MANUEL QUALITÉ
2021

aigues-mortes

OT-AIGUESMORTES.COM

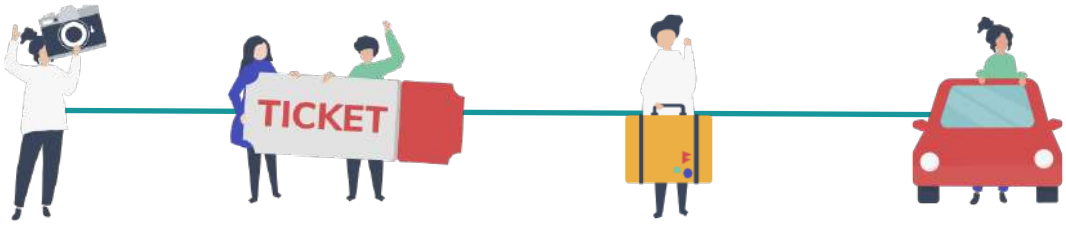
QUI SOMMES-NOUS ?

La destination camarguaise incontournable

Aigues-Mortes dispose de nombreux atouts culturels, patrimoniaux et naturels qui font d'elle une destination unique et incontournable.

- Une **situation géographique exceptionnelle** au coeur de la Camargue gardoise qui offre une diversité de paysages : vignobles, marais salants, étangs, roselières, pinèdes et plages méditerranéennes
- Un **patrimoine historique remarquable** avec les fortifications du XIIIème siècle, l'église et les chapelles...
- Une **nature environnante préservée et classée**, source d'authenticité, de bien-être et de découvertes traditionnelles de qualité
- Des **traditions fortes** perpétuées de générations en générations

L'industrie touristique est la première économie d'Aigues-Mortes :



548 500
visiteurs en 2020

109 953
entrées annuelles au Tours et Remparts d'Aigues-Mortes

4 367
lits touristiques

153 435
voitures stationnées sur les parkings de la ville en 2020

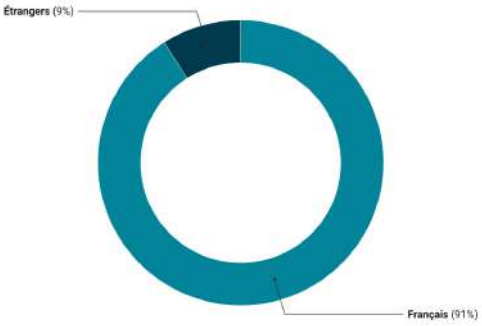
L'office de tourisme d'Aigues-Mortes

L'office de tourisme, classé en catégorie I, est un service de la Mairie d'Aigues-Mortes. La commune étant classée Station de Tourisme, elle a pu conserver la gestion de l'OT. La zone de compétence de l'OT correspond au territoire de la commune d'Aigues-Mortes. Situé sur la place Saint-Louis, l'office de tourisme est au **centre convergeant de toutes les entrées** de la cité médiévale.

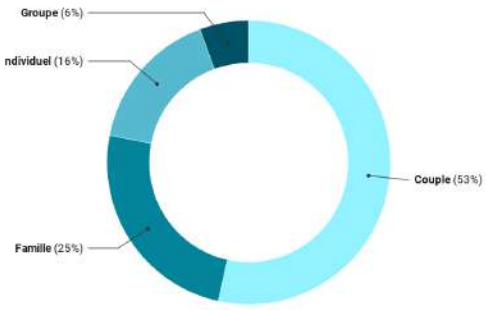
Des missions de proximité

- Fournir des **conseils éclairés** aux visiteurs et habitants
- **Collecter**, trier et hiérarchiser **l'information touristique**
- Développer des **outils de promotion et de valorisation** de la destination
- **Fédérer** et **accompagner les professionnels** autour d'une identité de territoire
- **Impliquer les habitants** dans la stratégie touristique du territoire

