

Ramatuelle

Manuel Qualité

Office de Tourisme et de La Culture
Place de l'Ormeau 83350 RAMATUELLE

Tel : +(33) 04.98.12.64.00

Email : office@ramatuelle-tourisme.com

www.ramatuelle-tourisme.com



SOMMAIRE



Présentation de notre Office de Tourisme	<i>page 1</i>
Notre écosystème et nos missions	<i>page 2</i>
Engagement envers notre collectivité	<i>page 3</i>
Notre stratégie	<i>page 4</i>
Notre politique qualité	<i>pages 5 et 6</i>
Engagement en interne, la qualité des services	<i>page 7</i>
Présentation de notre équipe	<i>page 8</i>
Engagement envers nos visiteurs / clients	<i>page 9</i>
Ecoute et satisfaction clientèle	<i>page 10</i>
Politique de promotion / communication	<i>pages 11 et 12</i>
Notre réseau institutionnel	<i>page 13</i>
Engagement envers nos socioprofessionnels / partenaires	<i>page 14</i>
Organisation d'animations	<i>page 15</i>

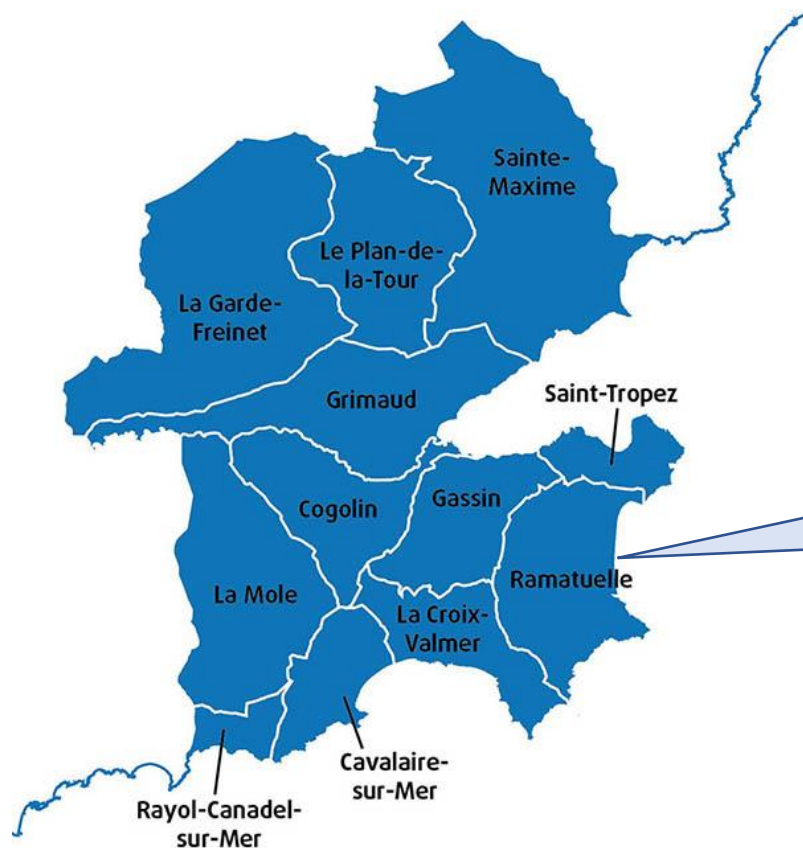
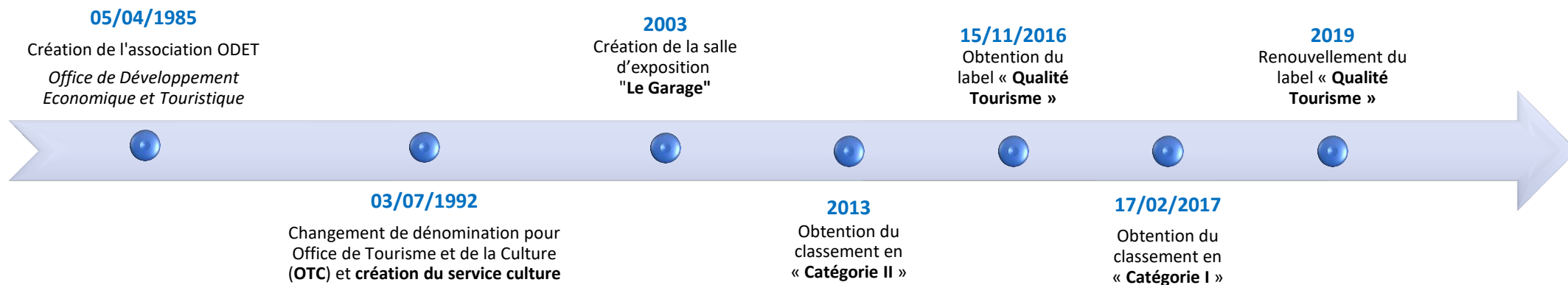
Objets et domaines d'application

Ce Manuel Qualité décrit les orientations stratégiques de l'Office de Tourisme et de la Culture de Ramatuelle et le fonctionnement du dispositif qualité mis en place selon les critères du référentiel national Qualité Offices de Tourisme de France (V09-MAJ 10/2016).

Ces critères concernent les missions d'accueil, la gestion de l'information, la promotion et l'organisation d'animations. Ils répondent aux attentes de ses clients, visiteurs et partenaires et assurent leur satisfaction. Ils sont assurés grâce à l'ensemble des procédures et outils mis en place au sein de l'OTC.

La gestion du dispositif est sous la responsabilité du Référent Qualité (RAQ).

Présentation de notre Office de Tourisme



Positionnement géographique

La commune de Ramatuelle est l'une des 12 communes qui composent la Communauté de Commune du « Golfe de Saint-Tropez », un des 8 Territoires du Var créés par le Conseil Départemental.

