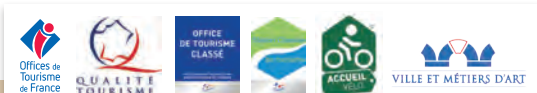


MANUEL QUALITE



Suivez-nous sur les réseaux !





Sommaire

Notre office	p: 4
Nos engagements envers la collectivité	p: 10
Nos engagements en interne à l'OT	p: 14
Gestion du système qualité	p: 19
Promotion / communication	p: 22
Engagements envers les réseaux institutionnels du tourisme	p: 28
Engagements envers les socio professionnels	p: 30
Engagements envers les visiteurs	p: 32
La boutique	p: 36
RSE	p: 38
Conclusion	p: 42



1 : Notre Office

DOMAINE D'APPLICATION

Ce Manuel Qualité décrit le fonctionnement de l'Office de Tourisme de Mougins à travers son système de management de la qualité, mis en œuvre conformément aux objectifs nationaux de qualité d'Atout France et aux exigences du label Destination d'Excellence (DEX).

Il s'applique à l'ensemble des activités et des services de l'Office de Tourisme, exercés au sein du bureau d'accueil et des services administratifs, désormais regroupés dans les locaux situés 55, avenue Jean-Charles Mallet, à l'entrée du village.

La gestion, le suivi et l'actualisation de ce système relèvent de la responsabilité du Responsable Qualité (RQ).

ABRÉVIATIONS UTILISÉES

CE : Conseil d'Exploitation

CS : Conseillère en Séjour OT

DEX : Destination d'Excellence

ENR : Enregistrement

EPIC : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial

FROTSI : Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

GQDD : Groupe Qualité de Destination

MO : Mode Opérateur

MOD : Modèle

MQ : Manuel Qualité

OTF : Offices de Tourisme de France®

RQ : Référent Qualité

PRO : Procédure

SPA : Service Public Administratif



L'Office de Tourisme de Mougins, anciennement dénommé Office Municipal Mouginois, a été créé en 1993 sous forme associative (loi 1901). Installé à l'origine dans un local situé au cœur du village, il assurait alors essentiellement des missions d'accueil des visiteurs, en présentiel et par téléphone.

En 2002, afin de répondre à une fréquentation croissante, le service d'accueil et les bureaux ont été transférés à l'entrée du village, au parking du Moulin de la Croix, dans des locaux modulaires plus spacieux.

Dans une volonté affirmée de développement et de diversification de ses missions, notamment dans le domaine événementiel, l'Office de Tourisme a évolué en 2008 vers le statut d'Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC). En 2009, il a intégré des locaux adaptés au site du Vaste Horizon.

En 2013, dans le cadre des travaux d'aménagement du village, un nouveau bureau d'accueil a été ouvert au cœur du village, place des Patriotes, renforçant la proximité avec les visiteurs. Les services administratifs sont toutefois restés implantés au Vaste Horizon.

L'Office de Tourisme a franchi une étape majeure en septembre 2016 avec l'obtention de la Marque Qualité Tourisme, suivie en novembre 2016 par son classement en catégorie I, attestant de la qualité de ses services et de son professionnalisme.

À l'automne 2017, la dissolution de l'EPIC a été entérinée au profit de la création d'un Service Public Administratif (SPA). Cette évolution a été actée par délibération du Conseil Municipal du 22 juin 2017, sous la forme d'une régie à seule autonomie financière. La vocation principale de ce service est l'accueil, la promotion touristique de la commune et la relation avec les socioprofessionnels, sous la responsabilité de sa directrice, Madame Muriel Grandjean. À cette occasion, les bureaux administratifs ont été transférés au 156, avenue de Lattre de Tassigny.



Une nouvelle étape structurante a été franchie en mai 2025, avec l'installation de l'Office de Tourisme dans de nouveaux locaux situés au 55, avenue Jean-Charles Mallet, à l'entrée du village. Ce choix stratégique, en parfaite cohérence avec les attendus du label Destination d'Excellence, a permis de regrouper sur un même site le service d'accueil et les services administratifs, améliorant ainsi la lisibilité pour les visiteurs, la fluidité des parcours clients, la qualité de l'accueil et l'efficacité organisationnelle. Ces nouveaux locaux offrent des conditions d'accueil et de travail optimisées, contribuant directement à l'excellence de l'expérience visiteur.

NOTRE STRUCTURE

Statut juridique :

SPA

Administré par :

Un Conseil d'Exploitation

Règlement :

Règlement intérieur des agents territoriaux

Labellisations / agréments :

Marque qualité tourisme & catégorie I

Président de droit & adjoint au tourisme :

M. Christophe Tourette

Directeur de Régie :

M. Philippe Chotard

Résponsable & directrice :

Mme Muriel Grandjean

Logo :

MOUGINS
CÔTE d'AZUR
FRANCE

L'OT est ouvert
6j/7 en hors saison
et 7j/7 en saison.

L'OT accueille plus de
15 000 visiteurs par an.

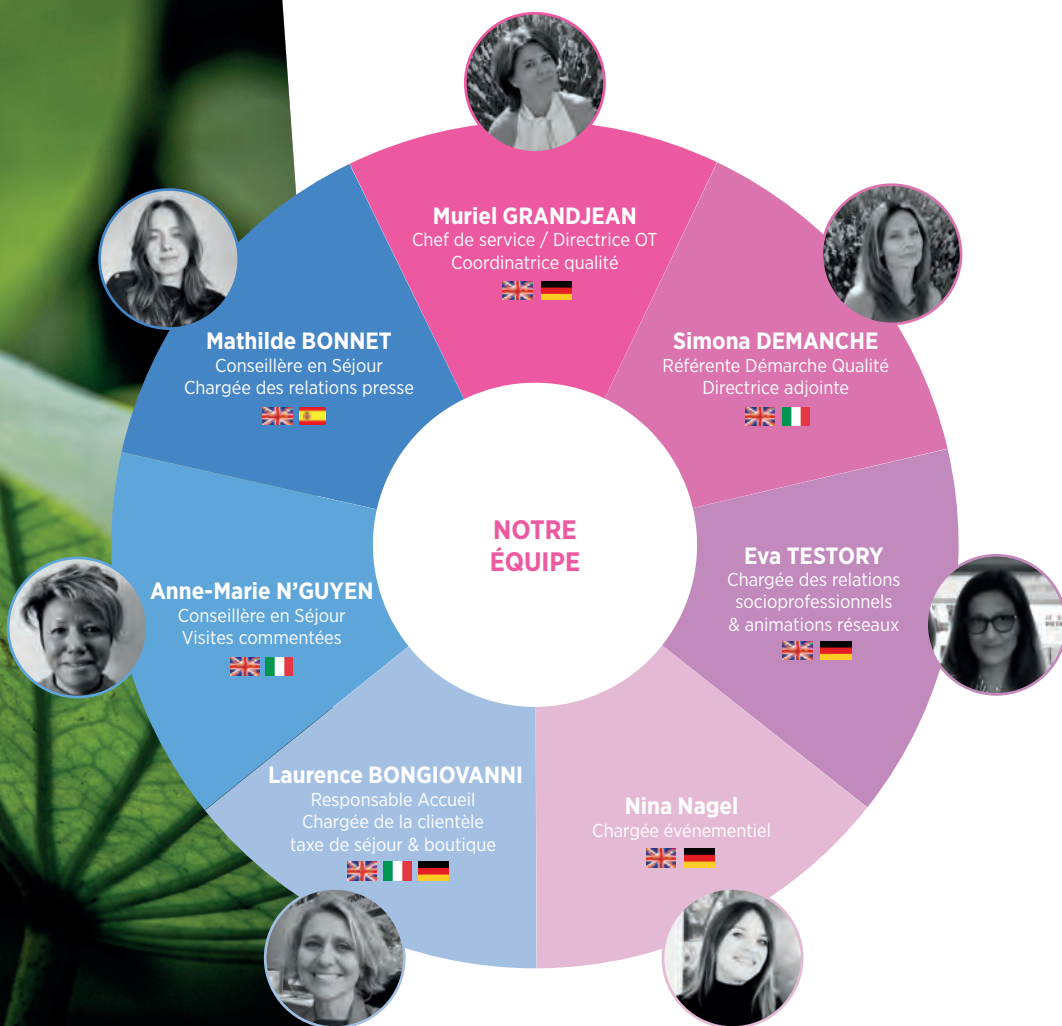
ORGANIGRAMME

Alex GIUSTI

DGS

Philippe Chotard

DGA



CONTRAT DE PRESTATION

Océane TORCOLO

Community manager

Florence BUADES

Chargée de communication
Promotion touristique



NOTRE POLITIQUE

La commune de Mougins a délégué l'élaboration et la mise en œuvre de sa politique touristique à son Office de Tourisme, considéré comme un outil stratégique incontournable de développement local. Reconnue à la fois comme commune touristique et station de tourisme classée, Mougins a pu déroger à la loi NOTRe (article 69) en maintenant un office de tourisme municipal.

Dans un souci d'efficacité et de professionnalisation, la commune a souhaité que son Office de Tourisme s'engage dans une démarche d'amélioration continue, visant le maintien et le renforcement de son classement ainsi que l'obtention et le renouvellement de la Marque Qualité Tourisme, renouvelée le 26 septembre 2019, suivie d'un audit mystère en octobre 2021 et du renouvellement de la catégorie I en novembre 2021.

