

# Politique Qualité

## Office de Tourisme d'Arcachon

L'Office de Tourisme d'Arcachon est une des 5 branches d'Arcachon Expansion, créée en 1992 et regroupant des services rayonnant directement sur le développement économique de la destination : la culture, l'événementiel, le congrès, le commerce et le tourisme.

Nous sommes également naturellement impliqués dans la stratégie touristique du Bassin d'Arcachon, portée par la marque territoriale Bassin d'Arcachon et regroupant 10 communes littorales.

Cette stratégie étendue à l'échelle du territoire renforce et reprend les axes prioritaires par l'Office de Tourisme d'Arcachon depuis quelques années.

**Les deux objectifs principaux sont les suivants :**

- élever la qualité de l'offre de la destination vers du haut de gamme
- étendre l'activité touristique 12 mois sur 12.

Notre engagement envers la Marque Qualité Tourisme<sup>TM</sup> est un axe majeur et constant de notre plan d'action. Respecter les critères du référentiel, c'est **offrir à nos clients la garantie d'un service à la hauteur de nos exigences vis à vis de nos socio-professionnels**. Nous maintenons ainsi une culture de la qualité inculquée à tout nouvel entrant, et partagée avec nos partenaires que nous souhaitons maintenir ou orienter vers du haut de gamme.

**Mais qu'entendons-nous par "qualité" et "haut de gamme" ?**

Aujourd'hui, nous bénéficions d'une destination attractive, avec ses forces et ses faiblesses, et une offre disparate : de nouveaux produits, des produits de qualité, des produits vieillissants, des produits innovants...

## **Pour demain, l'objectif est de proposer majoritairement :**

- des offres avec des services personnalisés dans toutes les filières
- une certification de la qualité et une évolution des classements
- des expériences locales
- des offres respectueuses de l'environnement
- une activité à l'année pour répondre aux besoins des vacanciers hors saison et diffuser les flux trop forts en haute saison
- une intégration des habitants dans la stratégie touristique.

Le plan d'action de l'Office de Tourisme a été établi sur 4 ans pour mener à bien cette stratégie. Il détermine les actions selon 10 axes de travail bien déterminés, sur lesquels nous travaillerons pour certains aux côtés de l'ensemble des services d'Arcachon Expansion, et avec les socio-professionnels de la destination.

La Marque Qualité Tourisme<sup>TM</sup> reste la colonne vertébrale de notre organisation et un outil primordial pour nous permettre d'avancer dans nos objectifs de montée en gamme.

Nous devons être exemplaires de la dynamique que nous souhaitons diffuser, et ainsi respecter l'ensemble de nos engagements :

### **1. envers les visiteurs :**

- en développant et en adaptant les services que nous proposons
- en mesurant la satisfaction client, en restant à leur écoute pour ajuster notre organisation
- en travaillant à une stratégie d'accueil intégrant les habitants
- en travaillant nos offres de façon à proposer régulièrement des expériences identitaires et variées
- en développant notre offre de vente en ligne
- en mettant en place le roadbook, outil qualitatif de diffusion de l'information personnalisée au client, et respectueux de l'environnement
- en étudiant la mise en place d'un SADI qui nous permettra de diffuser les flux et ainsi mieux accueillir et accompagner nos visiteurs.

## **2. envers nos socio-professionnels**

- en les fédérant pour travailler sur la stratégie d'Arcachon et du Bassin
- en les accompagnant pour les aider à faire évoluer leur offre
- en poursuivant le dispositif Bienvenue Ici ciblé sur notre territoire
- en leur proposant des ateliers de formation

## **3. sur notre communication :**

- en travaillant nos supports print et web sur une base plus inspirante et qualitative
- en renouvelant notre photothèque
- en mettant en avant nos produits de hors saison

## **4- sur le développement durable :**

- en travaillant sur l'acculturation du durable vis à vis du personnel, des socio-professionnels, des habitants et de nos visiteurs
- en intégrant la sensibilisation à la fragilité du territoire dans notre communication, dans nos produits et nos animations en interne.

La politique qualité pose les fondements de nos exigences et nous permettra de voir aboutir nos objectifs grâce à l'implication de nos équipes et de nos socio-professionnels.