Des clientèles diversifiées



Origine des clientèles



Profil des clientèles

Quelques chiffres

167
partenaires

53 556
visiteurs à l'accueil

9 421
contacts à distance
(téléphone, mails & courriers)

177 287
sessions sur le site internet

35 902
fans sur les réseaux soc.
(Facebook, Twitter & Instagram)

460 000€
de budget annuel

7
salariés à l'année
dont 1 directrice

Une destination vecteur de développement économique

La volonté d'Aigues-Mortes est d'**affirmer l'industrie touristique du territoire comme un véritable vecteur de développement économique**.
En ce sens, l'office de tourisme a clairement défini, en partenariat avec le Comité Directeur, sa politique stratégique et ses objectifs dans un **Schéma local de développement touristique**. Ses éléments ont été transmis aux élus, au personnel et aux partenaires.

3 axes de développement

Développer l'offre en court séjour sur Aigues-Mortes

- Créer des courts-séjours packagés valorisant nos partenaires
- Innover avec la création de 2 visites virtuelles de la cité
- Valoriser des événements qui favorisent les séjours « week-end à thème »

Affirmer Aigues-Mortes comme destination ecoresponsable

- Participer à toutes les démarches engagées dans un tourisme éthique et durable
- Créer des liaisons avec les chemins existants (GR, Saint-Jacques de Compostelle...)
- Faire un état des lieux des prestations éco-responsables sur la destination
- Créer des contenus et des séjours axés sur cette valeur ajoutée et les insérer sur les supports de promotion
- Inciter les socioprofessionnels à entrer dans des démarches responsables (Accueil vélo, Militants du Goût...)

Accélérer la digitalisation de la destination

- Refondre le site vitrine vers un site marchand
- Créer une stratégie social média adaptée aux nouvelles attentes des consommateurs
- Accélérer la digitalisation des offres de notre destination en accompagnant les socioprofessionnels dans cette numérisation (ateliers d'accompagnement numérique...)

Une destination « référence qualité »

L'engagement de l'office de tourisme dans la démarche Qualité

A l'heure où des destinations nouvelles émergent, il est indispensable de tout mettre en oeuvre pour **proposer aux visiteurs une information et un accueil de qualité constants**. L'office de tourisme d'Aigues-Mortes a décidé de **montrer la voie à l'ensemble des professionnels de tourisme de la destination** en s'engageant dans une **démarche de Management de la Qualité en 2016**.

Cette démarche s'accompagne de procédures de travail efficaces et rigoureuses dans un **objectif d'amélioration professionnelle constant**.

Maintenir la marque « Qualité Tourisme » est une volonté de se positionner, de **montrer son engagement vers la recherche permanente de l'efficacité.**

Cette démarche concerne toutes les activités inhérentes à l'office de tourisme et s'articule autour de **4 grands axes** :

1. **Maintenir la qualité et poursuivre l'amélioration des services envers les visiteurs**
   - Mise en place d'outils performants adaptés à leurs comportements
   - Ecoute et mesure permanentes de la satisfaction client

2. **Poursuivre l'amélioration de l'organisation et la communication interne à l'OT**
   - Mise en place d'outils de communication pour optimiser le travail
   - Conduite de réunions internes mensuelles pour favoriser les échanges

3. **Améliorer la gestion des compétences et des ressources humaines de l'OT**
   - Recrutement de personnels diplômés qualifiés et compétents
   - Evolution constante des compétences grâce au plan de formation

4. **Poursuivre l'amélioration de la communication externe**
   - Développement des outils numériques
   - Labellisations de la destination pour fédérer les acteurs locaux

Une stratégie de promotion adaptée à la concurrence

Pour faire face à un **marché touristique hyper concurrentiel**, l'office de tourisme a défini clairement son positionnement, ses objectifs et ses actions de promotion touristique dans sa **stratégie de promotion**. Elle est transmise au personnel, aux partenaires ainsi qu'aux élus.

