2024-2026

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 apprécies 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.



L'importance d'une stratégie touristique

Ces dernières années ont été marquées par des événements significatifs comme la crise sanitaire, la situation environnementale, l'évolution des technologies(..) qui impactent les comportements et les besoins des clientèles curistes, touristiques, et locales.

Il devenait donc nécessaire d'adapter la feuille de route de l'office municipal de tourisme de Cazaubon Barbotan les thermes pour répondre aux attentes de chacun.

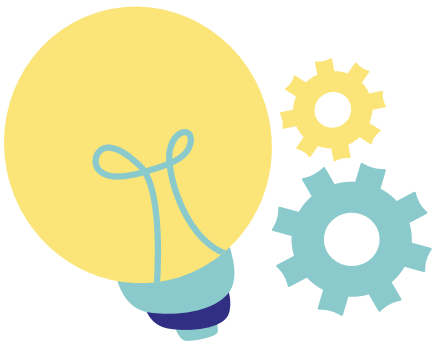
Ce travail a donné naissance à un plan d'action 2024-2026 construit de manière concertée avec l'équipe de l'OMTT pour répondre aux objectifs que nous nous sommes fixés.

STRATEGIE TOURISTIQUE
2024-2026

7 Axes

45 Actions

22 indicateurs



Axe1:La qualité de l'accueil clients, la priorité de l'office municipal de tourisme.

- Assurer et adapter en fonction de la fréquentation touristique un service de réponses aux demandes au comptoir.

  Améliorer les prestations de services liées à l'accueil et à l'information.

- Présence d'une conseillère en séjour chaque jour en capacité de fournir une information personnalisée.

  Définir au mieux les missions de chacun, en créant un esprit d'entreprise autour d'un objectif partagé.

- Assurer un accueil en 3 langues.

  Etablir un plan de formation .

- Assurer un suivi de la satisfaction clients

  Prendre en compte la satisfaction du client en étant à son écoute et en faisant preuve de réactivité.



Devenir un acteur incontournable du tourisme sur le territoire en renforçant notre professionnalisme.

Axe 2:La qualité et les classements.

- Obtenir la marque Qualité tourisme reconnue au niveau national.

  Obtenir la note de 90% aux Audits.

- Réaliser le dossier de classement de l'Office de tourisme en catégorie I.

  Répondre aux critères de station classée pour la ville de Cazaubon Barbotan les Thermes.
  Etre reconnu comme un véritable office de tourisme professionnel.

- Travailler avec la collectivité pour la conservation du label station verte.

  Permettre d'être visible sur le site de station verte et avoir une reconnaissance nationale au travers du label .

- Conserver le label pêche au travers de station verte.

  Conserver l'attractivité du lac de l'Uby par rapport à cette clientèle pêche.

- Faire vivre Cittaslow

  Animer et communiquer sur le label.

- Maitriser les indicateurs qualité pour adapter les services et les offres.

  Analyser avec le groupe qualité de destination la satisfaction des clients et mettre en place des actions correctives si nécessaire.

- Renforcer la cohésion d'équipe.

  Renforcer les liens d'entraide et de convivialité entre les collaborateurs à travers des éductours et autres actions.

- Poursuivre l'aménagement des locaux favorisant le bien-être moral et physique des collaborateurs.

  Améliorer les postes de travail, le matériel informatique, le mobilier etc.

- Garantir le suivi de nos engagements de la marque Qualité Tourisme en interne.

  Mettre à jour, compléter et appliquer les procédures mises en place.

- Accompagner les collaborateurs de l'office municipal de tourisme dans la montée en compétences.

  Professionnaliser les collaborateurs dans de nouvelles compétences, ou conforter celles déjà acquises par des formations.



Etre à l'écoute et faire preuve d'adaptation.

Axe 3:la promotion et la communication.

- Créer une nouvelle charte graphique.

  Valider l'ensemble des supports existants et à venir au travers de cette nouvelle charte.

- Finaliser le site internet de l'OMTT.

  Permettre et donner une information attractive et pertinente à l'ensemble des internautes.

- Elaborer le guide du partenaire.

  Intégrer un réseau de professionnels du tourisme, bénéficier de services exclusifs et augmenter la visibilité des partenaires.

