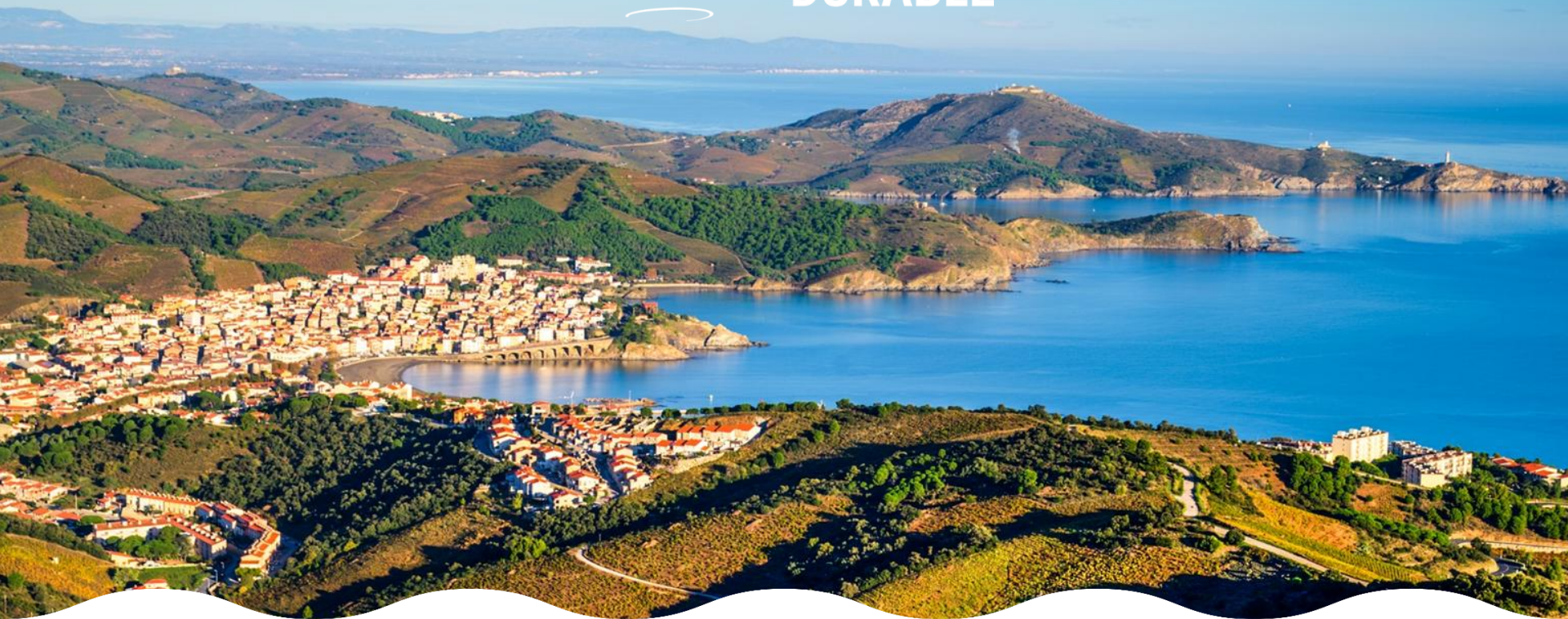




S'ENGAGE
AVEC VOUS
POUR UNE
VILLE
DURABLE



Document cadre

Stratégie Office de Tourisme

2025-2026

— Banyuls : Destination nature

Notre ADN

Notre équipe

— Notre vision de la Qualité

Politique Qualité

Nos engagements :