3 grandes orientations :

Renforcer l'attractivité d'Aigues-Mortes

- S'appuyer sur un positionnement plus fort et plus ambitieux reposant sur la particularité de nos atouts qui nous différencient : le patrimoine historique et l'environnement préservé de la Camargue
- Valoriser la diversité et la richesse de notre offre touristique

Développer l'action sur la promotion

- Renforcer la promotion sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Rendre la destination plus visible et plus attirante
- Générer des retombées économiques

Conforter le rôle de l'office de tourisme

- Conserver l'indépendance de l'OT face à la loi NOTRe, au même titre que la station du Grau du Roi.

Par ces 3 grandes orientations stratégiques, l'office de tourisme a pour objectif de favoriser un **meilleur étalement de la fréquentation touristique** sur la saison mais aussi hors saison. Cela passe notamment par la **fidélisation des clientèles actuelles** et l'**optimisation de la promotion et de la distribution de l'offre touristique** d'Aigues-Mortes. Cette stratégie est aujourd'hui renforcée par la labellisation d'Aigues-Mortes **« Grand Site Occitanie »**, la reconnaissance dans le **Spôtt Camargue** en tant que coeur de cible, de même que la reconnaissance d'Aigues-Mortes **« Capitale des Vins IGP Sables de Camargue »**.

Des outils de promotion valorisant l'offre touristique

Des brochures adaptées aux clientèles

Malgré la tendance grandissante des visiteurs à se tourner vers Internet et les réseaux sociaux, ils sont toujours attachés au format papier. L'office de tourisme a choisi de conserver l'**impression de brochures** (téléchargeables en version numérique sur le site Internet de l'office). Les brochures sont conçues en interne par l'équipe et sont segmentées **en fonction de l'offre et des clientèles** pour répondre aux besoins des visiteurs. Plus de **66 000 brochures** ont été éditées en 2020.

Des outils numériques évolutifs

L'OT dispose d'un site Internet « de destination » **www.ot-aiguesmortes.com** visant à la **séduction** et présentant **l'ensemble de l'offre touristique du territoire**. Outil évolutif, il est mis à jour régulièrement par l'ensemble de l'équipe et il est adapté à la consultation via mobiles et tablettes.

Aigues-Mortes Tourisme

aigues_mortes

aiguesmortestourisme

L'OT est présent sur plusieurs **réseaux sociaux** afin de séduire différents types de clientèles. Ces outils permettent la **diffusion de l'information, le partage de photos et vidéos de la destination** ainsi que des **retours d'expérience des visiteurs**. Une veille quotidienne est assurée par deux conseillères en séjours.

L'office de tourisme communique régulièrement avec ses socio-pros et ses visiteurs au travers de **newsletters mensuelles ou bi-mensuelles**. Ces newsletters informent les abonnés des manifestations et animations prévues sur le territoire et mettent en avant les activités des socio-pros partenaires de l'OT.

Des opérations de promotion communes

L'office de tourisme réalise plusieurs actions de promotion en étroite collaboration avec la région, le département ou les structures touristiques du territoire.

Salon de tourisme

Depuis 5 ans, l'office de tourisme a fait le choix de participer au **Salon Européen des Vacances à Bruxelles**. Celui-ci est très porteur, la fréquentation de la clientèle belge a augmenté de façon significative.

Accueil presse

Grace à sa parfaite connaissance du territoire, la chargée de presse propose une **aide précieuse aux journalistes et sociétés de production** dans la préparation de leurs reportages et tournages : visites guidées, réservations, participation financière (prise en charge de la restauration et/ou de l'hébergement), mise en relation avec les socio-pro... Dans la mesure de sa disponibilité, la chargée des relations presse les accueille et les assiste sur le terrain 7 jours sur 7.

Interventions radio

En partenariat avec Radio France Bleu Gard Lozère, l'office de tourisme est interviewé en direct régulièrement pour présenter l'actualité du territoire.