- Renouveler et mettre à jour les supports de communications (plan de la ville, guides, etc.)

  Permettre d'avoir une documentation pertinente sur l'ensemble de nos activités et structures commerciales avec une mise à jour régulière.

- Créer de l'information régulière sur nos réseaux sociaux.

  Occuper l'espace et être présent sur les réseaux. Avoir une activité soutenue.

- Communiquer sur la presse quotidienne régionale locale.

  Etre présent sur le guide de l'été du Gers et des Landes.

- Communiquer sur tous supports.

  Etre en capacité de répondre à des demandes presse écrites, radios, réseaux sociaux ou télévisions.

- Gérer et mettre à jour les informations générales sur tous les supports utilisés.

  Accroitre la qualité t la fiabilité de l'information.

- Participer aux bourses d'échanges avec les offices de tourisme 32 et 40.

  Permettre la diffusion des éditions de l'office municipal de tourisme auprès de nos collègues d'offices voisins.

- Participer à des salons avec nos partenaires.

  Etre participatif à la vie du réseau et aux actions de promotions de nos partenaires.

- Multiplier les accueils presse à l'office municipal de tourisme.

  Développer nos contacts presse afin d'accroître la diffusion de notre documentation et promouvoir la qualité de nos services.

- Mettre en place des offres groupes et séminaires.

  Développer la clientèle d'affaire et groupe pour augmenter la fréquentation sur des périodes plus longues.

- Créer un document spécifique pour les campings caristes

  Prendre en compte la spécificité et les attentes de cette clientèle.

Axe 4:Une politique d'animations et événementielle en lien avec les attentes des clientèles et le positionnement.

- Championnats de France d'Aviron.

  Accompagner la ville et le club local dans l'organisation et la promotion de ces week-ends.

- Fête de l'écotourisme.

  Répondre aux critères de Station Verte "label pêche "et s'inscrire dans une démarche volontaire d'éco-tourisme au travers d'un événement festif.

- Animations culinaires.

  Faire de Barbotan un rendez-vous annuel sur l'art culinaire et le "bien manger".

- Le tourisme vert.

  Développer les sentiers de randonnées pédestres et de VTT .



Offrir des animations de qualité, proposer des événements renouvelés à notre clientèle.

Axe 5:La relation de l'office municipal de tourisme avec les acteurs économiques.

- Créer un club des partenaires.
  Permettre aux partenaires socio-professionnels d'avoir accès à des services spécifiques d'accompagnement de l'OMTT.
  (ex: soirée du 28 mars 2024 au casino, rencontre avec les socio-professionnels.

- Mettre en place une réunion semestrielle à l'OMTT.
  Etre plus proche de nos acteurs économiques.

- Etablir un programme de visites des établissements proposés par nos socio-professionnels.
  Donner de l'information pratique aux curistes, touristes et locaux présents sur notre destination.

- Créer une commission hébergements
  En relation avec l'UMIH, la CCI, accompagner nos hébergeurs sur des projets.

- Mettre en place des balades gourmandes et des visites de domaines viticoles.
  Permettre aux curistes, aux touristes et aux locaux de découvrir les offres au travers de balades et pouvoir ainsi faire des achats chez les producteurs.

- Ne vendre à la boutique de l'office municipal de tourisme uniquement que des produits locaux.

  Mettre en avant le savoir-faire et la réputation des produits locaux en les exposant dans les vitrines de l'OMTT et ainsi permettre leur vente.

- Réaliser des portraits et des interviews de nos acteurs locaux.

  Valoriser les acteurs économiques de Cazaubon Barbotan les Thermes, leurs activités et leurs savoirs faire.

- Envoyer le calendrier mensuel des animations et événements.

  Impliquer les acteurs économiques dans la promotion des animations et des événements proposés sur la commune de Barbotan les Thermes et Cazaubon.



Fédérer les acteurs du territoire .
Diffuser une démarque qualité de destination.

Axe 6:La mise en valeur par l'office de tourisme du patrimoine bâti et naturel.

- Mettre en place des visites autour du patrimoine.

  Proposer de nouveaux produits touristiques.
  Exploiter l'application Patrimoine tour.

- Réaliser à la maison du tourisme et du thermalisme une exposition photos.