Le nouvel objectif de l'Office est l'obtention du label « Destination d'Excellence » en 2026, afin de renforcer la qualité de l'accueil et la performance touristique du territoire.

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS

L'Office de Tourisme met en œuvre des actions visant à optimiser le développement touristique du territoire et remplit une véritable mission d'intérêt général pour l'ensemble des visiteurs, conformément aux compétences qui lui ont été déléguées.

L'ensemble des objectifs de la structure et de ses engagements envers la commune est formalisé dans un plan d'actions, renouvelé en mars 2024, dans le but commun de promouvoir un développement touristique harmonieux et durable.

En tant que Service Public Administratif (SPA), l'Office de Tourisme dispose :

- d'un budget alloué par la ville
- de recettes propres issues de ses actions commerciales.



Chaque année, un rapport d'activité, suivi d'un rapport d'orientation budgétaire, est réalisé et validé lors du Conseil d'Exploitation, avant présentation au Conseil Municipal.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE POUR LA QUALITÉ

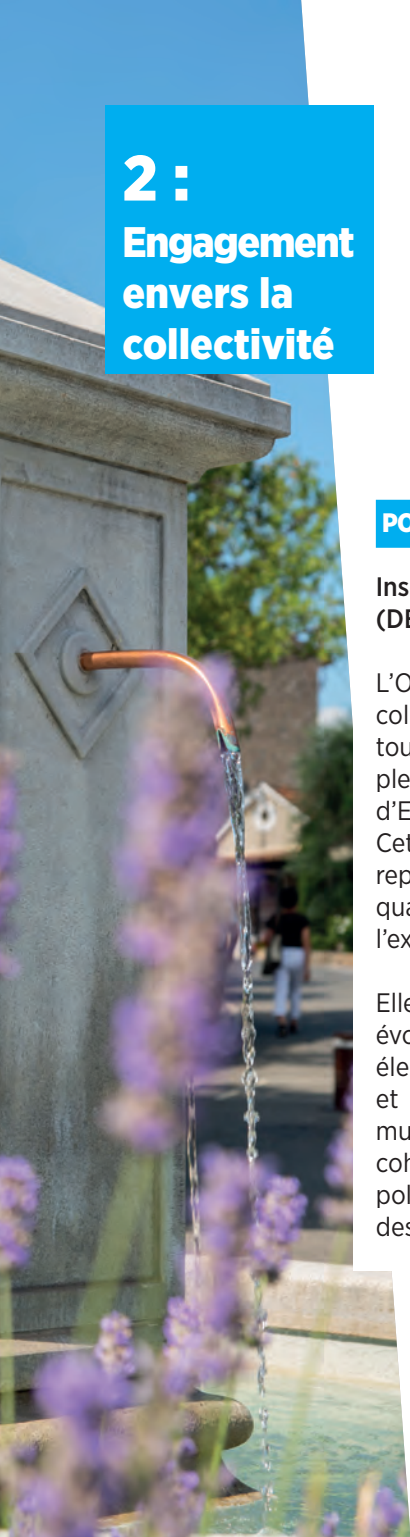
Afin de garantir l'excellence de ses services et son engagement dans une démarche DEX, l'Office de Tourisme a mis en place :

- la nomination d'une référente qualité ;
- l'organisation de réunions régulières d'information et de suivi, animées par la Direction, la Référente Qualité et les différents pôles de l'Office ;
- le vote d'un budget dédié permettant d'assurer la qualité des services, de les promouvoir et de les pérenniser.

La démarche qualité s'inscrit dans une logique de progrès continu, visant un mieux-vivre ensemble et la valorisation de la destination Mougins pour tous ses visiteurs et partenaires.

NOS ENGAGEMENTS :

1. **ENVERS LA COLLECTIVITE**
2. **EN INTERNE**
3. **ENVERS LES INSTITUTIONNELS**
4. **ENVERS LES VISITEURS**
5. **ENVERS LES PROFESSIONNELS**



2 : Engagement envers la collectivité

POLITIQUE STRATÉGIQUE DE L'OFFICE DE TOURISME

Inscription dans la démarche Destination d'Excellence (DEX)

L'Office de Tourisme, en partenariat étroit avec la collectivité, définit et met en œuvre une politique touristique structurée, partagée et évolutive, s'inscrivant pleinement dans la démarche du label Destination d'Excellence (DEX).

Cette stratégie, réévaluée a minima tous les trois ans, repose sur une logique d'amélioration continue, de qualité de service, de durabilité et d'excellence de l'expérience client.

Elle s'inscrit dans une gouvernance partenariale et évolutive et fera l'objet d'une révision à l'issue des élections municipales de mars 2026, afin d'être réajustée et validée en concertation avec la nouvelle équipe municipale. Cette actualisation permettra d'assurer la cohérence de la stratégie touristique avec les orientations politiques du territoire, tout en garantissant la continuité des engagements liés au label Destination d'Excellence.



AXES STRATÉGIQUES DE LA DESTINATION

La politique touristique s'articule autour de trois axes structurants, garants de l'identité et du positionnement de Mougins en tant que destination d'excellence :

- **Gastronomie et arts de vivre**
- **Culture et patrimoine**
- **Sport et nature**

Ces axes constituent le socle des actions menées par l'Office de Tourisme en matière d'accueil, de promotion, de développement de l'offre et d'animation des acteurs locaux.

Conformément aux exigences du label Destination d'Excellence, l'Office de Tourisme place la qualité de l'accueil et la personnalisation de l'information au cœur de son action.

L'accueil, l'information et les services

L'accueil est assuré de manière professionnelle, accessible et multicanale, permettant d'accompagner le visiteur à chaque étape de son parcours (avant, pendant et après le séjour). L'OT veille à :

- Fournir une information fiable, actualisée et adaptée aux attentes des clientèles
- Proposer un conseil personnalisé favorisant la découverte du territoire et la consommation touristique locale
- Développer des visites guidées et des expériences thématiques qualitatives
- Suivre et analyser la fréquentation touristique à l'aide d'outils de pilotage

Une attention particulière est portée à l'accessibilité pour tous, notamment à travers la démarche Tourisme & Handicap, afin de garantir une expérience inclusive et équitable.

Une destination d'excellence à forte identité

Gastronomie et arts de vivre

Mougins est reconnue comme une destination emblématique de la gastronomie et des arts de vivre à la française. Seule ville labellisée Ville et Métiers d'Art au titre de la gastronomie, elle bénéficie d'une notoriété renforcée par l'organisation



du Festival International de la Gastronomie Les Étoiles de Mougins.

Cet axe stratégique majeur est pérennisé et valorisé comme vecteur d'attractivité, d'image et de différenciation.

Culture et patrimoine

La richesse patrimoniale et culturelle de Mougins constitue un pilier fort de son positionnement. Musées, Scène 55, Centre de la photographie et Centre d'Art participent à une offre culturelle diversifiée et qualitative, accessible à tous les publics et contribuant à l'excellence de l'expérience proposée.

Sport et nature

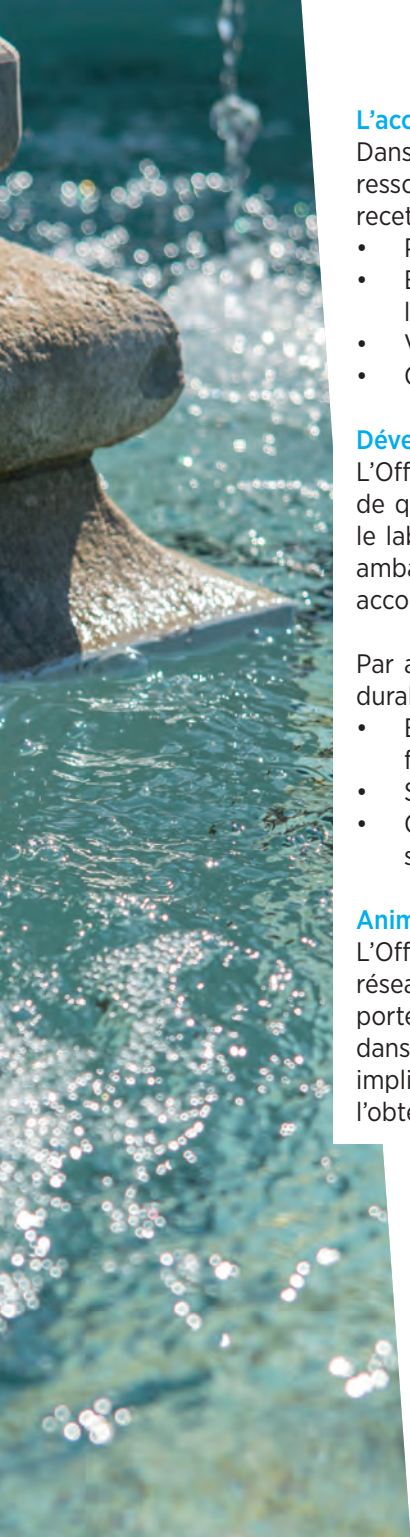
Labellisée Ville Sportive, Mougins bénéficie d'un environnement naturel préservé et d'infrastructures sportives de qualité, propices aux activités de pleine nature, au bien-être et au développement d'un tourisme durable. Les parcours de golf d'exception et les nombreux espaces verts renforcent l'attractivité de la destination. Engagée en faveur des mobilités douces, la commune dispose de plusieurs pistes cyclables, facilitant la découverte du territoire à vélo. Cette dynamique a été récompensée en mai 2025 par l'obtention du label Accueil Vélo par l'Office de Tourisme, confirmant l'engagement de Mougins en faveur d'un accueil de qualité pour les cyclotouristes.

