



# Manuel Qualité Tourisme

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](mailto:office@ramatuelle-tourisme.com)**

**[www.ramatuelle-tourisme.com](http://www.ramatuelle-tourisme.com)**



# QUÉSAQUO LA MARQUE QUALITÉ TOURISME ?

LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ EST LA SEULE  
MARQUE D'ÉTAT ATTRIBUÉE AUX PROFESSIONNELS  
DU TOURISME POUR LA QUALITÉ DE LEUR ACCUEIL  
ET DE LEURS PRESTATIONS.

- Pour obtenir la marque = démarche qualité conforme à 188 critères
- Gage de confiance
- Prestations soumises à des audits tous les 5 ans
- Pour toute la chaîne d'accueil touristique : hébergements, restauration, lieux de visite, activités sportives et de loisirs, offices de tourisme...



**5 500**

ETABLISSEMENTS LABELLISÉS  
QUALITÉ TOURISME™

# 01. PRÉSENTATION DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

- Organigramme
- Timeline et positionnement géographique
- Nos missions,
- Nos marques et labels
- La stratégie de l'OTC

# 02. Notre Politique Qualité

- Un système documentaire structuré
- La satisfaction clientèle
- Les engagements en interne et envers nos visiteurs & nos socioprofessionnels
- Notre stratégie Socioprofessionnelle
- Notre stratégie de Promotion et de Communication

# 03. ORGANISATION D'ANIMATIONS

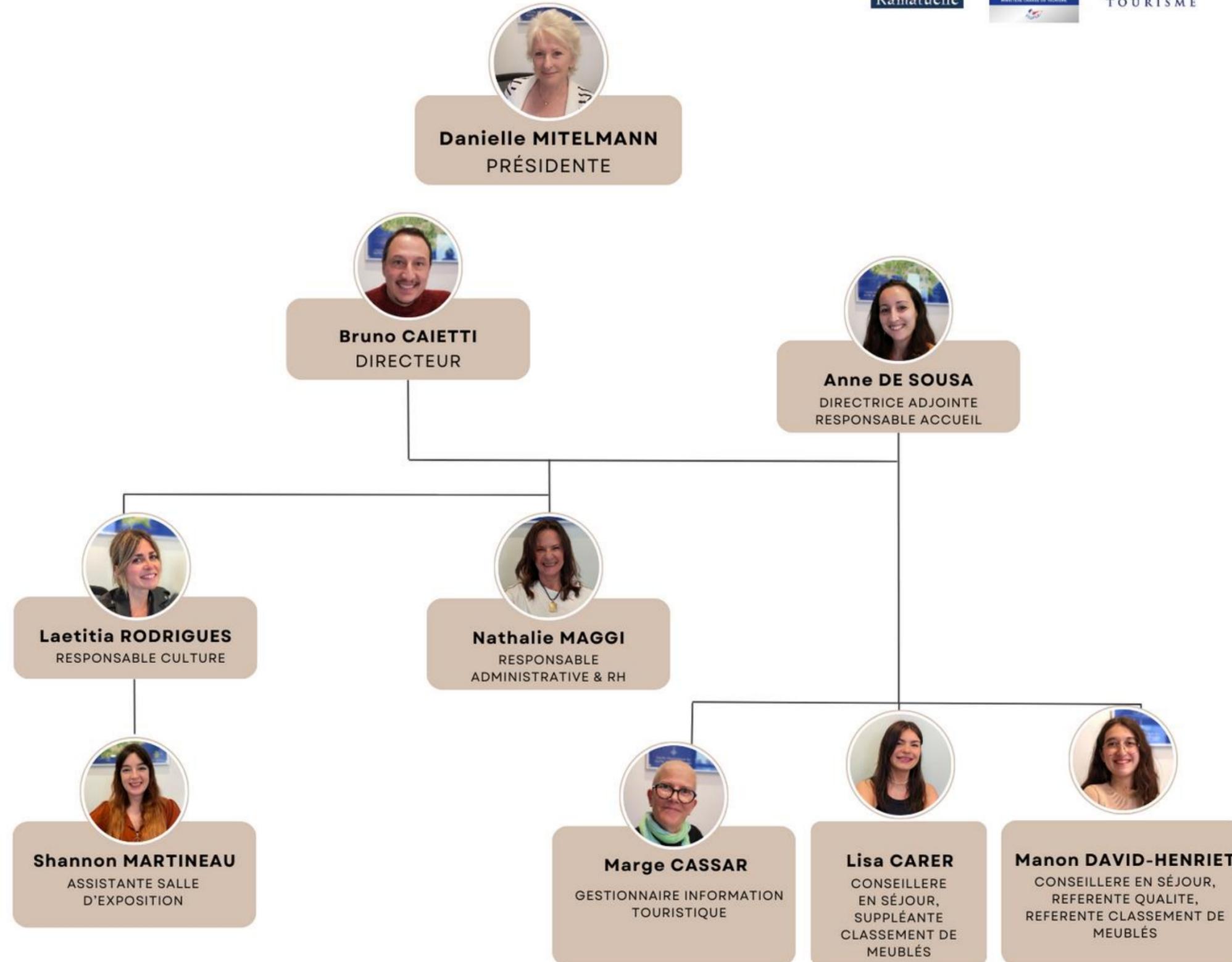
- Notre mission
- Le fonctionnement interne
- Nos animations phares