- Envers la collectivité
- Envers nos visiteurs
- Envers nos partenaires

— Notre stratégie

Stratégie globale

Stratégie d'accueil

Stratégie commerciale

Stratégie de communication

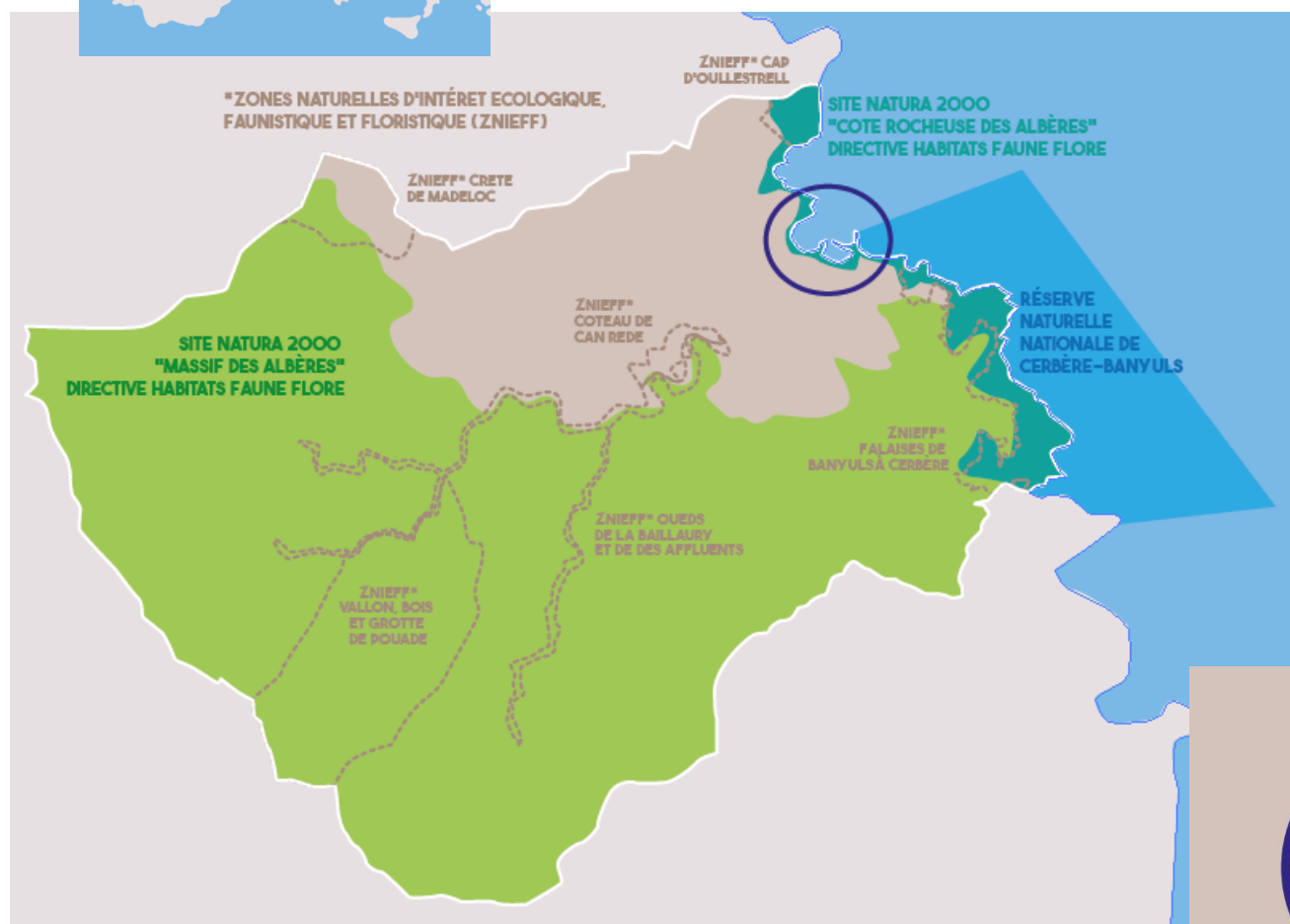
— Notre Baromètre Qualité

Nos indicateurs

L'office de tourisme en quelques chiffres

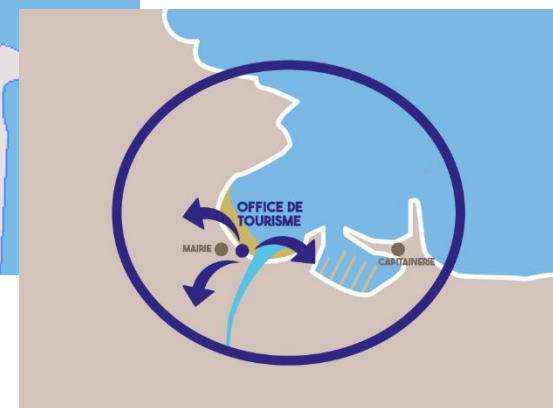


Banyuls : Destination nature



Un écrin de biodiversité entre terre et mer

