

Office de tourisme de Saint-Raphaël

Nos engagements qualité

Située entre Cannes et Saint-Tropez, Saint-Raphaël occupe une position idéale sur la Côte d'Azur parce qu'elle est station balnéaire classée et qu'elle est la porte d'entrée principale du massif de l'Estérel.

2^{ème} ville du département du Var en capacité d'hébergement avec près de 80 000 lits touristiques par ses modes d'hébergements traditionnels et nouveaux, Saint-Raphaël bénéficie de tous les grands accès de la Côte d'Azur : gare TGV, proximité de deux aéroports, autoroute.

L'Office de tourisme de Saint-Raphaël a obtenu une première reconnaissance de la qualité de ses services par son classement en catégorie 1, le 3 juin 2014 à la suite d'un arrêté préfectoral.

Ce classement récompense un lieu d'accueil organisé pour recevoir, renseigner, conseiller et orienter les visiteurs en s'appuyant sur une information précise. Aujourd'hui, l'Office de Tourisme de Saint-Raphaël s'engage volontairement dans la démarche "Qualité Tourisme" pour améliorer l'accueil de ses visiteurs sur les points suivants :

- Moderniser le hall d'accueil pour en faire un lieu où l'information et les services apparaissent de façon claire dans une ambiance agréable où le conseil vient compléter les demandes d'informations.
- Maintenir une équipe d'accueil performante formée, motivée, capable d'informer et de conseiller où l'attitude d'écoute et de service est présente en permanence.
- Former toute l'équipe d'accueil à la recherche d'informations, au recueil de celles-ci pour s'assurer de l'exactitude, de la précision et de la pertinence des informations communiquées.
- Prendre en compte les réclamations et y répondre de façon personnalisée
- Adapter ses guides papier et ses outils Internet en fonction de l'évolution des besoins
- Animer le réseau de distribution des documents et d'informations dans les lieux touristiques de la station
- Développer le wifi public
- Assurer le bon fonctionnement des outils d'information numériques en dehors des horaires d'ouverture de l'Office de Tourisme (bornes interactives et application mobile, chaîne d'informations)

Nos engagements qualité portent également sur la réalisation des objectifs tels que l'animation des réseaux d'acteurs internes et externes à Saint-Raphaël, la réalisation d'actions communes concertées de façon à faire de chacun un ambassadeur de la station balnéaire et de son image. Les engagements auprès des professionnels sont :

- Animer les différents réseaux (France station nautique, hébergeurs adhérents de la centrale de réservation, prestataires de loisirs du réseau « Amusez-vous, résidents

secondaires, meublés de tourisme..) de façon à en faire de véritables ambassadeurs de la destination

- Prendre en compte leurs attentes et les intégrer dans la mesure du possible au plan annuel des actions de l'Office de Tourisme
- Apporter un soutien à leurs projets et les tenir informés des données d'observation recueillies.

Il faut enfin créer un esprit station issu d'une attitude de service partagée par tous, y compris par l'équipe locale et les institutionnels locaux. Les engagements envers ces représentants sont donc :

- Etablir la transversalité et la coordination des actions entre les secteurs culturels, sportifs, animation et patrimoine, environnement et communication de manière à bien remplir sa mission de service public.
- Répondre aux attentes et aux demandes de la Ville dans la mise en œuvre des actions issues des missions qui lui sont attribuées
- Inscire Saint-Raphaël parmi les destinations touristiques d'excellence de la Côte d'Azur en confortant son rôle d'animateur et de coordinateur du tourisme sur toute la commune.
- Développer par différents moyens la notoriété de la station balnéaire et s'appuyer sur la marque Estérel Côte d'Azur
- Exercer ses missions dans le respect du contrat d'objectifs touristiques fixés chaque année contractuellement par la ville, complétés par ceux de la Communauté d'Agglomération Var Estérel Méditerranée, et en cohérence avec ceux du Département du Var, de Var tourisme et de la Région Provence Alpes Côte d'Azur ainsi que d'Atout France.

Bien sûr, la politique qualité ne prend son sens que si elle associe l'ensemble des acteurs touristiques de la destination, des équipements urbains, sportifs et culturels, des produits et de l'accueil qui sont proposés. La qualité, c'est l'affaire de tous.

Saint-Raphaël le 9 janvier 2017
Hubert COURRIER – Directeur