La Promotion

Dans le cadre de la démarche DEX, l'Office de Tourisme assure une promotion cohérente, maîtrisée et partagée de la destination, en lien avec les acteurs institutionnels et socio-professionnels.

Les actions de communication visent à :

- Renforcer la notoriété de Mougins sur des marchés ciblés, français et internationaux
- Valoriser l'identité et les valeurs de la destination
- Développer la visibilité numérique et les outils de communication responsables
- Favoriser l'attractivité en ailes de saison



L'accroissement des moyens financiers

Dans une logique de durabilité et de diversification des ressources, l'OT développe des actions génératrices de recettes compatibles avec les valeurs de la destination :

- Produits dérivés et valorisation de l'identité locale
- Boutique mettant en avant artisans et producteurs locaux
- Visites guidées et expériences touristiques qualitatives
- Gestion et optimisation de la taxe de séjour

Développement durable

L'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche globale de qualité et d'amélioration continue, en cohérence avec le label Destination d'Excellence. Il se positionne comme ambassadeur de l'excellence auprès des prestataires et les accompagne dans leurs démarches de qualification.

Par ailleurs, l'OT intègre les principes du développement durable dans son fonctionnement interne et ses actions :

- Engagement environnemental, social et sociétal formalisé et partagé
- Sensibilisation des visiteurs et des acteurs locaux
- Gestion responsable des ressources, notamment des supports papier

Animation du réseau et gouvernance territoriale

L'Office de Tourisme joue un rôle central d'animateur de réseau, conformément aux principes de gouvernance portés par le label DEX. Il accompagne les acteurs locaux dans la montée en qualité de leurs offres, favorise leur implication dans les démarches collectives et encourage l'obtention de labels et qualifications.

>> *Annexe 1 : Statuts de l'OT*

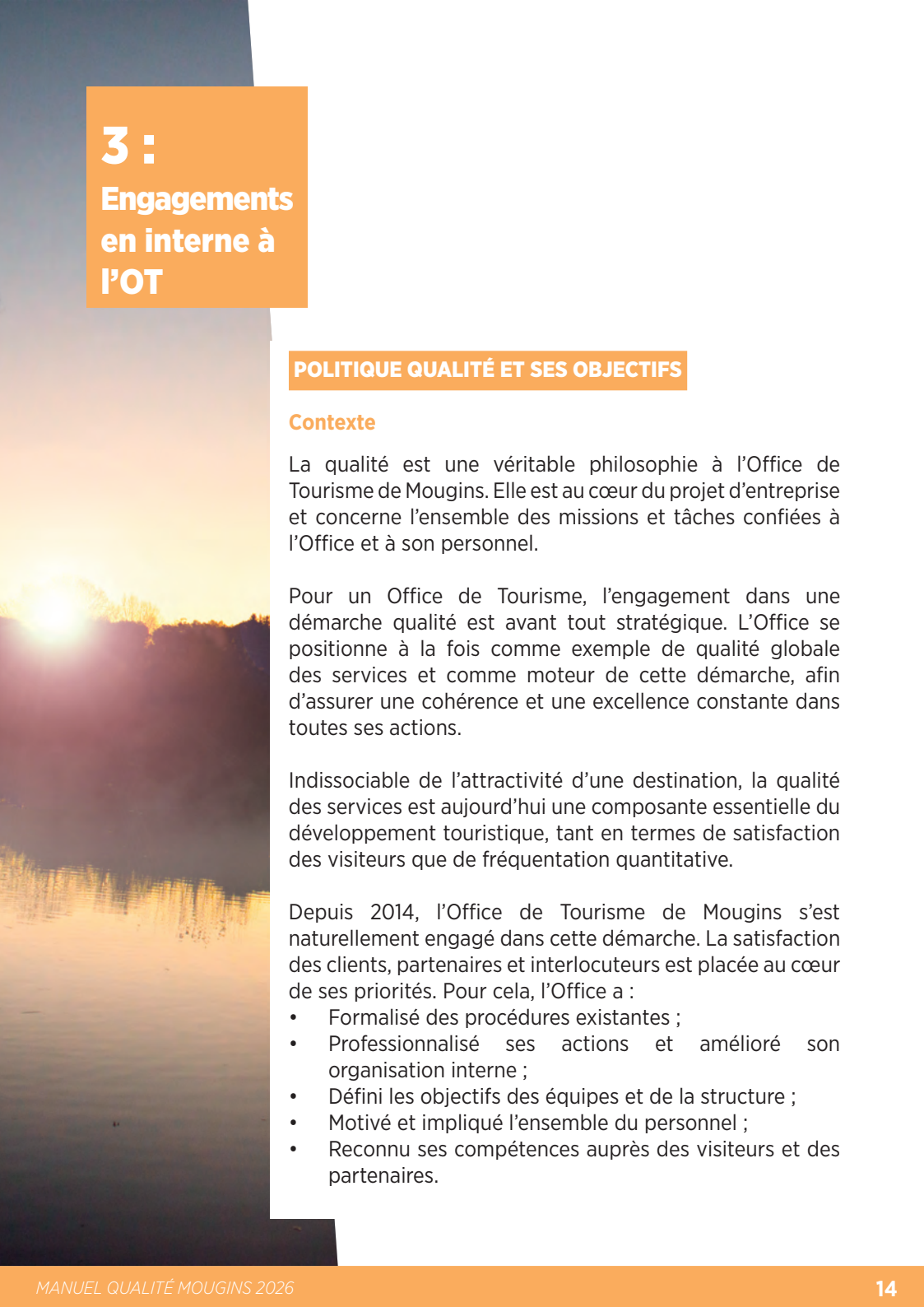
>> *Annexe 2 : Convention d'objectifs/stratégie touristique*

>> *Annexe 3 : Classement CAT. I*

>> *Annexe 4 : Délibération engagement Qualité Délibération du 29 novembre 2023*

>> *Annexe 5 : Plan d'actions*

>> *ENR : Rapport d'activité*

A vertical photograph of a sunset over a body of water, with the sun low on the horizon and its reflection visible in the water. The image is partially obscured by orange and white text boxes.

3 :

Engagements en interne à l'OT

POLITIQUE QUALITÉ ET SES OBJECTIFS

Contexte

La qualité est une véritable philosophie à l'Office de Tourisme de Mougins. Elle est au cœur du projet d'entreprise et concerne l'ensemble des missions et tâches confiées à l'Office et à son personnel.

Pour un Office de Tourisme, l'engagement dans une démarche qualité est avant tout stratégique. L'Office se positionne à la fois comme exemple de qualité globale des services et comme moteur de cette démarche, afin d'assurer une cohérence et une excellence constante dans toutes ses actions.

Indissociable de l'attractivité d'une destination, la qualité des services est aujourd'hui une composante essentielle du développement touristique, tant en termes de satisfaction des visiteurs que de fréquentation quantitative.

Depuis 2014, l'Office de Tourisme de Mougins s'est naturellement engagé dans cette démarche. La satisfaction des clients, partenaires et interlocuteurs est placée au cœur de ses priorités. Pour cela, l'Office a :

- Formalisé des procédures existantes ;
- Professionnalisé ses actions et amélioré son organisation interne ;
- Défini les objectifs des équipes et de la structure ;
- Motivé et impliqué l'ensemble du personnel ;
- Reconnu ses compétences auprès des visiteurs et des partenaires.



L'équipe continue de travailler à l'optimisation des services rendus aux visiteurs, aux partenaires, aux élus et à la destination dans son ensemble. Cette dynamique qualitative a été concrétisée par l'obtention de la Marque Qualité Tourisme, en 2016 puis renouvelée en 2019, reconnaissant ainsi la professionnalisation et l'excellence du service de l'Office.

Aujourd'hui, la qualité demeure une démarche de progrès continu, visant un mieux-vivre ensemble et plaçant la destination Mougins au centre de toutes les attentions. Afin de garantir un tel niveau d'excellence, l'Office de Tourisme s'engage dans la démarche du label Destination d'Excellence. Deux personnes ont été désignées pour en assurer le suivi : une référente Qualité, Simona DEMANCHE accompagnée d'une responsable documentaire Eva TESTORY. Ces dernières disposent de l'autonomie nécessaire pour animer le système qualité et garantir le respect de ces engagements.

Elles s'engagent à suivre la réalisation de la démarche, à vérifier que les procédures sont réellement appliquées par l'ensemble du personnel, à être force de propositions en concertation avec l'ensemble de l'équipe, afin d'améliorer l'organisation à mettre en œuvre.

Le Manuel Qualité et les documents Qualité sont à disposition de toute personne désirant les consulter.