# 04. LA BOUTIQUE



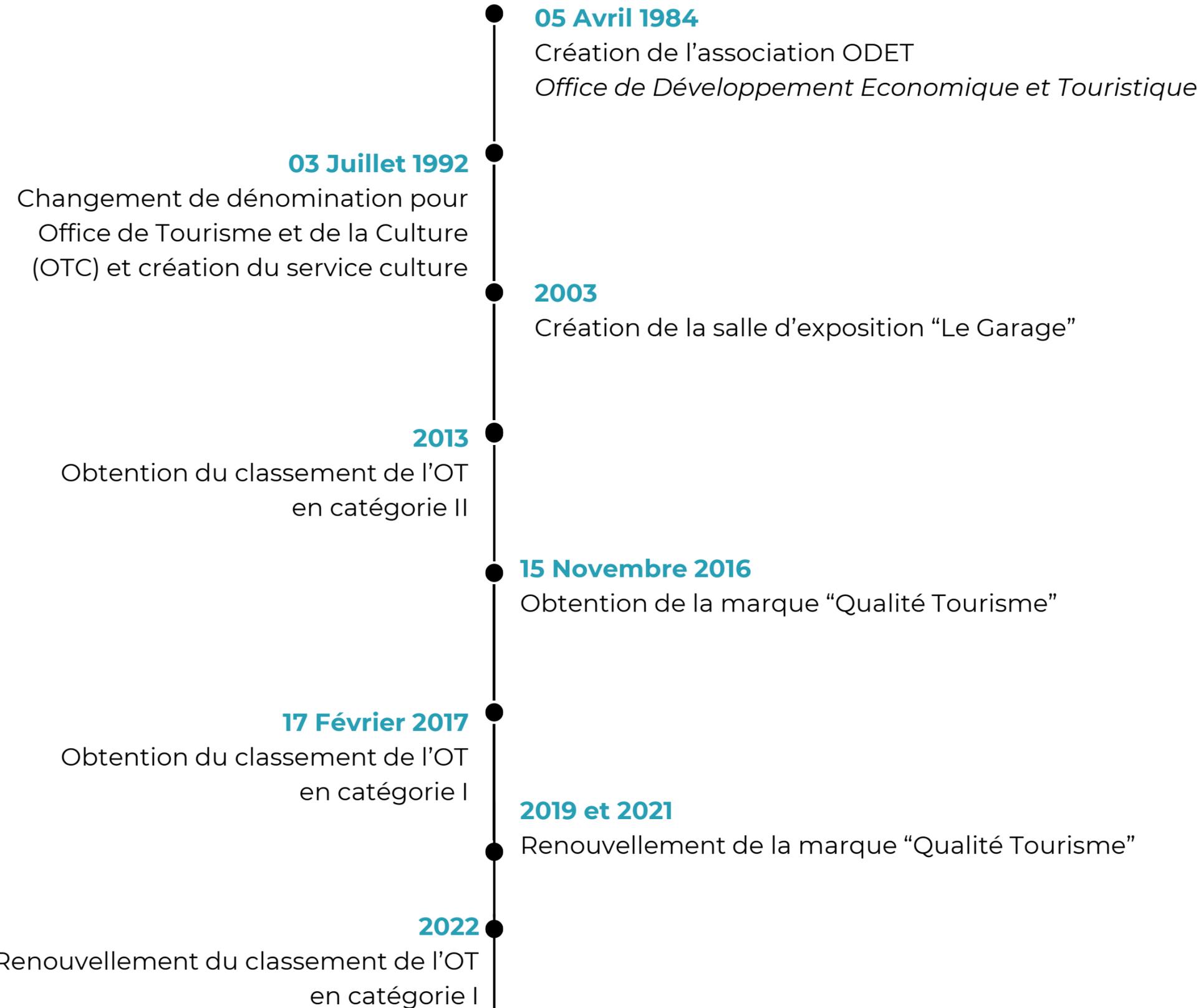
# 01. PRÉSENTATION DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

