

POLITIQUE QUALITE

« Viser le meilleur au service du tourisme sur notre destination »

L'évolution des attentes et du comportement des clientèles touristiques, la transformation des demandes à l'office de tourisme (de moins en moins physiques et de plus en plus virtuelles) et l'évolution qui en découle du travail de tous les employés de l'office de tourisme, ont amené l'Office de Tourisme à s'interroger sur son aptitude à répondre aujourd'hui et demain à sa clientèle, à trouver des solutions efficaces à ces différents facteurs, tout en gardant une qualité de service constante.

En effet, indissociable de l'attractivité d'une destination, la qualité des services proposés est aujourd'hui, plus que jamais, une composante essentielle du développement quantitatif et qualitatif de la fréquentation touristique. Si plusieurs destinations peuvent proposer le même produit, c'est au niveau de la qualité des prestations que se fait la différence. La mer, le soleil, les structures touristiques sont la base mais sans l'apport de l'humain, son implication, sa volonté de bien recevoir, de faire découvrir un territoire et les loisirs proposés, tous ces atouts ne suffisent pas.

De plus, notre commune de Bormes les Mimosas souhaite voir son identité touristique déjà reconnue à travers différents labels et marques comme le classement en « Station classée de tourisme » maintenue. Une marque n'est jamais une fin en soi, c'est le début de la reconnaissance d'un niveau de qualité, c'est la mise en place d'une méthode de travail calibrée, explicite que chacun doit comprendre, approuver et s'approprier. Cette volonté politique de valoriser la destination touristique ne peut se faire sans l'implication de l'outil touristique qu'est notre office de tourisme.

Tous engagés dans la même dynamique qualitative, l'obtention de notre Marque Qualité Tourisme ne pourra que concrétiser le travail volontariste de toute notre équipe, consciente des enjeux de demain et de la nécessité d'excellence de nos services.

Nous avons donc formalisé des procédures déjà existantes, professionnalisé nos actions, amélioré notre organisation interne, défini les objectifs de chaque personnel et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et de ses partenaires.

Les objectifs de notre politique qualité sont nombreux et ne se cantonnent pas à l'accueil des visiteurs. Nous le savons, dans les années futures l'accueil sera transformé, les informations trouvées sur le web et les différents réseaux sociaux auront déjà répondu aux questions de bases qui autrefois étaient posées dans les offices de tourisme. C'est un service plus qui est demandé, une connaissance pointue du terrain et des prestataires, une aide au séjour personnalisé... Tous les postes de l'office de tourisme sans exception, toutes les actions en lien avec nos prestataires, nos clients, nos élus, sont touchés par cette démarche.

Le CODIR et la Direction se sont engagés comme stipulé dans les délibérations 15/12/01 et 15/12/02 pour tout mettre en œuvre pour aller dans ce sens. Un groupe de travail a été constitué, les volontaires, socio professionnels comme élus, pour s'engager dans ce GTLQ ont été nombreux

Au sein de l'office, pour assurer la coordination et la dynamique de la démarche, Coralie Legroux 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. Pour l'assister, parce que cette démarche lui tient particulièrement à cœur et

parce qu'elle s'est impliquée dès le début, une assistante a été nommée en la personne de Karine Derro.

Personnellement, en tant que directrice, je souhaite encore et toujours améliorer mon management pour apporter plus de cadre, d'outils et d'accompagnement à mes collaborateurs afin que chacun se sente bien, que chacun progresse à la fois libre dans ses initiatives mais tout en respectant un cadre d'actions et une philosophie de travail. Je sais que je peux compter sur l'implication de tous pour arriver à ce résultat, gage de notre volonté, 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

Valerie Collet

Directrice de l'OT de Bormes les mimosas