

## **POLITIQUE ET ENGAGEMENTS QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRES DE SAINT-RAPHAËL**

La qualité est indispensable pour mener à bien l'ensemble des missions confiées à l'Office de Tourisme de Saint-Raphaël.

Nos engagements portent sur la réalisation d'objectifs dans différents axes et missions lesquels sont déclinés en un plan d'actions annuel. Les indicateurs d'évaluations qualitatifs et quantitatifs permettent la réalisation d'un bilan annuel nécessaire pour ajuster certaines actions et en proposer de nouvelles.

**L'engagement Qualité, au regard des missions que l'Office de Tourisme de Saint-Raphaël s'est vu confiées, doit par principe concerner :**

**L'ensemble de ses missions et de ses services :**

- L'accueil et l'information,
- La communication et la promotion,
- La commercialisation et la boutique.

**L'ensemble de ses filières touristiques :**

- Le tourisme d'affaires,
- Le tourisme de loisirs, aussi bien nautiques que « nature »,
- Le tourisme de croisière.

**Les objectifs fixés sont orientés vers les visiteurs et clients mais également vers les socio-professionnels de notre destination.**

### **L'ACCUEIL ET L'INFORMATION**

Il s'agit d'assurer une qualité d'accueil et des services, avec un personnel à l'écoute pour des conseils personnalisés, vers l'ensemble de nos visiteurs, qu'ils soient en vacances ou résidents.

Il s'agit de proposer à nos clients une offre qualifiée et des outils adaptés.

L'exactitude de nos informations et la production de notre contenu sont essentielles ; la modernisation et l'évolution de notre Système d'Information Touristique structure la qualification de notre offre touristique.

En effet, l'utilisation des outils numériques, l'engagement dans les nouvelles technologies et la mise à disposition de points WIFI n'ont de sens que si l'information produite est mise à jour régulièrement. L'accueil numérique permet de fournir des informations 24h/24h.

L'Office de Tourisme s'est également engagé dans le label national d'accueil et d'accessibilité « **TOURISME ET HANDICAP** », obtenu en 2016 pour une durée de 5 ans, pour le handicap moteur et le handicap mental.

## **LA COMMUNICATION ET LA PROMOTION**

Il s'agit d'apporter des réponses ciblées aux visiteurs et clients et par là-même d'adapter les outils de communication, aussi bien nos éditions touristiques que nos outils numériques, aux nouveaux usages et comportements des clientèles touristiques locales, françaises et étrangères, des clientèles individuelles et groupe, des clientèles de tourisme d'affaires et des croisiéristes.

En consacrant 4,8 % de sa taxe de séjour annuellement à l'Agence de Développement Touristique « Estérel Côte d'Azur », l'Office de Tourisme bénéficie à travers ce partenariat de la mise en place à Saint-Raphaël d'outils touristiques numériques et d'actions de promotion et de commercialisation de la destination et de ses produits touristiques.

L'Office de Tourisme a donc mis au centre de ses préoccupations **LE TOURISME DE LOISIRS** et la qualité des prestations proposées :

- Le développement et la gestion d'une plateforme de commercialisation des loisirs de Saint-Raphaël avec l'Agence de Développement Touristique « Estérel Côte d'Azur »,
- Le développement des circuits touristiques pédestres et à vélo,
- La vente des produits dans la cadre de sa boutique.

## **LE TOURISME D'AFFAIRES**

Le Service Commercial du Tourisme d'Affaires de l'Office de Tourisme et des Congrès a pour mission de commercialiser le Palais des Congrès et d'organiser les événements liés à ce secteur. Toutes les actions se font en coordination étroite avec les Services du Palais des Congrès.

Certifié Qualicongrès depuis 2006, le Palais des Congrès de Saint-Raphaël est certifié depuis 2012 par la « **Charte Qualité et Développement Durable** », instaurée par France Congrès.

Les engagements de la charte portent sur les 3 piliers indissociables du développement durable (économique, social-sociétal, environnemental) et sont répertoriés selon 3 grands principes :

- Accompagner le client pour un événement réussi : de la définition de ses besoins à la réalisation de son événement ;
- Communiquer et sensibiliser sur l'écoresponsabilité : sensibiliser les intervenants et participants sur les bonnes pratiques et moyens à disposition sur le site d'accueil pour préserver l'environnement, développer la proposition de services écoresponsables, etc. ;
- Agir en faveur de la préservation de l'environnement : développer le tri et la valorisation des déchets ; proposer des outils de mesure du poids carbone de l'évènement, etc.

## **LA DEMARCHE DE QUALITE GLOBALE AU NIVEAU DE LA DESTINATION SAINT-RAPHAËL**

Bien sûr, la politique qualité ne prend son sens que si elle associe l'ensemble des acteurs touristiques de la destination, l'ensemble des filières, l'ensemble des équipements urbains sportifs et culturels et les produits proposés.

Une action majeure de l'engagement qualité est celle initiée depuis le dernier trimestre 2018 : celle d'un **SCHEMA DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE** pour la destination Saint-Raphaël.

Même si la qualité est l'affaire de tous, la marque Qualité Tourisme pour notre Office de Tourisme sera une reconnaissance, une marque de confiance pour nos visiteurs et attestera de la compétence et du professionnalisme que nous mettons au service de notre clientèle.