L'Office de Tourisme
au cœur de la Ville



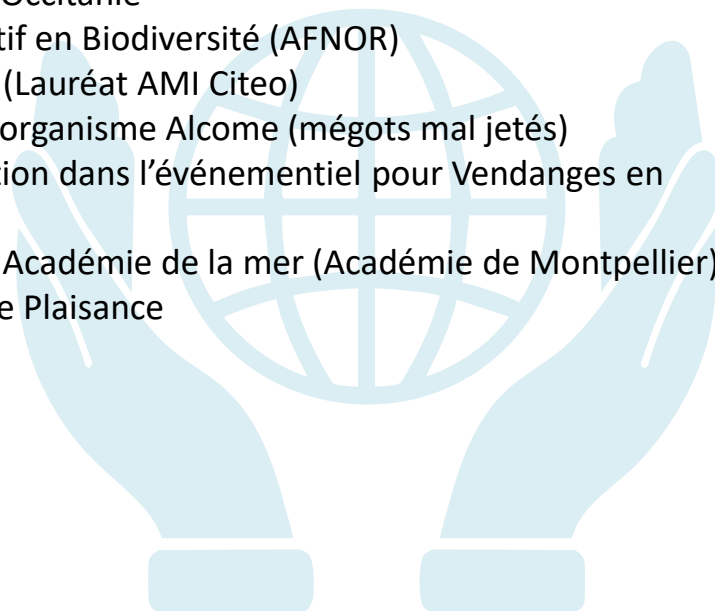


Banyuls : Destination nature



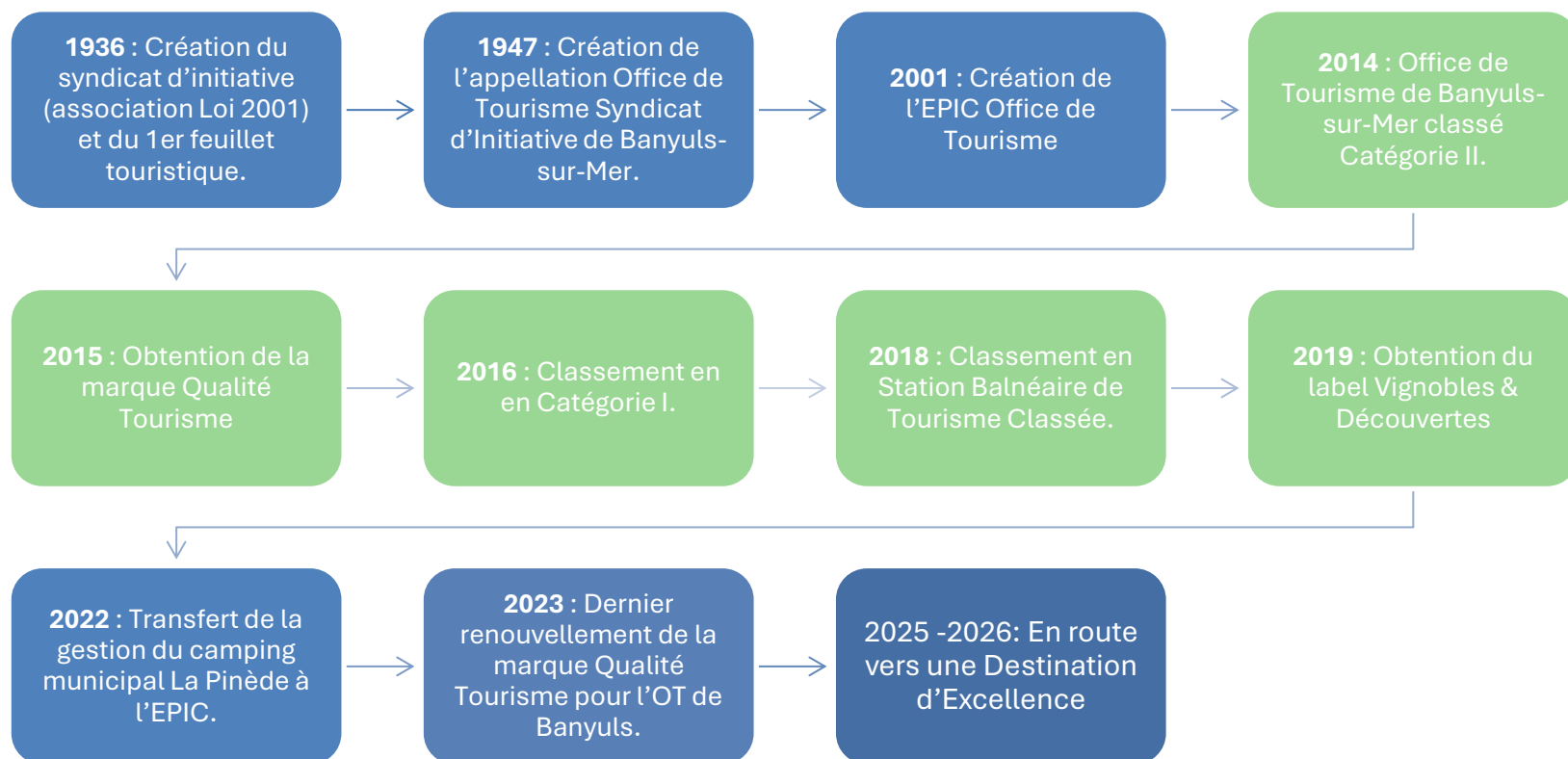
Une ville engagée dans les Objectifs de Développement Durable depuis 2019

- Partenariat avec l'Observatoire Océanologique, le Biodiversarium et Plastic@Sea
- Lauréat Plus Fraîche ma Ville ADEME Occitanie
- Port certifié Propre Propre et Port Actif en Biodiversité (AFNOR)
- Lutte contre les déchets abandonnés (Lauréat AMI Citeo)
- Ville Vitrine Touristique Mer de l'eco-organisme Alcome (mégots mal jetés)
- Prix de la meilleure action de prévention dans l'événementiel pour Vendanges en Fête 2023
- Ecole labellisée Eco-Ecole (Teragir) et Académie de la mer (Académie de Montpellier)
- Pavillon Bleu Plage Centrale et Port de Plaisance
- Petite Ville de demain
- Ville amie des aînés (en cours)



