

Politique Qualité et RSE

Notre Mission

Saint-Étienne Tourisme & Congrès est un Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial que poursuit les missions suivantes :

- Développer l'**attractivité du territoire** par le Tourisme, en intégrant la Culture et les événements
- Attirer et **faire venir des visiteurs** jusqu'à l'échelle internationale par l'offre pour faire vivre le territoire
- Proposer une **offre touristique, culturelle et patrimoniale** de qualité.

Consciente des enjeux environnementaux, sociétaux et économiques, Saint-Étienne Tourisme et Congrès s'engage dans une démarche Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) en répondant notamment aux exigences de la norme ISO 20 121 et aux principes de la marque Qualité Tourisme™, et considère ces enjeux dans l'ensemble de ses activités :

- L'Office de Tourisme de Saint-Étienne et ses Bureaux d'Informations Touristiques (Saint-Galmier/Saint-Chamond et Saint-Victor-sur-Loire en période estivale)
- Le Convention Bureau
- Le site patrimonial du Corbusier à Firminy
- Le site patrimonial de la Chartreuse à Sainte-Croix-En-Jarez

Notre Vision et Principes

Saint-Étienne Tourisme et Congrès entend promouvoir, revendiquer et incarner la vision suivante.

« Promouvoir une offre touristique, événementielle et culturelle / patrimoniale responsable, contribuant à l'attractivité du territoire, en suscitant l'adhésion auprès des parties prenantes et en réduisant les impacts environnementaux et sociétaux ».

Notre façon de faire s'appuie sur le respect des principes de développement durable, d'intégrité, de transparence, et répond à nos devoirs de vigilance, d'inclusion, d'innovation et de dynamiseur territorial.

Les Axes Stratégiques

Fort de ces constats et compte tenu de sa volonté à **agir, fédérer et innover** dans la prise en compte des enjeux environnementaux, sociétaux et économiques, dans le respect de la démarche qualité engagée, Saint-Étienne Tourisme et Congrès structure son système de management responsable à travers plusieurs axes prioritaires :

- **Axe 1** : Assoir le positionnement stratégique de l'Office de Tourisme comme un acteur essentiel du développement économique et de l'attractivité de la destination en réduisant les impacts environnementaux et sociétaux.

- **Axe 2** : Accompagner l'évolution des comportements et des pratiques vers des modes d'achats, de production, de consommations et de visite vertueux, notamment en développant les relations avec les socio-professionnels
- **Axe 3** : Optimiser la qualité d'accueil des publics à l'échelle des sites et du territoire, afin d'améliorer la satisfaction de nos clients.
- **Axe 4** : Développer l'autonomie et de l'implication des salariés autour d'un projet clair et fédérateur afin d'améliorer la qualité de vie au travail de nos équipes, prestataires et partenaires.

Les Cinq Piliers de notre Démarche

Les modalités de mise en œuvre de la politique de Saint-Étienne Tourisme et Congrès reposent sur cinq piliers :

- L'efficacité d'une structure est optimum lorsque **tous les individus** qui la composent savent précisément dans quelle direction travailler et quelle est leur contribution à la réussite collective. Ceci implique la **définition d'objectifs clairs** pour tous et le développement de l'autonomie.
- **Pas de progrès sans mesure** : l'évaluation des objectifs fixés, la mesure de l'écart par rapport à ces objectifs et l'amélioration des performances doivent être l'essence du fonctionnement quotidien. Même si les marches gravies sont petites, l'essentiel est **l'amélioration continue**.
- **Des outils** pour mieux faire, non figés et uniquement lorsqu'ils sont utiles : fuyons les procédures qui ne servent à rien et entravent les missions quotidiennes.
- Une intégration du droit à l'erreur comme source de **progrès continu**. En revanche, aucune place pour les fautes répétées qui impactent directement la qualité des produits délivrés à nos clients.
- Une attention sincère portée à **l'environnement humain et naturel**, pour une posture et des actions responsables.

Nos Engagements

Au regard de ses objectifs, Saint-Étienne Tourisme et Congrès s'engage à :

- à **mobiliser l'ensemble de ses parties prenantes, agissant comme leader** dans le domaine du management responsable appliqué à l'activité événementielle.
- à **respecter les exigences légales et autres applicables à ses activités,**
- à **catalyser les impacts positifs** de ses activités, notamment au niveau des retombées économiques générées, valorisation l'image du territoire, amélioration de la qualité de vie des habitants et renforcement un sentiment d'appartenance et de fierté territoriale.

Enfin, Saint-Étienne Tourisme et Congrès s'engage à donner un cadre précis pour la définition, la mise à jour et l'évaluation de ses objectifs qualité et RSE, et ce, dans une **perspective d'amélioration continue**.

Cette Politique Qualité et RSE sera mise à disposition du public et revue tous les ans de façon à assurer son adéquation aux activités, enjeux et stratégie de Saint-Etienne Tourisme et Congrès.

le 06/05/2022

Stéphane DEVRIEUX
Directeur

