

2023 - 2024

STRATEGIE D'ACCUEIL

OFFICE MUNICIPAL DE CAZAUBON
BARBOTAN LES THERMES



Préambule

Cazaubon Barbotan les Thermes est une commune rurale de plus de 1670 habitants Ses habitants sont appelés les Cazaubonnais ou Cazaubonnaises Elle est situé dans le Gers, en région Occitanie. Sur le plan historique et culturel, la commune est dans le Bas Armagnac, un pays s'inscrivant entre les vallées de l'Auzue, la Gélise, la Douze et du Midou.

La commune possède un patrimoine naturel remarquable: un site natura 2000 et trois zones naturelles d'interêt écologique, faunistique, et floristique.

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.

Aux portes de la forêt landaise l'établissement thermal de Barbotan les Thermes regroupe l'ensemble des fonctions nécessaires à une prise en charge des curistes, dans les meilleures conditions d'accueil et de confort actuels. 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, 1ere station thermale du Gers.



L'accueil



L'office Municipal de Cazaubon Barbotan les Thermes est un office de tourisme jeune et en pleine structuration.

Une date:

- Mai 2021 Ouverture de l'Office Municipal de Tourisme et du Thermalisme sur la commune de Cazaubon Barbotan ls Thermes.

L'office municipal de tourisme possède ces propres locaux .Ils regroupent l'ensemble de l'équipe (direction, communication, qualité, événementiel).

Objectif: aller à la rencontre des visiteurs du territoire et faire davantage connaître nos actions sur des lieux stratégiques.

- En avril: une conseillère en séjour est présente à l'aviron sur 3 week-ends.
- En mai: une conseillère en séjour est présente sur le marché de Mirande (label Cittaslow)
- De juin à Octobre: une fois par semaine une conseillère en séjour est présente une fois par semaine aux Thermes (mardi matin).

L'accueil hors les murs



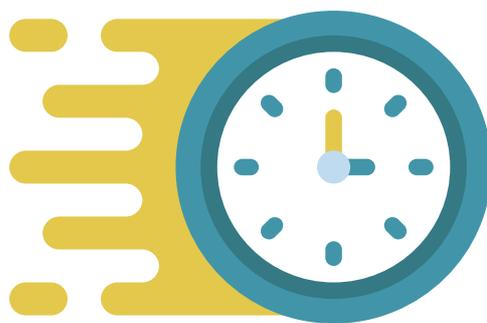
Horaires d'ouvertures

L'office municipal de Tourisme est ouvert:

- du 1er décembre au 28 février: du mardi au vendredi de 9h à 13h .
- du 1er mars au 31 mai :du lundi au samedi de 9h à 13h et de 15h à 17h.
- du 1er juin au 31 octobre: du lundi au samedi de 9h à 13h et de 15h à 18h - dimanche matin de 9h à 13h
- mois de novembre: du lundi au samedi de 9h à 13h et de 15h à 17 h

L'office de Tourisme est ouvert à minima 305 jours par an
Ces horaires sont affichés en trois langues (français, espagnol et anglais à l'entrée de l'office municipal de tourisme.

L'information en dehors des horaires d'ouverture est visible sur le panneau d'informations de l'extérieur.



Aménagement des espaces d'accueil



Photo 1



Photo 2

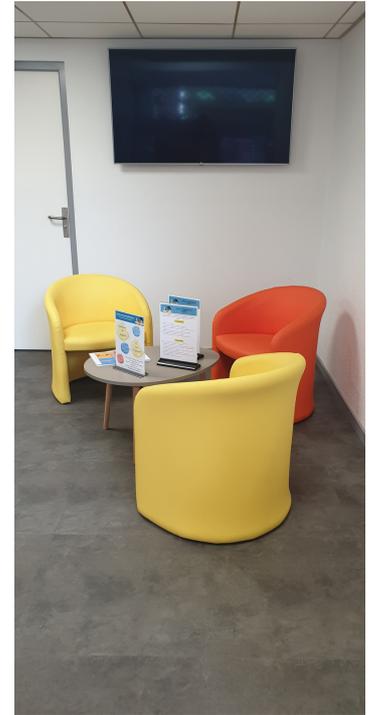


Photo 3



Photo 4

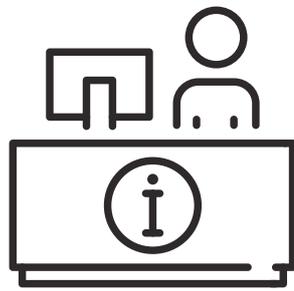


Photo 6



Photo 5





L'office municipal de tourisme de Cazaubon Barbotan les Thermes à ouvert le 21 mai 2021 sur la commune de Barbotan les Thermes . L'agencement du hall d'accueil, espace de 60 m², facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information.

Le parcours du client est aménagé pour lui présenter une sélection des informations.

- un présentoir est destiné aux informations locales et l'autre aux informations du territoire (photo 2 et 5)
Ils sont approvisionnés en fonction de la saison et des événements.
- Une banque d'accueil (photo 1 et 4)
- Coin salon pour permettre aux visiteurs de se reposer, de consulter les différents dépliants mis à leur disposition, de prendre des notes et de profiter gratuitement de l'accès Wifi. Nous accueillons également dans cet espace nos visiteurs en situation de handicap.
- Coin espace enfants où des livres et du coloriage sont à disposition.

Le hall d'accueil est également équipé d'un écran TV sur lequel tout au long de la journée est présenté les incontournables du territoire.

La boutique proposant des produits régionaux et artisanaux se trouve également dans le hall d'accueil.

- le site de l'office municipal de tourisme www.barbotantourisme.fr alimenté par la base de données AGIT 32.
- Réseaux sociaux (Facebook et Instagram)
- Un guide pratique Slow Infos
- Un guide hébergement Slow Dodo
- Un guide randonnée pédestre sur demande Slow Rando
- Un guide randonnée vélo sur demande Slow vélo
- Un guide à la découverte des 7 églises sur demande
- Une carte touristique Barbotan les Thermes Cazaubon
- Un programme d'animations mensuel

Outils numériques et documents d'accueil



Des services aux visiteurs



- Un espace détente
- Un office municipal de Tourisme en cours d'obtention de la marque qualité tourisme
- Un office municipal de Tourisme en cours de labellisation Accueil Vélo
- Un accueil rapide en libre service pour les informations les plus couramment demandées (programme des animations, programme du cinéma)
- Un écran numérique présentant les incontournables du territoire
- Un service de location de vélo
- Une boutique proposant des produits locaux et artisanaux
- Inscriptions aux excursions pour Lourdes et Saint Jean de Luz
- Une équipe de conseillères en séjour parlant 2 langues

Analyse de la fréquentation



La clientèle de l'Office Municipal de Tourisme se décompose selon l'ordre suivant:

- Principale: Curistes
- Secondaire: Touristes
- Locale: départements 32 et 40
- Peu de clientèle étrangère: on retrouvera cette clientèle étrangère sur les mois de Juillet et Août

L'outil de comptage est utilisé à chaque contact physique et téléphonique à l'office municipal de tourisme.

Gestion de la relation client à l'accueil

Connaître nos clients

- utilisation de l'outil de comptage du CDTL32
- Demande du code postal

Fidéliser nos clients

- Améliorer constamment la connaissance de l'offre
- Maîtriser et diffuser l'information
- Site internet
- Etre présent et actif sur les réseaux sociaux

Chercher des nouveaux clients

- Accueil hors les murs (station thermale, Aviron, Marché de Mirande)

