

POLITIQUE QUALITÉ

OFFICE DE TOURISME DE MAUGUIO CARNON





SOMMAIRE

Contexte 01

Nos missions et objectifs 02

Nos engagements 03

Marques et labels

> de l'Office de tourisme 04-05

> du territoire 06

> de nos socioprofessionnels 07

CONTEXTE



Engagé dans la démarche depuis 2007, l'Office de Tourisme de Mauguio Carnon a obtenu la **Marque Qualité Tourisme** en 2009.

Cette démarche représente un **véritable projet collectif** qui mobilise l'ensemble du personnel de l'OT, qui participe de façon active et participative au bon fonctionnement de cette démarche qualité dans un souci constant d'amélioration de l'accueil et des services rendus aux visiteurs, aux habitants et aux acteurs économiques locaux.

L'Office de Tourisme a **renouvelé la Marque Qualité Tourisme fin 2023**.

*"La Qualité n'est pas une action,
c'est une habitude" - Aristote*

NOS MISSIONS ET OBJECTIFS

NOS MISSIONS

- Assurer la mission d'Accueil et d'Information Touristique auprès des visiteurs et des habitants
- Animer la communication de l'OT et la promotion du territoire.
- Coordonner et accompagner les acteurs touristiques locaux
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique touristique locale et assumer la mise en place et l'organisation de l'animation, des loisirs et des fêtes.

NOS OBJECTIFS

- Prendre en compte la satisfaction des visiteurs en collectant leur avis et tenant compte de leurs attentes
- Faire de la visite et du séjour de chaque visiteur un moment chaleureux, personnalisé , donner envie à nos visiteurs de découvrir notre territoire et leur donner envie de revenir
- Renforcer les liens avec les socios-professionnels par une collaboration étroite afin d'enrichir notre offre touristique
- Prendre en compte le bien-être de nos collaborateurs et leur montée en compétences
- Satisfaction des habitants en recueillant les éléments qui impactent leur qualité de vie, leurs remarques, suggestions sur leur perception des incivilités de l'environnement, manifestations organisées...
- Satisfaire les élus par la valorisation de notre territoire et de ses richesses pour un meilleur rayonnement
- Renforcer nos actions pour aller vers un tourisme plus durable et accessible pour tous

NOS ENGAGEMENTS

« *La perception du client est notre réalité* »

Dans le cadre de la démarche qualité, nous travaillons à la satisfaction de nos différentes cibles :

POUR NOS CLIENTS

- Proposer un accueil 317 jours par an
- Fournir une information touristique variée à Mauguio Carnon, le territoire du Pays de l'Or et au-delà sur le département de l'Hérault et la région Occitanie (Pyrénées Méditerranée)
- Fournir un conseil personnalisé à nos visiteurs
- Maintenir un accueil de qualité grâce à des conseillers en séjour compétents
- Être à l'écoute de la satisfaction de nos clients en tenant compte de leur avis et suggestions
- Développer notre offre en matière d'animations (concerts, spectacles jeune public etc.)
- Proposer des produits locaux et/ou plus respectueux de l'environnement
- Enrichir l'offre de séjour adaptée aux personnes en situation de handicap.

POUR LES SOCIO-PROS

- Sensibiliser les socios-pros à une montée en qualité (classement, labels, digital...)
- Renforcer la communication auprès des pros (newsletters, espace pro site internet)
- Leur proposer des temps d'échanges pour recueillir leur besoin
- Les intégrer à notre programmation événementielle
- Favoriser et développer les partenariats avec les socios-pros.

POUR NOS COLLABORATEURS

- Donner du sens à la Démarche Qualité Tourisme (impliquer tous les collaborateurs à jouer leur rôle pour améliorer la qualité des services)
- Améliorer la communication en interne par une meilleure utilisation des outils existants
- Améliorer les conditions de travail par la refonte des locaux
- Développer leur compétences par un plan de formation adapté

POUR NOS ÉLUS

- Les impliquer sur les actions d'amélioration de nos services en réactivant le groupe qualité de destination
- S'engager sur la durée avec un plan d'actions défini
- Maintenir des actions emblématiques « Levez L'encre, Neptunalia, wingfoil)

MARQUES ET LABELS

1) Les marques et labels de l'Office de tourisme

OFFICE DE TOURISME CLASSÉ EN CATÉGORIE I

L'Office de Tourisme de Mauguio Carnon est classé **en catégorie 1** depuis juillet 2015.
Le classement garantit que l'Office de Tourisme :



- > dispose de moyens suffisants pour exercer ses missions
- > respecte des critères au profit d'un accueil de qualité et assure des services auprès des visiteurs et des socioprofessionnels du territoire.

Les critères portent sur :

- > les missions et les moyens humains
- > l'écoute client et la démarche d'amélioration continue
- > les locaux (accessibilité, confort, accès, signalisation)
- > les services aux clientèles (horaires d'ouverture, gestion de la satisfaction, traduction du site web, langues parlées...)
- > la gestion et à la diffusion de l'information
- > l'observation de la fréquentation sur le territoire

MARQUE QUALITÉ TOURISME

L'Office de Tourisme de Mauguio Carnon a obtenu la **Marque Qualité Tourisme** en 2009.

