

LA CROIX
VALMER



Une qualité de vie

EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Acte rendu exécutoire après dépôt
en sous Préfecture
Le 31.10.24
Et publication ou notification
Du 04.11.24



Le Maire,

Nombre conseillers : 27
En exercice : 27
Présents : 14
Votants : 20

N°DEL 2024_08_092_1

L'an deux mil vingt-quatre, le vingt-neuf octobre,

Le Conseil Municipal de la Commune de LA CROIX VALMER dûment convoqué, s'est réuni en session ordinaire, à la Salle Espace Diamant, sous la Présidence de Monsieur Bernard JOBERT, Maire.

Date de la Convocation du Conseil Municipal : 22 octobre 2024

Objet : TOURISME

Demande de classement de l'Office de Tourisme de La Croix Valmer en catégorie I

Présents :

Bernard JOBERT
Yves NONJARRET
Stéphanie MECHIN
Jean-Michel VIGNAT
Robert DALMASSO
Michèle CAPDEVIELLE
Gabrielle DALMAS

Brigitte RINAUDO PINEAU
Marie-Paule MAUDUIT
Jacques BUTTARD
Thierry DOMENACH
Laurence GIORGINI
Julie HIVERT
Bernard BRUNEL

Pouvoirs :

René CARANDANTE donne procuration à Bernard JOBERT
Catherine HURAUT donne procuration à Brigitte RINAUDO PINEAU
Pierre MONETON donne procuration à Julie HIVERT
Matthieu TAROT donne procuration à Laurence GIORGINI
Adama LACLAVERIE donne procuration à Yves NONJARRET
Roger OLIVIER donne procuration à Bernard BRUNEL

Absents excusés :

Linda TRIBET
Angelo MURA
Chantal MALFAIT
Chloé DE BROUWER
Michaël REBOTIER
Marie-Françoise CASADEI
Catherine BRUNETTO

Secrétaire de séance :

Monsieur Yves NONJARRET

=====
Monsieur Bernard JOBERT expose à l'assemblée délibérante :

Vu le Code du Tourisme, notamment son article D. 133-20,

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 13 septembre 2018, notamment l'article 1 de l'arrêté du 16 avril 2019, regroupant par son tableau annexe les différents critères de classement des offices de tourisme,

Vu la lettre de Madame Linda TRIBET en date du 11 juin 2024 sollicitant auprès de Monsieur le Maire, la demande de renouvellement du classement de l'Office de Tourisme de la commune de La Croix Valmer,

Vu l'arrêté préfectoral n° 2020/042 en date du 24 mars 2020, relatif au classement dans la catégorie I de l'Office de Tourisme de La Croix Valmer, arrivant à échéance le 14 mars 2025 ;

Considérant que le renouvellement de classement en catégorie I constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence pour la commune,

Considérant que le renouvellement de classement en catégorie I est nécessaire à la reconnaissance en Station Classée de Tourisme,

Considérant que le renouvellement de classement en catégorie I est obligatoire dans le cadre d'autres dossiers, notamment pour la marque Qualité Tourisme,

Considérant qu'il convient de faire approuver le dossier de demande de classement en catégorie I par le Conseil Municipal de La Croix Valmer ;

Il est proposé à l'Assemblée délibérante :

- **D'approuver** le dossier de demande de classement en catégorie I de l'Office de Tourisme.

Le Conseil Municipal ouï l'exposé du Maire, et après en avoir délibéré,

Approuve la proposition qui lui a été faite,

à l'unanimité

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Toulon dans un délai de deux mois à compter de sa date de publication.

Le Tribunal Administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.

Ainsi fait les jour, mois et an ci-dessus,
Suivent les signatures inscrites au registre,

Pour extrait certifié conforme,

Le Maire,
Bernard JOBERT,



Le Secrétaire de séance,
Monsieur Yves NONJARRET.

Le Maire,
certifie que le présent document,
a été affiché en Mairie le,

04 NOV. 2024

Le Maire





DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME CATÉGORIE I

Nom de l'office de tourisme concerné	LA CROIX VALMER TOURISME
Collectivité sollicitant le classement de son office de tourisme	MAIRIE DE LA CROIX VALMER
Date de la délibération de la commune ou de l'EPCI sollicitant le classement de la commune en station de tourisme	DÉLIBÉRATIONS 2024_06_064_2 du 03/07/2024 et 2024_ _ _ du 17/10/2024
Dossier déclaré complet par la préfecture en date du	

Fait à La Croix Valmer

Bernard Jobert,
Maire de La Croix Valmer

Le 01.09.2024

REÇU EN PREFECTURE
le 31/10/2024

Application agréée E-legalite.com

21_RP-083-218300481-20241029-DEL2024_08_

DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME CATÉGORIE 1
LA CROIX VALMER TOURISME - septembre 2024

REÇU EN PREFECTURE

le **31/10/2024**

Application agréée E-legalite.com

21_RP-083-218300481-20241029-DEL2024_08_

RÉFÉRENTIEL & SOMMAIRE

pages 5-6	1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.
	2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.
	3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.
pages 6-7	5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.
pages 7-8	7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.
pages 8-11	8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : à l'offre d'hébergement ; aux sites touristiques ; aux événements et animations ; aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; à tout autre service utile aux touristes. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.
pages 12-15	9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.
	11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.
pages 15-16	12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.
	13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.
	14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.
pages 16-17	16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.
page 17	17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.
	18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.
pages 17-19	19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : politique d'accueil ; commercialisation ; animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; promotion de la destination et communication grand public ; actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.
pages 20-22	liste des annexes & fiche d'instruction

DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME CATÉGORIE 1
LA CROIX VALMER TOURISME - septembre 2024

REÇU EN PREFECTURE

le **31/10/2024**

Application agréée E-legalite.com

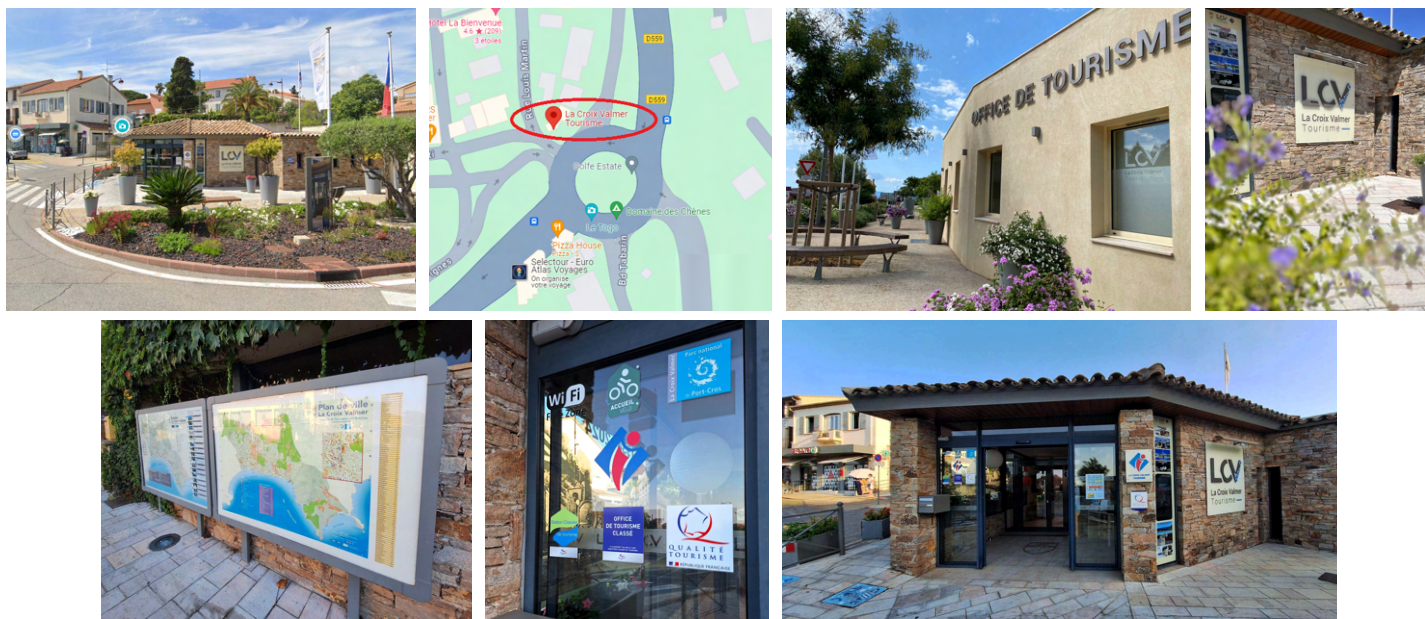
21_RP-083-218300481-20241029-DEL2024_08_

L'OFFICE DE TOURISME EST ACCESSIBLE ET ACCUEILLANT	Annexes
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	SIL 2022 facture adhésion ADN Tourisme plan de ville
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	visuels - travaux nov 2024
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	procédure wi-fi borne tactile visuels

SITUATION & SIGNALÉTIQUE

L'Office de Tourisme (OT) se situe au cœur du village, à proximité d'un rond-point majeur desservant la rue principale. L'OT se trouve à proximité immédiate des arrêts de bus du réseau régional Zou et un parking permet le stationnement des visiteurs. Nouveau 2024 : livraison du nouveau parking du Jardin du train des pignes comportant 95 places de stationnement, des emplacements PMR, des recharges pour véhicules électriques ainsi que des wc publics. Le toit du parking est paysagé et comprend des espaces ombragés, des espaces détente et des jeux pour enfants.

L'OT bénéficie d'une signalétique directionnelle implantée sur l'ensemble du territoire (SIL totalement revue en 2022) et arbore la signalétique réglementaire ADN Tourisme, dont il est adhérent. Par ailleurs, il dispose de deux panneaux format decaux permettant l'affichage du plan de commune (sur lequel l'OT est indiqué précisément) et de la carte des balades.



LOCAUX & ACCUEIL DU PUBLIC

L'OT est exclusivement consacré à l'accueil, l'orientation et l'information des visiteurs. L'espace d'accueil est accueillant et peu encombré. Il comporte deux bornes d'accueil : l'une pour l'information touristique, l'autre davantage réservée à la billetterie d'activité de loisirs (point de vente de la SPL Golfe de St Tropez Tourisme). En dissociant ces deux espaces, l'attente des visiteurs en période de forte fréquentation est limitée. De grands écrans permettent la diffusion de films réalisés sur le territoire, des événements à venir, de vidéos promotionnelles d'activités de loisirs... Nouveau 2024 : l'espace d'accueil a été entièrement rénové en nov. 2024). Une table basse et deux chaises permettent aux visiteurs de s'asseoir pour consulter la documentation à disposition. Le terroir croisien est également valorisé avec une vitrine d'exposition des productions viticoles des domaines de la commune et un espace de sensibilisation à la protection de la posidonie est également réservé dans cette vitrine. L'accès à l'Office de Tourisme est facilité par des portes automatiques et manuelles conformes à la réglementation, l'absence de marches permettant à tous les visiteurs d'entrer aisément (personnes à mobilité réduite, poussettes, personnes âgées...). Une partie de la borne d'accueil est abaissée pour permettre l'accueil des personnes à mobilité réduite. Superficie totale : 180 m² (accueil 50 m² / back 130 m²).



