

GUIDE DU PARTENAIRE 2024



MOUGINS
CÔTE D'AZUR
FRANCE

OFFICE DE TOURISME DE MOUGINS
39, Place des Patriotes - 06250 Mougins
+33 (0)4 92 92 14 00 - tourisme@villedemougins.com
www.mouginstourisme.com



SOMMAIRE

MIEUX NOUS CONNAITRE, *Qui sommes-nous ?*

L'OFFICE DE TOURISME DE MOUGINS

Son organisation

Son équipe

Ses reconnaissances

L'OFFICE DE TOURISME, *la vitrine du territoire*

Nos missions

Nos objectifs

Notre ambition

Nos actions de promotion

Notre orientation stratégique

L'OFFICE DE TOURISME, *moteur du cycle du voyageur*

LA QUALITÉ, *un engagement permanent*

Nos objectifs qualité

Nos engagements qualité

POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE ?

Les atouts

DEVENIR PARTENAIRE, *rejoindre notre réseau*

Vos engagements envers la destination Mougins

Bulletin d'engagement

Guide des bonnes pratiques

Grille tarifaire



MIEUX NOUS CONNAITRE, *Qui sommes-nous ?*

Idéalement situé au vieux village, l'Office de Tourisme de Mougins vous accueille et vous accompagne tout au long de l'année.

SON ORGANISATION

L'Office de Tourisme est un SPA, Service Public Administratif, doté d'une régie à seule autonomie financière, administrée sous l'autorité du Conseil municipal, par un Conseil d'exploitation et son président ainsi qu'un directeur de régie. L'Office de Tourisme est dirigé par un chef de service.

Le Conseil d'exploitation est composé de onze membres répartis en deux collèges, six issus du Conseil municipal et cinq du monde socio professionnel. Il se réunit à minima trois fois par an afin de statuer sur différents dossiers et projets touristiques. Son rôle est consultatif.

SON ÉQUIPE

L'effectif du personnel titulaire est de 7 : 5 temps plein, 2 temps partiel

Ce dernier est réparti comme suit :

Pôle Direction : tourisme@villedemougins.com



Muriel Grandjean
Directrice
Coordinatrice Qualité
mgrandjean@villedemougins.com
04 92 92 56 15
06 12 38 42 22



Simona Demanche
Directrice Adjointe
Responsable Qualité
sdemanche@villedemougins.com
04 92 92 50 27
06 62 38 91 58

Pôle Socio-professionnels - Promotion - Communication :



Eva Testory
Chargée des relations
avec les socio-professionnels
etestory@villedemougins.com
06 13 51 16 44



Florence Buadès
Chargée de la communication
et de la promotion
fbuades@villedemougins.com
06 63 59 27 58

Pôle Accueil : accueiltourisme@villedemougins.com



Laurence Bongiovanni
Responsable conseil en séjour
lbongiovanni@villedemougins.com
04 92 92 36 31



Lucile Delecroix
Conseillère en séjour
ldelecroix@villedemougins.com
04 92 92 36 30



Aurore Demarsy
Conseillère en séjour
ademarsy@villedemougins.com
04 92 92 14 00

L'équipe est renforcée par un/des saisonniers au pôle accueil en juillet et août.



SES RECONNAISSANCES

L'Office de Tourisme s'est engagé depuis 2014 dans la Démarche **Qualité Tourisme** et a obtenu la marque en septembre 2016, renouvelée en septembre 2019 pour la première fois. Un deuxième audit de renouvellement est prévu en septembre 2024.

Classé en catégorie III en 2014, a obtenu le classement en **catégorie I**, renouvelé en Novembre 2016 et 2021.

La commune, classée en 2016, **commune touristique** a obtenu le classement **Station de Tourisme Classée** le 8 janvier 2018 pour une durée de 12 ans.



L'OFFICE DE TOURISME, *la vitrine du territoire*

NOS MISSIONS

- **Accueillir, informer** et **conseiller** les visiteurs
- **Promouvoir** le territoire et **communiquer** sur les actions de l'Office et des acteurs locaux
- **Accompagner** les professionnels du tourisme

NOS OBJECTIFS

- **Valoriser** les actions et l'image du territoire
- **Animer** le réseau et **féderer** les acteurs locaux
- **Contribuer** au développement de la destination et l'adapter aux clientèles

NOTRE AMBITION

- **Développer** la visibilité du territoire, **accroître** la notoriété, **optimiser** l'activité touristique
- **Positionner** l'Office de Tourisme comme interlocuteur incontournable pour tous les professionnels du tourisme
- **Garantir** la Qualité Tourisme



NOS ACTIONS DE PROMOTION

Nos supports de communication

Les éditions

Plan de la commune



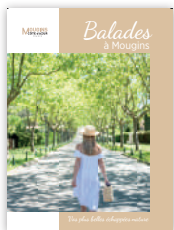
Brochure d'appel
« Flâner à Mougins »



