

2023

STRATEGIE TOURISTIQUE

OFFICE MUNICIPAL DE CAZAUBON
BARBOTAN LES THERMES

Préambule



Située sur la commune de Cazaubon, la station de Barbotan les thermes réunit toutes les conditions pour permettre à nos visiteurs d'y passer un agréable séjour.

Les thermes résolument innovants répondent parfaitement aux enjeux de la médecine thermale, en matière d'éducation thérapeutique et de promotion de santé.

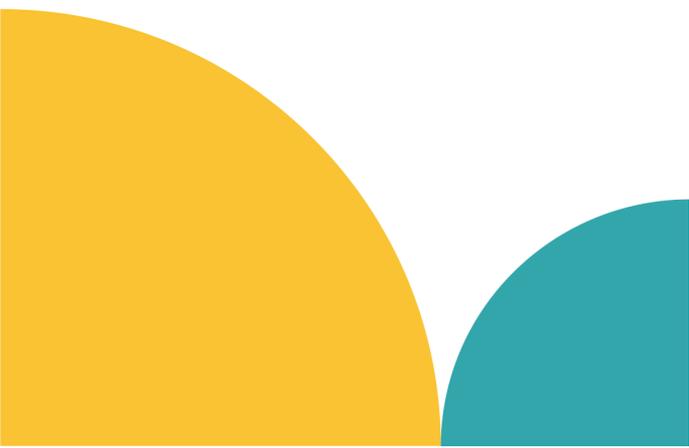
Cette recherche d'évolution technologique des soins thermaux assure l'avenir de la station thermale de Barbotan les Thermes, 1ère station thermale du Gers.

La station s'attache depuis quelques années à présenter une identité forte, une reconnaissance identifiable par tous les types de clientèles.

Les atouts naturels de la station sont appréciés du plus grand nombre. La ville de Cazaubon Barbotan les thermes a bâti autour de ces atouts un cadre de vie des plus agréables pour les Cazaubonnais et une offre complète pour sa clientèle à travers une large panoplie en matière d'infrastructures, d'animations, de services et autres, sans oublier un atout majeur: le lac de l'Uby et sa base nautique. L'office municipal de tourisme et la ville de Cazaubon ont défini clairement leurs engagements par la mise en place d'une convention d'objectifs.

Proposer des services de qualité, travailler la qualité de l'expérience touristique tout au long de la chaîne d'accueil des visiteurs, capter de nouvelles clientèles sont les orientations stratégiques de l'office municipal de tourisme.

A travers la pluralité de ses missions(accueil, information, promotion, coordination des partenaires, commercialisation) l'office municipal de Tourisme et du Thermalisme est quotidiennement au service de ses clientèles, des usagers, des partenaires touristiques et de loisirs de la station et des élus, tant sur le plan thermal que touristique sous toutes ses formes.



Axe 1: Un office de tourisme jeune en pleine structuration

- S'engager rapidement dans la démarche nationale Qualité tourisme, avec l'aide d'un cabinet extérieur So touristique et le relais territorial du CDT
- Organiser l'office de tourisme sur le plan des ressources humaines.
 - réalisation des entretiens individuels et professionnels.
 - rédaction des fiches de postes
 - réunion interne hebdomadaire
 - plan de formation adapté aux métiers de chacun (Agit 32, langues étrangères, formation accueil)
- Mettre en place des actions favorisant la cohésion d'équipe
 - Utiliser des outils de communication simples et collaboratifs (google drive, boîte mails, tableaux animations et événements, tableau de messages dans les bureaux)
 - Mise en place de moments conviviaux (visites de prestataires etc....)



Devenir un acteur incontournable du tourisme sur le territoire en renforçant notre professionnalisme et en développant les relations positives avec tous les acteurs.

Axe 2: La qualité de l'accueil, la priorité de l'office de tourisme

- Améliorer constamment la connaissance de l'offre.
 - réalisation d'éductours (visites des prestataires, hébergeurs, restaurateurs, camping, sites etc...)
- Maîtriser parfaitement la gestion et la diffusion de l'information.
 - utilisation de l'Agit 32 (système d'informations touristiques départemental).
 - proposer un accueil en Anglais et en Espagnol (accueil physique, écran, site internet, et éditions).
 - création de la documentation dématérialisée.
- Pratiquer un accueil numérique raisonné et adapté au positionnement.
 - Création d'un site internet
 - Présence sur les réseaux sociaux adaptés à la clientèle
- Valoriser les savoir-faire et les richesses du territoire
 - Boutique
 - Balades Gourmandes
 - Visites de patrimoine

- Maîtriser les indicateurs qualité pour adapter les services et l'offre
 - Fréquentation de l'OMTT
 - Nombre de contacts au comptoir avec nature et origine des demandes
 - Chiffre d'affaire, ventes, panier moyen
 - Consultation site Web etc....
- Véhiculer une image professionnelle de la station
 - Soigner la signalétique extérieure et intérieure
 - Doter le personnel d'une tenue vestimentaire à l'effigie de l'office de tourisme.