Le développement durable au coeur des actions de communication de l'OT

Aigues-Mortes offre un patrimoine culturel et naturel qu'il convient de préserver. C'est donc naturellement que l'office de tourisme s'engage à intégrer le **développement durable** dans ses politiques et met en place des actions pour un **tourisme durable et responsable**.

En interne

L'équipe de l'office de tourisme montre l'exemple et s'engage dans une démarche volontaire à travers des gestes simples pour limiter l'impact sur l'environnement : tri et recyclage des déchets, économie d'eau, d'énergie et de papier, covoiturage. Les brochures de l'OT sont réalisées par des imprimeurs labellisés PEFC et sont disponibles au format numérique téléchargeable sur le site Internet.

Auprès des prestataires :

- Accompagnement des socio-professionnels locaux dans leurs actions de préservation de l'environnement
- Aide à la qualification de leurs offres touristiques
- Sensibilisation aux gestes éco-responsables lors d'ateliers thématiques

Auprès des visiteurs :

- Relai des offres touristiques liées au tourisme durable
- Sensibilisation des clientèles aux comportements éco-responsables (télécharger les brochures plutôt qu'un envoi par courrier, prendre l'information en photo plutôt que demander une photocopie...)
- Incitation aux déplacements doux sur le territoire

UNE ORGANISATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Une équipe qualifiée et polyvalente

Pierre MAUMÉJEAN
Maire

Josiane ROSIER
Présidente déléguée au tourisme

Annie GRÉZOUX

Directrice

L'ensemble de l'équipe est impliqué dans la démarche Qualité, au même titre que le Référent et le Suppléant Qualité

Françoise BOSCHER

Conseillère en séjour - Référent hébergement

Noëlle DI SANTO

Conseillère en séjour - Suppléante Qualité

Béatrice GUIRAUD

Conseillère en séjour - Référent Relations Presse

Anaïs HOGREL

Conseillère en séjour - Référent TIC

Jennifer MICHAUDEL

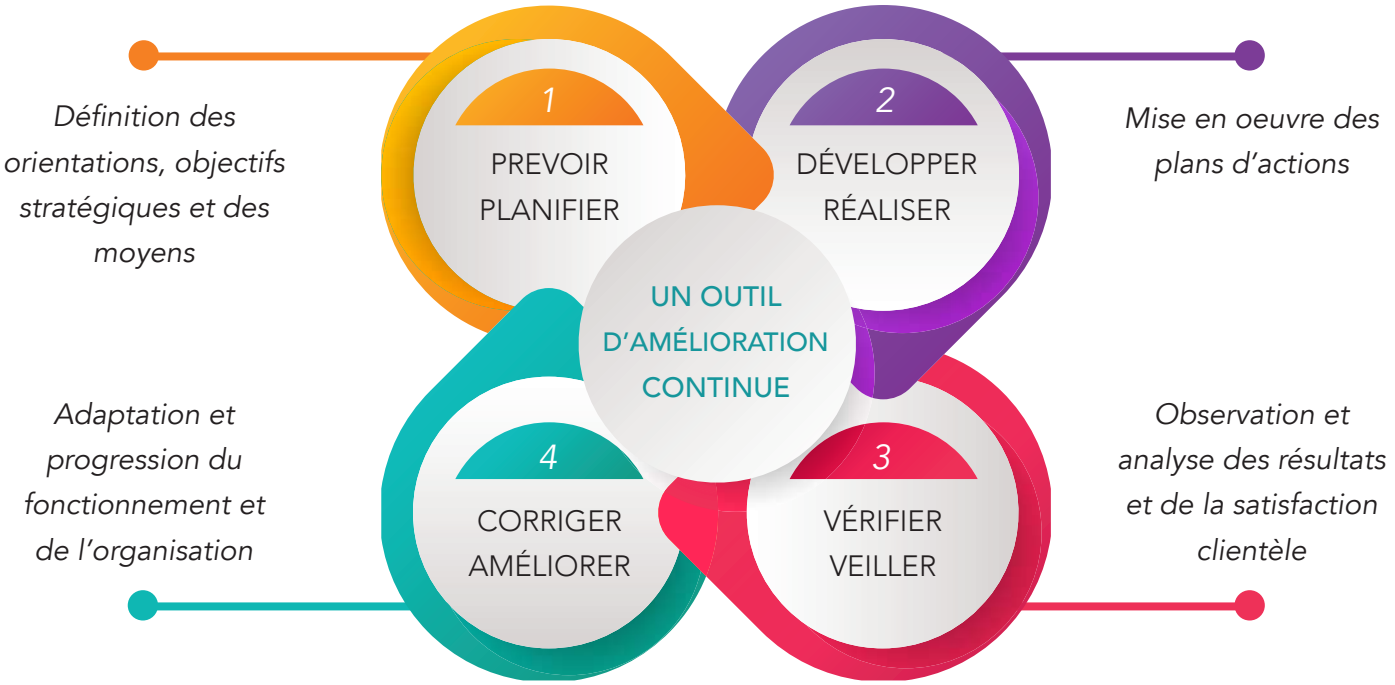
Conseillère en séjour - Référent Qualité