Brochure des hôtels et restaurants



Brochure « Balades à Mougins »



Brochure
« Escapades à Mougins »



Brochure « De villes en villages »





Les supports numériques

Notre site internet www.mouginstourisme.com traduit en 2 langues étrangères (anglais / italien)

- Nos réseaux sociaux :
 - Page Facebook www.facebook.com/MOUGINSTOURISME
 - Page Instagram [@mouginstourisme](https://www.instagram.com/mouginstourisme)
 - Google Business
 - Chaîne Youtube

Et aussi

- Notre pupitre tactile interactif avec modélisation en 3D du territoire, synchronisant les flux recensant la totalité des informations pratiques de chaque établissement (hôtels, restaurants, musées, galeries et commerces) au service des visiteurs à l'accueil de l'Office
- Notre plan de la commune interactif



Les workshops - Salons

L'Office de Tourisme a pour mission de développer les relations avec la presse internationale engagées depuis 2014, ainsi que les tour-operators dans un souci constant de promotion. Il participe régulièrement à des Salons /Workshops organisés en France et à l'étranger, en partenariat avec le CRT et Atout France.

Les accueils presse

Nous continuons à développer et accueillir les journalistes nationaux et internationaux, en collaboration avec le CRT.

Nos visites commentées

Les conseillères en séjour organisent différentes visites guidées afin de faire découvrir le patrimoine culturel et historique de Mougins.

Notre boutique

Divers produits sont proposés aux visiteurs mettant en avant l'histoire et les savoir-faire des artisans du territoire.

NOTRE ORIENTATION STRATEGIQUE

Nos axes

- Gastronomie et Arts de Vivre
- Nature et Sports
- Culture et Patrimoine

Notre positionnement

Notre objectif est de renforcer l'attractivité de la Destination Mougins en s'appuyant sur un positionnement fort.

Notre stratégie se base sur :

- Le développement de l'image de la Destination Mougins par la promotion et la communication
- Affirmer la qualité de l'Office, encourager et accompagner des acteurs du tourisme à se qualifier
- Garantir l'animation
- Adapter l'accueil et l'information des visiteurs face aux évolutions des comportements et des nouveaux outils d'accueil
- Améliorer sans cesse les services, l'organisation et la communication de l'Office de Tourisme



L'OFFICE DE TOURISME, *moteur du cycle du voyageur*

AVANT LE SÉJOUR

- Inspire le voyageur, suscite l'envie de découverte et d'expérience
- Donne accès à une information de qualité, pertinente et actuelle
- Utilise au maximum les canaux numériques pour informer

PENDANT LE SÉJOUR

- Accueille, conseille et valorise les spécificités de notre territoire, donne accès à une information de qualité, pertinente et actuelle tout au long du séjour
- Utilise au maximum les canaux numériques pour informer
- Recueille des données (profils, parcours, satisfaction/insatisfaction, dépenses...)

APRÈS LE SÉJOUR

Compile les données recueillies, génère des statistiques et fait bénéficier à l'ensemble des professionnels du tourisme pour une meilleure connaissance du voyageur

- Collecte des témoignages après le séjour et les promeut
- Maintient un contact par le biais de newsletters et développe son lectorat



LA QUALITE, *un engagement permanent*

NOS OBJECTIFS QUALITÉ

- Améliorer les services envers les visiteurs
- Améliorer l'organisation interne de l'Office de Tourisme
- Améliorer la communication interne
- Améliorer la communication envers les socioprofessionnels, partenaires, les institutionnels, les élus du territoire et la population locale

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Envers nos visiteurs

Un accueil avec le sourire et un conseil personnalisé
Une information précise, claire et adaptée
Un personnel compétent à leur écoute, prenant en compte les avis et répondant aux remarques et suggestions
Une prise en compte des réclamations et un traitement
Une suggestion d'une expérience qui correspond à leurs attentes
Une amélioration continue des services et des prestations

Envers nos partenaires

Diffuser notre documentation chez les prestataires partenaires
Communiquer régulièrement par une lettre d'information les actualités, bilans, nouveautés, ...
Vous rencontrez sur place lors de nos visites prestataires pour améliorer notre connaissance et découvrir vos offres.
Ecouter vos remarques, vos besoins et en tenir compte
Animer le réseau pour échanger et partager nos expériences
Débattre sur différentes thématiques lors des rencontres du Groupe Qualité de Destination
Partager avec vous les avis clients pour y répondre
Saisir vos mises à jour sur le réseau APIDAE
Organiser des eductours pour aiguiser la connaissance de la destination
Organiser une soirée partenaire pour présenter le bilan de l'année passée ainsi que les projets à venir
Valoriser votre offre lors de nos opérations de promotion en France et à l'étranger
Vous conseiller et vous accompagner, sur demande, lors de vos projets touristiques ou classements.



POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE ?