## NOTRE ORGANIGRAMME



# 01. PRÉSENTATION DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

## TIMELINE



## POSITIONNEMENT GÉOGRAPHIQUE



- Ramatuelle= une des 12 communes qui composent la Communauté de Commune du Golfe de Saint-Tropez
- Département du Var en région PACA

# 01. PRÉSENTATION DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

## NOS MISSIONS

01

ACCUEILLIR,  
INFORMER,  
CONSEILLER

02

ANIMER LE  
TERRITOIRE

03

PROMOUVOIR LA  
DESTINATION  
TOURISTIQUE

04

FÉDÉRER LES  
ACTEURS  
ÉCONOMIQUES



CONVENTION  
D'OBJECTIF  
(DA 04)



## NOS MARQUES ET LABELS

OTC



MAIRIE



# 01. PRÉSENTATION DE NOTRE OFFICE DE TOURISME

## NOTRE STRATÉGIE EN 5 AXES

### ACCUEIL DES PUBLICS : BIENVENUE A RAMATUELLE

*Objectif : Conforter l'accueil  
d'excellence digne de la marque  
Qualité et du classement en  
catégorie I*



### A DISTANCE ET EN MOBILITÉ : LA POLITIQUE DE LA MAIN TENDUE

*Objectif: Développer le "aller vers"  
numérique et physique*

### ANIMATION, CULTURE : IL SE PASSE TOUJOURS QUELQUE CHOSE À RAMATUELLE

*Objectif: Assurer l'animation du  
village et de la commune toute  
l'année ; créer et proposer des  
expériences culturelles*



