

PROCES-VERBAL
ASSEMBLEE GENERALE NUMERO 18
MARDI 23 OCTOBRE 2018
18H00

Le mardi vingt-trois octobre deux mille dix-huit, à dix-huit heures, les membres du Comité de Direction dûment convoqués se sont réunis à l'Office du Tourisme, bureau du 21 bvd sadi carnot, 06110 Le Cannet.

Présents : Suzanne BLONDEAU MENACHE, Monique GARRIOU, Gérard STELLA, Claude DI BARI, Jean Mike GOMIS

Excusé : Boris BLOUIN

Absentes : Véronique DUREGHELLO, Véronique SERRANO

Présent sans pouvoir-votant : Walid CHAABANI, directeur de l'OT et Ribana POTIER, référente qualité et secrétaire de séance.

Le quorum étant atteint, la séance est ouverte à dix-huit heures par la Présidente, Suzanne BLONDEAU MENACHE

La Présidente accueille les membres du Comité de Direction et présente l'ordre du jour qui est le suivant :

24 - Point sur la démarche d'obtention de la marque Qualité Tourisme

Avant de passer à la délibération 24-2018, la présidente présente Ribana POTIER aux membres du Comité de Direction. La Présidente rappelle également que l'Office de Tourisme a entamé en début d'année une procédure de mise en place de la marque QUALITE TOURISME. Ribana étant référente qualité pour le compte de l'OT, elle assiste à cette assemblée pour son expertise dans la mise en place du système QUALITE.



Délibération 24-2018

Point sur la démarche d'obtention de la marque Qualité Tourisme

La Ville du Cannet, depuis 1995, n'a cessé de mettre en valeur son patrimoine et ses atouts touristiques. Depuis 2011 et la création du Musée Bonnard, la ville du Cannet se démarque comme véritable destination touristique.

Ainsi, depuis 2015, date de la création de l'Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC), l'Office de Tourisme s'est engagé dans une démarche d'augmentation de la qualité de service rendu aux visiteurs, aux administrés et aux socio-pros. Sa collectivité de tutelle se dote ainsi d'un véritable outil de promotion de son territoire et de ses atouts touristiques, culturels et commerciaux.

L'OT en EPIC a ainsi démarré en 2015 une démarche de classement et d'obtention des labels nécessaires au fonctionnement optimal de sa structure.

L'Office de Tourisme Le Cannet Côté d'Azur, en partenariat avec Offices de Tourisme de France (Fédération Nationale et Régionale), développe une démarche qualité reconnue par l'Etat et valorise avec la marque QUALITE TOURISME les professionnels engagés dans cette démarche.

C'est une marque créée par le Ministère chargé du Tourisme. Les professionnels qui affichent cette marque mettent en œuvre une démarche qualité des plus rigoureuses et sont soumis régulièrement à un contrôle indépendant de leurs prestations. Ils offrent une qualité de service pour répondre au mieux aux attentes des touristes.

Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer : un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.



La marque QUALITE TOURISME constitue l'aboutissement d'une démarche qualité.

Elle permet de :

- Obtenir une marque nationale reconnue par le Ministère
- Communiquer sur une démarche reconnue et récompensée
- Renforcer l'image de l'Office de Tourisme comme professionnel du tourisme auprès des prestataires touristiques
- Positionner l'Office de Tourisme comme référent qualité auprès de ses partenaires
- Améliorer l'interface entre le territoire et ses visiteurs
- Renforcer le réseau des Offices de Tourisme

Les Offices de Tourisme qui ont obtenu la marque QUALITE TOURISME s'engagent sur :

- La qualité de l'accueil
- Le confort des lieux
- L'information et la communication
- La compétence du personnel
- La valorisation des ressources locales
- La satisfaction client

L'obtention de la Marque QUALITE TOURISME est également un prérequis et une étape dans l'obtention de la Catégorie I

Il paraît ainsi évident de présenter au Comité de Direction, une première série de documents, qui mettent en place le « système Qualité » depuis le début de l'année.

Ces documents sont annexés à la présente délibération.

Après délibération, les membres du Comité de Direction, à l'unanimité, ACTE :

- La prise de connaissance de ces documents ;
- La mise en place de ces directives, procédures et fonctionnement.



Fait en 4 exemplaires originaux,
Le Cannet, le 25-10-2018
Suzanne BLONDEAU MENACHE,
Présidente de l'OT en EPIC