

Entretien entre :

Mme Marie France CORVEST, Adjointe au Tourisme
ville de Saint Laurent du Var (06 Alpes Maritimes)

&

Florence LIBAUD, Chargée de Mission Tourisme

DATE DE L'ENTRETIEN : le 06 juin 2007

■ Florence LIBAUD, Chargée de Mission Tourisme

"Vous-vez me présenter votre station touristique ? "

■ Madame CORVEST, Adjointe au Tourisme, ville de Saint Laurent du Var

" Saint Laurent du Var est une station touristique balnéaire qui présente une situation géographique privilégiée. Située au cœur de la côte d'Azur entre Monaco et Cannes, mitoyen de l'aéroport de Nice, elle est desservie par de nombreux axes de communication qui permettent d'attirer toujours plus de visiteurs.

■ Florence LIBAUD

"Pouvez vous expliquer la politique touristique de votre destination touristique ? "

■ Madame Marie-France CORVEST

La politique touristique de la ville vise à **satisfaire les autochtones mais aussi les touristes** en leur proposant des **prestations de qualité** répondant à leurs attentes. Le bien être en ville est lié à ses richesses.

■ Florence LIBAUD

"Comment améliorez-vous la satisfaction de vos visiteurs ? "

■ Madame Marie-France CORVEST

Nous souhaitons dynamiser la ville. Nous nous attachons à **améliorer le niveau de qualité des prestations offertes** pour satisfaire au mieux l'ensemble des visiteurs qui sont de plus en plus **exigeants mais aussi volatiles** notamment avec la proximité de villes de grande renommée comme Cannes.

■ Florence LIBAUD

" Avez-vous mis en place une démarche qualité au sein de votre office de tourisme ou pour la destination ? »

■ Madame Marie-France CORVEST

Dans un soucis d'amélioration permanente, l'Office de Tourisme vise aujourd'hui **la troisième étoile** pour apporter aux visiteurs toujours plus de qualité de service et prépare en parallèle son dossier pour demander **la Marque Qualité Tourisme** dans quelques mois. « Les trois étoiles sont destinées à répondre aux exigences des visiteurs. Néanmoins, obtenir la Marque Qualité Tourisme sera l'occasion de mettre en place **une nouvelle structuration**, de définir un **nouveau mode de gestion et de fonctionnement interne** en vue de créer des procédures d'accueil encore plus rigoureuses répondant aux attentes des visiteurs. « La Marque Qualité Tourisme est un véritable **outil de management** pour notre Office de Tourisme » Enfin, il faut souligner le fait que Saint Laurent du Var en qualité de station balnéaire accueille toutes catégories de personnes mais elle accentue également ses efforts pour déployer un maximum de services à destination du public handicapé. A ce titre, l'Office de Tourisme doit prochainement demander **le label « Tourisme et Handicap »** afin d'être l'acteur moteur de la station pour ensuite mobiliser l'ensemble des partenaires à suivre la même voie. « Nous devons travailler mains dans la mains avec les prestataires vivant des retombées du tourisme. Je souhaite ensuite mettre en place des packages spécifiques adaptés aux personnes handicapées pour leur proposer des séjours clés en mains ».

Entretien entre :

Mme Marie France CORVEST, Adjointe au Tourisme
ville de Saint Laurent du Var (06 Alpes Maritimes)

&

Florence LIBAUD, Chargée de Mission Tourisme

■ Florence LIBAUD

" Comment travaillez-vous avec les socioprofessionnels ? »

■ Madame Marie-France CORVEST

L'Office de Tourisme souhaite être **l'intermédiaire** des prestataires à Saint Laurent du Var pour les inciter à améliorer leur qualité de prestations dans un même et unique objectif : la satisfaction client. Madame Marie-France CORVEST souligne d'ailleurs qu'il s'avère nécessaire de **travailler avec tous les partenaires** que ce soit les hôteliers, les restaurateurs ou encore les commerçants **pour créer une dynamique d'ensemble.**