### LA VIE EST BELLE A RAMATUELLE: RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

*Objectif: assurer la promotion de  
l'image de Ramatuelle*

### UN AMOUR DE VILLAGE : PARTICIPER A LA DYNAMIQUE DE RAMATUELLE

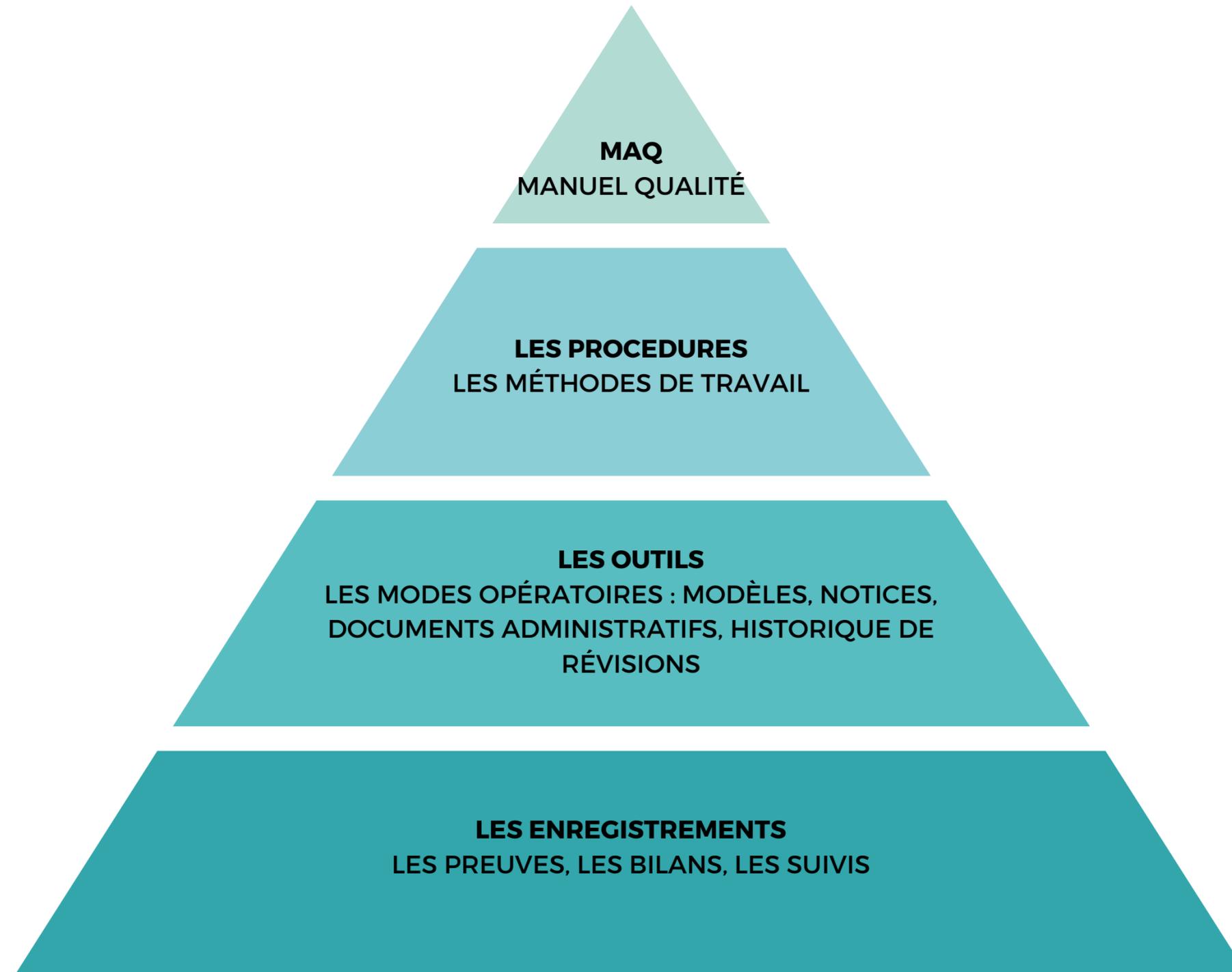
*Objectif: Agir pour un village vivant à l'année*

## 02. Notre Politique Qualité

Actions	Moyens	Engagements
Personnaliser toujours davantage l'accueil physique et à distance	La démarche Qualité servie par toute une équipe motivée :  un service accueil à l'écoute  un service culture créatif  une RAQ attentive  une administration performante  et une direction engagée	Un cadre efficace  Une stratégie claire  Des objectifs précis  L'écoute et accompagnement des collaborateurs
Rester performant sur les réseaux sociaux pour maintenir l'attractivité de la commune		
Apporter de plus en plus d'informations pratiques, mais aussi expérientielles et éditoriales		
Etoffer le programme des manifestations en mettant l'accent sur les ailes de saison et l'hiver, pour soutenir la redynamisation du village		

## 02. Notre Politique Qualité

# UN SYSTÈME DOCUMENTAIRE STRUCTURÉ



## 02. Notre Politique Qualité

# LA SATISFACTION CLIENTÈLE



**UNE VISITEUSE**

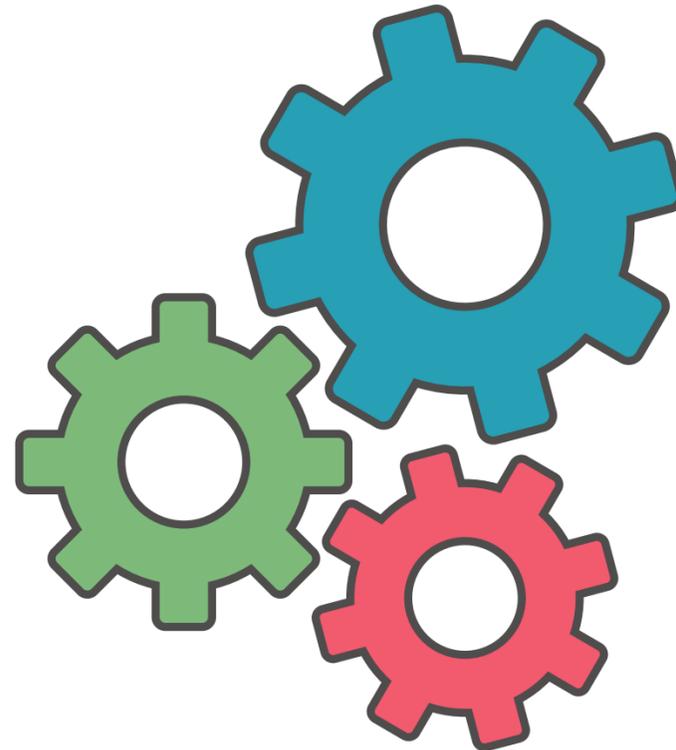
11 Août 2023

### Outils de corrections et d'améliorations:

- Groupe Qualité de Destination
- Réunions Qualité entre RAQ
- Bilan annuel de fin de saison avec tout le personnel et la direction