  Faire de l'OMTT un lieu d'échanges et de partages culturels.
  Etre le témoin de rencontres culturelles de passionnés.

- Créer une signalétique patrimoniale du territoire.

  Créer un parcours de découverte en lien avec le plan de la ville essentiellement sur Cazaubon.

- Adhérer au pass départemental.

  Permettre d'avoir une visibilité sur le territoire et les sites de proximité une fois nos parcours réalisés.



Notre patrimoine, notre fierté.

Axe 7:Placer le développement durable au coeur de toutes les missions.

- Sensibiliser le personnel de l'office de tourisme à l'éco-responsabilité.

  Mise en place au sein de l'office de gestes éco-responsables (recyclage de papier, bacs de tri, gestion raisonnée des éditions, utilisation du véhicule hybride ou du vélo électrique pour les déplacements).

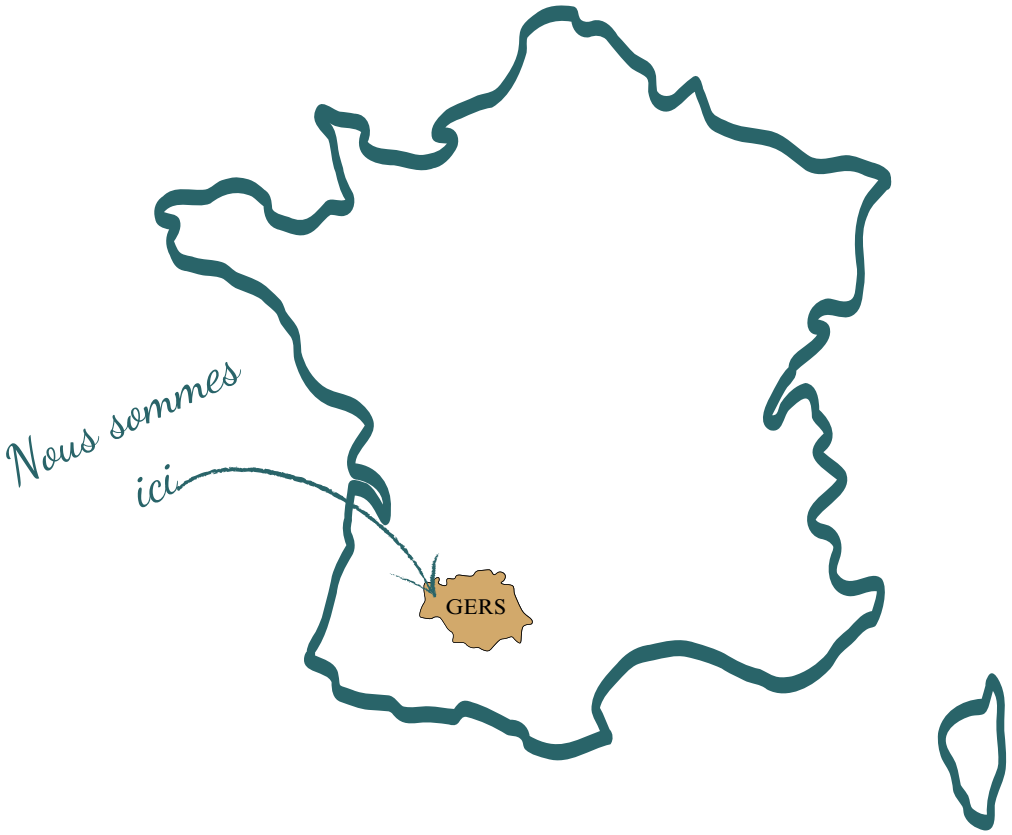
- Communiquer à notre clientèle les actions qu'ils peuvent mener dans le respect du développement durable.

  Afficher à la clientèle nos gestes éco-responsables .
  Promouvoir la navette et l'utilisation de vélos.
  Inciter les visiteurs au covoiturage.



Une démarche qualité résolument durable.

OFFICE MUNICIPAL
de Tourisme et du Thermalisme



3 place de l'Armagnac
32150 BARBOTAN-LES-THERMES

05 62 69 26 59

accueil@barbotantourisme.fr

www.barbotantourisme.fr