès et sommes labellisés Qualité Tourisme depuis 2013.



La Communauté de Communes de Blaye a organisé un audit social de l'OT afin que les plannings et les documents ressources humaines soient en conformité avec la loi du travail et la convention collective.

Améliorer les services de l'OT et son fonctionnement



Le nouveau bâtiment de l'Office de Tourisme est adapté à l'accueil des personnes à mobilité réduite et le personnel dispose d'une boucle auditive pour les personnes mal entendantes.



Nous avons créé un guide du partenaire afin de sensibiliser nos prestataires du territoire aux différents labels et au tri des déchets.



Une réunion d'équipe est organisée une fois par mois afin de faire un point sur nos actions.



Un cahier de liaison et d'incidents ainsi qu'un agenda sont à disposition du personnel pour transmettre les informations utiles à l'équipe (cela permet de se tenir à jour des éléments importants à connaître même après une absence par exemple).



Le classeur du nouvel entrant explique le fonctionnement de l'OT et permet de prendre connaissance des outils essentiels au bon fonctionnement de la structure.



Nous avons choisi des indicateurs mesurables (ex : combien de personnes accueillies à l'OT ? Les visiteurs sont-ils satisfaits de leur accueil à l'OT ?) pour constater notre marge de progrès. Nous recueillons la satisfaction de nos clients afin d'améliorer nos services. Toutes ces données sont traitées et analysées une fois par an et sont présentées aux membres du comité de direction.

L'offre sur le territoire



Nous mettons en valeur les circulations douces sur notre site Internet et dans nos brochures : croisières sur l'estuaire de la Gironde, piste cyclable ou parcours en vélo, horaires des cars, etc.



Les circuits courts de consommation et les producteurs respectueux de l'environnement sont également mis en avant : vignobles en agriculture biologique, producteurs locaux, etc.



Nous travaillons avec le département de la Gironde et les bateliers locaux afin de proposer des excursions sur l'île nouvelle, site classé Natura 2000.



Nous travaillons actuellement le PDIPR (Plan Départemental des Itinéraires de Promenade et de Randonnée) à l'échelle de Blaye Bourg Terres d'Estuaire afin de mailler davantage le territoire et de proposer aux habitants et aux visiteurs des itinéraires doux à la découverte du patrimoine, de la faune et de la flore locale.



La citadelle de Blaye est inscrite sur la liste du patrimoine mondial par l'UNESCO. Son entrée est gratuite et elle est ouverte toute l'année. Nous avons mis en place des panneaux historiques à l'intérieur de la citadelle afin de sensibiliser le plus grand nombre à la riche histoire de ce site remarquable.



Nous avons créé une liste d'offres BBTE dédiées aux personnes en fauteuil roulant. Le texte a été ajouté au MOD21 Mails récurrents à envoyer.

Les visites guidées



Nous avons créé une visite guidée de la citadelle de Blaye à destination des groupes non-voyants et malvoyants.



Nous avons également adapté la visite de la citadelle aux personnes en fauteuil roulant sous certaines conditions (un mini bus, du personnel accompagnant nombreux, etc.).



Depuis 2023, nous programmons une visite guidée le long de l'estuaire pour mieux comprendre ce site naturel singulier. Cette visite a lieu en été, le matin. Le comité de direction a souhaité proposer un tarif accessible à 5€ afin que le plus grand nombre puisse participer à cette balade commentée.



Nous avons conservé le jeu de l'oie qui permet aux groupes scolaires d'apprendre l'histoire de la citadelle en s'amusant : les enfants sont acteurs de leur savoir et développent leur sens de l'orientation. Nous proposons également aux individuels le Livret des Soldats afin de sensibiliser les plus jeunes à l'histoire du site et au respect du patrimoine.

Nous réutilisons les anciens flyers pour les dessins faits par les enfants lors du jeu de l'oie.

La gestion de la documentation et de la communication



Dans le cadre du développement durable, nous avons préféré limiter les documents en libre-service et bien cerner la demande du visiteur pour mieux l'orienter sur la documentation disponible à l'OT. Cette démarche permet également de mieux gérer les approvisionnements en documentation.



Les conseillers en séjour proposent aux personnes demandant de la documentation par téléphone de la leur transmettre par mail en priorité afin d'économiser le papier et les acheminements de courrier.



L'impression des documents de communication (guide touristique et plan de la citadelle) se fait sur du papier PEFC (issu de forêts gérées durablement).



Nous travaillons en collaboration avec les 4 autres offices de tourisme du territoire Blaye Bourg Terres d'estuaire afin de créer des brochures communes et un site Internet commun pour limiter les dépenses en promotion et communication.



Notre site web pense à la planète car on peut le consulter en éco mode.



La gestion des fournitures

Une seule imprimante dans le back office et une seule dans la regraphie.

Les impressions et copies des modèles, des mails, et des documents à usage interne, se font sur du papier brouillon. Les mails ne sont imprimés que si nécessaires. Dans la mesure du possible les impressions de documents se font recto-verso.

En revanche, les impressions et copies des fiches infos, des modèles, des factures et des documents à destination du visiteur se font sur papier blanc.

Nous mettons à disposition du personnel des cahiers pour limiter l'utilisation de post-it.

Lors de l'achat de fournitures, nous veillons à sélectionner des produits labellisés éco responsable au niveau du papier et des enveloppes en particulier. Nous sommes vigilants sur tous les autres types de produits à condition que le prix de ces articles ne soit pas supérieur à 5€ par rapport aux articles courants. Nous regroupons les commandes de fourniture afin de n'avoir qu'une ou deux livraisons par an.

Lors de la vente de billets par téléphone, nous proposons à l'acheteur de les recevoir par mail. Lors de la vente de produits boutique, nous lui demandons s'il souhaite un ticket de caisse afin de ne pas faire d'impressions inutiles.

Le tri des déchets et les déplacements



Nous privilégions les réunions en visioconférence mais si nous devons nous déplacer nous organisons de préférence du covoiturage.



Nous trions les déchets et nous affichons les consignes de tri.



Nous avons à disposition de la vaisselle lavable (couverts, assiettes, tasses, etc.) pour le déjeuner.



Lors des réunions nous commandons des viennoiseries/gâteaux à la boulangerie. Nous mettons à disposition des carafes d'eau et non des bouteilles individuelles en plastique, et nous faisons du café cafetière.



Nous avons installé des bacs de tri dans la salle de réunion, dans la salle de pause, dans le bureau du back office et dans la salle de reprographie. Nous récupérons les cartouches d'encre pour les amener à la déchetterie. Des feuilles de brouillon sont disposées près des imprimantes et des enveloppes réutilisables sont à portée de main dans le back office.



Pour éviter que les mégots soient jetés par terre, nous mettons des cendriers à disposition à l'entrée de l'office et sur les terrasses.



Nous éteignons les ordinateurs et les lumières tous les soirs (fiche d'ouverture et de fermeture de l'office). Certaines lumières ont des détecteurs de mouvements pour gérer l'automatisme de l'allumage et de l'extinction (comme celles des toilettes par exemple).