Sarka ZISKOVA

Conseillère en séjour - Référent TIC

Des procédures pour une amélioration continue

La démarche Qualité est un **outil d'amélioration continue** qui engage l'office de tourisme dans un processus de progrès lui permettant d'atteindre ses objectifs stratégiques.



Cette démarche concerne **l'ensemble des activités et services de l'OT** et repose sur un **ensemble de procédures** au service de son organisation et de ses collaborateurs. Ce système documentaire est recensé dans le tableau « Documents applicables et historique des révisions ».

Le Manuel Qualité a pour objet de formaliser la démarche Qualité de l'OT. Rédigé par le Référent Qualité et approuvé par la direction, ce manuel s'adresse aux salariés de l'OT ainsi qu'à l'ensemble de nos partenaires.

Fiche d'instruction (FI)
Comment réalise-t-on une tâche, une action ?

Mode d'emploi (MDE)
Comment utilise-t-on un outil (matériel, logiciel) ?

MODèle
Courriers, courriels, tableaux, affichages...

La démarche Qualité est **évolutive**. Les procédures peuvent être rédigées et modifiées par l'ensemble de l'équipe. Toute modification est enregistrée dans le tableau « Documents applicables et historique des révisions ». Tous les documents sont consultables sur le serveur interne.

Nos engagements envers les institutionnels

Quatre grands partenaires institutionnels

L'office de tourisme collabore avec **quatre grands partenaires institutionnels** : Offices de Tourisme de France (OTF), le Comité Régional du Tourisme d'Occitanie (CRTO), l'Agence de Développement Touristique du Gard (ADT Gard) et la Fédération des Offices de Tourisme du Gard (FDOT). L'OT participe également à des **opérations en partenariat avec** le PETR Pays Vidourle Camargue, le Syndicat Mixte de la Camargue Gardoise, le PNR de la Camargue...

Des opérations en partenariat avec les réseaux institutionnels

Base de données départementale

L'OT participe à la saisie de la base de données départementale CONSTELLATION qui permet la remontée d'information au niveau régional

Observatoire touristique

L'OT participe à toutes les enquêtes de conjoncture (département, région et Etat)

Diffusion de l'information

L'OT diffuse l'information régionale et départementale correspondant à sa zone de promotion

Opérations communes

En partenariat avec les réseaux institionnels, l'OT participe à des accueils presse, éductours, formations, événements, salons, réunions de travail...

