

Gruissan : Qualite Tourisme



L'OFFICE DE TOURISME DE GRUISSAN S'ENGAGE DANS UNE POLITIQUE « QUALITÉ »

L'Office de Tourisme de Gruissan, Etablissement Public Industriel et Commercial, a été créé en janvier 2000. Depuis le 8 Novembre 2007, l'OT appartient désormais au club très restreint des Offices de Tourisme classés 4 étoiles.

Il est, par convention avec la ville de Gruissan, l'outil de promotion, d'animation, d'accueil et d'informations touristiques de la station ainsi que le coordinateur des interventions des divers partenaires du développement touristique local.

Enfin, il est le gestionnaire des équipements publics touristiques. Depuis 2006, l'Office de Tourisme s'est engagé dans la démarche qualité initiée par l'UDOTSI de l'Aude et dans la professionnalisation de ses services.

En effet, les clientèles touristiques, sollicitées par une offre très diversifiée et originale deviennent plus exigeantes.

Elles demandent un accueil de qualité, c'est-à-dire pertinent dans l'information délivrée et adapté à leurs attentes.

La satisfaction d'être considéré, le sentiment d'être écouté et compris comptent pour beaucoup dans la sensation d'un séjour réussi.

Ainsi, la qualité des services proposés devient la garantie d'une destination valorisant son image et sa promotion.



*De gauche à droite :
Daniel REYNE,
Vice Président de l'OT,
PDG du Casino le Phoebus
Didier CODORNIU,
Maire de Gruissan,
Conseil*

***Jean Claude MERIC,**
Directeur Général
de la Station*

C'est pourquoi, sous l'impulsion de son Président, **Didier CODORNIU**, Maire de Gruissan et Vice-Président de la Communauté d'Agglomération de la Narbonnaise, en charge du Tourisme et de **Daniel REYNE**, Vice Président de l'OT, PDG du Casino Le Phoebus, l'Office de Tourisme de Gruissan s'est clairement positionné dans une stratégie de tourisme de qualité et à finalité économique.

Les professionnels concernés ont été associés pour déterminer une offre meilleure en termes de produits et d'image.

Je souhaite, pour mener à bien cette évolution, m'appuyer sur l'équipe en place, en engageant une démarche volontariste en matière de qualité avec pour objectif d'améliorer sans cesse les prestations offertes.

A cette fin, il faut promouvoir une véritable politique de management, qui permettrait de faire évoluer les pratiques de travail et de remettre en question les habitudes en associant le personnel par le biais de formations et de procédures qualité.

Aussi est-il nécessaire de formaliser cette volonté en s'engageant dans la certification AFNOR NF Services et dans le Plan Qualité France.

L'Office de Tourisme se doit de montrer l'exemple en matière de qualité d'accueil afin, à terme, d'accompagner dans cette démarche le plus grand nombre possible d'acteurs locaux. Le dossier qualité constituera donc un précieux référentiel. De plus, la mise en place d'un Comité Qualité Local, apportera un regard extérieur et objectif sur l'évaluation de notre politique.

Le management de la qualité est le fruit d'un investissement fort et collectif. C'est celui d'une équipe soudée, au service des différents publics qui apprécient notre station.

Je compte sur l'implication de toutes et de tous.
Je vous remercie.

Gruissan le 28 Novembre 2007

Jean-Claude MERIC
Directeur Général
Office de Tourisme

GRUISSAN ACCESSIBLE A TOUS

L'Office de Tourisme de Gruissan, récemment classé 4 étoiles et en cours de certification « NF Services France » délivrée par l'AFNOR, vient d'obtenir le label « Tourisme & Handicap » pour les 4 types de handicaps reconnus : moteur, visuel, auditif, et mental.

Ce label national est attribué après évaluation de l'accessibilité des sites et validation par les commissions départementale et nationale. Il s'adresse tant à la clientèle en situation de handicap, qu'aux professionnels du secteur « Tourisme ». Les premiers bénéficieront d'une information fiable sur les hébergements, les résidences, les sites touristiques et de loisirs à même de les accueillir ; et les seconds, sensibilisés, s'impliqueront dans l'amélioration de leur offre, de l'accueil, de l'accessibilité et de l'information en direction de la clientèle à besoins spécifiques française et étrangère. A terme, ce label amène au développement d'une offre touristique globale, adaptée aux personnes souffrant d'un handicap qu'il soit moteur, visuel, auditif ou mental. Il s'agit avant tout d'une démarche visant à améliorer la qualité d'accueil et l'accessibilité des sites et des équipements touristiques, dans une logique de promotion des « Vacances pour tous ». Il semble donc que 2008 soit l'année de l'engagement pour l'OT de Gruissan qui ne cesse de s'inscrire dans des démarches volontaristes dans le but d'affirmer l'image de Gruissan en tant que station balnéaire de qualité, accessible à tous et attentive aux besoins de ses clientèles et aux offres touristiques proposées.