

# PLAN D'ACTION DE L'EPIC OFFICE DE TOURISME / CAMPING MUNICIPAL POUR 2022



# 1/ RECONFIGURATION DU HALL D'ACCUEIL (1) ET RESTRUCTURATION DES SERVICES (2) DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2022

Dans le cadre de la mise aux normes de la Marque Qualité Tourisme pour 2023. Resp : Directeur.

Agents concernés :

(1) Sophie ONIEVA, Responsable Accueil ; Maëva LACOMBE, Guide Conférencière / Agent d'accueil

(2) Melle Gaëlle Gironella - Adjointe de Direction / Responsable RH ; Mme Hébert Laura - Responsable Comptabilité & Secrétariat / Référent Qualité ; M. Guillemer Anthony - Responsable Webmarketing

(Coût approx. budgété frais fonctionnement (investissements) : 20 000 euros HT. Frais RH: 12 000 euros.

- Revoir l'accueil physique et le réaménagement des locaux avec un véritable espace boutique.
- Rendre l'accueil encore plus professionnel et plus «vendeur». Davantage d'investissements prévus et de moyens humains pour 2022.
- Réactualisation des missions et fiches de poste des agents de l'OT suite aux tâches de gestion, de ressources humaines et de commercialisation / communication liées à la gestion du Camping de Banyuls-sur-Mer.

# 2/ RENFORCEMENT DU PÔLE COMMUNICATION PAR LE RECOURS A UNE AGENCE DE COMMUNICATION PONCTUELLEMENT SUR LES ACTIONS PHARES DE LA VILLE ET LES EVENEMENTIELS

Resp : Béatrice Soubielle - Pôle Communication, mise à disposition / Carole Lafue et Anthony Guillemer, Pôle Communication.

Coût approximatif budgété : 15 000 euros TTC



# 3/ RENFORCEMENT DU PÔLE COMMERCIALISATION PAR UN DÉVELOPPEMENT ET AMÉLIORATION DE LA VISIBILITÉ SUR LES BOUTIQUES / LES VENTES / LES VENTES EN LIGNE / LE SERVICE AUX SOCIO PROFESSIONNELS (REPORTAGES PHOTOS / VIDEOS, CONSEIL EN MARKETING...ETC)

Resp : Anthony Guillemer - Webmarketer. Coût approximatif budgété : 4 000 euros HT

- Création de nouveaux packs et coups de cœur vendus en ligne (en collaboration avec les prestataires et les hébergeurs de la ville) ;
- Renforcement de l'e-commercialisation dans ce domaine par le webmarketer et le service communication afin de générer plus de recettes propres à l'OT. Place de marché plus efficiente et plus rentable pour notre Office de Tourisme
- Équiper davantage de prestataires du module de réservation en ligne ;
- Reprise des vidéos expérientielles pour appuyer nos ventes ;
- Reprise d'une nouvelle session d'Ateliers Numériques par l'Office de Tourisme sur des thématiques très utiles aux socio professionnels en arrière saison 2022.
- Mise en avant des visites guidées toute l'année ;
- Guide activités (saison 2022) à davantage mettre en avant pour favoriser les ventes d'activités et de prestations vendues et promues par l'office de tourisme sur différents canaux.

# 4/ MISE EN PLACE / IMPLANTATION D'UN SYSTEME D'INFORMATION A LA POPULATION, MODERNE ET INTERACTIF, PAR L'ACQUISITION D'UN PANNEAU NUMERIQUE DIGITAL LED DOUBLE FACE EN 2022

Resp : Direction EPIC / Direction Général des Services Mairie

Coût Approx : 45 000 euros HT en Investissement (sur le budget supplémentaire 2022)



# 5/ DEVELOPPEMENT DU TOURISME D'AFFAIRE ET INCENTIVE EN PARTENARIAT AVEC LES PROFESSIONNELS ET LES PARTENAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME ET LA MUNICIPALITE

Resp : Béatrice Soubielle (+ agents du Pôle Communication).