>> Annexe 4: Délibération engagement Qualité
Délibération du 29 novembre 2023

La Direction s'engage :

- À communiquer auprès de son personnel et de ses partenaires institutionnels ou privés les objectifs de la politique qualité mise en œuvre au sein de l'OT
- À mettre en œuvre tous les moyens humains, matériels et financiers nécessaires à la démarche qualité
- À évaluer l'efficacité du système et à décider, en accord avec le responsable qualité et l'équipe, des actions préventives ou correctives à mettre en place.
- À définir la politique stratégique et la politique interne
- À participer au GQDD
- À superviser les actions correctives mise en place



Le référent Qualité s'engage :

- À rédiger et suivre des procédures Qualité
- À recueillir l'ensemble des indicateurs qualité
- À rédiger des bilans qualité
- À maîtriser les enregistrements
- À gérer les réclamations
- À préparer les GQDD

La RQ assure la maîtrise et la gestion de la Qualité en ce qui concerne la bonne réalisation des processus. Elle fédère l'équipe autour d'une même volonté : qualifier et quantifier son activité afin de la rendre plus agréable et efficiente pour tous !

L'ensemble de l'équipe s'engage :

- À maîtriser les différents processus en fonction des responsabilités respectives
- À participer à la diffusion de nos indicateurs qualité
- À participer à la mise en place des actions d'amélioration
- À intervenir dans le processus de satisfaction interne

La communication en interne :

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

Les réunions en interne, conduites par la Direction, sont organisées une fois par mois. Elles sont l'occasion d'échanger et de renforcer la cohésion de l'équipe et de trouver ensemble des idées d'amélioration de fonctionnement. Elles permettent également d'évoquer et de traiter les dysfonctionnements relatés dans notre tableau de suivi Qualité - Plan d'améliorations.

Le serveur commun, permet de partager des fichiers avec l'ensemble de l'équipe. Il est le centre des ressources d'informations internes et permet un accès plus rapide et efficace à l'information.

Un rétro-planning mural des tâches, visible de tous les membres de l'équipe. Il permet de connaître les missions et les objectifs selon un calendrier spécifique. Il est rédigé par la Direction et peut évoluer au fil des tâches.



La satisfaction interne

La satisfaction des membres de l'équipe constitue une priorité pour l'Office de Tourisme. Chaque agent peut formuler des suggestions, signaler des dysfonctionnements ou partager des remarques via le tableau des indicateurs qualité. Ces éléments sont ensuite analysés et discutés lors de réunions internes, organisées au minimum une fois par mois, et font l'objet d'un compte rendu intégré au suivi qualité.

Dans la mesure du possible, les dysfonctionnements identifiés sont corrigés rapidement, par la direction, la Référente Qualité (RQ) ou un membre de l'équipe, afin d'assurer une organisation efficace et un environnement de travail optimal.

Par ailleurs, chaque membre de l'équipe bénéficie d'un entretien individuel annuel, conduit par la direction. Ces entretiens permettent de :

- Faire le bilan de l'année écoulée,
- Définir les objectifs pour l'année à venir,
- Offrir un espace d'expression libre pour partager difficultés, besoins et souhaits professionnels.

Cette organisation favorise la communication, l'implication et le bien-être au sein de l'équipe, contribuant directement à la qualité des services proposés aux visiteurs et au bon fonctionnement de la structure.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'organigramme et les fiches de poste définissent le rôle, les missions et les responsabilités de chacun au sein de la structure.

L'intégration des nouveaux arrivants :

Un livret du nouvel entrant est remis systématiquement le premier jour de tout nouvel entrant. Ce dernier permet de familiariser les personnes sur le fonctionnement global de l'OT et de les responsabiliser sur l'attribution de leurs fonctions et missions.

À compter de 2026, l'Office de Tourisme met également en place un rapport d'étonnement, outil d'écoute et d'amélioration continue. Ce dispositif permet au nouvel



entrant de formuler, après une période d'intégration, ses observations, perceptions et propositions d'amélioration concernant l'organisation, les pratiques et les services. Les retours recueillis sont analysés par la direction et la référente qualité, et contribuent pleinement à la démarche Destination d'Excellence (DEX) et au progrès continu de la structure.

Formation du personnel :

Chaque agent tient à jour son tableau de formations réalisées ; il y note ses heures de formations internes, externes, visites chez les prestataires et éducteurs auxquels il participe.

Réalisations des missions :

L'OT dispose d'un budget avec un suivi du réalisé.

Chaque chargé de mission a un budget donné sur un tableau.

Les moyens matériels dont dispose l'OT sont listés dans un tableau : « Budget »

Développement durable :

Dans le cadre de son engagement dans le label Destination d'Excellence (DEX), chaque agent adopte un comportement éco-citoyen, contribuant à la préservation de l'environnement et à la réalisation d'économies pour la structure. Cet engagement s'inscrit dans une démarche globale environnementale, sociale et sociétale, formalisée par une charte signée et respectée par l'ensemble de l'équipe. Afin d'ancrer durablement ces bonnes pratiques, des fiches éco-gestes sont mises à disposition du personnel et affichées sur les lieux de travail.

>> Annexe 4 : Délibération engagement Qualité Délibération du 29 novembre 2023

>> Annexe 10 : Plan prévisionnel de formation

>> Annexe 6 : Organigramme

>> Annexe 7: Fiches de poste

>> Annexe 12 : Arborescence du serveur

>> Annexe : Engagement environnemental, social et sociétal>> ENR : Plan individuel de formation

>> ENR : Entretiens annuels

>> ENR : Compte-rendu réunions internes

>> ENR : Budget en cours

>> ENR : Fiches de suivi / évaluation

>> MOD 1 : Fiche entretien annuel

>> PRO 1: Modalités de recrutement

>> PRO 2: Nouvel entrant



4 : Gestion du système qualité

DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Manuel Qualité (MQ) rassemble l'ensemble des procédures, modes opératoires et modèles nécessaires au bon fonctionnement des services, permettant d'assurer la continuité et l'excellence de la qualité de service, conformément aux exigences du label Destination d'Excellence (DEX).

La rédaction du MQ a été réalisée de manière collaborative, en lien avec l'ensemble des procédures et documents opérationnels. Ce travail collectif a permis de questionner nos pratiques, de les formaliser et de les améliorer, garantissant ainsi une meilleure cohérence et efficacité dans l'organisation de l'Office.

Responsabilité :

La Référente Qualité (RQ), désignée par la direction, est responsable de la rédaction, de la gestion et de la mise à jour des documents qualité.

Certaines procédures sont élaborées et approuvées conjointement avec la direction, puis communiquées à l'ensemble du personnel pour application.

Evolution et mise à jour :

Les documents qualité sont évolutifs et adaptés en fonction de :

- l'évolution du Manuel Qualité,
- l'évolution du référentiel qualité DEX,
- les changements dans la structure ou son environnement,
- les modifications internes ou organisationnelles.

Un historique des révisions est tenu par la RQ. Chaque document est indexé :

- le MQ et les procédures par numéro de version et date,
- les annexes et modèles par numéro et nom de document,
- les enregistrements selon le chapitre du référentiel.



Les tableaux des enregistrements et documents applicables sont à disposition de l'équipe. Leur accès est facilité grâce à des liens hypertextes intégrés et l'archivage est réalisé dans une arborescence réfléchie et formalisée collectivement.

Diffusion :

Le MQ est présenté lors d'une réunion à l'ensemble de l'équipe et reste accessible sur le serveur à l'ensemble du personnel permanent.

Un exemplaire est également disponible à l'accueil pour le personnel stagiaire ou saisonnier, afin d'assurer une intégration rapide et conforme aux standards de qualité.

Archivage :

Les originaux des documents qualité sont conservés par la RQ pour une durée de 5 ans, garantissant la traçabilité et la conformité aux exigences du label.

Fréquence de mise à jour :

Les documents qualité sont mis à jour au minimum une fois par an, et davantage si nécessaire.

Les versions antérieures sont conservées, assurant un suivi historique complet. L'accès à la documentation est structuré, organisé et indexé, facilitant la consultation et le suivi par l'ensemble de l'équipe.

>> *Annexe 12 : Arborescence serveur*

>> *ENR : Tableau de gestion des documents qualité*

LES INDICATEURS QUALITÉ

Nous mesurons la satisfaction des clients et des partenaires sur les services rendus par l'OT mais aussi de la destination de manière globale. Nous tentons aussi d'améliorer toujours plus les conditions de travail en mesurant également les attentes de tous les salariés.

Indicateurs d'activités :

Chaque année, un rapport d'activité est édité et présenté au CE, à l'équipe et à l'ensemble des prestataires du territoire.

Indicateurs Qualité :

Plusieurs outils sont mis en place au sein de la structure afin d'obtenir des indicateurs fiables et exploitables :

- Un questionnaire de satisfaction traduit en 3 langues, sous format papier ainsi qu'un questionnaire en ligne
- Des fiches de remarques et suggestions
- Les remarques orales sont bien prises en compte par les CS
- Des marque-pages avec un QR-code
- Une fiche de réclamations (suivi assuré par la RQ)
- La e-réputation (TripAdvisor - Google Business)
- Les réseaux sociaux

>> MOD n°2 : Questionnaire de satisfaction

>> PRO n° 4 : Traitement des remarques et suggestions

>> Annexe 13: Liste des indicateurs d'activité

>> MOD n°3 : Fiche de suggestions et remarques FR-GB-D-IT

>> ENR : Tableau de suivi Qualité - Plan d'améliorations

>> PRO n°5 : Traitement réclamations

>> MOD n°4 : Fiche de réclamations

Tout dysfonctionnement interne est reporté dans le «Tableau de suivi qualité-Plan d'amélioration». Le responsable qualité prépare un bilan Qualité réalisant les synthèses des indicateurs et l'analyse du fonctionnement du système. Le RQ et la Direction examinent ensuite ces bilans et mettent en place des actions correctives si besoin.