Notre Office de Tourisme

**Notre ADN
depuis 1936**

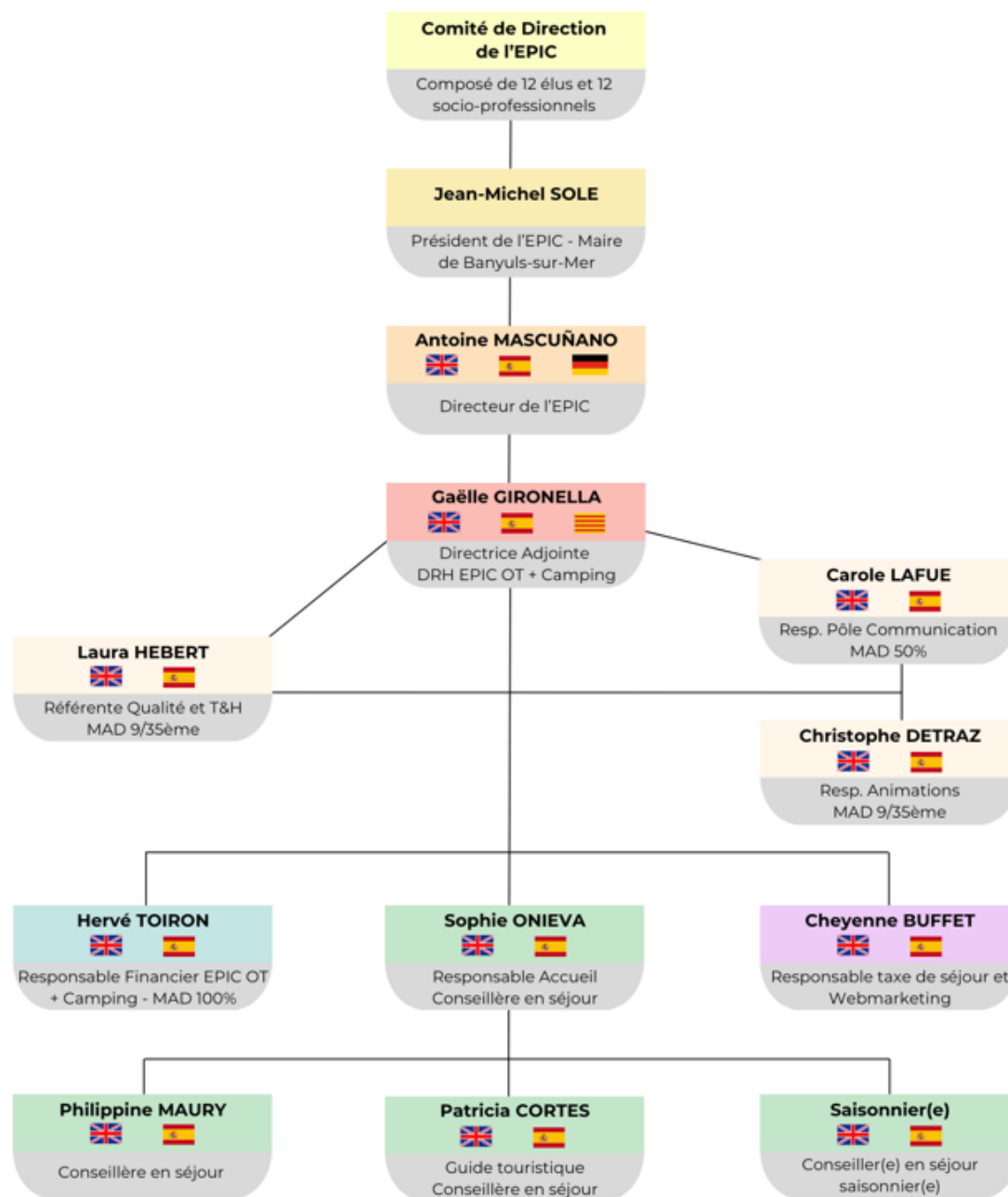




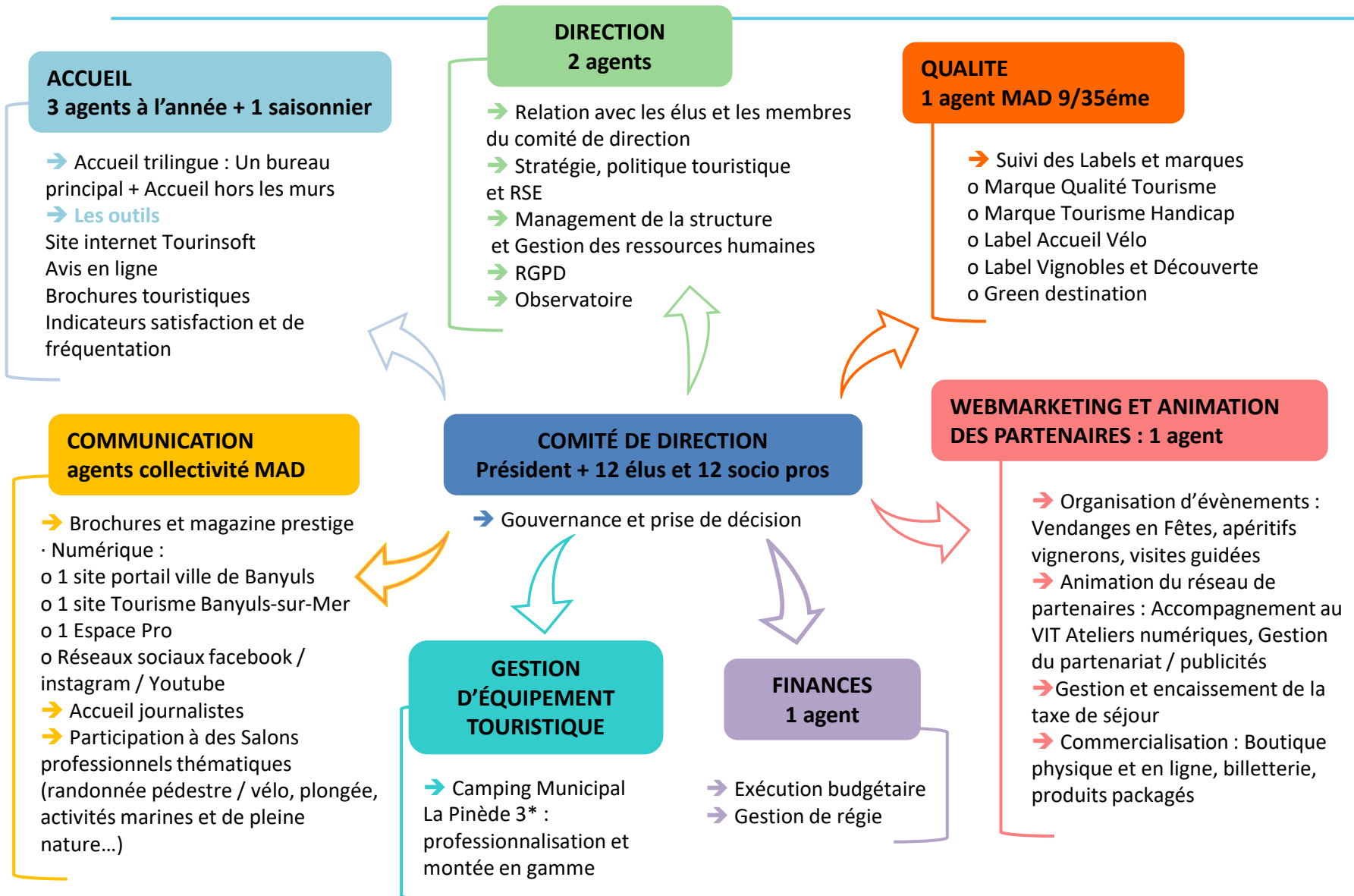
Au cœur d'un Office de Tourisme

attractif collaboratif
dynamique fédérateur accueillant
proximité **durable** responsable
attractif satisfaction
engagé équipe moderne qualité
accessible ambassadeur **toutelannée**
amélioration réseau **excellence**
personnalisé

Notre équipe



NOS MISSIONS





Notre vision de la Qualité

MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ

→ Structurer nos services par rapport à la stratégie globale

Responsabiliser, Impliquer, Professionnaliser chaque membre de l'équipe pour gagner en efficacité.

→ Harmoniser nos méthodes de travail

Remise en question constante. Poser le cadre de travail et travailler la méthodologie.

Moderniser nos savoir-faire et les espaces de travail.