WIFI & BORNE NUMÉRIQUE

L'Office de Tourisme met à disposition de ses visiteurs un accès wi-fi gratuit, accessible 24h/24, 7j/7.

Une borne d'information numérique trilingue (français, anglais, allemand) est accessible à l'extérieur de l'OT, 24h/24, 7j/7 permettant l'accès à l'information touristique en permanence (rubriques : agenda, météo, urgences, transports, artisans, commerces, services, découvrir, bars restaurants, hébergements, plan).



LES PÉRIODES ET HORAIRES D'OUVERTURE SONT COHÉRENTS AVEC LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE DE LA ZONE GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION	Annexes
<p>5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.</p>	<p>calendrier 2024 modèle pré-décroché standard Arrêté classement Cat. I 2015 décret station classée</p>

OUVERTURE DE L'OT

L'OT est ouvert toute l'année et ses horaires d'ouverture répondent aux flux des visiteurs au fil des saisons :

- D'octobre à mars : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, le samedi de 9h à 12h.
- Avril, mai, juin et septembre : du lundi au samedi de 9h à 13h et de 14h à 18h, dimanche et jours fériés de 9h à 13h.
- Juillet et août : tous les jours de 9h à 13h et de 14h à 18h.

Les horaires sont indiqués sur la porte de l'OT, sur le site internet, sur les éditions papier et sur le message d'accueil téléphonique (lorsque l'OT est fermé) de façon trilingue ainsi que sur google my business, tripadvisor et facebook.

Conformément aux exigences du classement (4h min./jour), l'OT sera ouvert 310 jours en 2024, soit 2055 h au total. L'OT sera ouvert 336 jours effectifs en 2024, si l'on considère les 26 jours d'ouverture supplémentaires mais de 3h uniquement, à savoir les samedis d'octobre à mars.



Octobre à Mars
Lundi – Vendredi
9h-12h / 14h-18h
Samedi 9h-12h
Fermé dimanche et férié

Avril, Mai, Juin, Septembre
Lundi – Samedi
9h-12h / 14h-18h
Dimanche et férié 9h-13h
(fermé le 01/05)

Juillet, Août
Lundi – Samedi
9h-13h / 14h-18h
Dimanche et férié 9h-13h



Rechercher

La Croix Valmer Tourisme

25 avis • N° 8 sur 19 activités à La Croix Valmer • Offices de tourisme

Ouvert • De 09:00 à 13:00, De 14:00 à 18:00 [Écrire un avis](#)

Office de Tourisme

Tourist office
Fremdenverkehrsamt

287, Rue Louis Martin
83420 La Croix Valmer
lacroixvalmertourisme@lacroixvalmer.fr
www.lacroixvalmertourisme.com
+33 (0)4 94 55 12 12

Horaires d'ouverture

Service accueil
De janvier à mars & d'octobre à décembre :
Du lundi au vendredi et le samedi matin.
D'avril à septembre : 7j/7h.

Reception opening hours

January to March & October to December:
From Monday to Friday and Saturday mornings.
April to September: Open everyday.

Öffnungszeiten Empfangsbüro

Januar bis März & Oktober bis Dezember:
von Montag bis Freitag, und Samstags nur Vormittags
April bis September: 7/7.

La Croix Valmer Tourisme

Site Web Itinéraire Enregistrer Appeler

4,3 ★★★★★ 89 avis

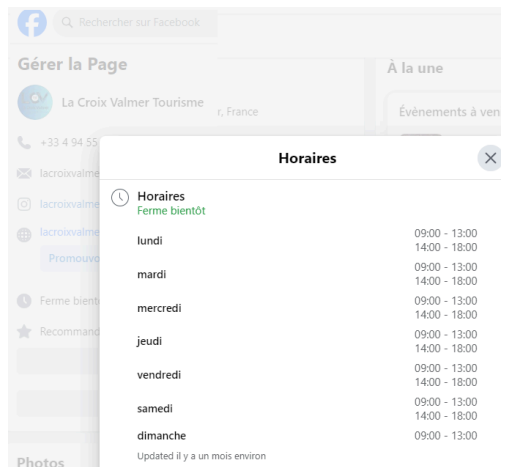
Office de tourisme à La Croix-Valmer

Vous gérez cette fiche d'établissement

Adresse : 287 Rue Louis Martin, 83420 La Croix-Valmer

Horaires : **mardi** 09:00–13:00, 14:00–18:00
mercredi 09:00–13:00, 14:00–18:00
jeudi 09:00–13:00, 14:00–18:00
vendredi 09:00–13:00, 14:00–18:00
samedi 09:00–13:00, 14:00–18:00
dimanche 09:00–13:00
lundi 09:00–13:00, 14:00–18:00

Mis à jour par l'entreprise il y a 4 semaines



L'INFORMATION EST ACCESSIBLE À LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Annexes

procédures accueil
lcv tourisme, mode d'emploi

L'accueil des visiteurs à l'OT est réalisé par du personnel compétent et formé. Les conseillers en séjour de l'équipe permanente peuvent accueillir la clientèle française, anglophone, et allemande dans leur langue maternelle. Par ailleurs, depuis plusieurs années, l'Office de Tourisme travaille avec le Lycée Hôtelier Alexis Heck du Luxembourg pour les renforts saisonniers. Les étudiants accueillis de Juin à Septembre, parlent à minima 4 langues, le plus souvent : luxembourgeois, français, anglais et allemand. La fonction et les langues parlées sont clairement identifiées sur les badges portés par tous les agents d'accueil.