>> ENR : Bilan qualité

>> ENR : Tableau des questionnaires

>> ENR : Tableau remarques et suggestions

Un groupe Qualité de destination constitué d'élus, de socio-professionnels de différents secteurs, de la Direction de l'OT et la Référente Qualité traite, en concertation avec le DGS de la Mairie, les problématiques les plus délicates afin de trouver les solutions les plus adéquates. Des réunions supplémentaires peuvent être programmées si nécessaire.

>> ENR : Compte rendu GQDD

>> Annexe 14 : Composition du GQDD

>> ENR : Tableau visites prestataires

>> ENR : Tableau de suivi Qualité – Plan d'améliorations



A close-up photograph of a lavender plant with several spikes of small, purple flowers. The flowers are in various stages of bloom, and the background is a soft, out-of-focus green.

5 : Promotion / Communication

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 : Valoriser la diversité et la richesse de notre offre touristique

Développer l'action sur la promotion :

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

Conforter le rôle de l'office de tourisme

L'OT respecte une harmonie graphique, maîtrise sa production de documents et conserve sa propre charte graphique.

| >> Annexe 16 : Charte graphique

En cohérence avec son positionnement, l'OT a défini une stratégie de promotion structurée en tenant compte de cibles bien distinctes.

La stratégie de promotion inclut :

Editions :

Malgré la tendance grandissante des visiteurs à se tourner vers Internet et les réseaux sociaux, ils sont toujours attachés au format papier. L'OT a choisi de conserver l'impression de certaines 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.



Le site Internet :

www.mouginstourisme.fr est le site internet de l'Office de Tourisme. Il présente l'exhaustivité de l'offre mouginoise. Il est en Responsive Web Design et répond aux normes d'accessibilité en vigueur.

Les réseaux sociaux :

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.



Les newsletters

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

Les accueils presse :

La responsable communication de l'Office de Tourisme assure un contact permanent avec la presse locale et internationale afin de promouvoir la destination Mougins.

Accueils presse in situ

Les accueils presse sont réalisés sur place par une conseillère en séjour, qui accompagne individuellement chaque journaliste ou groupe. L'Office accueille ainsi environ une trentaine de journalistes chaque année et fournit des articles ou communiqués de presse selon les besoins.

Ces accueils concernent parfois des journalistes ou des sociétés de production travaillant pour des chaînes de télévision. Nous les assistons en amont, via un accueil virtuel, pour préparer leurs reportages et tournages : identification des lieux, mise en relation avec des personnages locaux, réservation d'hébergements, etc.

Lors de l'accueil réel, la conseillère en séjour organise et accompagne la réalisation des reportages sur le terrain, en proposant des visites guidées sur mesure et en ouvrant, si nécessaire, des lieux habituellement fermés au public pour permettre des reportages exclusifs.



Chaque professionnel bénéficie ainsi d'un accueil personnalisé, garantissant la qualité et l'efficacité des prestations presse, tout en valorisant l'image et la visibilité de la destination Mougins.

Salons et workshops :

L'OT participe à 5 / 6 salons et/ou workshops par an en France et à l'étranger en fonction de ses cibles et des opportunités proposées par ses partenaires (CRT, Atout France, CAFT...)

Application :

L'OT a mis en place d'une visite virtuelle à 360° qui permet de découvrir les sites emblématiques de Mougins de façon interactive.

>> ENR : Tableau accueils presse

>> Annexe 18 : Plan d'action et de promotion

L'OT EST DOTE D'OUTILS ADAPTES

L'Office de Tourisme de Mougins accorde une importance stratégique à un site internet fonctionnel, pratique, esthétique et accessible, qui constitue la vitrine numérique de la commune à l'échelle nationale et internationale. Il valorise le tourisme, la vie locale et les attractions des environs.

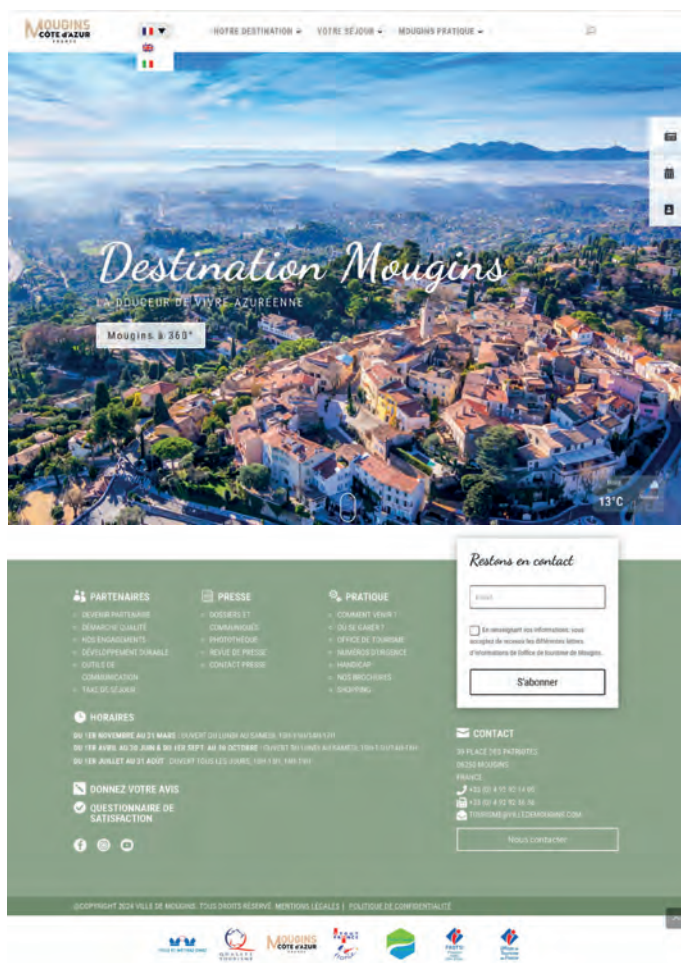
Le site est structuré en trois onglets principaux, avec des sous-rubriques pour faciliter l'accès rapide à l'information. Un lien direct vers le site de la ville permet également de naviguer vers l'onglet « Mairie », assurant la continuité entre services touristiques et services municipaux.

Depuis 2026, le site utilise Lisio, une solution innovante qui permet de rendre le site accessible et inclusif pour tous les publics. Lisio améliore la lisibilité, la navigation et l'ergonomie pour les personnes en situation de handicap visuel, auditif ou cognitif. Il facilite également la gestion des contenus par l'équipe de l'Office de Tourisme, permettant un suivi optimisé des informations et une communication efficace avec les visiteurs et partenaires.

Le site est dynamique et attractif, intégrant des vidéos, les logos institutionnels (CRT, CAFT, FROTSI, Atout France), des QR Codes et le logo de l'Office de Tourisme. Cette approche numérique contribue à renforcer la visibilité et l'attractivité de Mougins, tout en garantissant une expérience utilisateur de qualité, conforme aux exigences du label Destination d'Excellence (DEX) et aux bonnes pratiques d'accessibilité numérique.

|| >> Annexe 19 : Planning des publications des RS

L'OT a dans son équipe une personne qui gère le bon fonctionnement du site, sa mise à jour et son animation.



|| >> PRO n°8 : Mise à jour du site internet



L'OT dispose d'un site en trois langues (français, anglais, italien) et des noms de domaines appropriés.

- en français : [http:// www.mouginstourisme.com](http://www.mouginstourisme.com)
- en anglais : <http://www.mouginstourisme.fr/en>
- en italien : <http://www.mouginstourisme.fr/it>

Il est important qu'un maximum d'internautes de tout horizon puisse se retrouver sur le site

La community manager, assure la veille sur les réseaux sociaux pour gérer la « e-reputation » de l'OT. Pour l'OT, c'est une façon de promouvoir les opérations mises en place par les professionnels du tourisme, par exemple, bons plans, promotion ...

La charte graphique est définie et appliquée sur tous les

Supports de communication et charte graphique

La charte graphique de l'Office de Tourisme est définie et appliquée de manière cohérente sur l'ensemble des supports de communication : brochures, stand, visuels divers, listes thématiques.

| >> Annexe 16 : Charte graphique

L'Office édite également différents supports respectant une présentation harmonisée et reprenant son identité visuelle dans la signature électronique. Chaque collaborateur dispose ainsi d'une adresse mail professionnelle avec signature, incluant son nom, les coordonnées de l'OT et les logos officiels.

Dans le cadre de sa démarche Destination d'Excellence (DEX) et pour répondre aux enjeux environnementaux et de durabilité, l'Office imprime de moins en moins de brochures, y compris pour les versions traduites en anglais, italien et allemand. Le format numérique est privilégié, permettant un accès rapide et pratique à l'information pour tous les visiteurs tout en réduisant l'impact écologique.

Cette stratégie assure cohérence, visibilité et modernité des communications, tout en s'inscrivant dans une démarche responsable et innovante, en accord avec les standards DEX.