Augmenter la satisfaction des clients et prendre en compte leurs demandes.

Etre à l'écoute et s'adapter en permanence.

Axe 3: Accompagner les acteurs dans la qualification de l'offre en lien avec les attentes des clientèles.

- Mettre en place un observatoire local pour une meilleure connaissance des clientèles.
 - Enquête de clientèles tous les trois ans
- Communiquer vers le réseau d'acteurs.
 - Newsletter Annuelle
 - Diffusion des éditions, des affiches
 - Envoi du calendrier des animations et des événements.
- Accompagner les porteurs de projet d'événements, de produits et de services
- Animer le réseau des acteurs
 - Pot des partenaires
 - Club des partenaires
 - Création d'une commission hébergements
- Inclure les partenaires clés dans le groupe qualité de destination
- Associer les acteurs aux actions de promotion de l'office de tourisme



Fédérer le maximum d'acteurs du territoire et diffuser une démarche qualité de destination.

Axe 4: La place de l'office de tourisme au coeur de l'écosystème touristique

- A l'échelle locale
 - Liens étroits avec la mairie (réunions régulières office de tourisme /mairie, gestion administrative)
 - Liens à renforcer avec les offices de tourisme voisins.
- A l'échelle départementale
 - Gers tourisme (accompagnement qualité, Agit32 bourse aux docs, pass départemental, ingénierie sur divers dossiers)
 - Chambres consulaires (CCI, chambre d'agriculture, etc....)
- A l'échelle régionale
 - CRTL Occitanie
- A l'échelle nationale: ADN tourisme, club des offices de tourisme des stations thermales.



Axe 5: Une politique d'animations et événementielle en lien avec les attentes des clientèles et le positionnement.

- **fête de l'écotourisme:**

La fédération française organise chaque année la fête de l'écotourisme pour célébrer les valeurs écotouristiques prônées par le label station verte. Sont proposées lors de cette fête des animations et activités autour de la sensibilisation à l'environnement, l'observation de la faune et de la flore, la découverte des patrimoines et des savoir-faire locaux, sans oublier la pratique de loisirs de pleine nature.

En tant que commune labellisée station verte, Barbotan les Thermes / Cazaubon en partenariat avec l'office municipal de tourisme ont souhaité participer à ce temps fort du réseau national et s'affirmer comme une destination écotouristique.

- **journée du patrimoine culinaire:**

C'est un événement réunissant les producteurs, les chefs et le public autour des produits du Gers et de la passion pour la cuisine d'excellence.

Initié par la commune de Cazaubon / Barbotan les Thermes l'office municipal de tourisme et du thermalisme et l'association Passions Gourmandes. Ce week-end gourmand vous propose de redécouvrir le terroir gersois à travers des marchés de producteurs et démonstrations culinaires.

- **Fête du lac:**

Le lac de Luby est le trait d'union entre Cazaubon et Barbotan les Thermes.

Il accueille toute l'année des manifestations sportives dont certaines sont de renommées internationale, comme les régates de Cazaubon et les championnats de France bateaux courts d'aviron.

Une fois par an pour le 15 Août la fête du lac est organisée afin de faire découvrir aux visiteurs toutes les activités proposées.

- Animations régulières en saison
 - de nombreuses animations sont proposées tout au long de la saison
 - concerts
 - spectacles pour les petits et les grands
 - bals musette
 - théâtre
 - etc...
- soirées Jazz



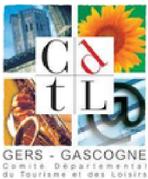
Offrir des animations de qualité et proposer des événements renouvelés chaque année à notre clientèle

Axe 6: Placer le développement durable au coeur de toutes les missions

- sensibiliser le personnel à l'éco-responsabilité.
 - recyclage du papier
 - utilisation modérée de la climatisation
 - Mise en place de bacs de tri
 - diminution des impressions et gestion raisonnée des éditions
 - rationalisation des déplacements professionnels (achat d'un véhicule de service hybride 2023)
- utilisation des produits réutilisables
 - éco cups pour les événements
 - mugs ou verres pour le quotidien
 - reprise des non utilisés par les fournisseurs
- communiquer auprès des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser en termes de développement durable.
 - inciter les visiteurs au covoiturage avec inscription à l'office de tourisme.
 - favoriser le transport à la demande ainsi que le réseau bus avec le transport régional.
 - favoriser la mobilité douce avec les pistes cyclables.
 - proposer aux visiteurs l'utilisation de la navette
- Faire vivre le label Cittaslow, station verte, et le label pêche station verte de la commune



Mobiliser le maximum de personnes dans une démarche qualité résolument durable.



Office Municipal de Tourisme
3 place de l'Armagnac
32150 Cazaubon

E mail: accueil@barbotantourisme.fr
Site web: www.barbotantourisme.fr