CONSEILLERS & BADGES 2024



LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Emilie
Responsable Accueil

LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Cécilia
Conseillère en séjour

LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Alexander
Conseiller en séjour



renfort saison 2024

LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Manel
Community manager

LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Stephanie
Partenariats, classements, éditions

LCV
La Croix Valmer
Tourisme

Yasmin
Stagiaire

L'INFORMATION TOURISTIQUE COLLECTÉE EST EXHAUSTIVE, QUALIFIÉE ET MISE À JOUR	Annexes
<p>8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : à l'offre d'hébergement ; aux sites touristiques ; aux événements et animations ; aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; à tout autre service utile aux touristes. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.</p>	<p>procédure gestion de l'info facture apidae procédure apidae éditions de l'OT procédure partenariat listes exhaustives</p>

GESTION DE L'INFORMATION & SIT

La gestion de l'information est essentielle à l'accueil et cela fait partie intégrante des missions quotidiennes des agents d'accueil. L'information touristique est mise à jour, à minima une fois par an, dans le cadre des éditions, de la mise à jour de nos fichiers, de la mise à jour du site internet. La collecte des informations se fait sous diverses formes : fiche d'information à compléter pour nos partenaires, mailings aux offices du golfe pour la mise à jour des informations les concernant (ex : marchés), phonings si besoin pour compléter l'offre.



L'OT dispose de l'outil régional Apidae et dispose donc d'une base de données informatisée. Apidae permet d'extraire les données pour l'appel à partenariat, et alimente le site internet ainsi que la borne d'information numérique. Par ailleurs, le SIT alimente les sites et éditions de l'ADT Visit Var et du CRT.



QUALIFICATION DE L'OFFRE

La qualification de l'offre permet de valoriser l'offre touristique locale et est une réelle valeur ajoutée. C'est pourquoi, l'OT est agréé pour le classement des meublés de tourisme et qu'il accompagne les professionnels à s'engager dans les Marques Qualité Tourisme et Esprit parc national.

L'ensemble des brochures éditées par l'Office de Tourisme sont trilingues (français, anglais, allemand), l'utilisation de pictogrammes est privilégiée pour une compréhension et une accessibilité accrue à l'information (clientèles étrangères, porteuses de handicaps...). Les supports d'information numérique, à savoir le site internet et la borne d'information, sont également trilingues. L'OT dispose par ailleurs de listes exhaustives des professionnels et services de la commune, disponibles sur le site internet et sur demande à l'accueil.

EDITIONS OT 2024

	<h3>Sommaire</h3> <ul style="list-style-type: none"> 8 Côté Terre In land - Erde Seite 20 Côté Mer Sea side - Meerseite 36 Histoire & terroir History & Terroir - Geschichte & Terroir 44 Environnement Environment - Umgebung 54 Évènement Event - Veranstaltung 	<p>Versions papier et pdf FR - GB - DE</p>
	<h3>Sommaire Contents - Inhaltverzeichnis</h3> <ul style="list-style-type: none"> 8 Maison Intérieur et Extérieur Home Interior and Exterior / Haus Innen und Außen 11 Saveurs, gourmandises, alimentation Food delicacies / Geschmack, Leckeren, Lebensmittel 26 Loisirs, sports, activités Leisure activities / Freizeit und Aktivitäten 30 Services des sports, équipement de loisirs Sport department and leisure facilities Sportabteilung und Freizeiteinrichtungen 32 Beauté, bien être, habillement Beauty, well-being, clothing Schönheit, Wohlbefinden, Bekleidung 34 Services Services / Dienstleistungen 37 Numéros utiles Useful numbers / Nützliche Nummern 38 Services municipaux Public services / Stadtwerke 41 Services intercommunaux Local services / Gemeinde Dienstleistungen 42 Santé et urgences Health & emergencies / Gesundheit und Notfälle 43 Numéros d'urgences Emergencies / Notfälle 	<p>Versions papier et pdf FR - GB - DE</p>

	<p>Édition créée pour le label Accueil vélo, obtenu en 2023</p> <p>venir se déplacer l'OT stationner points d'eau aménagements réparations loueurs infos sécurité pistes cyclables - vtt - circuits route</p>	<p>Versions papier et pdf FR - GB - DE</p>
	<p>Brochure regroupant 3 balades ludiques, à faire en famille</p>	<p>Version papier en FR Version pdf FR - GB - DE</p>
	<p>Plan de la commune édité par le service communication de la mairie</p>	<p>Version papier et pdf FR</p>
	<p>Carte des balades</p> <p>descriptifs circuits durée distance difficulté infos sécurité risques incendies</p>	<p>Versions papier et pdf FR - GB - DE</p>
	<p>Brochure de présentation du Sentier Marin</p>	<p>Versions papier et pdf FR - GB - DE</p>

	<p>Liste exhaustive/Annuaire</p>	<p>Version pdf FR</p>
	<p>Flyer horaires navettes édités par le service mobilité de la Communauté de communes.</p>	<p>Versions papier et pdf FR</p>

Diffusion de documentation 2023 - OT *extrait rapport activité 2023*

 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 3538 • pdf : 421 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 214 • pdf : 220 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 86 • pdf : 158 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 778 • pdf : 155 	 <p>2051 cendriers distribués</p>	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 325 • pdf : 204 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 337 • pdf : 432
 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 100 • pdf : - 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 271 • pdf : - 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 84 • pdf : - 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 485 • pdf : - 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : - • pdf : 145 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 4642 • pdf : 88 	 <ul style="list-style-type: none"> • papier : 5000 • pdf : 283

Diffusion de documentation 2023 - GOLFE DE ST TROPEZ TOURISME *extrait stock doc 2023*

La Communauté de communes du Golfe de Saint Tropez dispose d'une agence de promotion intercommunale qui met à la disposition des OTs du territoire la documentation du Golfe de Saint-Tropez pour diffusion :

- carte touristique : 700 + 80 + 60 + 20 (FR/UK/ALL/IT)
- essentiel : 100
- mythique : 450
- brochures Amusez-Vous : 1500

Diffusion de documentation 2023 - VAR TOURISME *extrait stock doc 2023*

L'OT est également partenaire de l'ADT Var Tourisme et diffuse donc les cartes touristiques du département à hauteur de 230 unités.