Simona Demanche
Référénte Qualité
OFFICE DE TOURISME DE MOUGINS
Tél: +33 (0)4 92 92 50 27
Fax: +33 (0)4 92 92 36 38
sdemanche@villedemougins.com
www.mougins-tourisme.com

MOUGINS
CÔTE D'AZUR
FRANCE

 *Pensez à l'environnement,
r'imprimez ce mail que si
vous en avez besoin. Merci.*

MOUGINS
CÔTE D'AZUR
FRANCE

Mougins, le

Bonjour,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à notre commune.

Nous vous prions de bien vouloir trouver ci-joint les documents souhaités et espérons que ceux-ci vous apporteront entière satisfaction.

C'est avec plaisir que les coordonnées en regard se trouvent à votre disposition afin d'organiser au mieux votre séjour dans notre belle région.

Dans votre attente, nous espérons connaître notre site internet : www.mouginstourisme.com pour tout renseignement complémentaire.

Vous souhaitant une bonne lecture et au plaisir de vous recevoir à Mougins.

Bien cordialement,

L'Équipe de l'Office de Tourisme de Mougins.

Office de Tourisme de Mougins
13, Place des Fontaines - 06100 Mougins
Tél. : +33 (0)4 92 92 50 27 Fax : +33 (0)4 92 92 36 38
sdemanche@mougins-tourisme.com - www.mouginstourisme.com

L'Office de Tourisme édite du **papier en-tête** avec ses coordonnées.

EVALUATION DE LA STRATÉGIE DE PROMOTION

En fin d'année, les actions sont détaillées, les résultats sont traités et ils sont présentés dans le rapport d'activité. L'analyse qui en est faite, sert à adapter la stratégie de l'année suivante. Lors du vote du plan d'actions, les moyens humains et financiers attribués à la promotion/communication sont précisés.

6 : Engagement envers les institutionnels

NOS PARTENAIRES

Pour mener à bien ses missions, l'OT peut s'appuyer sur un réseau départemental, régional et national de partenaires institutionnels :

OTF

L'OT est adhérent à Offices de Tourisme de France. Nous matérialisons cette filiation par l'adhésif « i » apposé sur la façade de son bâtiment.

FROTSI

L'OT est également adhérent de la FROTSI, association qui œuvre activement dans le domaine de la formation. De nombreuses actions de formation sont suivies par l'équipe de l'OT.

ATOUT FRANCE

L'OT est à l'écoute des orientations et propositions d'ATOUT France en terme de promotion et de développement. Il participe souvent à ses workshops qui permettent de cibler des filières et/ou des marchés touristiques spécifiques.

CAFT & CRT REGION SUD

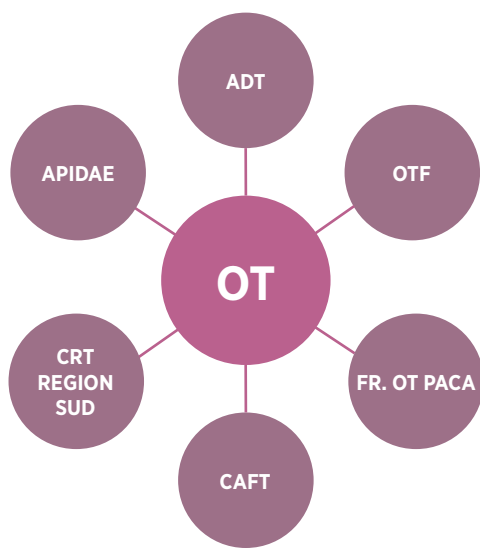
L'OT participe aux opérations de promotion et de communication proposés chaque année. De plus, l'OT transmet tous les mois, le questionnaire de l'observatoire touristique du CRT, sur la fréquentation nationale et internationale (visites, appels téléphoniques et courriers)

OPERATIONS COMMUNES

L'OT a intégré depuis 2018 le système d'information touristique Apidae. Il participe en partenariat avec les réseaux institutionnels à des accueil presse, des éductours, salons et à la bourse aux dépliant (départementale).



Nous comptons sur eux, ils comptent sur nous !



- >> Annexe 20 : Convention CRT
- >> Annexe 21 : Convention APIDAE
- >> ENR : Compte-rendu réunion annuelle
- >> ENR : Accueils Presse



7 :

Engagement envers les socio- professionnels

Les socioprofessionnels sont des partenaires clés de l'Office de Tourisme de Mougins et jouent un rôle essentiel comme ambassadeurs de la destination. Leur collaboration contribue à renforcer l'attractivité, la qualité et la cohérence de l'offre touristique sur le territoire.

Dans ce cadre, l'Office de Tourisme agit comme outil au service des professionnels et de l'économie locale, conformément aux orientations politiques de la commune. Le Conseil d'Exploitation (CE), composé de 22 membres, dont 10 issus du collège des socioprofessionnels (hôteliers, directeurs d'hébergements et d'entreprises touristiques), constitue un espace privilégié d'échanges et de co-construction de la politique touristique.

| >> Annexe 14 : Composition du Comité d'Exploitation

À l'issue des élections municipales prévues en mars 2026, un nouveau Conseil d'Exploitation sera mis en place afin de refléter la future gouvernance municipale et de renouveler la représentation des socioprofessionnels au sein de la structure.

COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT DES PARTENAIRES

L'Office de Tourisme adopte une stratégie multicanale et proactive pour maintenir un lien constant avec ses socioprofessionnels :

- Grand rendez-vous annuel organisé par le Président, suivi d'un moment convivial (cocktail), pour partager la stratégie de l'Office et renforcer les liens.



- Visites régulières sur le terrain pour échanger et accompagner les prestataires.
- Organisation d'ateliers thématiques
- Newsletters périodiques présentant les grands axes de la politique touristique et les informations utiles.
- Communication institutionnelle via le bulletin municipal (Mougins Infos), le site internet et les réseaux sociaux.
- Guide du Partenaire présentant l'Office de Tourisme, son équipe, ses missions ainsi que les services et avantages offerts aux partenaires.

Ces actions permettent aux prestataires de comprendre les priorités et objectifs de l'Office, de s'impliquer dans la promotion de la destination et d'optimiser leur contribution à l'expérience globale des visiteurs.

Accessibilité et ouverture à tous

Tout acteur touristique installé sur la commune peut devenir partenaire de l'Office de Tourisme de Mougins, s'il le souhaite, favorisant l'inclusion et la diversité de l'offre touristique. L'Office accompagne ses partenaires dans leurs démarches, notamment en matière de qualité, de visibilité et de formation, en cohérence avec les standards du label Destination d'Excellence (DEX).

- >> ENR : Newsletter
- >> ENR : Mougins Infos
- >> ENR : Compte-rendu de réunion socio-professionnels
- >> Annexe 23 : Guide du partenaire
- >> MOD 5 : Bulletin d'adhésion
- >> ENR : Tableau visites socio-professionnels



A vertical image of water splashing, with a dark blue rectangular box on the left side containing the chapter title. The water is captured in motion, creating white foam and droplets against a blue background.

8 :

Engagement envers les visiteurs

La priorité de l'Office de Tourisme de Mougins est la satisfaction client. De nombreux services ont été mis en place afin de garantir aux visiteurs une expérience optimale et personnalisée.

L'OT représente souvent la première impression de la région pour de nombreux vacanciers. Il se doit donc d'être un espace d'accueil chaleureux, convivial et professionnel, capable de répondre aux besoins de tous les types de visiteurs.

Dans le cadre de son engagement envers l'accessibilité et la qualité du service, l'Office a récemment installé :

- une borne extérieure, accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, permettant aux visiteurs d'obtenir des informations pratiques et touristiques à tout moment ;
- une borne intérieure, offrant un accès simplifié à l'information et aux services numériques lors de leur visite sur place.

Ces dispositifs viennent compléter l'ensemble des actions mises en place pour accueillir au mieux les touristes, permettant à l'OT de se positionner comme le "metteur en scène" de l'accueil touristique et comme un "expert" de la destination, capable d'orienter et d'inspirer chaque visiteur dans la découverte de Mougins et de son territoire.



L'ACCUEIL EN VIS-A-VIS ET L'INFORMATION

L'Office se positionne comme le “metteur en scène” de l'accueil touristique et l'expert de la destination, grâce à une équipe de conseillers en séjour (CS) formés et attentifs :

- Attitude et présentation irréprochables : badge personnalisé et tenue homogène.
- Connaissance approfondie du territoire et de la région.
- Adaptabilité à tous types de clients : individuels, couples, familles, seniors, personnes en situation de handicap.
- Conseil personnalisé et recommandations adaptées aux besoins de chacun.
- Valorisation de l'information via des visuels thématiques et des pictogrammes.
- Espace boutique accueillant, offrant un large choix de produits locaux et souvenirs de qualité.
- Espace détente et connexion WIFI pour le confort des visiteurs.
- Réponse aux demandes diverses : impressions, photocopies, documentation.
- Organisation de visites commentées et activités thématiques pour découvrir la commune et ses environs.

Chaque interaction vise à prescrire le territoire, à encourager les visiteurs à séjourner et revenir à Mougins, et à garantir la satisfaction maximale du client. La CS reformule si nécessaire les questions pour s'assurer d'avoir bien compris les attentes du visiteur et lui fournir toutes les informations souhaitées.

