

POLITIQUE QUALITE

L'analyse de la typologie de la clientèle touristique d'Arcachon, le constat de l'évolution de cette clientèle et les objectifs de la Mairie ont permis de définir les grandes orientations et actions basées sur un objectif fondamental : « faire le choix d'un tourisme haut de gamme ».

Pour répondre à cet objectif fondamental, l'Office de Tourisme travaille sur 4 axes de développement :

- un positionnement progressif d'Arcachon vers le haut de gamme
- développer le tourisme des 4 saisons
- une prospection et un développement progressif de la clientèle étrangère
- une fidélisation de la clientèle captive

Perspectives 2018

Nous devons faire face à une concurrence croissante nécessitant des performances accrues. Les entreprises et les ménages réduisent leurs budgets et recherchent des solutions plus économiques. On constate depuis quelques années et particulièrement sur cette saison que les touristes et les entreprises cherchent à ne pas se tromper sur la prestation qu'ils achètent, « Ils comparent ». Ils ne souhaitent pas forcément aller vers le « moins cher » mais avoir le meilleur rapport Qualité/Prix et ils souhaitent vivre de véritables expériences.

L'accueil, la sécurité et la satisfaction de nos clients et visiteurs seront toujours au cœur de nos préoccupations en 2018. Ces notions sont chaque année mieux prises en compte par les différents services d'Arcachon Expansion qui mettent en place des actions appropriées afin de répondre aux exigences de nos visiteurs.

L'innovation sera également au centre de nos réflexions afin d'offrir à nos visiteurs qu'ils soient touristes de loisirs, d'affaires ou culturelles le meilleur :

- Animations renouvelées,
- Programmes culturels toujours plus étoffés,
- Service toujours adapté,
- Déploiement sur les réseaux sociaux.

Le plan stratégique de promotion 2018 s'appuiera sur des outils de communication pointus, un relationnel affûté à chaque situation, une présentation de l'offre qui la rend attractive, pertinente, voire unique avec pour objectifs :

- Consolider les parts de marchés d'Arcachon et conquérir de nouveaux marchés,
- Privilégier un esprit de partenariat (Bordeaux/Arcachon /Saint-Emilion) (SIBA/OT du Bassin)
- Rester offensif dans un contexte tendu.

Objectifs de l'Office de Tourisme en 2018

L'Office de Tourisme ne participera à aucun salon grand public. En contrepartie, l'Office de Tourisme développera ses actions auprès des journalistes, en partenariat avec la Ville et développera également son image par l'achat d'espaces publicitaires dans le cadre d'actions organisées avec le CRT.

En partenariat avec Bordeaux et le SIBA, l'Office de Tourisme participera à la promotion du Bassin et d'Arcachon sur le marché chinois lors de workshop et d'éductours.

L'office de Tourisme disposera également du guide touristique enrichi d'un encarté central dédié à l'hébergement imprimé à 70 000 ex.

L'Office de Tourisme s'appuiera également sur :

- Le nouveau site internet dédié au Tourisme qu'ils soient de loisirs, d'affaires ou culturels, d'une version mobile et de tablettes numérique en libre service,
- l'accueil, l'information,
- la coordination des acteurs touristiques locaux,
- la commercialisation et la vente de produits touristiques,
- le réceptif avec une offre packagée en ligne.

Dans le cadre de sa mission de promotion d'Arcachon, l'Office de Tourisme s'appuiera sur les axes stratégiques suivants :

- Autour des thématiques :
 - Bien-être et remise en forme,
 - Découverte du milieu naturel (les balades en bord de mer en hors saison),
 - Tourisme culturel et évènementiel,
 - Découverte du patrimoine,
 - Golf
 - Loisirs actifs (plaisance, voile, motonautisme)

L'Office de Tourisme maintiendra son travail auprès des hébergeurs professionnels et particuliers sur la Taxe de Séjour, notamment auprès des plateformes communautaires.

Au travers du Plan Qualité Tourisme, impulsé par le secrétariat d'état au tourisme, la démarche de l'office de tourisme se veut participative en mettant en place une déclinaison de bonnes pratiques, de bon sens, de rigueur qui permettra de systématiser toutes les tâches répétitives et d'éviter au maximum les surcoûts et les désagréments qu'engendrent la « non qualité ».

➤ **NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ :**

✓ **Assurer la satisfaction de ses visiteurs :**

Afin d'atteindre cet objectif principal l'office de tourisme doit procéder par différentes étapes : anticiper et répondre aux demandes et attentes des visiteurs, assurer un service de qualité pour l'accueil de ses visiteurs, et enfin donner toutes les clés permettant d'optimiser leur visite et découverte du territoire.

✓ **Améliorer l'organisation et la communication interne à l'office de tourisme :**

Différentes fonctions au sein même de la structure sont concernées par la démarche qualité (gestion des informations, communication, organisation et gestion inter...). Au quotidien chaque membre du personnel de l'office s'attache à mener à bien ses missions et à informer ses collègues de l'avancée des dossiers en cours. En effet une bonne organisation et une communication optimale permettent de diffuser une information claire et précise, de plus l'équipe de l'office de tourisme est totalement polyvalente.

✓ **Améliorer la communication externe :**

En ce qui concerne la communication envers les socioprofessionnels partenaires, les institutionnels, les élus du territoire et la population locale, l'office de tourisme diffuse des informations précises au sujet des prestations touristiques ou sur les activités et manifestations organisées sur le territoire.

Un référent « qualité » désigné en interne à l'office de tourisme assure le suivi et la mise en œuvre des outils qui permettront d'atteindre les objectifs fixés.

Il est le « facilitateur » pour mettre en œuvre les objectifs assignés par la direction aussi bien au quotidien que sur le long terme.

L'office de tourisme étant le premier lieu d'accueil de la ville, il en est aussi la vitrine, c'est pourquoi il lui est indispensable d'être le moteur en matière de qualité et de montrer l'exemple. En se positionnant comme l'interface fédérant l'ensemble des acteurs locaux, l'office de tourisme répond également à un objectif économique : sa bonne connaissance du territoire et une représentation optimale des services proposés vont permettre de dynamiser l'économie locale.

Notre politique qualité permet de suivre et de conforter notre stratégie de développement économique en intégrant la qualité des services de l'OT comme une composante majeure de la destination au même titre que l'hébergement, le transport ou la restauration et permettant ainsi de renforcer l'image d'ARCAHON.