LES SUPPORTS D'INFORMATION TOURISTIQUE SONT ADAPTÉS, COMPLETS ET ACTUALISÉS	Annexes
9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.	éditions de l'OT
11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.	

L'OT dispose d'un site internet trilingue :

FR : <http://www.lacroixvalmertourisme.com/fr>

GB : <http://www.lacroixvalmertourisme.com/en>

D : <http://www.lacroixvalmertourisme.com/de>

Le site internet a été totalement repensé en 2021 et créé en responsive design afin de s'adapter aux divers supports actuels (pc, tablette, smartphone). Il est compatible avec les versions pc et mobiles des navigateurs principaux (chrome, firefox, safari...).

Les traductions sont réalisées en interne, par le personnel d'accueil permanent et saisonnier.

ARBORESCENCE SITE 2024

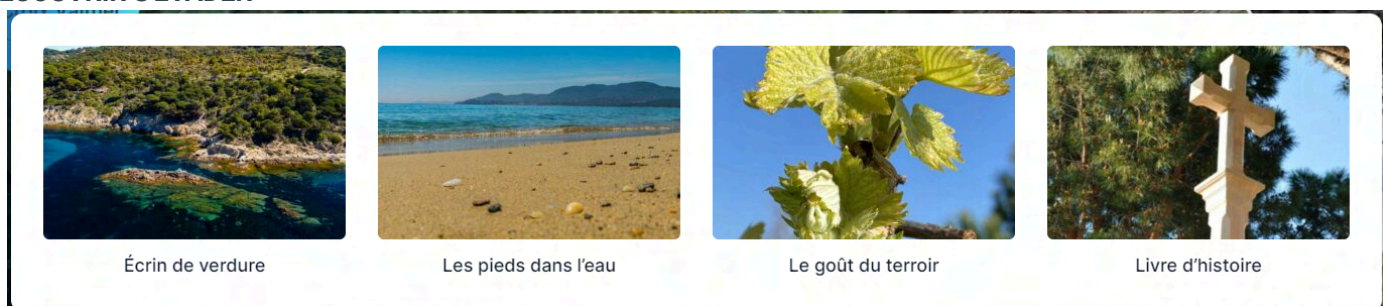
HOMEPAGE

- DESTINATION
- BALADES
- ESSENTIEL
- AGENDA
- INFOS PRATIQUES
- DANS LE RETRO

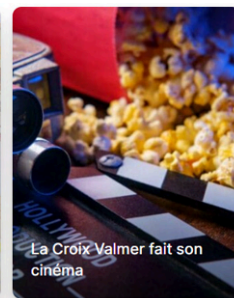
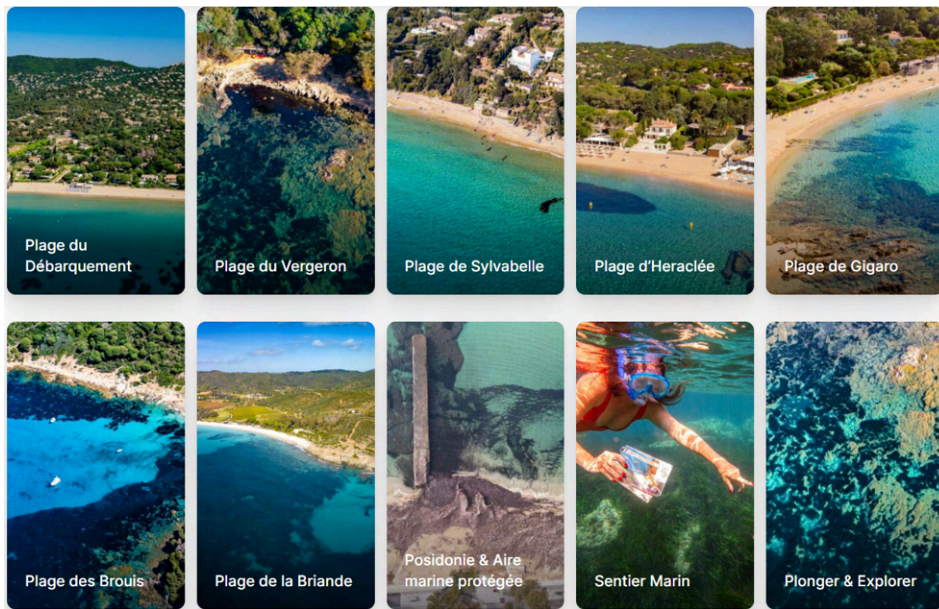
PIED DE PAGE

- Office de Tourisme
- Venir Stationner Navette
- Brochures
- Aux alentours
- Classement, un gage de qualité
- Devenons partenaire !
- Mentions légales

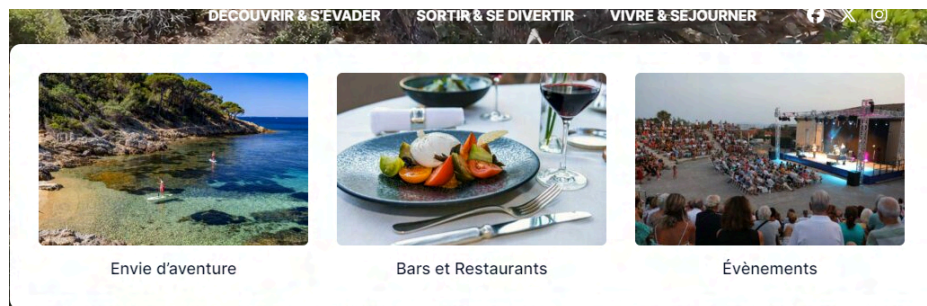
DÉCOUVRIR S'ÉVADER



écrin de verdure : environnement, balades, audioguides, parc national de port-cros, en 2 roues, tourisme durable...