>> PRO 13 : Accueil en vis à vis

GESTION DE L'INFORMATION

Pour informer les visiteurs et la clientèle locale, les CS disposent d'une documentation complète et mise à jour grâce à différentes sources :

- Les brochures
- Le site internet
- Les informations pratiques : météo, horaires des transports en commun...

>> ENR : Tableau de gestion des stocks



ACCUEIL TELEPHONIQUE

L'OT assure un accueil téléphonique de qualité où une réponse doit être apportée avant la 5^{ème} sonnerie. Comme pour l'accueil physique, l'accueil par téléphone exige amabilité et courtoisie. Quand nécessaire, la mise en attente est proposée avec politesse.

Durant les horaires d'ouverture, le standard téléphonique de l'OT diffuse une annonce d'attente après un pré-décroché pour l'appelant. Conformément à la procédure Accueil téléphonique, les CS présentent nommément la structure et utilisent une formule de politesse appropriée : « *Office de Tourisme de Mougins + bonjour + prénom de la CS* ». Lors des heures de fermeture, le répondeur permet de préciser l'identité de la structure et ses horaires d'ouverture, en français, en anglais, en allemand et en italien. Les CS garantissent le même niveau de service pour l'« Accueil téléphonique » et l'« Accueil en vis-à-vis ».

Si la communication nécessite une recherche plus affinée ou en cas de forte affluence, le CS propose systématiquement à l'interlocuteur de le rappeler, pour plus d'efficacité et de rapidité, en utilisant la fiche dédiée « Prise de coordonnées ».

- >> PRO 14 : Accueil téléphonique
- >> MOD 9 : Prise de coordonnées

LE COURRIER ET MAILS

La messagerie est relevée très régulièrement et une réponse personnalisée à chaque demande est faite dans la journée, sauf pendant les jours de fermeture (un accusé de réception est alors envoyé).

Les demandes d'envoi de documentation sont accompagnées d'un courrier d'accompagnement personnalisé sur papier à en-tête et sont déposées soit en Mairie (service courrier) soit directement à la Poste.

- >> MOD 10 : Courrier d'accompagnement
- >> PRO 19 : Gestion des mails
- >> PRO 18 : Gestion du courrier

L'INFORMATION DES CLIENTELES SPECIFIQUES

L'établissement a sensibilisé l'ensemble de son personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap. L'Office de Tourisme a adopté une politique active de sensibilisation "Tourisme et Handicap", couvrant les quatre types de déficiences : motrice, visuelle, mentale et auditive.

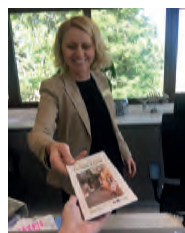
Dans le cadre de son engagement envers l'accessibilité et l'inclusion, la direction s'engage à candidater et obtenir le label "Tourisme et Handicap" en 2027, confirmant ainsi sa volonté de garantir un accueil adapté et de qualité pour tous les publics.

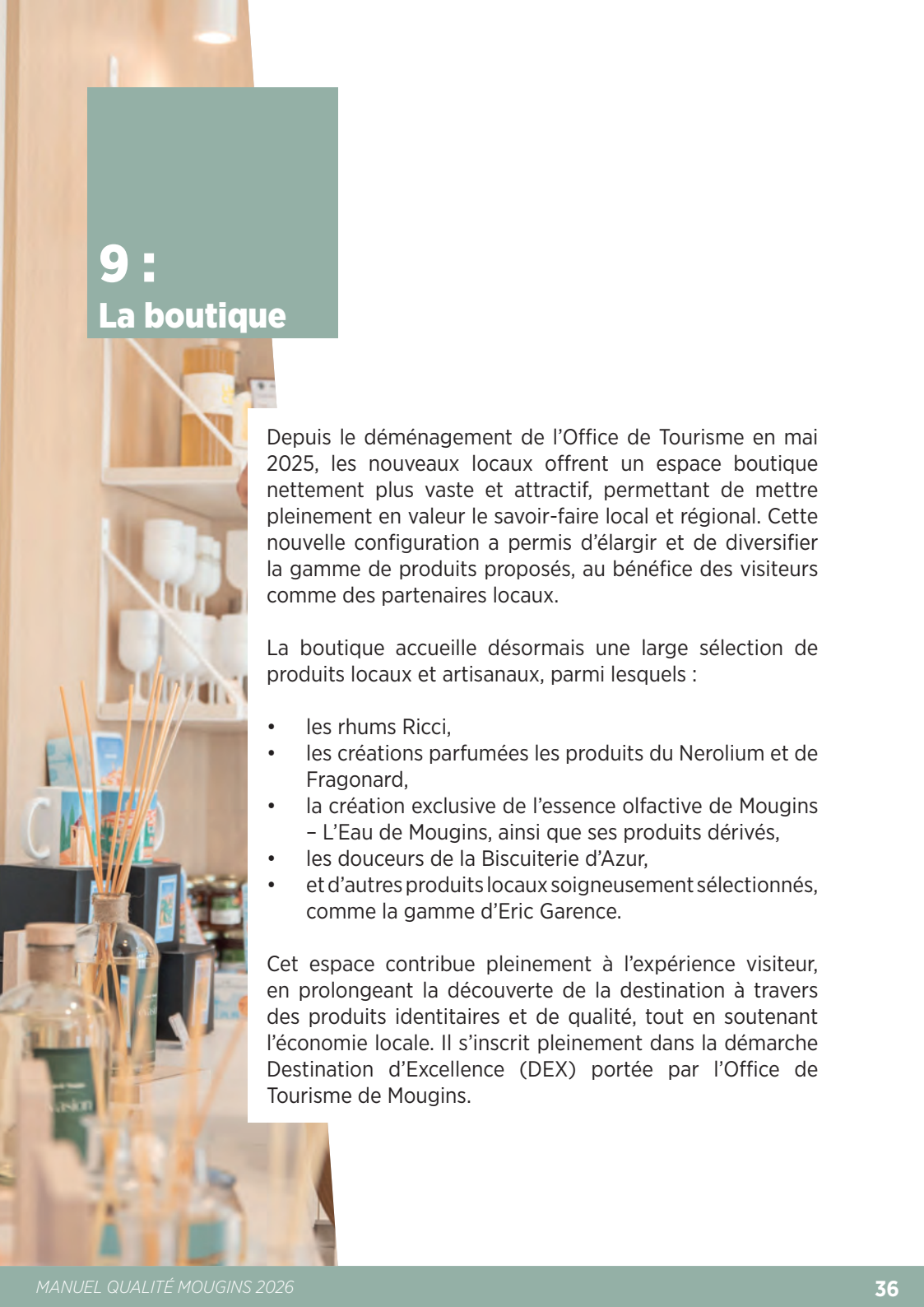
| >> Annexe 26 : Les Etablissements Tourisme & Handicap

ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES

La messagerie est relevée très régulièrement et une réponse personnalisée à chaque demande est faite dans la journée, sauf pendant les jours de fermeture (un accusé de réception est alors envoyé).

Les demandes d'envoi de documentation sont accompagnées d'un courrier d'accompagnement personnalisé sur papier à en-tête et sont déposées soit en Mairie (service courrier) soit directement à la Poste.





9 : La boutique

Depuis le déménagement de l'Office de Tourisme en mai 2025, les nouveaux locaux offrent un espace boutique nettement plus vaste et attractif, permettant de mettre pleinement en valeur le savoir-faire local et régional. Cette nouvelle configuration a permis d'élargir et de diversifier la gamme de produits proposés, au bénéfice des visiteurs comme des partenaires locaux.

La boutique accueille désormais une large sélection de produits locaux et artisanaux, parmi lesquels :

- les rhums Ricci,
- les créations parfumées les produits du Nerolium et de Fragonard,
- la création exclusive de l'essence olfactive de Mougins – L'Eau de Mougins, ainsi que ses produits dérivés,
- les douceurs de la Biscuiterie d'Azur,
- et d'autres produits locaux soigneusement sélectionnés, comme la gamme d'Eric Garence.

Cet espace contribue pleinement à l'expérience visiteur, en prolongeant la découverte de la destination à travers des produits identitaires et de qualité, tout en soutenant l'économie locale. Il s'inscrit pleinement dans la démarche Destination d'Excellence (DEX) portée par l'Office de Tourisme de Mougins.



L'identité visuelle est respectée ; le logo "Mougins" est présent sur la quasi-totalité des produits.

En suivant le top des ventes des produits vendus à l'OT, il a été sélectionné différents produits « standards », comme par exemple les cartes postales, auxquels nous avons souhaité rajouter des produits plus spécifiques à notre destination et qui répondent à la demande de nos clients. Des indicateurs de satisfaction de la Boutique sont intégrés dans le questionnaire de satisfaction.

Les articles sont testés lors d'une première commande en faible quantité (5, 10, 50 exemplaires). Cela nous permet, si le produit atteint un nombre de vente satisfaisant, de pouvoir recommander en plus grande quantité et à des prix plus attractifs.

La liste des articles et leurs tarifs sont inscrits, par délibération, à la régie de recettes et sont présents sur le site internet de l'OT.

| >> Annexe 27 : Délibération actualisation des tarifs

Il existe une responsable de la boutique, formée, ainsi que ses CS qui participent au bon fonctionnement de la Boutique.

Plusieurs moyens de paiement sont acceptés et ils sont bien visibles pour les clients à l'intérieur de l'OT (chèque, espèces et CB).

