



NOS ENGAGEMENTS QUALITE

La **Marque Qualité Tourisme** : Une Marque d'excellence.

L'Office de Tourisme de Gardanne a, depuis plusieurs années, la volonté de mettre en place une politique de qualité visant à permettre un accueil d'excellence pour tous les publics. La structure s'engage à passer d'une qualité d'accueil affichée à une qualité d'accueil pratiquée. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme de Gardanne s'engage sur plusieurs points :

- Fournir un accueil personnalisé et de qualité à l'ensemble des visiteurs
- Délivrer une information claire, précise et actualisée
- Mettre à votre disposition un personnel compétent et à l'écoute
- Vous offrir un lieu confortable et agréable
- Mettre en avant et valoriser les atouts et les richesses de Gardanne et du Pays d'Aix
- Former le personnel et faciliter l'intégration des nouveaux entrants (stagiaires, non-permanents...)
- Développer les partenariats avec les socio-professionnels Gardannais et du Pays d'Aix
- Répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.



NOS ENGAGEMENTS TOURISME ET HANDICAP

Un symbole qui garantit à tous accueil, accessibilité et confort.

Créé en 2001, le Label «**Tourisme & Handicap**» a pour objectif d'apporter une information fiable, descriptive et objective de l'accessibilité des sites et équipements touristiques en tenant compte des 4 types de déficiences (auditive, mentale, motrice et visuelle) et de développer une offre touristique adaptée.

Dans le cadre de l'obtention du Label Tourisme et Handicap, et de notre démarche qualité, l'Office de tourisme s'est engagé à proposer de meilleurs services à tous les visiteurs.

Ainsi vous trouverez chez nous ...

- Un accueil de qualité
- Un personnel formé et sensibilisé
- Des équipements adaptés
- Une documentation touristique adaptée et accessible à tous
- Un engagement auprès de la collectivité sur l'accessibilité de la ville et de ses services.