

*Lettre d'engagement – politique qualité et développement durable 2026  
Office de tourisme de Sallanches*

*L'office de tourisme de Sallanches inscrit son action dans une démarche structurée de qualité, d'amélioration continue et de développement durable, en cohérence avec les exigences du référentiel destination d'excellence.*

*Notre mission repose sur un principe simple mais exigeant : garantir à chaque visiteur une expérience d'accueil fiable, fluide et personnalisée, quel que soit le canal utilisé. Cette exigence se traduit par une information actualisée, accessible et adaptée aux usages, ainsi que par une attention constante portée à la qualité de la relation.*

*Dans cette logique, nous plaçons la satisfaction client au cœur de notre pilotage. Les retours collectés font l'objet d'analyses régulières et donnent lieu, lorsque cela est nécessaire, à des actions d'ajustement. Cette culture de l'évaluation et de l'amélioration continue structure l'ensemble de nos pratiques.*

*Conscients de notre responsabilité dans les transitions à l'œuvre dans le secteur touristique, nous intégrons de manière progressive et pragmatique les principes du développement durable. Cela se traduit notamment par une attention portée à la sobriété de nos outils, à la réduction de notre impact environnemental, à la valorisation des circuits courts et des acteurs locaux, ainsi qu'à la sensibilisation de nos publics et partenaires aux pratiques responsables.*

*Parallèlement, nous affirmons notre rôle dans le développement économique local. L'office de tourisme agit comme un facilitateur, en valorisant les offres de ses adhérents, en favorisant les dynamiques collectives et en contribuant à la lisibilité globale de l'offre touristique du territoire.*

*Cet engagement s'appuie sur une organisation interne structurée et en constante évolution. La formalisation de nos méthodes, la clarification des responsabilités et la montée en compétences de l'équipe garantissent un niveau d'exigence homogène et sécurisé. Chaque collaboratrice et collaborateur contribue à cette dynamique, dans une logique de responsabilité partagée.*

*Enfin, nous veillons à inscrire notre action dans une gouvernance claire, alignée avec les orientations du territoire. Nous attachons une importance particulière à la transparence de notre fonctionnement et à la lisibilité de nos résultats, dans une perspective de pilotage responsable et durable.*

*La référente qualité et DEX assure le suivi de cette démarche, en lien étroit avec la direction et l'ensemble de l'équipe.*

*Cette lettre d'engagement constitue le cadre de référence de notre action pour l'année 2026. Elle traduit notre volonté d'inscrire durablement l'office de tourisme de Sallanches dans une démarche exigeante, responsable et pleinement tournée vers l'avenir.*