



## Politique qualité de l'Office de tourisme

L'Office de tourisme Archipel de Thau destination Méditerranée est né en janvier 2022 de la fusion de 5 offices de tourisme qui disposaient déjà pour 4 d'entre eux, ceux des stations classées, de la marque Qualité Tourisme depuis de nombreuses années.

La démarche de progrès est donc historiquement intégrée pour les équipes de l'Office de tourisme.

Cet office de tourisme intercommunal qui intervient dans les missions d'accueil, de promotion, de coordination mais aussi de commercialisation s'est fixé 3 objectifs stratégiques principaux :

- Un tourisme toute l'année
- La qualité partout et pour tous
- Un tourisme écoresponsable

La qualité est omniprésente pour chacun des axes : qualité des prestations, qualité du plan de promotion pour « un tourisme toute l'année ». Qualité de l'accueil, qualité des hébergements pour « la qualité partout et pour tous ». Qualité de notre territoire et de nos actions environnementales et RSE pour « un tourisme écoresponsable » par exemple.

Tout comme la solidarité, le respect et le dynamisme, la qualité fait partie des valeurs portées par l'Office de tourisme.

Cette démarche d'amélioration continue est pour moi un outil de management qui permet de gagner en efficacité en fixant un cadre clair à même de rassurer et de motiver les collaborateurs de l'office de tourisme.

Compte tenu de l'importance du tourisme pour notre territoire et des enjeux qui en découlent, l'Office de tourisme se doit d'être irréprochable dans les 5 directions suivantes :

➤ La satisfaction des visiteurs

Parce que le temps des vacances est sacré, ici nous voulons tout mettre en œuvre pour faciliter les rêves de nos visiteurs. C'est pour cela que l'équipe d'accueil se forme en permanence, travaille à la connaissance parfaite du territoire, prend aussi le temps d'être à l'écoute de nos clientèles et propose une boutique d'objets locaux et une billetterie des loisirs et des spectacles.

➤ La satisfaction des socioprofessionnels

Parce que l'activité touristique représente près de 20% des emplois, ici nous voulons travailler main dans la main avec les professionnels. C'est pour cela que j'ai souhaité que l'OT dispose d'un service spécifiquement dédié aux prestataires touristiques ainsi que d'un guide du

partenariat pour aider les professionnels à mieux se valoriser et que nous mettons en place des actions pour un tourisme 4 saisons.

➤ La satisfaction des élus

Parce que notre territoire possède des richesses touristiques incroyables, nous voulons que l'archipel de Thau rayonne et gagne en notoriété. C'est pour cela que nous déployons un plan de promotion ambitieux, que nous optimisons la collecte de la taxe de séjour et que nous travaillons à la structuration de l'offre touristique de ce territoire.

➤ La satisfaction des habitants

Parce que le développement touristique impacte la qualité de vie des habitants, l'office veille à ce que la population locale soit intégrée dans la politique d'accueil et prise en compte dans les stratégies touristiques. C'est pour cela que la carte Ambassadeur propose des avantages à ses détenteurs, que le plan marketing privilégie des actions de promotion hors saison et que les numéros d'enregistrement des meublés de tourisme sont en place dans 3 stations classées pour limiter la concurrence avec le locatif à l'année.

➤ La satisfaction des salariés

Parce que travailler doit être source d'épanouissement, je veux tout mettre en œuvre pour que les salariés se sentent bien au travail. C'est pour cela que j'ai souhaité que l'OT s'engage dans une démarche RSE, réalise un questionnaire de bien-être au travail, déploie un plan de formation, favorise les échanges en interne et la transversalité.

Signature de la Direction

