

Politique Qualité

Arcachon Expansion est une régie municipale en charge du développement pour la ville d’Arcachon, développement qui s’exprime par la politique touristique, culturelle, d’animation et de congrès mise en place. Ces 4 secteurs sont bien évidemment très attentifs aux attentes des clientèles attendues et à la qualité de service que nous souhaitons offrir.

Nouvellement embauchée en mars 2018, je souhaite mettre en place une équipe, des outils et des process au service de nos clientèles visées mais pour cela, il me semble important de procéder par étape pour plus de cohérence:

- Restructuration et réorganisation de l’équipe et des moyens qui lui sont offerts pour répondre le mieux possible à ses métiers
- Améliorer les conditions de travail pour être de façon plus optimale au service de nos clients
- Ecrire une stratégie de positionnement permettant une plus grande cohérence dans l’ensemble de nos actions et de nos arbitrages. En effet, définir clairement nos objectifs et nos clientèles nous permettront de mieux travailler leurs attentes et de développer ainsi que la municipalité les services dont ces clients auront besoin. C’est ce sur quoi nous nous engageons en 2019
- De cette stratégie, découleront des plans d’actions adaptés tant au niveau du tourisme que du commerce, du congrès, de la culture ou de l’animation.

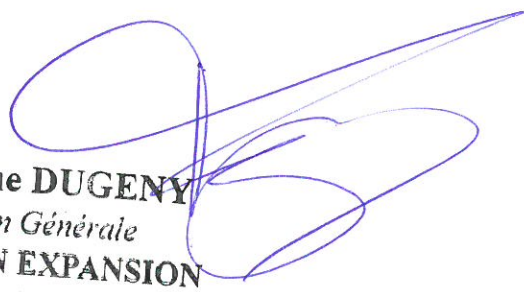
La marque « Qualité Tourisme » garante de notre image, reste pour nous un outil de management des équipes. Même si pour l’instant elle est centrée sur le tourisme, mon objectif est qu’elle essaime l’ensemble de nos secteurs d’activités.

Nos engagements qualités sont les suivants :

- Ecouter les visiteurs : et pour cela, mieux les connaître ainsi que leurs attentes par le lancement d’une étude de positionnement co-construite avec les acteurs en 2019. Cette étude sera le socle d’une nouvelle ère pour l’Office de tourisme d’Arcachon dans l’écriture de son plan d’actions.
- Satisfaire les clients :
 - o par l’aménagement d’un nouveau bâtiment, futur tiers lieu incontournable d’Arcachon dans lequel se trouveront de nouveaux services pour les habitants et touristes dont l’Office de tourisme (ouverture début 2020)
 - o en donnant les moyens aux équipes de travailler aux services de nos clientèles (habitants et clients extérieurs)
 - o par la facilitation de l’acte d’achat de billetterie (changement de logiciels, vente en ligne, ...)
 - o Le déploiement d’une annexe sur le port d’Arcachon afin de mieux informer et aider à la vente de loisirs sur ce site
 - o Le label tourisme et handicap dans le futur bâtiment
- Améliorer la communication interne :
 - o En nommant la responsable d’accueil, directrice de l’office de tourisme et en lui permettant de dégager du temps pour les missions de coordination des acteurs et de promotion de la destination

- en créant plus de transversalité dans les secteurs d’Arcachon Expansion, par la mise en place d’un CODIR, par des séminaires de travail de l’équipe au complète, par une réflexion sur des outils de gestion de projet
 - Un travail plus collaboratif avec les socioprofessionnels du territoire
- Améliorer la communication externe par :
- Le lancement d’un magazine, nouvel outil de séduction pour la destination mettant en valeur l’offre et le patrimoine local
 - La mise en ligne d’un nouveau site web plus adapté à l’ensemble de nos missions et permettant une mise en fonction plus grande des disponibilités d’hébergement ainsi que de la vente en ligne de billetterie
 - Une politique de community management et la création d’une nouvelle page Facebook permettant de communiquer sur une offre culturelle et événementielle très diversifiée sur les 4 saisons
 - Un travail sur les supports de promotion afin de les adapter à la clientèle visée
 - Le développement de la collaboration avec nos partenaires SIBA pour la marque B’A, ADT et CRT ainsi que Bordeaux Métropole et Côte Atlantique comme Destinations internationales.

La politique Qualité mise en place par l’Office de tourisme d’Arcachon est la base du professionnalisme dont nous faisons preuve au service du client et qui nous permet de montrer l’exemple à l’ensemble des socio-professionnels avec lesquels nous travaillons et nous souhaitons construire le tourisme de demain à Arcachon.



Frédérique DUGENY
Direction Générale
ARCACHON EXPANSION
Tourisme • Congrès • Animations • Culture