



CLASSEMENT EN CATÉGORIE I

Le bureau d'information de Cap d'Ail de l'Office de Tourisme Métropolitain Nice Côte d'Azur est classé catégorie 1 et s'engage à :

- ◆ Mettre à votre disposition un espace d'accueil et un espace d'information facilement accessibles.
- ◆ Faciliter vos démarches.
- ◆ Vous offrir du mobilier pour vous asseoir.
- ◆ Vous informer gratuitement sur l'offre touristique locale.
- ◆ Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins.
- ◆ Vous offrir à la demande l'accès à Internet pour accéder à l'information touristique.
- ◆ Être ouvert au moins 305 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation.
- ◆ Répondre toute l'année à vos courriers.
- ◆ Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant deux langues étrangères au moins.
- ◆ Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier.
- ◆ Vous donner accès à son site Internet trilingue dédié et adapté à la consultation via des supports embarqués.
- ◆ Diffuser son information touristique également sur support papier traduite au moins en deux langues étrangères relative : - à tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site Internet, les coordonnées téléphoniques, le niveau du classement ; - aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site Internet et des coordonnées téléphoniques et postales ; - aux événements et animations ; - aux numéros de téléphone d'urgence.
- ◆ Mettre à jour annuellement son information touristique.
- ◆ Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence.
- ◆ Présenter toute l'offre qualifiée de sa zone d'intervention pour toutes les clientèles.
- ◆ Vous donner accès à la consultation des disponibilités d'hébergements classés.
- ◆ Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction.
- ◆ Proposer un service d'information touristique intégrant les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, téléphonie mobile, géo localisation...).
- ◆ Respecter les exigences de la marque QUALITE TOURISME.
- ◆ Mettre à votre disposition un conseiller en séjour.
- ◆ Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale.



**QUALITÉ
TOURISME**

VOTRE OFFICE POSSEDE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME

Station balnéaire depuis la Belle-Epoque, station classée de tourisme en 2012, Cap d'Ail, situé à la porte de Monaco, a toujours eu une vocation touristique.

L'office de tourisme catégorie 1, accueille tout au long de l'année ses visiteurs dans un souci permanent de qualité optimale.

Pour se faire l'office a, au fil du temps, élargi ses missions et s'est organisé en mettant en place des procédures de travail rigoureuses et efficaces.

Le personnel qualifié possède une excellente connaissance du territoire et développe en permanence des liens avec les socio-professionnels et les acteurs du tourisme.

L'obtention de la Qualité Tourisme, depuis le 4 décembre 2013, confirme notre volonté de proposer un service efficace et professionnel afin de répondre au mieux aux attentes de tous nos visiteurs.

A Cap d'Ail, nous organisons pendant les vacances scolaires de printemps d'automne et d'hiver « Les Matins Bonjour » pendant lesquels nous vous accueillons avec un café et une friandise. Nous mettons gracieusement à votre disposition la WIFI et un espace où vous assoir ainsi qu'un service personnalisé et des visites commentées qui vous feront aimer notre ville.

◆ QUALITE TOURISME C'EST :

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

◆ LES AVANTAGES INTERNES

- ◆ Une meilleure organisation pour faciliter le travail quotidien
- ◆ Un outil de professionnalisation au service de l'équipe
- ◆ Un outil permanent d'évaluation et de progrès
- ◆ Un outil d'aide à l'animation du territoire
- ◆ Un moyen pour valoriser les actions
- ◆ Un outil pour adapter les services aux attentes du client
- ◆ Un moyen pour pérenniser une activité et des emplois
- ◆ Un outil d'aide à la décision pour les collectivités

◆ LES AVANTAGES EXTERNES

- ◆ Se distinguer et se positionner dans un univers concurrentiel
- ◆ Fidéliser sa clientèle
- ◆ Montrer l'exemple par rapport aux acteurs touristiques locaux
- ◆ Modifier le regard des partenaires locaux sur l'Office de Tourisme

Pour plus d'informations sur la Marque Qualité Tourisme : <http://www.entreprises.gouv.fr/qualite-tourisme>



LABEL TOURISME ET HANDICAP

Ce label a été obtenu, le 28 septembre 2012, par l'Office de Tourisme de Cap d'Ail pour les quatre types de handicap : moteur, mental, auditif, visuel.

Des aménagements ont été réalisés afin de permettre d'accueillir dans les meilleures conditions tous les visiteurs handicapés : sonnette à la porte d'entrée, achat d'une boucle magnétique, espace « Handi Cap d'Ail » où est présentée toute la documentation en gros caractère, réalisation de brochures en braille, présentoirs adaptés et identifiables facilement, borne tactile adaptée, banque d'accueil réduite à 60cm, trottoirs élargis aux abords de l'office de tourisme...



STATION CLASSÉE DE TOURISME

Ce classement a pour objectifs de faciliter la fréquentation de la station, de permettre son développement par des travaux d'équipement et d'entretien relatifs, notamment, à la conservation des monuments et des sites et à l'assainissement, d'embellir ou améliorer les conditions d'accès, de séjour ou de circulation. A ces fins, la ville :

- ◆ Offre des hébergements touristiques de nature et de catégories variées.
- ◆ Offre des créations et animations culturelles, facilite les activités physiques et sportives utilisant et respectant leurs ressources patrimoniales, naturelles ou bâties ainsi que, le cas échéant, celles du territoire environnant, pour tous les publics et pendant les périodes touristiques, et met notamment en valeur les savoir-faire professionnels ayant un caractère traditionnel, historique, gastronomique ou régional.
- ◆ Propose à toutes les catégories de touristes des commerces de proximité et des structures de soins, adaptées notamment aux activités touristiques pratiquées, soit dans la commune, soit peu éloignés.
- ◆ Dispose d'un document d'urbanisme et d'un plan de zonage d'assainissement collectif et non collectif, et s'engage à mettre en œuvre des actions en matière d'environnement, d'embellissement du cadre de vie, de conservation des sites et monuments, d'hygiène publique, d'assainissement et de traitement des déchets.
- ◆ Organise l'information, en plusieurs langues, des touristes sur les activités et facilités offertes, ainsi que sur les lieux d'intérêt touristique de la commune et de ses environs, et leur assure l'accès à cette information.
- ◆ Facilite l'accès à la commune et la circulation à l'intérieur de celle-ci pour tous publics par l'amélioration des infrastructures et de l'offre de transport, assure l'entretien et la sécurité des équipements, la mise en place d'une signalisation appropriée de l'office de tourisme et des principaux lieux d'intérêt touristique.

PRIX DE L'INNOVATION TOURISTIQUE

« Les Matins bonjour »

En 2002, l'Office de Tourisme a obtenu le Prix Régional de l'Innovation Touristique.

En proposant l'opération « Matin bonjour » durant les vacances scolaires d'hiver, de printemps et d'automne, l'équipe de l'office de tourisme accueille chaque matin ses visiteurs, petits et grands, dans une ambiance chaleureuse avec un café et des friandises.

ACCÈS WIFI GRATUIT



Un accès gratuit au WIFI est disponible à l'Office de Tourisme.