### Outils d'analyse:

- Tableau de bords des indicateurs
- Bilan annuel des indicateurs d'activités et Qualité
- GQD (dysfonctionnements et réclamations)



### Outils d'écoute :

- Avizi (connaissance de la typo de clientèle)
- Google Doc partagé (récolte des remarques orales et écrites des clients & sociopros) à l'OT, durant les animations et à la salle d'exposition "le garage"
- Tableau de suivi des réclamations
- Urne recueil satisfaction de l'acte d'accueil



Merci pour le courrier pour les enfants qui font les livrets ! beaucoup d'office proposent des livrets mais aucun autre office va jusqu'à envoyer une récompense et c'est très appréciable ! au delà du fait que les enfants attendent leur récompense cela les replonge dans les bons souvenirs des vacances ! surtout que cela doit avoir un coût ! bravo à vous !

**OBJECTIF :**  
**Retours quantitatif + qualitatif**

# 02. Notre Politique Qualité

## ENGAGEMENTS EN INTERNE ET ENVERS NOS VISITEURS ET NOS SOCIOPROFESSIONNELS

### Charte d'accueil



NOTRE MEILLEUR ACCUEIL



VOTRE SATISFACTION



#### FAIRE QUE TOUTE PRISE DE CONTACT SOIT UNIQUE

Facilité de contacts avec les clientèles en langues étrangères

Accueil privilégié des familles

↳ Livret enfant gratuit et envoi d'un souvenir personnalisé post séjour



Prendre en charge chaque client ou visiteur dès son arrivée et/ou limiter le temps d'attente

Aller à leur rencontre en hors les murs

↳ Jeudi matin lors du marché au cœur de la vieille ville

#### TRAITER CHAQUE CLIENT OU VISITEUR COMME NOTRE INVITE

Personnaliser toujours davantage l'accueil physique comme distant



↳ Autocollant distribué à la fin de chaque acte d'accueil

↳ Courrier personnalisé

↳ Prénom de l'agent sur chaque support de réponse (badge, mail, courrier, réseaux etc..)



#### VEILLER A L'ENVIRONNEMENT DE L'OFFICE ET DE RAMATUELLE

Entretien d'un espace d'accueil agréable

↳ Chauffage / climatisation et décoration saisonnière

Encourager les clients et visiteurs à respecter la propreté des lieux

↳ L'information "ne pas jeter sur la voie publique" et/ou logo du tri sélectif est systématiquement ajoutée sur nos documents

↳ Documents spécifiques à la préservation de l'environnement proposés

(info posidonie : marque page, magazine de destination / plan avec tri sélectif...)

↳ Sac à déjections à votre disposition + flyer dog friendly avec leurs emplacements vous est remis gratuitement sur demande

#### COMPRENDRE, ANTICIPER ET REpondre AUX ATTENTES DE CHACUN



Adapter nos horaires d'ouvertures à la saisonnalité

↳ Ouverture juillet / Aout 7/7 et jours fériés d'avril à fin octobre

Assurer un accueil téléphonique rapide, efficace et permanent

Faciliter l'accès à l'information aux clients et visiteurs par une signalisation et une accessibilité appropriée

↳ Parcours client simplifié avec signalétique thématique

↳ Rampe d'accès pour les « anciens » et matériel adapté aux PMR

Documents internes créés pour répondre aux besoins de clientèles spécifiques

↳ Familles, PMR, camping-caristes, dog friendly, naturalistes

Répondre aux besoins des socioprofessionnels

↳ Mise à disposition de documentation touristique / programmes animations

↳ Gestion des disponibilités de dernière minute

↳ Mailing d'information et espace pro dédié

↳ Classement des meublés de tourisme

#### MESURE LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET L'AMELIORER

Recueillir et prendre en compte les avis des visiteurs, clients ou socioprofessionnels

↳ Tableau satisfaction et sites avis, visites prestataires



Faire régulièrement un constat qualité accueil en interne et avec le Groupe Qualité de Destination