VOUS FAIRE CONNAÎTRE

- Au près du grand public dans notre accueil via notre mission d'accueil et de conseil (diffusion de vos informations par l'OT, information fiable et vérifiée concernant votre activité)
- Au près de la presse grâce à nos actions de relations presse (dossiers, communiqués, interviews, accueils)
- Au près des autres partenaires de l'Office de Tourisme
- Au près des internautes en diffusant vos animations ou actualités sur notre page Facebook et/ou notre site internet

ACCROÎTRE VOTRE VISIBILITÉ ET VOTRE NOTORIÉTÉ

- Sur nos supports de communication papier
- Sur notre site internet
- Sur nos réseaux sociaux

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOCAL

- Par le développement de votre activité
- Par la participation aux actions de l'Office de Tourisme
- Par votre représentation soit au sein du Conseil d'Exploitation de l'OT soit au Groupe Qualité de Destination

APPARTENIR À UN RÉSEAU FORT ET COMPÉTENT

- Intégrer un réseau d'acteurs
- Bénéficier de conseils et d'un accompagnement professionnel dans différents domaines (classements, marques...)
- Bénéficier de la mise en relation entre partenaires

BÉNÉFICIER D'AVANTAGES

- Participer à des projets innovants
- Accueillir ensemble les médias en fonction des programmes établis avec nos partenaires CRT et Atout France.
- Participer aux eductours pour (re)découvrir une offre locale en perpétuelle évolution et de vous conforter dans votre rôle d'ambassadeur de la destination
- Recevoir des newsletters d'informations générales ou thématiques
- Bénéficier d'une gamme de documents à mettre à disposition de vos clients pour mieux les conseiller et leur proposer l'offre touristique du territoire.



DEVENIR PARTENAIRE, *rejoindre notre réseau*

VOS ENGAGEMENTS ENVERS LA DESTINATION MOUGINS

- Devenir un véritable ambassadeur de la Destination Mougins
- Proposer une offre de qualité
- Nous transmettre vos mises à jour et nouveautés afin de garantir une offre fiable à nos visiteurs
- Vous engager dans une démarche de classement, gage de qualité de votre offre et vos services
- Nous faire part de vos remarques et suggestions
- Consulter régulièrement la page pro de l'Office de Tourisme
- Pour les hébergeurs, nous transmettre vos disponibilités
- Nous adresser votre bilan estival afin que nous puissions établir un bilan complet de la Destination
- Répondre de manière courtoise à toute réclamation, qu'elle soit justifiée ou non et ce dans les meilleurs délais.
- Mettre en place des actions d'amélioration le cas échéant

VOTRE BULLETIN D'ENGAGEMENT

Afin de devenir partenaire, remplissez et signez le contrat de partenariat ci-joint.
Retournez-le par courrier à l'adresse suivante Office de Tourisme 39 place des Patriotes – 06250 MOUGINS,
accompagné de votre règlement.

BULLETIN D'ENGAGEMENT

Activité exercée :

Catégorie :

Raison sociale :

Représenté par :

Adresse :

N° SIRET :

Téléphone :

Email :

Date :

Signature :



GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Une fois partenaire, voici quelques bonnes pratiques à retenir afin nous puissions soutenir au mieux vos établissements.

RÉSEAUX SOCIAUX

Si vous avez une page Facebook ou Instagram merci de toujours mettre le hashtag **#mougins** et de taguer **@mouginstourisme** dans vos publications, surtout dans vos stories, afin que nous puissions les partager sur les pages de l'office de tourisme.

ACTUALITÉS

Pensez à nous faire remonter régulièrement vos actualités ou besoins directement à l'accueil de l'office de tourisme ou par mail **tourisme@villedemougins.com** ou par téléphone **+33 (0)4 92 92 14 00**.

SITE INTERNET

Pensez à le visiter régulièrement afin de suivre les actualités de la ville et de l'office de tourisme. Par ailleurs n'hésitez pas à encourager vos clients à le consulter et bien sûr, une fois au village à rencontrer nos conseillères en séjour à l'accueil de l'office de tourisme.

GRILLE TARIFAIRE	
HÔTELS NON CLASSÉS	70
HÔTELS *	60
HÔTELS **	60
HÔTELS ***	80
HÔTELS ****	100
HÔTELS *****	120
RESIDENCE DE TOURISME NON CLASSÉES	70
RESIDENCE DE TOURISME *	60
RESIDENCE DE TOURISME **	60
RESIDENCE DE TOURISME ***	80
RESIDENCE DE TOURISME ****	100
RESIDENCE DE TOURISME *****	120
MAISONS D'HÔTES	60
CHAMBRES D'HÔTES	60
MEUBLÉS	60
CAMPINGS	60
RESTAURANTS	60
LIEU EVENEMENTIEL	70
BAR, LOUNGE, SNACK	50
MUSÉES	60
GOLFS	100
AGENCES IMMOBILIERES	50
GALERIES, ARTISTES	30
AUTRES COMMERCE	30