



POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

de l'agence Inspire Metz

Créée le 1er septembre 2017, l'agence Inspire Metz est un outil opérationnel au service de la politique d'attractivité de Metz Métropole. Son action de service public est complémentaire des politiques de développement économique et de promotion du territoire que pilote Metz Métropole.

Les 3 champs opérationnels investis par Inspire Metz sont l'attractivité économique, le tourisme de loisirs (office de tourisme) et le tourisme d'affaires (bureau des congrès).

Nos personnels portent les valeurs de l'agence, quel que soit le métier, tant en interne qu'à l'externe, de façon individuelle et collective. Ces valeurs sont :

- La satisfaction du client
- La qualité de service
- L'esprit d'équipe et la réussite collective
- L'éthique professionnelle.

Notre politique responsable encadrée par la norme ISO20121 concerne les activités de l'office de tourisme et celles du bureau des congrès de l'agence Inspire Metz, qui travaillent à l'accueil des visiteurs éphémères.

Les enjeux stratégiques principaux de cette politique sont :

- L'enjeu économique : générer des retombées économiques en développant l'attractivité durable de la destination Metz Métropole (valorisation de l'économie et protection du patrimoine, implication des touristes, des professionnels et des organisateurs d'événements dans la dynamique durable),
- L'enjeu environnemental : Favoriser la consommation responsable, lutter contre le gaspillage et renforcer la mobilité durable en veillant à la répartition des visiteurs sur l'ensemble du territoire,
- L'enjeu social/sociétal : faire du tourisme un moteur de l'inclusion.

Nous nous engageons à mettre en place, à animer et à évaluer régulièrement ce dispositif de management responsable dans un souci d'amélioration continue de nos performances, de la qualité de service et de la satisfaction client. Cette démarche implique le respect de toutes les obligations réglementaires et légales existantes dans les activités concernées. Nous respectons également les exigences volontaires auxquelles nous souscrivons (NF Service, Qualité Tourisme, Tourisme et Handicap, ...). Il s'agit pour les services concernés de l'agence Inspire Metz de maintenir un niveau de performance égal et constant en faveur de l'attractivité du territoire avec pour ambition de devenir une destination durable.

Nous nous engageons à déployer une gouvernance ouverte et transparente et à intégrer l'ensemble des parties prenantes à chaque étape des projets mis en œuvre selon les principes et valeurs du développement durable : inclusion, intégrité, vigilance et transparence.

Metz le 26 avril 2021

Monsieur Cédric Gouth
Président

AGENCE INSPIRE METZ
2 place d'Armes - J.F. Blondel
CS 80367 - 57007 Metz Cedex 1
inspire-metz.com