Le mot de la direction

La démarche Qualité est pour nous un accompagnement naturel vers nos objectifs : l'amélioration continue du service, bien sûr, et la recherche constante de l'optimisation de nos pratiques, pour mieux travailler et mieux être au travail. Mais, au-delà, cette démarche favorise également la lecture et la compréhension d'un secteur touristique en pleine évolution.

Par notre engagement et à travers nos efforts, nous traçons ainsi un chemin inédit : celui de nos métiers à venir vers l'Office de Tourisme de demain que nous allons façonner ensemble.

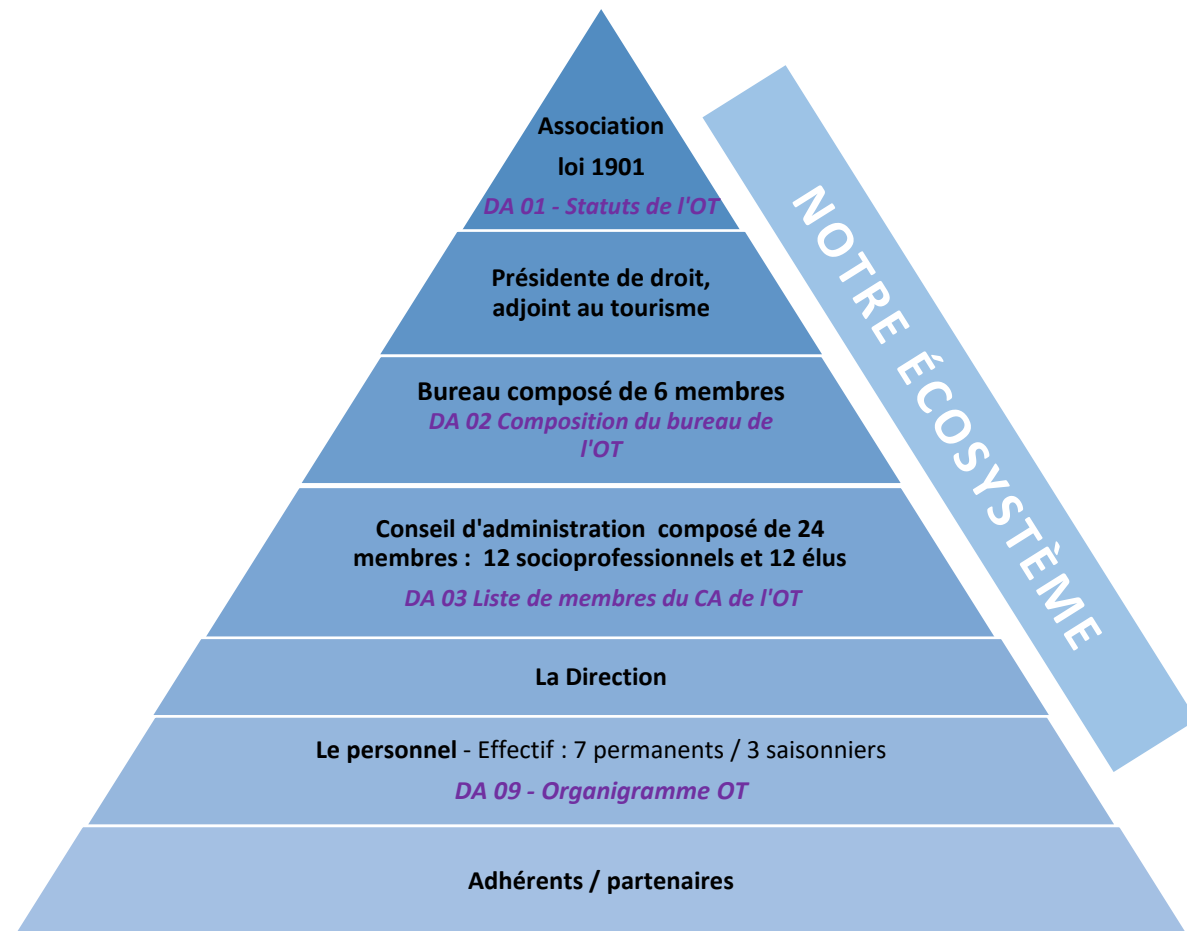
Une tâche intense, sans doute, mais passionnante ! Réalisable, grâce à la force conjuguée de nos collaborations.

En avant toute !
Bruno CAÏETTI

Qualifications & Appartenances de l'Office de Tourisme ou de la Destination



PROVENCE
ENJOY THE UNEXPECTED



NOS MISSIONS

Promouvoir la destination

Collecter, gérer et diffuser l'information

Développement touristique local

Coordination des professionnels

Engagements envers notre collectivité

ENGAGEMENTS

- ✓ **Formuler** la demande annuelle de subvention accompagnée d'un budget prévisionnel détaillé et d'un plan d'action annuel.
- ✓ **Transmettre** annuellement le compte de résultat, le rapport moral et financier
- ✓ **Transmettre** annuellement le rapport d'activités, les procès-verbaux des Assemblées Générales et du Conseil d'Administration
- ✓ **Appliquer** la convention collective et le code du travail
- ✓ **Maintenir** la Marque Qualité Tourisme et le classement en Catégorie I