Coût approximatif pressenti et budgété : 5 000 euros TTC

- Adhésion au Club Business du Comité Régional de Tourisme Occitanie : accès aux opérations de promotion (Eductours , Salons professionnels dans la région Occitanie.
- Mise en place d'une stratégie globale de référencement et d'actions sur cette filière Tourisme Affaire en collaboration avec les professionnels (agences, hébergeurs, prestataires d'activités, thalassothérapie, sites de visites et notamment l'Institut Régional de Sommellerie du Mas Reig + Laboratoire océanographique Arago....)



# 6 / MISE EN PLACE D'UN VÉRITABLE OBSERVATOIRE TOURISTIQUE PROFESSIONNEL AU SERVICE DE LA VILLE ET DES PROFESSIONNELS

Resp : Gaele Gironella - Adjointe au Directeur et Resp RH.

Coût sur 2 ans : 8 500 euros HT fonctionnement (financement Fonds OCCAL 50%) . Mutualisation avec le CRT Occitanie à partir de 2023

- Indispensable pour le maintien de la Marque Qualité Tourisme au sein de notre Office de Tourisme

Comment définir cet outil ?

- Outil professionnel de positionnement permettant à nos hébergeurs de favoriser et optimiser le remplissage des hébergements en saison et sur « les ailes » de celle-ci...
- Outil permettant d'adapter les plans commerciaux des hébergeurs et promotionnels de l'OT et détecter les possibilités de promotion sur certaines semaines ou week-ends moins prisés...
- Outil – dont les données restent entièrement anonymes – et nous apportant des éléments d'analyse pertinents sur nos positionnements tarifaires.
- ~~V~~ véritable outil de pilotage de notre territoire – avec données de comparaison avec nos villes voisines – grâce à l'amélioration de la connaissance du remplissage de notre destination.

# 7 / FOCUS ET MOYENS MIS EN PLACE EN 2022 SUR LE DEVELOPPEMENT DES VISITES GUIDEES PAR NOTRE GUIDE CONFERENCIERE

Responsable : Maeva LACOMBE - Guide Conférencière de Banyuls-sur-Mer

- Visites guidées individuelles thématiques
- Visites guidées pour les groupes
- Visites gourmandes (nouveau)

...etc

Recettes attendues : minimum 6 000 euros sur l'année 2022.



# 8 / REMISE EN FONCTION DES TABLETTES A DISPOSITION POUR LA VENTE EN LIGNE / COIN ENFANT AU SEIN DE LA RECEPTION POUR L'ETE 2022 / ET ACCUEIL HORS DES MURS A RELANCER DURANT LA SAISON POUR UNE PROXIMITE PLUS IMPORTANTE AVEC LES COMMERCANTS / PRESTATAIRES DE LA VILLE

Resp : ONIEVA Sophie - Resp. Accueil et service Accueil.

Coût : 2 000 euros TTC (fonctionnement)



# 9 / MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES QUALITÉ DE L'OT AVEC MAJ DES DOCUMENTS QUALITÉ ET ANALYSE DES INDICATEURS - DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION CONTINUE.

Resp : Mme Hébert Laura - Responsable Comptabilité & Secrétariat / Référent Qualité, en collaboration avec toute l'équipe de l'OT.

- Mise en application des principes Qualité de l'OT,
- Animation de la démarche au sein de l'OT,
- Mise en Application du Plan d'actions Qualité,
- Révision de l'ensemble du système des documents qualité,
- Contrôle et suivi de nos indicateurs,
- Travail en collaboration avec le Groupe Qualité de Destination,
- Autoévaluation et tests mystères dans le but de préparer l'audit complet de 2023.

# 10 / REPRISE DE GESTION DU CAMPING MUNICIPAL LA PINEDE ET MONTEE EN GAMME DE CELUI-CI AVEC DES REMISES AUX NORMES ET UNE DEMANDE DE CLASSEMENT DE CELUI-CI EN 3 ETOILES AVANT LE 31 DECEMBRE 2022

Resp : Directeur EPIC Antoine Mascuñano + Directeur d'exploitation : Mr Marlière Frédéric  
+ Agents de l'EPIC intervenants dans l'organisation / fonctionnement de celui-ci : Gaele Gironella / Laura Hébert / Anthony Guillemer / Béatrice Soubielle / Carole Lafue

Budget Annexe à l'EPIC OT: Budget fonctionnement général : 838 000 euros

Budget investissement travaux / aménagements: 492 000 euros HT