Avec cette Marque Qualité, l'Office de Tourisme s'engage à fournir des prestations de qualité et met l'accent sur la satisfaction des visiteurs. A travers la marque Qualité Tourisme™, l'Etat et les professionnels du tourisme s'engagent pour :



- > Un accueil chaleureux
- > Un personnel attentif
- > La maîtrise des langues étrangères
- > Des prestations personnalisées
- > Des informations claires et précises
- > Une propreté et un confort assurés
- > La découverte d'une destination
- > La prise en compte des avis clients.

LABEL QUALITÉ TOURISME OCCITANIE SUD DE FRANCE



L'Office de Tourisme de Mauguio Carnon a été labellisé « Qualité Sud de France » en 2013. Attribué pour une durée de 5 ans, ce label compte aujourd'hui plus de 1300 labellisés dans 11 filières touristiques et certifie une qualité de service correspondant à des critères définis au niveau régional.

L'obtention de ce label nous permet de profiter d'actions et d'outils partagés pour améliorer notre qualité d'accueil, notre promotion et le suivi de la satisfaction de nos clients.

MARQUE TOURISME & HANDICAP



La marque « **Tourisme et Handicap** » fût accordée à l'Office de Tourisme de Mauguio Carnon en 2006, pour les handicaps moteur, visuel et mental, et en 2007 pour le handicap auditif.

Créé en 2001, cette marque permet de proposer aux personnes handicapées une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques, et ce pour les quatre grands types de handicap.

Afin de proposer un accueil des personnes en situation de handicap dans les meilleures conditions, l'Office de tourisme de Mauguio Carnon dispose :

- > de locaux adaptés à l'accueil des personnes en situation d'handicap ;
- > de personnel formé à l'accueil des personnes en situation d'handicap et en LSF
- > d'outils (guide en braille, guide en arial 16, guide des loisirs et services accessible, boucle magnétique, balise sonore à l'entrée du bâtiment).

En favorisant une offre touristique adaptée, ce label permet l'émergence de produits et de services touristiques réellement ouverts à tous, tout en garantissant à chacun un maximum d'autonomie. L'Office de tourisme sensibilise les professionnels du territoire et leur propose un accompagnement dans leur démarche de labellisation.

2) Les marques et labels du territoire

MARQUE DESTINATION POUR TOUS



La commune de Mauguio Carnon a obtenu en janvier 2020 la marque d'Etat « **Destination pour tous** » niveau Argent (toutes familles de handicap confondues). La ville de Mauguio Carnon devient ainsi la 4ème ville française détentrice de la marque.

L'objectif de cette démarche est de valoriser une destination touristique permettant un séjour prolongé inclusif pour tous, en tenant compte de toutes les situations de handicap. Ainsi, l'office du tourisme propose des prestations touristiques considérant l'ensemble des demandes et des besoins des vacanciers en matière de loisirs, de culture et d'accompagnement, notamment dans les aspects de la vie quotidienne et des déplacements.

LABEL PAVILLON BLEU



En juin 2020, la ville de Mauguio Carnon a reçu pour la 28ème année consécutive le label de tourisme durable « **Pavillon Bleu** ».

Premier écolabel pour les plages et les ports de plaisance au monde, le Pavillon Bleu valorise une politique de développement du tourisme respectueuse de l'environnement et de la population.

Cette labellisation s'appuie sur des critères complets et évolutifs articulés autour de plusieurs grandes thématiques :

- L'environnement général du site
- La gestion de l'eau et du milieu
- La gestion des déchets
- L'éducation et la sensibilisation du public à l'environnement

Ainsi, il est le signe d'un projet durable pour des plages et des ports propres, d'une eau de baignade d'excellente qualité, et d'un engagement de chaque instant afin de minimiser l'impact des activités touristiques et maritimes sur les écosystèmes.

3) Les marques et labels de nos socioprofessionnels

CLASSEMENT DES MEUBLES



Le **classement des meublés** a pour objectif d'indiquer au client un niveau de confort, d'équipements et de services. Il est attribué pour une durée de 5 ans.

Ils sont classés de 1 à 5 étoiles en fonction du niveau des équipements et aménagements, de la qualité du service apporté par le propriétaire et de l'implication dans une politique de développement durable et d'accessibilité.

LABEL CLÉVACANCES



Le **label Clévacances** a pour vocation de garantir et promouvoir des hébergements locatifs de qualité.

Ce label, délivré tous les 5 ans, peut atteindre maximum 5 clés et est décerné aux chambres d'hôtes et aux meublés. Il garantit au visiteur le confort nécessaire pour ses vacances.

GÎTES DE FRANCE



Le **label Gîtes de France**[®] garantit des hébergements (meublés et chambres d'hôtes) de qualité, visités et contrôlés régulièrement par une équipe locale, des normes de confort précises (en 1, 2, 3, 4 et 5 épis) et le respect d'une charte nationale.

CHAMBRES D'HÔTES RÉFÉRENCE



L'objectif de **Chambre d'hôtes référence**[®] est d'apporter la possibilité aux chambres d'hôtes non labellisées de garantir à leurs clients la qualité de leur prestation tout en contribuant à l'amélioration de la qualification de l'offre d'hébergement touristique de la destination.