## 02. Notre Politique Qualité

### Stratégie Socio-pros

- Apporter aux visiteurs une information exhaustive et à jour
- Renforcer la relation humaine avec les acteurs économiques de la commune
- Moderniser les outils et process pour faire gagner du temps à tous

- 1 Simplicité : Un tarif d'adhésion unique**  


Avant : Des tarifs complexes, tous différents, plus élevés  
Aujourd'hui : Un tarif unique et abordable pour tous
- 2 Efficacité : Un recueil des informations touristique repensé**  


Avant : Des fiches de renseignements envoyées par mail à imprimer et signer  
Aujourd'hui : Des contacts multipliés, par téléphone et sur place, pour le recueil d'information  
Demain : Un accès personnalisé pour une modification facile en ligne

NOUVEL OUTIL :  
USKA (dahub)
- 3 Visibilité : Un nouveau média de communication pour la promo de la commune**  


Avant : Pas de document d'appel  
Aujourd'hui : Un magazine de destination qui met en valeur l'attractivité de la commune

NOUVEL OUTIL :  
DESTINATION RAMATUELLE,  
le magazine
- 4 Fidélité : Une nouvelle façon de répondre aux demandes d'information**  


Avant : distribution de guides annuaires au contenu figé par l'impression  
Aujourd'hui : réponse personnalisée qui correspond à la demande avec mäj permanente

NOUVEL OUTIL :  
EDIT YOURSELF
- 5 Vitalité : Une nouvelle présence sur le site internet et sur les réseaux**  


Avant : pas de contenu éditorialisé  
Demain : création de contenu original diffusé sur le site et repris sur les réseaux sociaux
- 6 Curiosité : Une nouvelle façon de communiquer ses événements**  


Avant : Pas de canal privilégié  
Aujourd'hui : un formulaire pour transmettre facilement ses animations et temps forts

NOUVEL OUTIL :  
API EVENT
- 7 Loyauté : Une présence renforcée de l'OTC auprès des acteurs économiques**  


Avant : des visites sur place principalement pour distribuer de la documentation  
Aujourd'hui : des visites pour le recueil des infos touristiques, pour la création de contenus éditorialisés, pour la prise d'images, pour la meilleure connaissance des établissements et... pour distribuer de la documentation.