Notre collectivité



DA 04 – Convention d'objectifs

Office de Tourisme et de la Culture

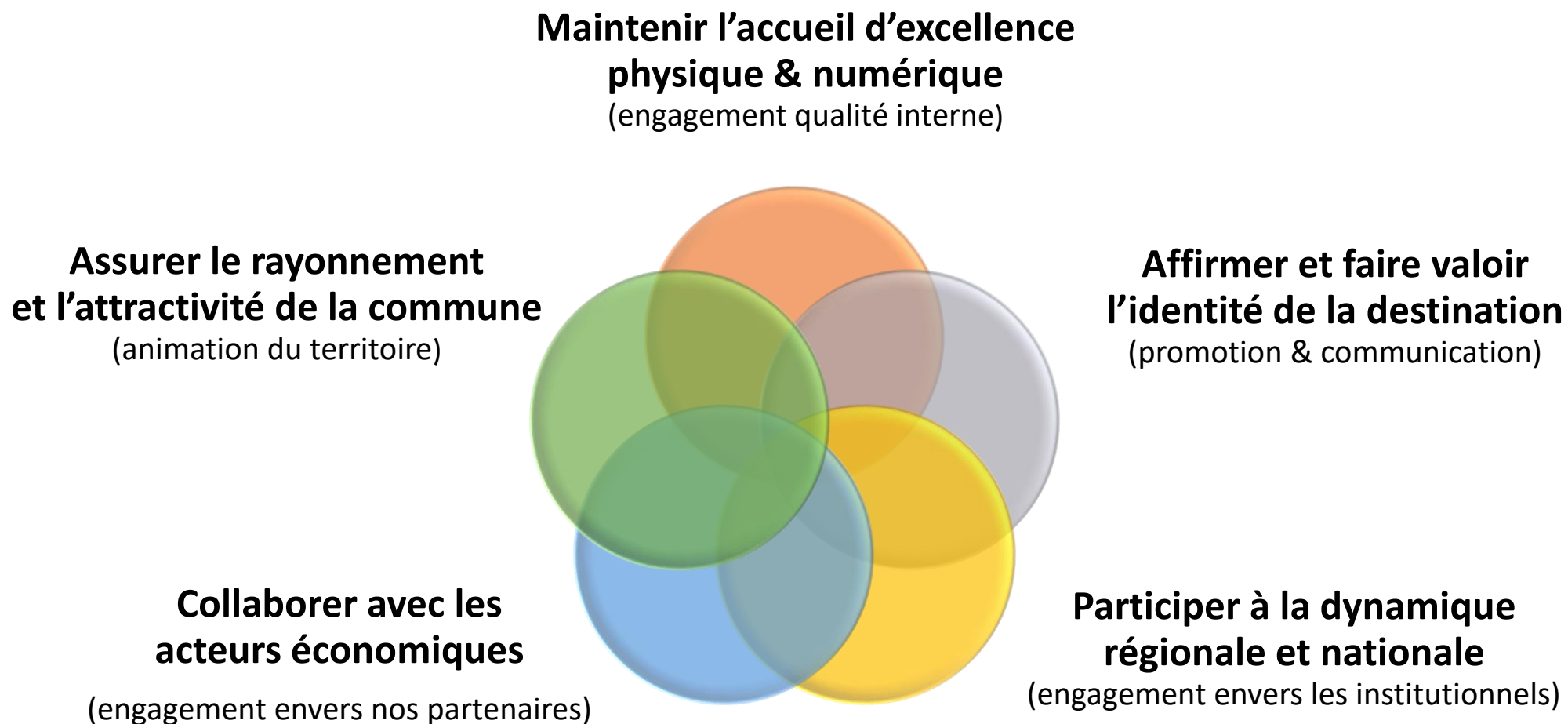


MISSIONS

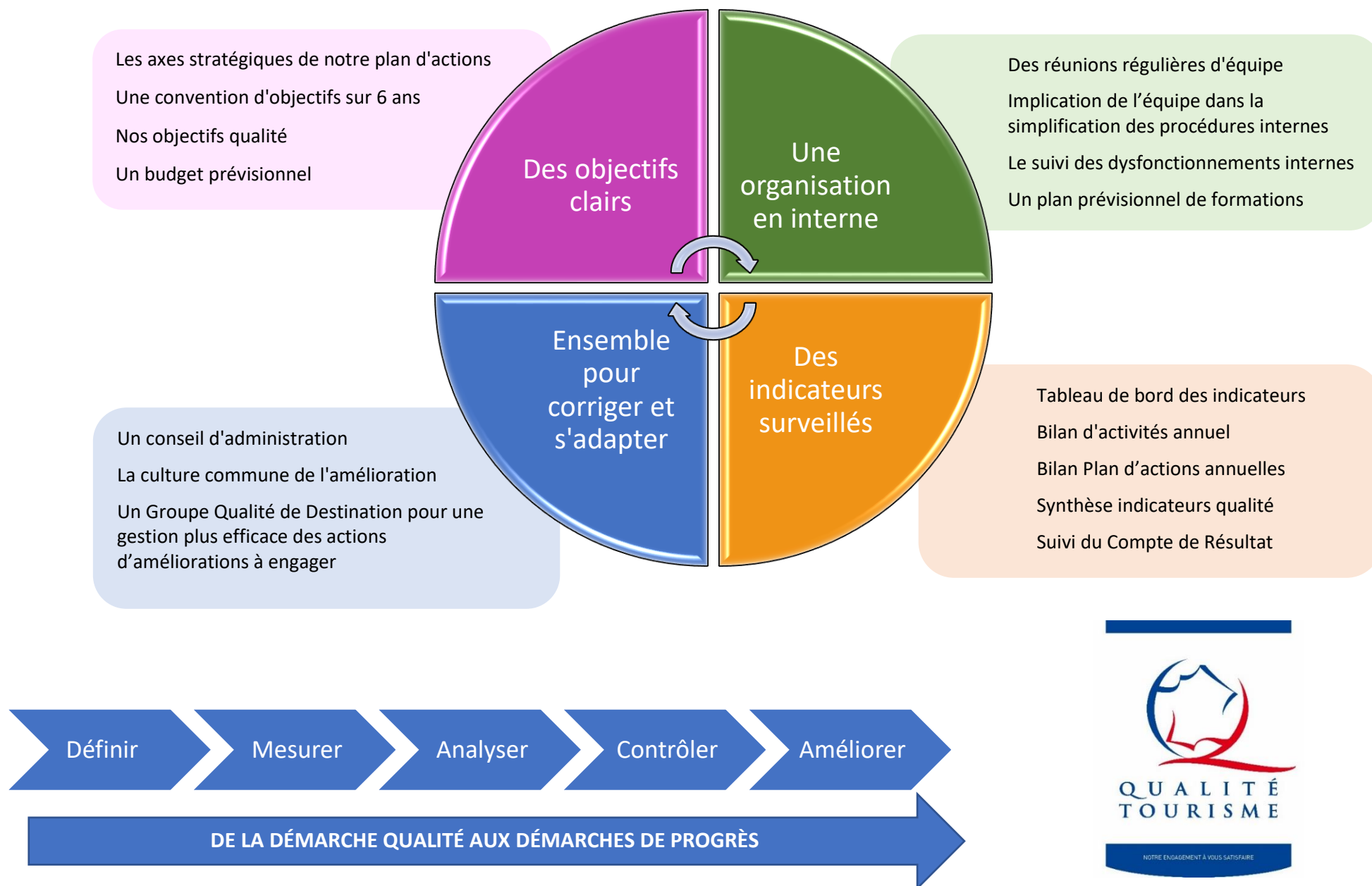
- ✓ **Accueillir** : optimisation du Bureau d'Information Touristique (BIT) (horaires d'ouverture, moyens humains et matériels) pour correspondre aux flux et aux demandes des visiteurs
- ✓ **Informier** : gestion et collecte de l'information, création et diffusion des supports de communication, transmission de la connaissance de l'offre
- ✓ **Assurer la qualité** : évaluation de la satisfaction clientèle afin d'offrir une qualité d'accueil optimale
- ✓ **Promouvoir la destination** : valorisation de l'identité de la destination, contribution à son essor touristique en dehors de la période estivale
- ✓ **Animer et dynamiser la destination** : programmations d'animations à l'année, visites du village, conception et diffusion d'un agenda estival et information mensuelle
- ✓ **Coordonner et fédérer les acteurs locaux** : actions en liens avec les partenaires locaux, animation du réseau des professionnels, lien avec la population et le tissu local
- ✓ **Aménager et développer** : avis sur projets d'équipements, mise en œuvre de démarches qualité