→ Faciliter l'intégration des nouveaux entrants

→ Assurer la satisfaction de nos visiteurs et partenaires

→ Intégrer les Objectifs de Développement Durable et la RSE dans notre fonctionnement au quotidien

=

Efficacité – Adaptabilité – Esprit d'équipe – Amélioration continue - Durabilité



Notre vision de la Qualité

NOS ENGAGEMENTS INTERNE = UN CLIMAT DE CONFIANCE

→ Conditions de travail stables et sécurisantes

Maintenir un lien via une communication RH organisée.

Optimiser régulièrement l'organisation interne.

Adopter unanimement le principe d'amélioration continue

Réduction des déchets et du gaspillage. Réduction de l'usage du papier et digitalisation.

→ Professionnaliser les équipes

Accompagner les agents à la formation et la montée en compétences.

→ Améliorer les outils pour renforcer les liens avec les partenaires et socio-professionnels

Mise en avant des circuits courts, patrimoine vivant, visites guidées thématiques.

Boutique éco-responsable à l'OT, achats responsables.

Valoriser les initiatives locales.

Economie touristique locale durable et qualitative.



Notre vision de la Qualité

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LA COLLECTIVITÉ = TRANSVERSALITÉ

→ Participer au Projet de Territoire

Par la mise en œuvre de la politique touristique

→ Assurer nos missions régaliennes

Accueillir / informer, promouvoir, animer, inventorier et qualifier l'offre

→ Piloter la démarche de progrès

Conduire la démarche Destination Excellence (classement Catégorie I prévu 2026)

→ Coordonner et animer le réseau des acteurs touristiques

→ Organiser et optimiser la collecte de la taxe de séjour

→ Gérer le Camping Municipal « La Pinède *** »

→ Organisation d'événements phares

→ Renforcer l'attractivité toute l'année et assurer la gestion des flux touristiques



Notre vision de la Qualité

NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS, HABITANTS ET VISITEURS = FIDÉLISER

- ➔ **Proposer un espace d'accueil chaleureux, propre, accessible et connecté**
Par le réaménagement et la réorganisation de l'espace accueil.
- ➔ **Offrir un accueil personnalisé, professionnel, multilingue** et un accueil téléphonique apaisé, avec un temps d'attente maîtrisé.
- ➔ **Mettre à disposition une Information actualisée, numérisée et multilingue**
- ➔ **Faire de l'écoute clients et de la satisfaction, notre priorité**
Enquêtes de satisfaction, prise en compte des remarques et réclamations, gestion des avis et suivi des réseaux sociaux.