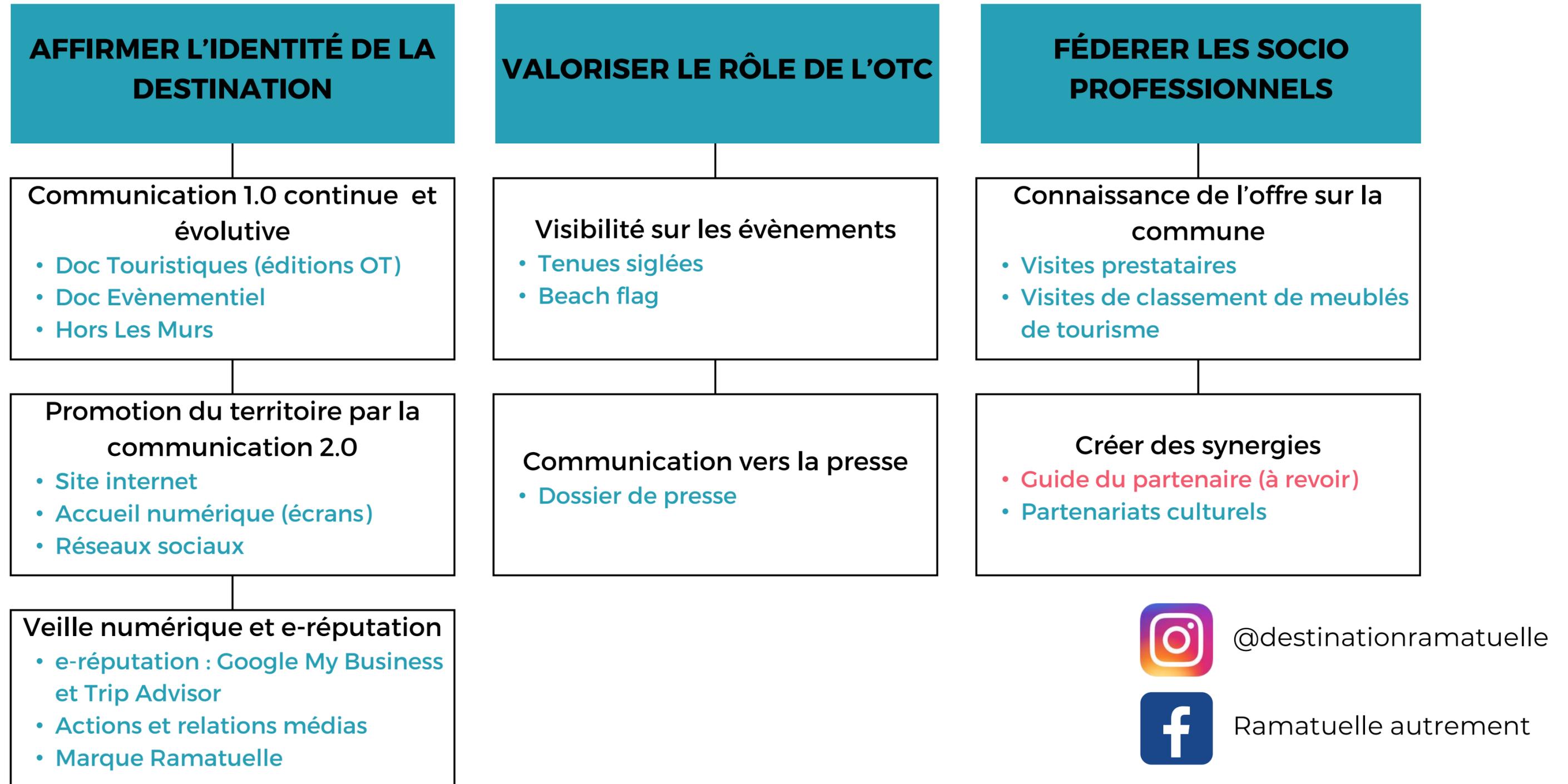
OUTIL :  
GUIDE DU PARTENAIRE

**Et toujours : Une information de qualité en direction des sociopros**  
Newsletter trimestrielle dédiée  
Envoi du calendrier des animations chaque mois  
Informations touristiques sur l'Espace Pro du site internet de l'OTC

**Pour plus de détails:**  
P:\DOCUMENTS  
APPLICABLES\01-DA

## 02. Notre Politique Qualité

# NOTRE STRATÉGIE DE PROMOTION ET DE COMMUNICATION



## 03. Organisation d'animations

### NOTRE STRATEGIE :

- Redynamiser le village
- Proposer des animations gratuites
- Faire vivre la commune toute l'année

#### ORGANISATION INTERNE

- Budget prévisionnel
- Organisation et suivi des animations (Check-lists, FSM..)
- Organisation et tenue des expositions à la Salle « Le Garage »

01

#### PROMOTION ET COM INTERNE

- Site Internet, réseaux sociaux et newsletter
- Documents partagés à toute l'équipe (Main Courante, Agenda animations DA 32)
- Réunions d'équipe

02

#### AMELIORATION CONTINUE

- Bilan des animations (lors du bilan fin de saison)
- Ecoute et recueil satisfaction client (doc partagé "satisfaction clientèle" avec les remarques et notes/5)
- Plan d'action annuel

03



## 03. Organisation d'animations

# NOS ANIMATIONS PHARES



### CONCERTS À L'ESCALET

#### ■ TOUS LES LUNDIS SOIR EN HAUTE SAISON (JUILLET/AOÛT)

Les musiciens jouent en live à même le sable et les spectateurs apportent serviettes et pique-nique.

Un moment incontournable et très convivial, pendant lequel tout le monde fait la fête dans un décor exceptionnel.



### ATELIERS ENFANTS

#### ■ TOUTE L'ANNÉE

Atelier manuel à thème, afin de laisser libre court à l'imagination et créativité des enfants. C'est aussi le moyen de créer un moment de partage ludique avec les parents ou grand parents qui participent volontiers. La famille repart avec sa création.



### LES BEAUX SAMEDIS

#### ■ TOUS LES SAMEDIS DE SEPTEMBRE ET OCTOBRE ET UN SAMEDI PAR MOIS EN BASSE SAISON

Ce sont des rendez-vous culturels qui proposent des thèmes variés : Théâtre, stand-up, ciné-débat, projection de film, prestation musicale ou de danse, conférence, etc.