Notre stratégie

La Direction définit et transmet sa politique stratégique et ses objectifs.



Notre Politique Qualité

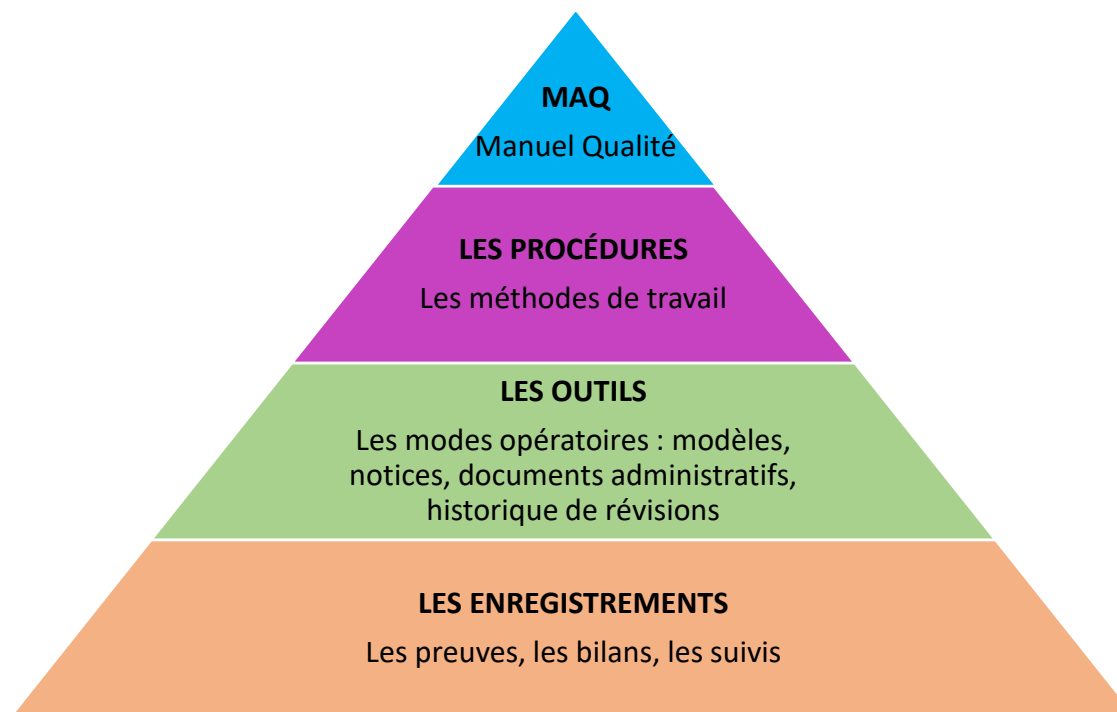


Un système documentaire structuré

DA 15 – Manuel Qualité

DA 21 – Système documentaire de l'OT

PROC 13 – Révision système documentaire qualité

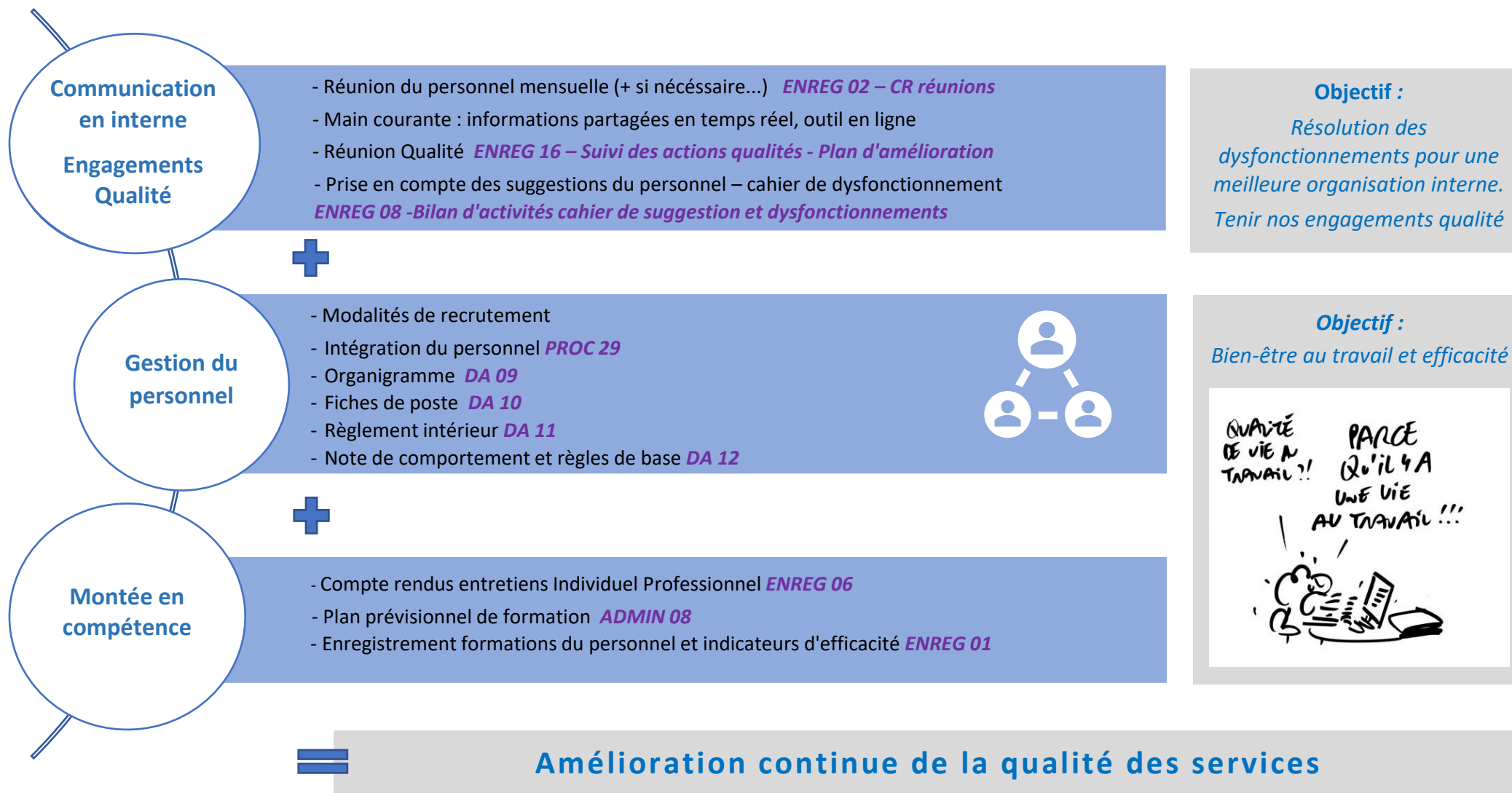


SUIVI ET ANIMATION QUALITÉ

Analyse des enquêtes de satisfaction clients, des remarques, réclamations et dysfonctionnements interne.

- Suivi des actions d'amélioration avec les différents services : certains sujets ou actions propres à la destination peuvent être évoqués dans les réunions de Conseil d'administration organisées 3 fois par an. **ENREG 03 – Compte-rendu Conseil d'Administration**
- Animation de réunions qualité mensuelles (attentes clients, suivi des incidents, définition de pistes d'amélioration, rappels des consignes...) hors juillet / Août. **ENREG 02 – Compte-rendu Réunions du personnel**
- Bilan qualité annuel (synthèse des indicateurs) transmis en interne à la collectivité, aux socioprofessionnels et partenaires lors de la présentation du rapport d'activités au cours de l'Assemblée Générale annuelle. **DA 05 – PV Assemblée Générale & Rapport d'Activités**
- Présentation du bilan qualité annuel à l'ensemble du personnel 1 x / an
- Animation d'un Groupe Qualité de Destination 1 x / an minimum. **ENREG 10 – Compte -Rendu Réunions GQD**

Engagement en interne, la qualité des services