SORTIR SE DIVERTIR





Activités, Sports et Loisirs



Culture et Patrimoine



Bien-être



Petite soif



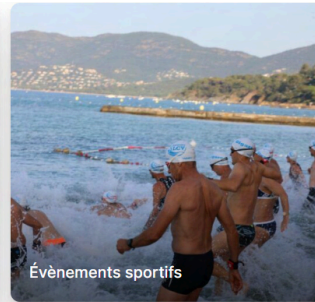
Faim de loup



Festival des Anches d'Azur

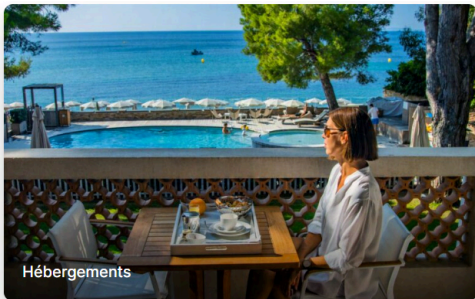


Les grands rendez-vous croisiens



Évènements sportifs

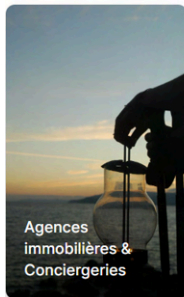
VIVRE SÉJOURNER



Hébergements



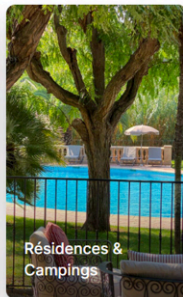
Artisans, Commerces, Services



Agences immobilières & Conciergeries



Hôtels



Résidences & Campings



Meublés de tourisme



Demeures hôtelières



B.V.E.

SERVICES
Tél: +33 (0)6 80 31 09 79
benjaminvincent-electricite.fr



MR Paysage

PAYSAGISTE
Tél: +33 (0)4 94 45 12 06
www.mr-paysage.fr



Quincaillerie Centrale

ARTICLES DE PÊCHE
DROGUERIE
QUINCAILLERIE
Tél: +33 (0)4 94 79 78 26



Pro et Cie

DÉCORATION / AMÉUBLEMENT
ÉLECTROMÉNAGER
RENOUVELLEMENT / RÉPARATION
Tél: +33 (0)4 94 54 20 21
www.pro-et-cie-croix-valmer.com

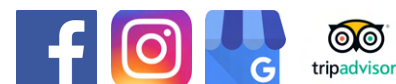
L'OFFICE DE TOURISME EST À L'ÉCOUTE DU CLIENT ET ENGAGÉ DANS UNE DÉMARCHÉ PROMOUVANT LA QUALITÉ ET LE PROGRÈS	Annexes
12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.	rapport d'activité bilan saison procédure écoute client modèle fiche votre avis nous intéresse
13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.	attribution marque Qualité Tourisme agrément afnor classement meublés La Croix Valmer Tourisme, mode d'emploi (manuel qualité)
14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.	numérique, mode d'emploi indicateurs RS



ÉCOUTE CLIENT, E-RÉPUTATION & QUALITÉ TOURISME

L'OT est marqué Qualité Tourisme depuis 2012 et a obtenu son troisième renouvellement en février 2023. Dans le cadre de cette démarche d'amélioration continue, l'écoute client est essentielle, aussi bien celle des visiteurs que de celle des prestataires de la commune.

Les visiteurs sont invités à compléter des fiches à leur disposition dans l'espace d'accueil afin de faire part de leur remarque/réclamation/compliment. Ces fiches sont enregistrées via un formulaire google drive et un retour régulier est fait par la direction aux élus/chefs de services afin de corriger les dysfonctionnements qui peuvent l'être. Les remarques moins urgentes, sont conservées et discutées lors du bilan de fin de saison pour actions correctives à N+1. Les commentaires sur les réseaux sociaux (facebook et instagram) sont également enregistrés et si une réponse peut-être apportée par l'OT, elle l'est. Dans le cas où cela relève d'un autre service ou de la collectivité, elle est transmise pour réponse directe (l'OT demande à être mis en copie de la réponse). Les avis client sont recueillis et traités sur google my business et tripadvisor.



ANIMATION DU RÉSEAU DE PRESTATAIRES

L'OT organise les Rencontres du Tourisme fin septembre/début octobre depuis 2019. Il s'agit d'une rencontre conviviale en fin de saison afin de recueillir les retours des professionnels de la commune, leurs besoins, leurs attentes. En amont de ce rendez-vous, un questionnaire est envoyé aux professionnels et des questionnaires sont complétés de visu à l'occasion des Rencontres.