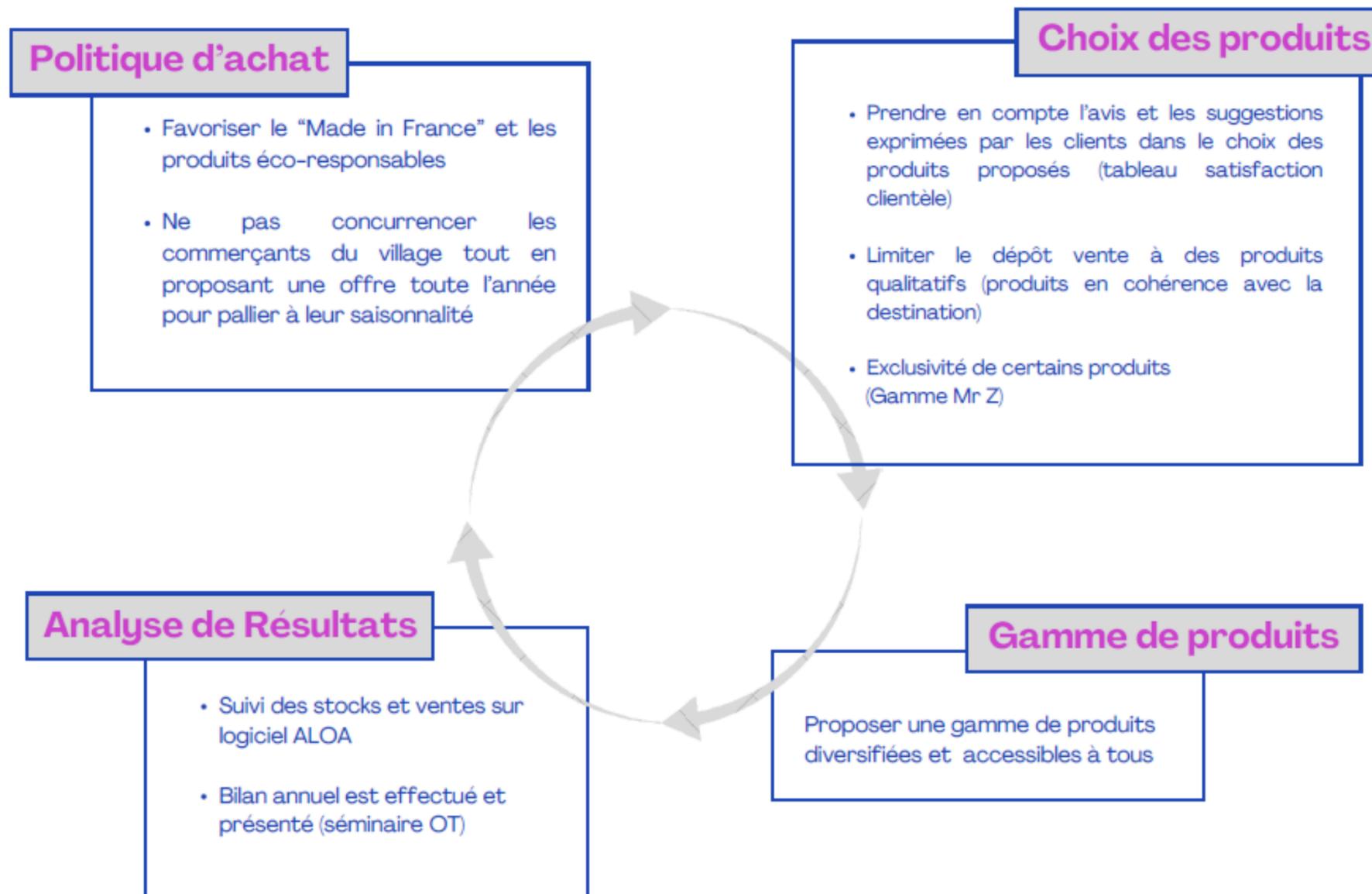
## 04. LA BOUTIQUE

# STRATEGIE BOUTIQUE

### Promotion de la destination

*Valoriser et promouvoir l'image de la destination et ses sites incontournables*

*Page dédiée à la boutique sur notre site Internet, magazine de destination, doc à la demande via Edit Yourself*





**MERCI**



**Manon David-Henriet**  
**RAQ**



**04 98 12 64 04**



**accueil3@ramatuelle-tourisme.com**