DIRECTION

Bruno CAÏETTI

Directeur & Chargé de communication
Management général / Communication



ADMINISTRATION / RH

Gwénola NOMAS

Responsable administrative & Responsable Qualité
Administration & RH
Suivi Qualité



ACCUEIL

Anne DESOUSA

Responsable du service accueil
Coordination des accueils / Animation des réseaux sociaux

Marge CASSAR

Gestionnaire de l'information touristique & chargée du back-office
Recueil de l'information touristique / Guides / Animation des réseaux sociaux

Kim HOPKINS

Conseillère en séjour
Accueil / Animation des réseaux sociaux

Maëlle PERRIN

Conseillère en séjour
Accueil / Animation des réseaux sociaux



CULTURE

Florence PAGES

Responsable du service culture
Coordination de l'événementiel / Promotion

Gisèle ROGLIARDO

saisonnière

Assistante culture
Salle d'exposition / Visite insolite / Théâtre

Paloma MERLINO

saisonnière

Assistante culture
Animations enfants / Concerts / Animation des réseaux sociaux



Engagements envers nos visiteurs / clients



NOS ENGAGEMENTS

Veiller à proposer un environnement propre et agréable

DA 17 Charte accueil

DA 12 Note de comportement & règles de base

Disposer et offrir une information qualifiée, actualisée et organisée pour toutes les clientèles

PROC 04 Mise à jour des présentoirs et affichage

Traiter chaque visiteur comme s'il était notre invité ; faire que toute prise de contact soit unique

Assurer un accueil rapide, efficace et permanent (au desk comme au téléphone).

