

POLITIQUE QUALITE 2023-2024



OFFICE DE TOURISME
#

CASSIS

PROVENCE • MÉDITERRANÉE

LE BONHEUR HAUTE DÉFINITION

LA POLITIQUE QUALITE :

Elle vise à fixer des objectifs en matière de qualité s'inscrivant dans la stratégie touristique globale.

Cette politique porte sur 3 années : 2023/2024/2025

Elle permet de rappeler les valeurs et les engagements de l'Office de Tourisme en matière de qualité.

Ce document recense les objectifs et le plan d'actions qualité adoptés pour 3 ans.



NOS VALEURS



information
professionnel
personnalisé
expérience
partage
service
durabilité
client
écoute
satisfaction





LA POLITIQUE QUALITE :

Axe 1 - Offrir un service accueil de qualité

Axe 2 - Construire un réseau de partenaires consolidé

Axe 3 - Poursuivre ses objectifs vis à vis de la collectivité

Axe 4 - Renforcer notre démarche en faveur du développement durable

AXE 1 : OFFRIR UN SERVICE ACCUEIL DE QUALITE	
Objectifs	Moyens
Assurer une gestion de l'information performante	Utilisation de la Main courante
	Utilisation de la base de données Apidae
	Traitement des mails des différents prestataires et diffusion de l'information
	Formations externes et en interne pour l'utilisation optimisée des outils numériques : harmonie des saisies sur nos bases de données et optimisation de la gestion de nos outils de GRC
Améliorer la connaissance de l'offre touristique	Visites prestataires - éductours expérientiels
	Réunions - partage d'informations et de connaissances
Enregistrer et analyser les dysfonctionnements	Incitation à laisser des avis (Tripadvisor, ...)
	Fiches de suggestions / remarques à disposition des visiteurs
	Fiches de réclamation à disposition des visiteurs
	Veille et analyse des remarques publiées sur les réseaux sociaux

AXE 2 : CONSTRUIRE UN RESEAU DE PARTENAIRES CONSOLIDE

Objectifs

Moyens

Renforcer les liens avec les partenaires

Renforcer le pôle Partenariat : une stratégie de prospection assurée par une personne dédiée + une stratégie de fidélisation des partenaires assurée par le service Partenariat

Réunions Comité Directeur

Réunions Groupe Qualité de Destination

Newsletter mensuelle à destination des professionnels

Echange et de conseil pour les porteurs de projet

Un réseau social dédié aux partenaires : Facebook Pro

Espace dédié aux professionnels sur le site web

Sensibiliser les partenaires à la qualité et aux actions de l'Office de Tourisme

Réunions Comité Directeur / Groupe Qualité de Destination

Campagnes de communication autour de la Qualité dans la newsletter

Organisation de "Petits dej" pour les Prestataires

AXE 2 : CONSTRUIRE UN RESEAU DE PARTENAIRES CONSOLIDE (Suite)	
Objectifs	Moyens
Associer les partenaires aux actions de promotion de l'Office de Tourisme	Réunion de lancement et de clôture de saison
	Rédaction de dossiers et communiqués de presse
	Voyages de presse (journalistes)
	Renforcement des partenariats institutionnels avec la Collectivité, Provence Tourisme et le CRT
Développer les partenariats avec les institutionnels	Adhésion à ADN Tourisme et Atout France
	Participation au Contrat de Destination Provence
	Participation au Club des référents meublés
	Participation au Club de la Croisière

AXE 3 : POURSUIVRE SES OBJECTIFS VIS A VIS DE LA COLLECTIVITE	
Objectifs	Moyens
Contribuer à la notoriété de la destination et développer une fréquentation raisonnée	Campagnes de communication
	Relations presse
Apporter un soutien aux principaux événements	obtention de la licence d'organisateur de spectacle
Générer un autofinancement pour parvenir aux objectifs budgétaires	création de nouveaux services
	développement de la boutique
	Reprise de la gestion de l'Oustau Calendal
	Développement de la commercialisation

AXE 4 : RENFORCER NOTRE DEMARCHE EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE	
Objectifs	Moyens
Sensibiliser le personnel au tri sélectif des déchets et aux gestes d'économie d'énergie	Partenariat avec l'imprimeur pour reprise des anciennes éditions pour recyclage
	Collecte des cartons à l'office par une association une à deux fois par semaine
Diminuer la consommation de produits jetables	Fontaine à eau / Utilisation d'éco cups
Diminuer l'impression des documents et rationaliser leur diffusion	Dématérialiser les documents au maximum
	Impressions internes au maximum sur des feuilles de brouillon et en noir et blanc
	Edition de brochures label PEFC
Diminuer les déplacements professionnels et optimiser les déplacements communs	Augmenter le nombre de réunions dématérialisées
	Inciter le personnel au co-voiturage et à l'usage du transport en commun
	Favoriser la mobilité douce : bus, navettes, vélos électriques en libre service