Nos engagements envers les socio-professionnels

L'office de tourisme est dirigé par un **Comité Directeur composé d'élus locaux et de socio-professionnels** qui sont le reflet de l'offre touristique du territoire. Les socio-professionnels sont les **premiers ambassadeurs de la destination**, c'est pourquoi il est primordial pour l'office de tourisme d'établir un lien privilégié et continu avec ses partenaires.

Partenariat

Chaque année, les socio-professionnels du territoire qui le souhaitent peuvent **bénéficier des actions de promotion touristique du territoire** via une participation financière annuelle.

L'office de tourisme assure le **développement du réseau de partenaires** ainsi que leur **promotion** sur les différents supports de l'OT et dans ses locaux.

Le Guide du Partenaire présente l'office de tourisme, son équipe et ses missions ainsi que les avantages et services proposés aux partenaires. Il est distribué à l'ensemble des prestataires de l'office de tourisme.

Gestion de l'information

Les informations des prestataires de l'OT sont **diffusées sur les supports dédiés et dans les bureaux de l'OT**. Chaque prestataire peut **s'approvisionner en documentations** durant l'année, dans la limite des stocks.

Un **espace partenaires** leur est dédié sur le site Internet, sur lequel sont mis à disposition des documents utiles (guide du partenaire, rapport d'activité, CERFA, taxe de séjour, demande de qualification...). Chaque partenaire dispose d'un **prêt gratuit de photographies** de l'OT.

Animation du réseau

L'office de tourisme organise, selon les besoins, des **réunions d'informations et/ou des ateliers thématiques** (qualification de l'offre...). Des **visites prestataires** sont organisées à date ponctuelle en fonction des disponibilités.

Des **actions de promotion et de communication communes** peuvent être organisées (salons, accueils presse, événements...). Un **accompagnement personnalisé** est proposé à chaque prestataire qui en fait la demande.

Nos engagements envers les visiteurs

Être à votre service

La priorité de l'office de tourisme est la **satisfaction client**. De nombreux services ont été mis en place afin de garantir aux visiteurs une expérience optimale.

Les périodes d'ouverture de l'office de tourisme sont **adaptées à la fréquentation touristique**. Une **borne tactile** est disponible à l'extérieur de l'OT afin de garantir aux visiteurs un accès permanent à l'information.

L'office de tourisme propose également un **accueil dématérialisé** via son site Internet **www.ot-aiguesmortes.com** ; son formulaire de contact **info@ot-aiguesmortes.com** et les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram principalement).

Des indicateurs de la satisfaction clientèles

L'office de tourisme est **à l'écoute de ses clientèles** et **mesure la satisfaction des visiteurs** sur les **services rendus par l'OT** mais aussi sur **la destination** de manière globale. Toutes les remarques sont prises en compte : écrites et orales.

Des **questionnaires de satisfaction** en français et en anglais sont en libre-service sur la banque d'accueil. Ces questionnaires sont aussi disponibles sur demande en italien, espagnol et allemand. Leur traitement se fait sous Google Formulaire et les résultats permettent d'**identifier les dysfonctionnements ou les points à améliorer concernant les services de l'office de tourisme** ainsi que le **profil des visiteurs** de l'OT. Un questionnaire de satisfaction spécifique est également disponible sur le site internet et joint en signature de chaque courriel.

Les **fiches de suggestion et de remarque client** sont à disposition des visiteurs sur la banque d'accueil. Elles peuvent concerner les services de l'OT ou un tiers (prestataire, collectivité...). Elles sont traitées par le référent ou le suppléant Qualité et la direction dans les trois jours ouvrables. Une réponse est systématiquement apportée même si aucune solution n'est trouvée.

L'office de tourisme prête une attention particulière à la **e-réputation de la destination** et assure une **veille quotidienne sur les sites d'avis et les réseaux sociaux**. Chaque avis est analysé et traité par le référent ou le suppléant Qualité et la direction.

