



POLITIQUE QUALITE OFFICE DE TOURISME DE LA GRANDE MOTTE

L'Office de Tourisme de La Grande Motte est un Office de Tourisme communal (EPIC), classé en catégorie 1, qui a pour vocation de faire de La Grande Motte, station balnéaire classée, une destination touristique française incontournable toute l'année (tant pour la clientèle d'affaires qu'individuelle) et reconnue pour son architecture/urbanisme ainsi que son innovation permanente.

Nos missions, menées en collaboration avec la ville de La Grande Motte et les institutionnels du tourisme, incluent l'accueil/ information, la promotion/communication touristique, l'animation du réseau des professionnels ainsi que de nombreuses missions complémentaires : développement d'une marque commerciale et d'une boutique, gestion du palais des congrès, collecte de la taxe de séjour, développement et aménagement touristique notamment.

Toute notre activité a pour ambition de satisfaire nos clients par un accueil et un service de qualité dans une démarche d'amélioration continue (conformément à notre démarche de progrès Qualité Tourisme) et d'accessibilité (conformément à nos labellisations Tourisme et Handicap et accueil vélo), tout en nous appuyant sur des valeurs partagées avec en premier lieu l'innovation et également l'excellence, la satisfaction des parties prenantes (des clients, des élus et des socioprofessionnels), le partage et le bien-être au travail. Notre stratégie est définie par un Schéma de Développement Touristique qui flèche les stratégies et les actes à entreprendre. Les 7 défis qu'il formule peuvent être synthétisés en 3 axes :

- les plages et les quartiers à thématiser, pour proposer des expériences différentes. C'est le défi de la segmentation.

- sports, loisirs et hébergements à développer, pour renforcer l'offre et rester « tendance ». C'est le défi de la compétitivité.

- tourisme à l'année, durable et équilibré. C'est le défi du tourisme d'Affaires, de La Grande Motte verte, de la biodiversité et du modèle socioéconomique.

Dans un souci d'amélioration continue nous nous sommes fixés les 2 objectifs suivants et des engagements pour chacun :

- 1- S'assurer dans chacun de nos actes quotidiens et projets d'un progrès environnemental, social ou identitaire
 - a. Inscrire nos activités dans une démarche d'économie circulaire et de réduction des déchets
 - b. Développer une gamme de produits dans notre boutique identifiée par une marque LGM Eco (Ecoresponsable) et afficher cette marque sur nos prestataires (loisirs etc.) impliqués dans des démarches Eco responsables (ex : petit train électrique etc.)
 - c. Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus durable
 - d. Favoriser les projets innovants à l'image de la ville et de son concepteur Jean Balladur
 - e. Privilégier les actions et une stratégie d'image valorisant l'identité architecturale, urbanistique et la biodiversité de La Grande Motte

- 2- Augmenter la satisfaction de nos parties prenantes : visiteurs, habitants, socio professionnels et élus
- a. Segmenter : une stratégie différenciée pour nos quatre publics identifiés : les habitants, les résidents secondaires, les usagers à la journée (proximité), les vacanciers en séjour.
 - b. Développer une offre de loisirs, sports hébergements et d'animations pour améliorer la satisfaction de nos parties prenantes
 - c. Améliorer l'écoute de nos parties prenantes : conseil en séjour personnalisé, par le Web : site Internet et réseaux sociaux, réunions avec les socioprofessionnels et élus, communication avec les salariés etc. dans un but d'adaptation constante et d'amélioration.



Jérôme ARNAUD
Directeur de Station