L'analyse de ces indicateurs de satisfaction est réalisée, à minima 1x/an et les bilans sont communiqués à la collectivité (bilan de saison), au Conseil d'Exploitation (CE) et au Groupe Qualité de Destination (GQD, point qualité intégré aux convocations du CE depuis fin 2022) de l'OT. Bilan de saison, rapport d'activité, rétrospective des Rencontres du Tourisme... sont également mis en ligne sur le site internet et communiqués aux professionnels via les éditions spéciales Newsletter Pro".



SAISON 2024

RENCONTRES DU TOURISME CROISIEN

MARDI 24 SEPTEMBRE À PARTIR DE 17H30 SALLE CHARLES VOLI

Rencontres du Tourisme 2023



26 09 2023 @service communication la croix valmer

Croisien, je m'y EMPLOI/e 2024

RECRUTEMENT ÉCHANGE JOB DATING

MERCREDI 21 FÉVRIER 2024

CROISIEN, JE M'Y EMPLOI

SALLE CHARLES VOLI



@lacroixvalmertourisme



L'OFFICE DE TOURISME DISPOSE DES MOYENS HUMAINS POUR ASSURER SA MISSION	Annexes
<p>16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.</p>	<p>statuts de l'OT création du service public délibération CE nomination directrice fiches de poste</p>

ORGANIGRAMME 2024 (maj 01.08.2024)



Françoise Carandante

directrice, CDI de droit public, embauchée en 1997
(expérience : conseillère, comptable, secrétaire administrative, assistante de direction)



Juliette Piotrowski

assistante de direction, qualité, classements/labels
titulaire de la FPT, embauchée en 2005
(expérience : conseillère, web, conseillère principale, resp. accueil)
FR / GB



Stéphanie Lourouse-Collomp

partenariats, éditions, classement des meublés
titulaire de la FPT, embauchée en 2015
(expérience : conseillère, taxe de séjour, classement meublés)
FR / GB / DE



Emilie Myot

conseillère en séjour, rep. accueil
titulaire de la FPT, embauchée en 2022
FR / GB



Manale Saleh

web & réseaux sociaux
stagiaire de la FPT, embauchée en 2023
FR



Alexander Scholten

conseiller en séjour
CDD de droit public, embauché en 2024
FR / GB / DE / NL



Cécilia Borotti

conseillère en séjour
CDD de droit public, embauchée en 2024
FR / GB

L'OFFICE DE TOURISME ASSURE UN RECUEIL STATISTIQUE	Annexes
17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.	rapport activité bilan de saison stratégie/ligne éditoriale
18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.	facture avizi procédure écoute client



OBSERVATOIRE & INDICATEURS

L'OT dispose d'AVIZI, un outil de gestion relation clientèle et qualification des demandes, via un partenariat avec la Région Sud et le CRT (Comité Régional du Tourisme). L'interface Avizi permet donc la saisie et la qualification des demandes, sur place et hors place. Avizi permet donc l'exploitation de statistiques et la gestion des prospects. Les indicateurs sont communiqués et présentés au CE/GQD notamment. La connaissance des clientèles est essentielle afin de mettre en place une stratégie territoriale pertinente et répondant aux attentes des visiteurs.



L'OFFICE DE TOURISME MET EN OEUVRE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE LOCALE	Annexes
19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;	stratégie/ligne éditoriale statuts de l'OT création du service public composition du CE/groupe qualité de destination bilan rencontres du Tourisme La Croix Valmer Tourisme, mode d'emploi

- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

flyers événements
engagements dd

STRATEGIE TOURISTIQUE LOCALE & PLAN D'ACTIONS

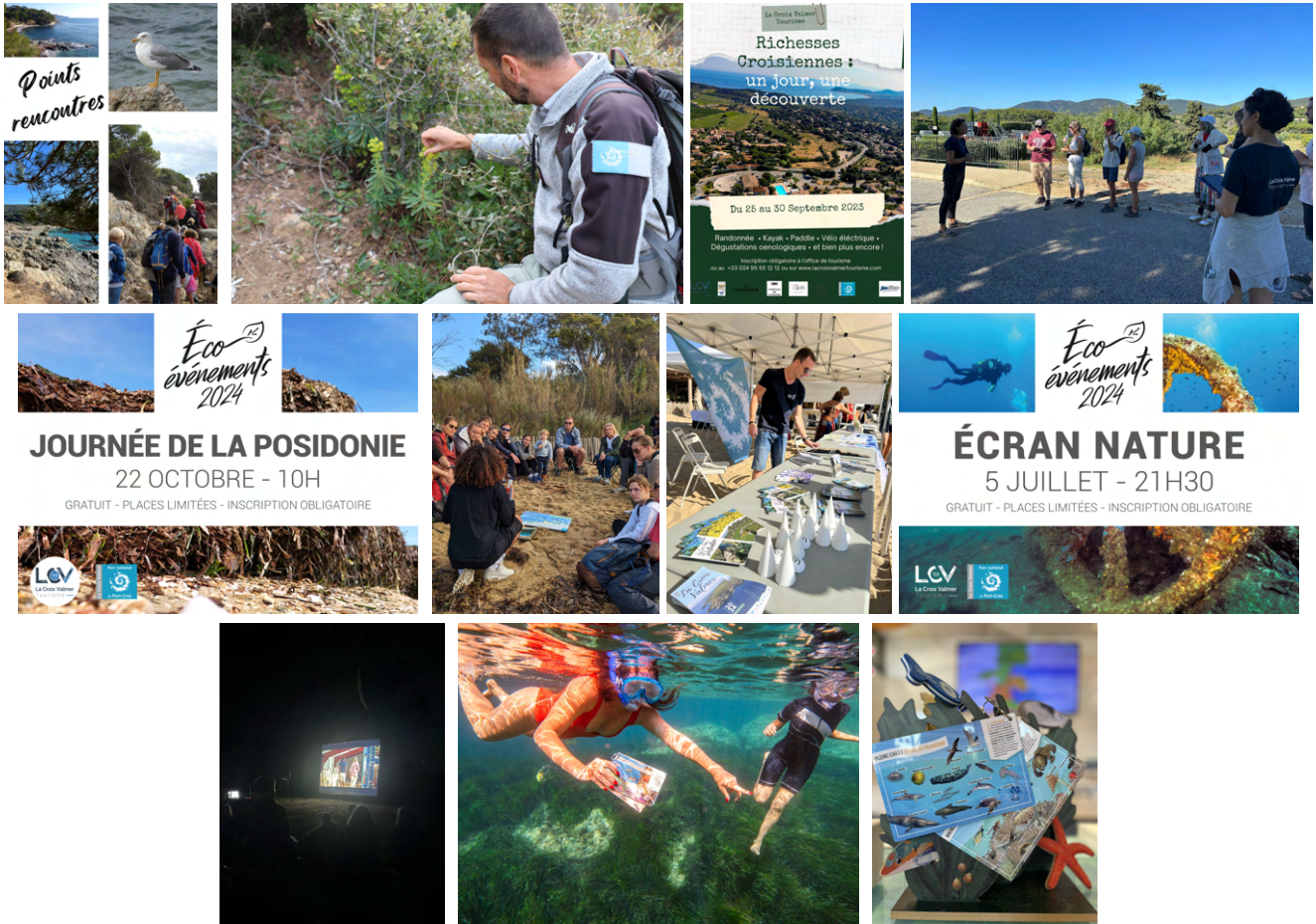
L'Office de Tourisme rédige une stratégie territoriale répondant aux objectifs politiques fixés par la collectivité. Les composantes territoriales y sont indiquées afin de fixer une stratégie pertinente et réalisable en fonction de l'identité de la commune, ses atouts et ses contraintes, et les éléments à valoriser.