Le Groupe Qualité de Destination

L'analyse de ces différents indicateurs est effectuée par le référent Qualité et une synthèse est présentée au **Groupe Qualité de Destination (GQD)** au minimum deux fois par an. Ce groupe, constitué du référent Qualité, de la direction, d'élus et de socio-professionnels établit un plan d'actions correctives et/ou préventives portant sur les services de l'OT et la destination. Un suivi des actions réalisées est par la suite effectué. Des réunions supplémentaires peuvent être programmées si nécessaire.

Nos engagements en interne

La Qualité au sein de l'office de tourisme est une philosophie. Elle est ancrée dans le projet d'entreprise et concerne toutes les tâches et missions qui incombent à l'OT et à son personnel.

L'organisation de la Qualité en interne

La Direction

- Définition de la politique stratégique et de la politique interne
- Vérification du système Qualité
- Participation au Groupe Qualité de Destination
- Supervision des actions correctives mises en place

Le référent Qualité et son suppléant

- Suivi des procédures Qualité
- Recueil de l'ensemble des indicateurs Qualité
- Rédaction des bilans Qualité
- Maîtrise des enregistrements et du référentiel Qualité
- Suivi des incidents
- Préparation des réunions du Groupe Qualité de Destination

L'ensemble de l'équipe

- Maîtrise des différents processus en fonction des responsablités respectives
- Participation à l'enregistrement des indicateurs Qualité
- Participation à la mise en oeuvre des actions d'amélioration
- Intervention dans le processus de satisfaction interne

La communication en interne

Une bonne communication interne entre les membres de l'équipe est primordiale. Plusieurs outils ont été mis en place pour une communication interne optimale :

La **Boîte à messages (BAM)** est un outil de communication numérique qui permet à l'ensemble de l'équipe de l'office de tourisme d'échanger quotidiennement. Elle est régulièrement consultée par l'équipe et est mise à jour dès que nécessaire. Chaque journée de travail débute par la lecture de la BAM

Les **réunions en interne**, conduites par la direction, sont organisées chaque mois. Elles sont l'occasion d'échanger et de renforcer la cohésion au sein de l'équipe et de trouver ensemble des idées d'amélioration de fonctionnement. Elles permettent également d'évoquer et de traiter les dysfonctionnements relayés dans le tableau des indicateurs Qualité.

Un **serveur en interne** permet le partage de fichiers avec l'ensemble des services de la Mairie. Il est le centre de ressources d'informations internes et permet un accès plus rapide et efficace à l'information.

Le **tableau mural des tâches et objectifs** est visible de tous les membres de l'équipe dans les bureaux de l'office de tourisme. Divisé en deux parties, il permet de connaître les missions, réunions et rendez-vous de chacun ainsi que les objectifs du mois. Il est rédigé par la Direction en début de mois et peut évoluer au fil des tâches imprévues.

Des indicateurs de la satisfaction interne

La satisfaction des membres de l'équipe est prise en compte. Chaque agent peut faire part d'une suggestion, d'une remarque ou d'un dysfonctionnement interne dans le **tableau des indicateurs Qualité.** Ces indicateurs sont ensuite évoqués en réunion interne une fois par mois minimum et intégrés dans les comptes-rendus de réunion. Dans la mesure du possible, les dysfonctionnements internes sont corrigés rapidement par la direction, le RAQ ou un membre de l'équipe.

La direction convoque chaque membre de l'équipe deux fois par an au minimum (milieu d'année et fin d'année). Ces **entretiens individuels** permettent de faire le bilan de l'année écoulée et de définir les objectifs pour l'année à venir ainsi que de faire un point, en milieu d'année, sur le ressenti, les missions et les tâches confiées. Chaque membre de l'équipe est libre d'y exprimer ses souhaits, volontés et difficultés.

La démarche Qualité, **un engagement collectif**

Annie GREZOUX

Françoise BOSCHER

Noëlle DI SANTO

Béatrice GUIRAUD

Anaïs HOGREL

Jennifer MICHAUDEL

Sarka ZISKOVA