Faciliter le contact avec notre clientèle spécifique (étranger, PMR).

Offrir des conseils éclairés afin de répondre précisément à la demande

PROC 05 Accueil et information du visiteur

DA 25 Dossier accessibilité PMR

PROC 28 Accueil clientèle PMR & plan d'accès

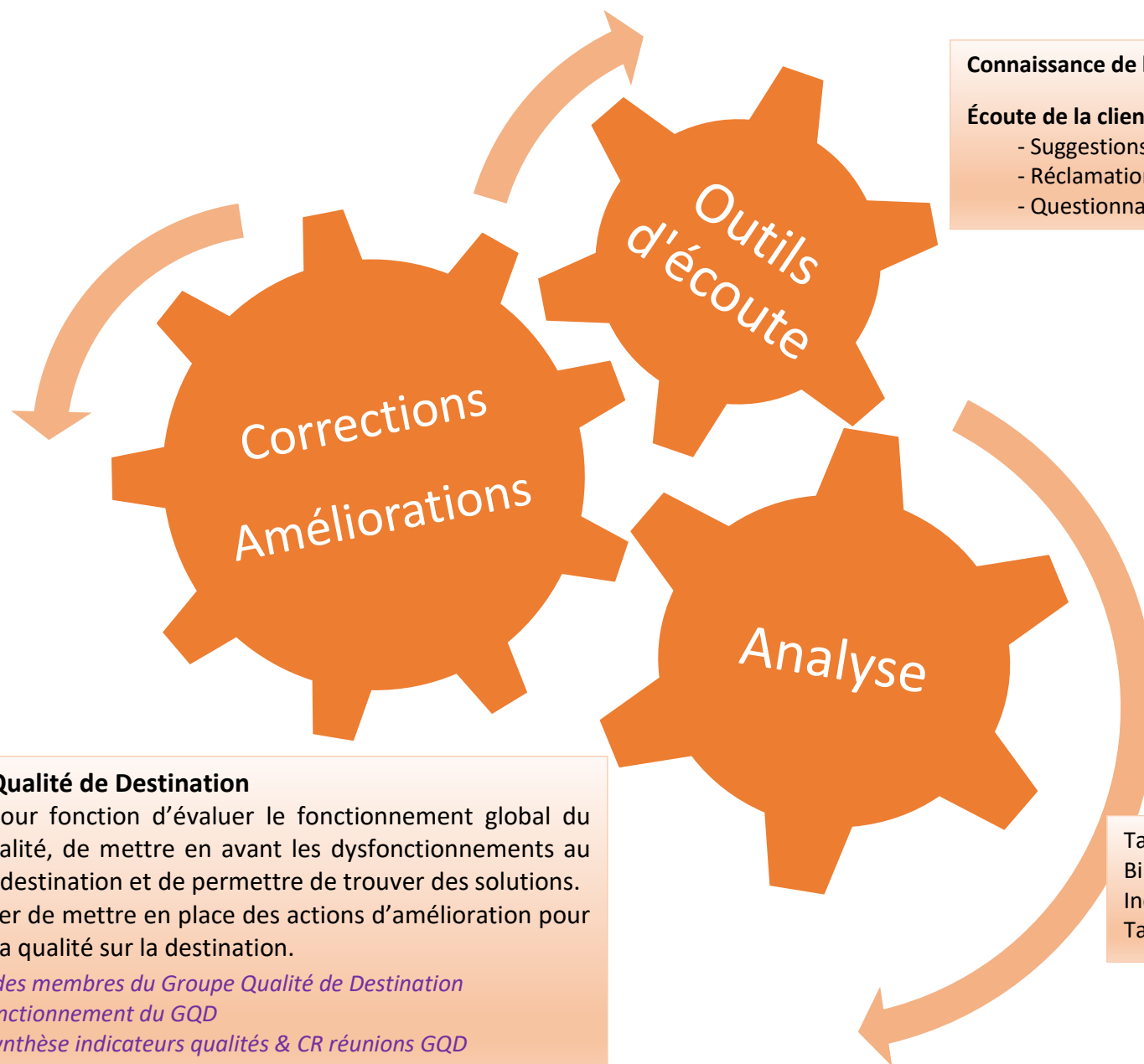
Mesurer la qualité de l'accueil et l'améliorer

Collecte des avis et remarques orales
500 questionnaires de satisfaction

ENREG 08 Bilan indicateurs Satisfaction

ENREG 09 Bilan indicateurs activité

L'écoute et la satisfaction clientèle au cœur de notre système



Connaissance de la clientèle *DA 20 - Indicateurs d'activités*

Écoute de la clientèle *DA 20 - Indicateurs Qualité*

- Suggestions & remarques orales
- Réclamations écrites *PROC 22*
- Questionnaires satisfaction *MOD 03*



Le Groupe Qualité de Destination

Le GQD a pour fonction d'évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité, de mettre en avant les dysfonctionnements au niveau de la destination et de permettre de trouver des solutions. Il peut décider de mettre en place des actions d'amélioration pour développer la qualité sur la destination.

