

Politique qualité et objectifs

Office de tourisme de Gassin

En 2017, l'Office de Tourisme a souhaité s'engager dans la démarche Qualité Tourisme, pilotée par la FROTSI et a commencé à mettre toutes les procédures en œuvres.

Par ailleurs, l'Office de Tourisme effectue également le renouvellement de son classement et vise la catégorie I.

Sous l'impulsion de la nouvelle direction, l'Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche qualité, motivé par l'office de tourisme de Ramatuelle, à l'origine pour améliorer les méthodes de travail internes à la structure, afin de gagner en efficacité. Progressivement, le choix s'est porté vers la marque Qualité Tourisme, laquelle est délivrée par l'Etat (Ministère en charge du Tourisme) et explicite aux yeux du grand public (visiteurs, socioprofessionnels, institutionnels...).

En mars 2017, l'Office de Tourisme confirme donc son engagement en sollicitant l'accompagnement de l'obtention de la marque mise en place par la Fédération Régionale des Offices de Tourisme de la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens qui lie l'Office de Tourisme de Gassin à la Ville, je m'inscris comme pilote d'une démarche globale qualité portant sur trois cibles principales : la satisfaction des clients, des prestataires et des élus.

Les objectifs Qualité de l'OTG sont :

- Des relations humaines de qualité
- Des conditions de travail efficaces et sereines
- Une équipe compétente et formée
- **Pour offrir des services de qualité à nos visiteurs, nous nous engageons à :**
- Améliorer l'accessibilité et la visibilité de l'OT
- Faciliter l'accès à l'information pour tous, tout le temps
- Optimiser la mise à disposition de l'information touristique et sa gestion
- Garantir à chacun des informations claires, précises et actualisées
- Assurer un accueil personnalisé et chaleureux, au plus près des envies et besoins du visiteur
- Accompagner nos visiteurs dans l'organisation et la réservation de leurs séjours
- Donner la parole à nos visiteurs pour qu'ils contribuent à l'amélioration continue de nos services

- **Pour offrir des services de qualité à nos partenaires, nous nous engageons à :**
- Structurer, qualifier, promouvoir et vendre l'offre touristique du territoire
- Surveiller la notoriété du territoire et œuvrer à son accroissement
- Valoriser les ressources locales
- Proposer des actions collaboratives visant à dynamiser l'activité économique du territoire
- Offrir à chaque partenaire des outils lui permettant de renseigner son client
- Sensibiliser les partenaires aux nouvelles tendances et évolutions du monde du tourisme
- Travailler avec les réseaux touristiques locaux et régionaux

Dans le cadre de la convention d'objectifs et de moyens, moi, Rémi Potier-Saffroy, Directeur de l'Office de Tourisme de Gassin, m'engage, en ma qualité de pilote d'une démarche globale, à définir nos engagements en matière de qualité et la mettre à jour au minimum tous les 3 ans, à la transmettre au personnel (email) et aux partenaires (site web et plateforme), à définir un plan d'actions annuel précisé dans le projet d'activité annuel, et à établir un bilan annuel des actions (financier, qualitatif et quantitatif) dans le cadre du bilan d'activités annuel.

Les objectifs de notre politique qualité sont nombreux et ne se cantonnent pas à l'accueil des visiteurs.

Les membres du CE et la Direction s'engagent donc à :

- Rester un Office de Tourisme de proximité favorisant les hommes et non les profits
- Valoriser la découverte du Var
- Etre à l'écoute des clients, centrés sur leurs attentes et demandes
- Rester dans une dynamique constante d'amélioration continue.

Pour assurer la coordination et la dynamique de la démarche, Mme Minéo Marilyne, conseillère en séjour, a été nommée Responsable Qualité. Elle s'engage à suivre la réalisation de la démarche, à vérifier que les procédures sont réellement appliquées par l'ensemble du personnel, à être force de propositions en concertation avec l'ensemble de l'équipe, afin d'améliorer l'organisation à mettre en œuvre.

De plus, en tant que directeur, je souhaite améliorer mon management pour apporter plus de cadre, d'outils et d'accompagnement à mes collaborateurs. Je compte sur l'implication de tous pour arriver à ce résultat, gage de notre professionnalisme et ainsi d'une reconnaissance de nos partenaires. Je m'engage donc à accompagner à tous niveaux mon équipe pour atteindre ce résultat.

Rémi Potier-Saffroy, Directeur.