

# Nos engagements

## Qualité Tourisme

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.

## Tourisme & 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.



OFFICE DE  
**TOURISME**  
DE **GARDANNE**