DA 19 - Liste des membres du Groupe Qualité de Destination

PROC 31 – Fonctionnement du GQD

ENREG 10 - Synthèse indicateurs qualités & CR réunions GQD

ENREG 16 - Suivi des actions qualité – Plan d'amélioration

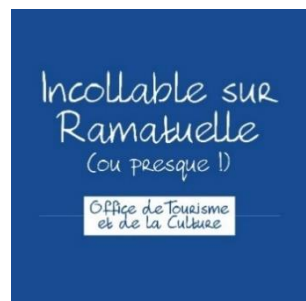
Tableau de bord des indicateurs - DA 34

Bilan Indicateurs activités - ENREG 09

Indicateurs Qualité - ENREG 08

Tableau suivi des réclamations écrites - ENREG 04

Notre politique de Promotion / Communication



Affirmer l'identité de la destination

Communication 1.0 continue et évolutive

Editions, affiches, flyers, charte graphique

*DA 23 – Charte graphique de l'OT
PROC 10 - gestion des éditions de l'OT*

Promotion du territoire par la communication 2.0

*Site Internet en 3 langues, réseaux sociaux
écran numérique*

DA 18 – Arborescence du site Internet

Veille numérique et e-réputation

Meltwater, sites d'avis

DA 34 tableau de bord des indicateurs

Valoriser le rôle de l'OTC

Visibilité sur les événements

Tenues siglées, beachflag

PROC 34 - Accueil hors les murs

Communication vers la presse

Dossier de presse, accueils presse, interviews

ENREG 21 - Actions et relations médias

Fédérer les socioprofessionnels

Connaissance de l'offre sur la commune

Visites prestataires

ENREG 11 - visites prestataires

Création de synergies

Guide du partenaire

DA 26 - Guide du partenaire



Ramatuelle

Nos supports de communication

Les panneaux d'affichage 4 x 3

Découverte Forum des Associations
Marché Provençal & Artisanal
Petit Train Touristique
Pétanque, Bal des Vendanges

Culture Concerts à l'Eglise
Expositions, Musique au Square
Lecture musicale, Les Arts du Rire
Atelier Théâtre, Court Métrage

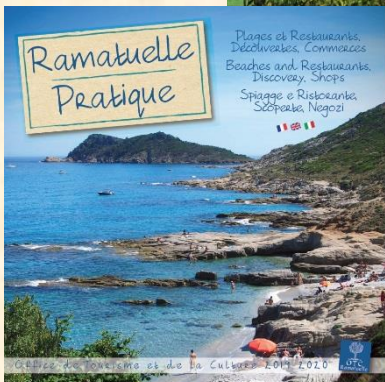
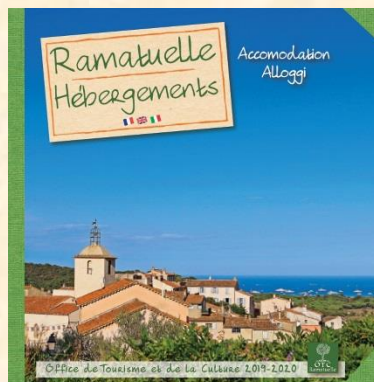
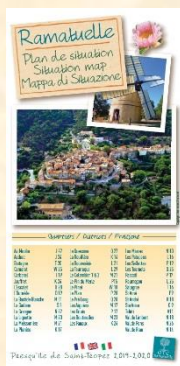
Nature Sunset Trip en VTT
Summer Full Moon Pep's
E.Bike & Wine, Pirogue Tour
Pep's apéro en Kayak et Paddle

Patrimoine Mémorial ASSDN
Visite des Moulins
Visites du Village
Journées du Patrimoine

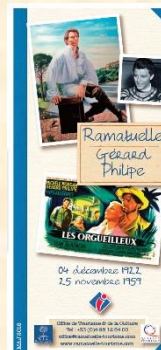
Ramatuelle en septembre

Office de Tourisme de la Côte d'Azur
100100 - 04 93 24 00 00
office@ramatuelle-tourisme.com
www.ramatuelle-tourisme.com

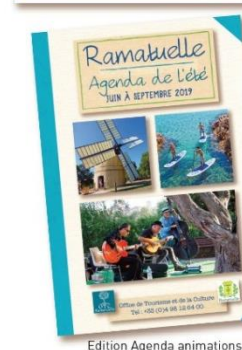
Nos éditions



Documentation éditée en interne



Supports de communication du service culture



Notre réseau institutionnel

Pour mener à bien ses missions,
l'OT peut s'appuyer sur un réseau départemental,
régional et national de partenaires institutionnels.



