



Politique Qualité



Guérande, grâce à la notoriété de son sel, est une marque touristique reconnue au national et à l'international. L'Office de Tourisme de Guérande a été créé en 1972, afin d'organiser les flux touristiques sur le territoire et, depuis 2009, la commune est classée commune touristique.

En parallèle, la France a vu ces dernières années, les Destinations touristiques entrer dans des politiques de plus en plus concurrentielles. Aujourd'hui, non seulement la Destination touristique est importante dans le choix des vacanciers, mais aussi les tarifs qui y sont pratiqués, les animations proposées sur place et une recherche d'activités multiples aident les visiteurs à choisir leur Destination finale de vacances.

Dans un contexte économique difficile, les touristes cherchent à faire des vacances un moment de bien-être et de détente unique à leurs yeux. Ils sont de plus en plus vigilants à bien utiliser les moyens financiers qu'ils consacrent aux vacances et cherchent à optimiser leur placement dans des vacances de rêve. Le développement d'Internet, l'arrivée des nouvelles technologies embarquées (Smartphones, tablettes...) permettent aux touristes d'être informés au plus près des réalités du terrain et d'être à l'affût des bonnes occasions. Ils recherchent plus que jamais le meilleur rapport qualité/prix.

Dans ce contexte particulier, l'Office de Tourisme de Guérande a un rôle très important à jouer. La qualité y joue un rôle prépondérant ; le client est cœur de nos métiers ! Bien accueillir le client, l'informer et lui donner un conseil personnalisé, c'est ce que l'Office de Tourisme de Guérande essaie de faire depuis quelques années déjà, car un client bien conseillé, c'est un client qui reviendra peut-être et qui saura promouvoir notre Destination auprès de son entourage.

Nous organisons l'écoute de nos clients en analysant les indicateurs Qualité (enquêtes de satisfaction, remarques et suggestions écrites et orales...) au sein du Groupe de Travail Local qui se réunit au moins 2 fois par an. Les réunions de personnel nous permettent également de prendre en compte l'avis de nos clients et ainsi améliorer nos services.

L'engagement dans la marque Qualité Tourisme nous est donc apparu comme une évidence afin d'améliorer les services envers nos clients, notre collectivité, nos acteurs touristiques locaux mais aussi nos salariés. Cet engagement marque pour nous la volonté d'offrir le meilleur de nos services à tous et nous permet de remettre en question nos savoirs et nos savoir-faire. Tout comme nos hôteliers, nos responsables de campings, nos restaurateurs, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue de nos services afin de faire de Guérande une destination de qualité. Ainsi, nous pourrions ensuite aller démarcher d'autres partenaires (ex : commerçants..) afin de les inciter, à leur tour, à mieux accueillir les visiteurs, à mieux former leur personnel...

La Collectivité nous soutient vivement dans cette démarche, qui vise à donner la meilleure image qui soit de notre ville : Guérande.

La Directrice,
Virginie RUBAT

V. Rubat .

Nos engagements

« Guérande, Ville d'art et d'histoire, se construit sur des racines anciennes et historiques. Guérande, c'est aussi un milieu naturel exceptionnel, entre marais salants et Parc naturel régional de Brière, qui fait sa renommée. L'Office de Tourisme se sent partie prenante d'une vraie responsabilité vis-à-vis de ces patrimoines.

Valoriser, transmettre et partager ces atouts exceptionnels sont au cœur des actions des équipes de l'Office.

La qualité constitue un vecteur majeur, structurant et porteur d'efficacité, dans la prise en compte de la responsabilité qui est la nôtre. »

Les engagements de l'OT prennent appui sur 5 axes :

« La qualité de l'accueil constitue pour nous un facteur important de la réussite économique. L'OT anime, stimule ses partenaires locaux et veut entraîner, en particulier ses adhérents, dans un processus d'échange et de partage de ses convictions ».

« Nous avons le souci de contribuer à la protection de notre environnement et voulons être exemplaire dans ce domaine ».


« La qualité et l'efficacité de nos actions reposent sur des partenariats transparents, favorisant un climat de confiance et d'échange. Nous sommes convaincus de l'importance de la contribution majeure de Guérande, au sein la Destination « La Baule, presqu'île de Guérande » ».

« Au-delà de l'information, nous voulons partager avec nos visiteurs et nos partenaires les ressources de notre territoire : richesse de l'histoire, force des traditions et efficacité des savoir-faire ».

« Clarté des actions, prise de conscience et reconnaissance des implications de chacun, des équipes d'accueil à la direction, est au cœur de la réussite de cet engagement collectif dans notre démarche qualité ».

Etre démonstratif de ces choix constitue pour nous une priorité au quotidien.

La Directrice, Virginie RUBAT



V. Rubat .