



RESPONSABLE ADJOINT.E PÔLE ACCUEIL - INFORMATION

Rejoins la team Médoc Atlantique Tourisme !

Basé à Lacanau-Océan | Prise de poste dès que possible en 2026 | Contrat en CDI

Envie d'un job où tu es **le chef d'orchestre du quotidien**... dans un décor entre océan, forêts, lacs et estuaire ? Bienvenue à **Médoc Atlantique Tourisme** : 13 communes, des visiteurs toute l'année, et une équipe Accueil qui adore quand ça bouge (mais que ça reste carré !).

Notre terrain de jeu : **13 communes emblématiques**, de Lacanau à Soulac-sur-Mer, stars du tourisme balnéaire, sportif et nature. Et notre mission : **faire rayonner ce petit coin de paradis à travers les médias, les campagnes de communication et les plus beaux projets de promotion du littoral atlantique**.

Ta mission (si tu l'acceptes) : faire tourner le Pôle Accueil – Information comme une horloge de Lacanau à Naujac-sur-Mer !

Au quotidien, tu déploies la stratégie Accueil–Information définie par la Responsable du Pôle et tu assures la **coordination opérationnelle multisites** : continuité de service, qualité, équipes, et petits imprévus (spoiler : il y en aura).

Coordination opérationnelle & continuité de service

- Organiser le fonctionnement quotidien des accueils et ajuster les priorités en temps réel
- Garantir la continuité de service (pics de fréquentation, imprévus, renforts, remplacements)
- Animer et coordonner l'activité sur ta zone qui s'étend de Lacanau à Naujac-sur-Mer, avec une vraie présence quotidienne terrain (offices, événements, accueil hors les murs)

Précision importante : la présence terrain de ce poste est importante tant pour accompagner les équipes que garantir la continuité du service en saison en réalisant des missions d'accueil. Un week-end sur deux sera travaillé sur la période allant d'avril à septembre en alternance avec la seconde Responsable Adjointe du Pôle Accueil – Information.

Management de proximité & animation d'équipe

- Encadrer, accompagner et faire monter en compétences les équipes terrain (référentes, saisonnier-e-s, stagiaires), 15 collaborateurs en saison.
- Participer au recrutement, à l'intégration et à la formation des saisonnier-e-s
- Structurer la communication interne : briefings, points de coordination, réunions d'équipe

Qualité de service & amélioration continue

- Faire vivre la démarche qualité et veiller au respect des standards d'accueil (dont référentiels type "Destinations d'Excellence")
- Mettre en place un suivi régulier : contrôle qualité, tests, ajustements, partage des bonnes pratiques
- Contribuer au traitement des retours clients et à l'amélioration de l'expérience visiteurs



Pilotage d'activité & outils métier

- Suivre l'activité accueil (statistiques, reporting, indicateurs) et en tirer des actions concrètes
- Superviser la bonne circulation de l'information (mise à jour des contenus, fiabilité des infos, cohérence des supports)
- Veiller au bon fonctionnement des outils et process liés à l'accueil (téléphone, email, base de données, billetterie...)

Préparation de saison & organisation logistique

- Anticiper, organiser et sécuriser les temps forts de la saison (ouvertures, montée en charge, événements, accueil mobile)
- Coordonner la préparation opérationnelle des sites et des dispositifs d'accueil (matériel, besoins, commandes, mise en place)
- Participer à l'animation de la connaissance destination (eductours, liens prestataires, relais terrain)
-

Et si c'était toi ?

Tu aimes le contact client et tu es organisé-e ? Alors on est peut-être faits pour s'entendre !

Pour ce poste, on cherche un ou une futur.e collègue qui :

- es à l'aise dans un rôle de **coordinateur·rice** : tu sais prioriser, arbitrer, organiser.
- as une vraie posture de **manager de proximité** (cadre bienveillant, exigence, pédagogie).
- es orienté-e **solution**, à l'aise avec les imprévus et le rythme saison.
- as le sens du **service**, le goût du **collectif** et une bonne **aisance relationnelle**.
- es à l'aise avec les **outils numériques** et tu sais suivre une activité avec des indicateurs.
- maîtrise l'**anglais** et a de solides connaissances dans une **deuxième langue étrangère**.
(l'allemand est un gros plus).

Tu t'es reconnu-e ? Alors on veut absolument te rencontrer !

Les infos pratiques :

- Poste basé à Lacanau
- CDI 35h à pourvoir dès que possible en 2026
- Échelon 2.3 - indice 1850 soit 2 321€ bruts mensuels
- Possibilité de logement pendant la période d'essai moyennant participation
- Mutuelle à 95 % + carte tickets restaurant
- Déplacements réguliers sur tout le territoire
- Travail les jours fériés et week-end (un week-end sur deux entre avril et septembre)

Envoie ton **CV** et ta **lettre de motivation** avant le **28 décembre 2025** à l'attention de Bertrand Millot, Secrétaire Général : administration@medoc-atlantique-tourisme.com