TOURISME DURABLE & ECO-RESPONSABILITÉ

L'objectif est de développer un tourisme le plus "durable" possible et en adéquation avec le territoire et ses caractéristiques. Située dans un environnement d'exception, dans l'aire périphérique du Parc national de Port Cros (PNPC), et aire marine protégée, la collectivité est particulièrement sensible à la préservation du territoire.

Depuis plusieurs années, l'OT est partenaire du PNPC et organise des actions de sensibilisation et/ou tournées vers la protection de l'environnement et/ou de valorisation du territoire et du patrimoine, et hors saison estivale (chefs dans les vignes, richesses croisiennes, audioguides, balades thématiques gratuites guidées, écran nature, soirée des étoiles, journée de la posidonie...). L'OT distribue des cendriers de plage (2 000 en 2023), inclut des informations "Mettre du vert dans mes vacances", participe aux journées de sensibilisation organisées par le service environnement de la commune. En complément, l'OT finance des aménagements et équipements et l'achat de mobilier urbain. Depuis 2019, les balades accompagnées du sentier marin, mis en place en partenariat avec le service Espaces Maritimes de la communauté de communes sont marquées Esprit Parc national.





DEMANDE DE CLASSEMENT D'UN OFFICE DE TOURISME CATÉGORIE 1
LA CROIX VALMER TOURISME - septembre 2024



ANNEXES

courriers et délibérations du conseil municipal - approbation de la demande de renouvellement

01. Arrêté classement Cat. I
02. décret station classée
03. attribution marque Qualité Tourisme
04. agrément afnor classement meublés
05. création du service public & statuts de l'OT
06. composition du CE & groupe qualité de destination (intégré au CE depuis fin 2022)
07. délibération CE nomination directrice
08. extrait fiches de poste - missions 2023
09. calendrier ouverture OT 2024
10. SIL 2022
11. rapport d'activité 2023 & **bilan de saison 2024**
12. bilan rencontres du Tourisme 2023
13. stratégie territoriale & plan d'actions, ligne éditoriale et charte graphique
14. La Croix Valmer Tourisme, mode d'emploi
15. procédures accueil, gestion de l'info & accueil, mode d'emploi
16. procédure écoute client
17. modèle fiche votre avis nous intéresse
18. numérique, mode d'emploi & indicateurs RS
19. procédure wi-fi
20. modèle pré-décroché standard
21. factures adhésion ADN Tourisme, apidae, avizi
22. procédure apidae
23. procédure partenariat
24. engagements dd

- éditions de l'office de Tourisme, listes exhaustives & plan de ville
- flyers événements (chefs dans les vignes, richesses croisiennes, balades thématiques gratuites guidées, écran nature, soirée des étoiles, journée de la posidonie)
- parutions presse, newsletters OT, gazettes municipales
- [site internet](#)
- **clé usb** comportant le dossier de candidature et l'ensemble des annexes en version numérique

FICHE D'INSTRUCTION

	Respect du critère	Commentaires (facultatifs sauf précision demandée)
1. L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
2. Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
3. L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
5. L'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Nombre de jours d'ouverture cumulés, hors chevauchement : Nombre d'heures d'ouverture cumulées, hors chevauchement :
7. Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de tourisme du ressort de l'office de tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
8. L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative : - à l'offre d'hébergement ; - aux sites touristiques ; - aux évènements et animations ; - aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ; - à tout autre service utile aux touristes. L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
9. L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
11. Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.		
12. L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
13. L'office de tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
14. L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
16. L'office de tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Nombre d'ETPT permanents :
17. L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
18. L'office de tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
19. L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants : - politique d'accueil ; - commercialisation ; - animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ; - promotion de la destination et communication grand public ; - actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ; - amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	