LA GESTION DES STOCKS

Les stocks sont gérés par la responsable de la boutique. L'inventaire est réalisé une fois par an. Une procédure a été mise en place afin de suivre et veiller à l'état des ventes et des stocks en cours de saison touristique.

Cependant, la responsable de la boutique réalise en fin d'année un état des stocks. Un bilan annuel permet d'anticiper les quantités à produire pour l'année à venir.

| >> PRO 24 : Vente boutique OT



10 :

RSE

**Responsabilité
sociétale &
développement
durable**

ENGAGEMENT GLOBAL DE L'OFFICE DE TOURISME

Dans le cadre de son engagement dans le label Destination d'Excellence (DEX), l'Office de Tourisme de Mougins inscrit pleinement la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) au cœur de son projet stratégique et de son fonctionnement quotidien.

La démarche RSE constitue un axe transversal de la politique touristique de la commune. Elle s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, de gouvernance responsable et de développement touristique durable, en cohérence avec les orientations nationales portées par Atout France et les exigences du référentiel DEX.

L'Office de Tourisme agit ainsi en acteur responsable du territoire, en intégrant les dimensions environnementales, sociales et sociétales dans l'ensemble de ses missions.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

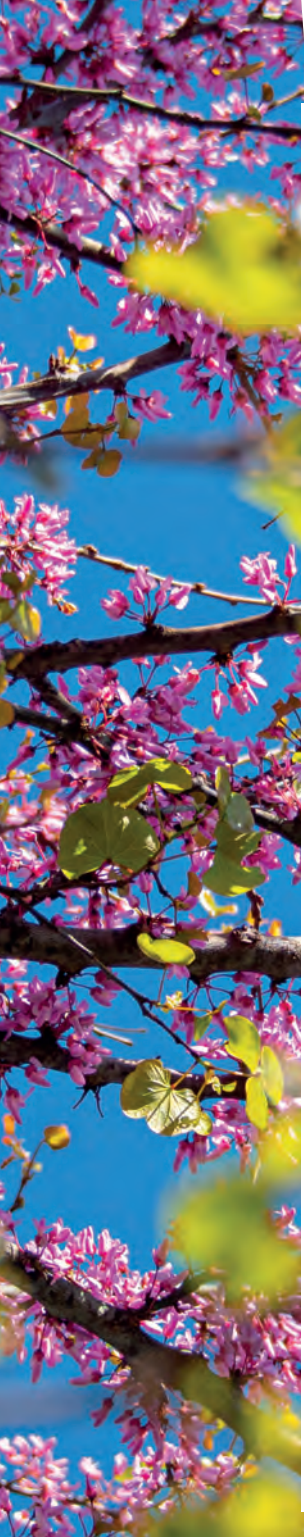
L'Office de Tourisme veille à limiter l'impact environnemental de ses activités et à promouvoir un tourisme plus responsable.

Gestion responsable des ressources

L'Office met en œuvre une politique de réduction progressive de son empreinte écologique :

- Diminution des impressions papier et rationalisation des supports
- Priorité donnée aux formats numériques (brochures téléchargeables, versions traduites en ligne)
- Optimisation des stocks et limitation des impressions superflues
- Sensibilisation à l'économie d'énergie au sein des locaux

Cette stratégie contribue à la réduction de la consommation de ressources tout en garantissant un accès optimal à l'information pour les visiteurs.



Éco-gestes internes

Chaque agent adopte un comportement éco-citoyen dans le cadre de ses missions.

Une charte environnementale, sociale et sociétale formalisée encadre ces engagements.

Des fiches éco-gestes sont mises à disposition et affichées dans les espaces de travail afin d'ancrer durablement les bonnes pratiques au sein de la structure.

Promotion des mobilités douces et du tourisme durable

La destination valorise activement :

- Les mobilités douces
- Les pistes cyclables du territoire
- Les activités de pleine nature

L'obtention du label Accueil Vélo en mai 2025 confirme l'engagement de l'Office en faveur d'un accueil adapté aux cyclotouristes et d'un tourisme plus respectueux de l'environnement.

ENGAGEMENT SOCIAL

L'Office de Tourisme place l'humain au centre de son organisation, tant au niveau de son équipe que des visiteurs accueillis.

Qualité de vie au travail

L'Office veille à maintenir un environnement professionnel favorisant l'écoute, l'implication et le bien-être des agents :

- Réunions mensuelles d'équipe
- Entretiens individuels annuels
- Tableau de suivi qualité interne
- Mise en place d'un rapport d'étonnement pour les nouveaux entrants

Ces dispositifs participent à la cohésion d'équipe et à l'amélioration continue des pratiques.

Formation et professionnalisation

Chaque agent bénéficie d'un suivi individualisé de ses formations.

Un plan prévisionnel de formation est établi afin de garantir la montée en compétences de l'équipe et l'adaptation aux évolutions du secteur touristique.



Accessibilité et inclusion

Conformément aux exigences du label Destination d'Excellence, l'Office développe une politique active en faveur de l'accessibilité :

- Sensibilisation de l'ensemble du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Engagement vers l'obtention du label « Tourisme & Handicap » en 2027
- Installation de bornes accessibles 24h/24
- Mise en place de la solution Lisio pour l'accessibilité numérique du site internet

L'Office veille à garantir un accueil équitable et adapté à tous les publics.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL ET TERRITORIAL

En tant qu'acteur central de la politique touristique locale, l'Office de Tourisme contribue activement au développement économique et à la cohésion territoriale.

Soutien à l'économie locale

La boutique de l'Office met en valeur les artisans et producteurs locaux à travers une sélection de produits identitaires et de qualité.

Cette démarche participe au soutien de l'économie locale et à la valorisation du savoir-faire territorial.

Gouvernance partagée

L'Office s'inscrit dans une logique de concertation permanente avec :

- La collectivité
- Les élus
- Les socioprofessionnels
- Les membres du Groupe Qualité de Destination (GQDD)

Cette gouvernance collaborative garantit la cohérence et la pertinence des orientations stratégiques.

Animation du réseau et montée en qualité

L'Office accompagne les prestataires dans leurs démarches de qualification et encourage l'obtention de labels.

Il favorise l'implication collective dans une dynamique d'amélioration continue, conformément aux principes du label DEX.



PILOTAGE ET AMÉLIORATION CONTINUE

La démarche RSE est intégrée au système de management de la qualité.

Des indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettent d'évaluer :

- La satisfaction des visiteurs
- La satisfaction interne
- L'évolution des pratiques responsables
- L'efficacité des actions mises en œuvre

Les résultats sont analysés lors des bilans qualité et présentés dans le rapport d'activité annuel.

PERSPECTIVES

Dans une logique de progrès continu, l'Office de Tourisme de Mougins ambitionne de :

- Formaliser un plan d'actions RSE pluriannuel
- Renforcer les indicateurs environnementaux
- Développer la sensibilisation des partenaires
- Valoriser ses engagements dans sa communication institutionnelle
-

À travers cette démarche, l'Office affirme sa volonté de contribuer activement à une destination accueillante, inclusive, performante et durable.



Conclusion

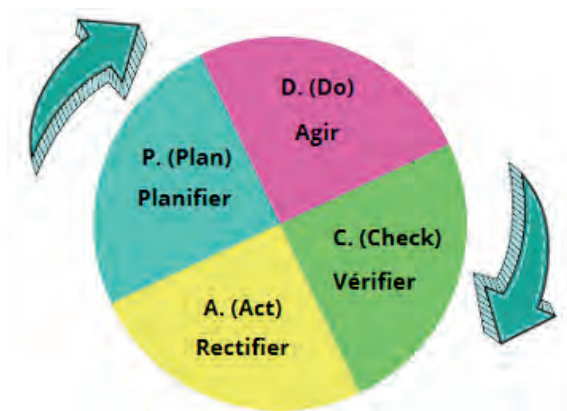
L'Office de Tourisme de Mougins a inscrit la qualité au cœur de son fonctionnement et de son projet de service. La démarche qualité engagée depuis plusieurs années a permis de structurer les pratiques, d'harmoniser les méthodes de travail et de placer la satisfaction des visiteurs, des partenaires et des socioprofessionnels au centre de toutes les actions.

Aujourd'hui, cette démarche franchit une nouvelle étape et devient le label Destination d'Excellence (DEX). Ce label incarne une vision plus globale et plus exigeante de la qualité, intégrant des dimensions essentielles telles que le développement durable, l'accessibilité, l'inclusion, la responsabilité sociale et l'amélioration continue des services.

Le label Destination d'Excellence constitue un outil structurant et fédérateur, reposant sur l'engagement collectif de l'ensemble de l'équipe. Il offre un cadre clair, partagé et évolutif, servant de référence et de boussole pour guider les actions quotidiennes de l'Office et accompagner l'évolution de la destination.

À travers ce Manuel Qualité, l'Office de Tourisme de Mougins affirme sa volonté de pérenniser une organisation performante, d'anticiper les attentes des clientèles et de renforcer les liens avec l'ensemble des acteurs du territoire. Cette démarche s'inscrit dans une logique de progrès continu, au service d'une destination accueillante, responsable et durable.

“La qualité n'est pas une action – c'est une habitude.” – Aristote.



Rédigé par :
La RAQ - Simona DEMANCHE

Approuvé par :
La directrice - Muriel GRANDJEAN

Le 08 janvier 2026