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur



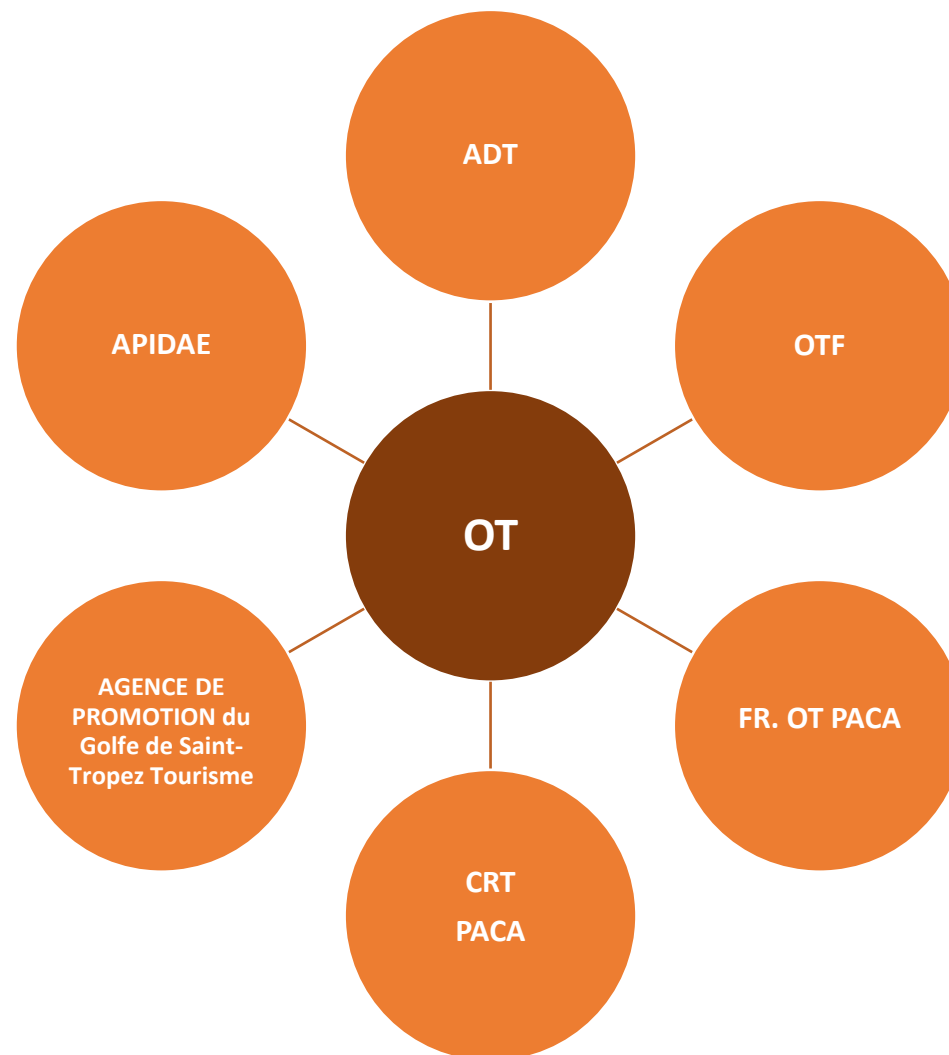
RÉGION
SUD



PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR



Provence-Alpes-Côte d'Azur
TOURISME



- DA 22 – Dossier classement OT catégorie I
- DA 30 – Convention de Participation et Financière APIDAE (+Charte du réseau)
- DA 31 – Attribution marque Qualité Tourisme
- DA 33 – Fiche d'engagement AVIZI
- DA 35 – Adhésions FR OT PACA & OTF

Nous comptons sur eux, ils comptent sur nous !

Engagements envers nos socioprofessionnels / partenaires

PARTENARIAT



- Guide du partenaire
- Bon de commande de documentation
- Mise en avant de leur documentation en libre-service dans un espace dédié à l'accueil
- Affichage de leur disponibilités
- Encart exclusif avec photo dans nos éditions papier

DA 26 – Guide du partenaire

PROC 03 – Diffusion de la documentation auprès des prestataires

PROC 27 – Gestion des disponibilités des hébergements

COMMUNICATION



- Mise en valeur de leur offre sur le site Internet de l'OT et les sites institutionnels
- Affichage prioritaire des porteurs de labels & classement sur site web
- Espace Pro dédié sur le site web : actualités, infos utiles, contacts pour porteurs de projets
- Leur actualité relayée dans la newsletter trimestrielle
- Publications et partages de leur actualité sur la page Facebook *Ramatuelle Passion*
- Leur offre accessible sur l'écran numérique à l'accueil

Site Web de l'OTC en 3 langues www.ramatuelle-tourisme.com

ACTIONS



- Saisie (+ de 900 fiches de renseignements) et diffusion des informations touristiques sur la plateforme collaborative APIDAE. Informations diffusées sur 22 départements de la régions PACA et Rhône Alpes.
- Accueil presse
- Accompagnement des porteurs de projets et diffusion des coordonnées des organismes compétents
- Visites prestataires
- Partage d'expériences grâce aux éducteurs

ENREG 11 – Planning et compte rendu visites prestataires

PROC 15 – Collecte des données pour le SIT



Des objectifs clairement définis

DA 08 - Stratégie et objectifs de l'OT
PROC 36 – Organisation du service Culture

Promouvoir la culture accessible

- Proposer des animations tout au long de l'année
- Animations éclectiques pour un public varié
- Gratuité

Améliorer la visibilité de l'Office de Tourisme et de la Culture

- Tenues siglées
- Beach flag siglé
- Message de promotion

Concerts à l'Eglise, à la plage et au village, visite insolite du village et du Mémorial ASSDN, balades en petit train touristique, bals, visites du moulin de Paillas, du moulin à huile, découverte du sentier marin de Pampelonne, ateliers et spectacles pour les enfants, expositions au Garage, spectacles à l'Espace Albert-Raphaël, marchés artisanaux diurne et en nocturne ... **plus de 170 animations par an !**

Il se passe
toujours
quelque chose
à Ramatuelle

Office de Tourisme
et de la Culture

Des outils maîtrisés

Organisation interne

- Budget maîtrisé
DA 14 Budget Prévisionnel
- Organisation Animations
PROC 37 Check-Lists organisation animations
- Suivi des animations
PROC 38 - FSM animations

Communication interne renforcée

- Documents partagés
Main courante sur le Drive
- Réunion interne
ENREG 02 CR réunion du personnel
- Agenda des animations *DA 32*
- Tous Lieux animations - *DA 32*

Promotion communication

- Plan de promotion *DA 24*
4x3, affiches animations, flyers
- Site internet
- Réseaux sociaux
Facebook Ramatuelle Passion
- Agenda de l'Eté

Indicateurs surveillés

- Typologie clientèle *ENREG 09*
- Bilan animations *ENREG 18*
- Tableau de bord des indicateurs
DA 34
- Bilan plan de diffusion *ENREG 07*

Une amélioration continue

Écoute de la satisfaction clientèle

- Questionnaire de satisfaction
- Remarques orales

Indicateurs analysés

ENREG 08 Bilan indicateurs Qualité
ENREG 05 Bilan plan d'actions annuel

Actions d'amélioration

ENREG 10 Compte-rendu
Réunions GQD

Préparation plan d'actions N+1

DA 06 – Plan d'actions annuel