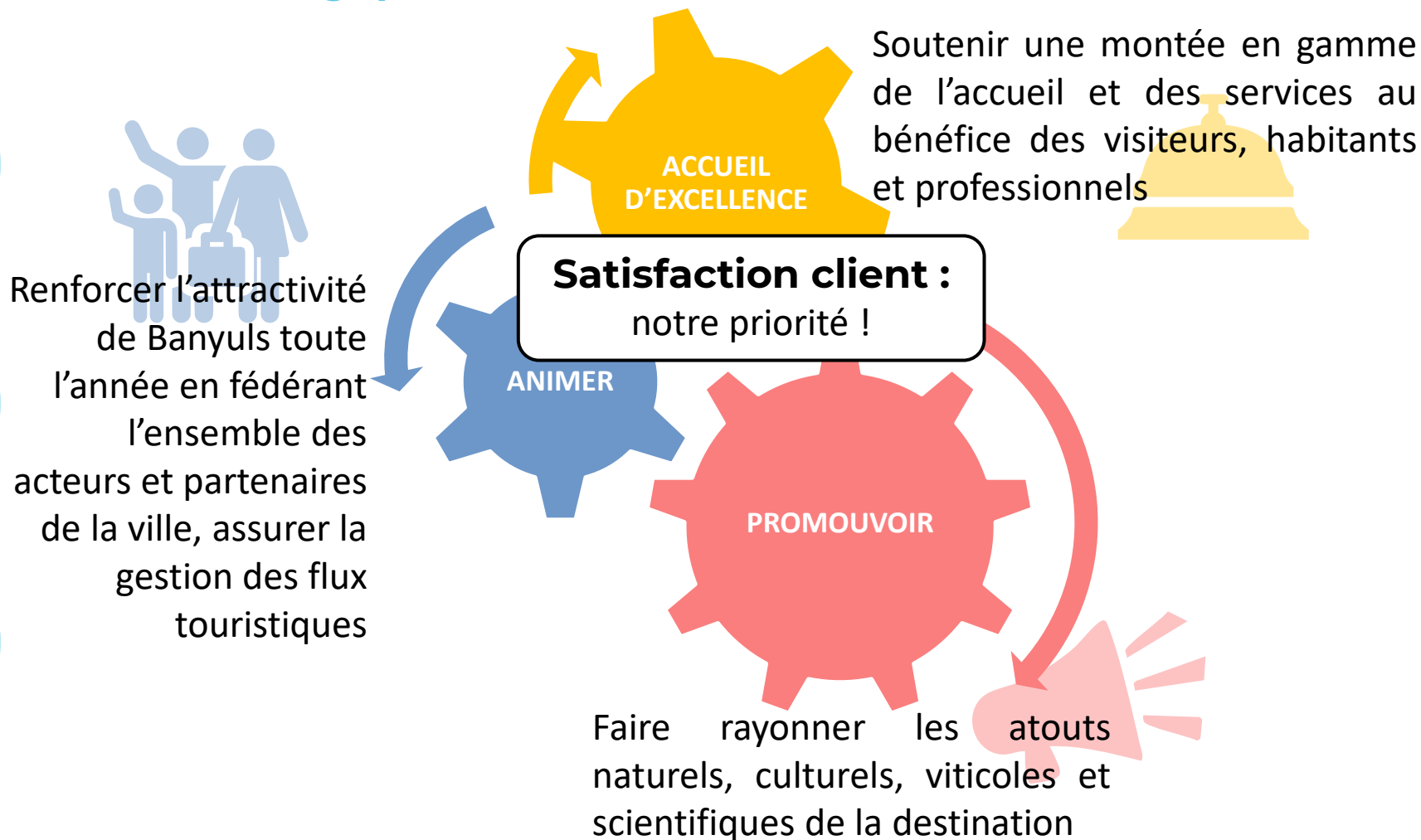
Notre vision de la Qualité

NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS PARTENAIRES = FÉDÉRER

- Communication transversale avec mise à disposition de l'information
- Accompagnement des pros aux accès et traitement du V-I-T
Organisation d'ateliers numériques
- Échanges pour des partenariats logistiques et financiers lors d'opérations de promotion et/ou de commercialisation
- Organisation d'éductours
- Accueil hors les murs
- Proposition d'animations chez nos partenaires

Notre vision du Tourisme pour Banyuls

3 axes stratégiques



AVANT : Inspirer, rassurer et faciliter

- Proposer une vision attractive de la destination.
- Optimiser notre présence sur les réseaux sociaux et sites d'avis.
- Miser sur la personnalisation des offres et contenus et cibler pour personnaliser les choix.
- Adapter les recommandations faites à nos visiteurs en tenant compte de la saisonnalité et des flux touristiques observés.

PENDANT : Guider et valoriser le territoire

- Un accueil d'Excellence (sur site et hors les murs) par des conseillers en séjour formés aux métiers de l'accueil
- Conseil personnalisé afin de susciter l'émotion avec des expériences immersives
- Sensibilisation nos visiteurs à notre approche environnementale et durable.

APRÈS : Fidéliser, améliorer, engager

- Mise en place d'actions de fidélisation : proposer un produit similaire après l'achat d'une prestation
- Réponse et prise en compte à 100% des avis clients
- Incitation à partager leur expérience et leur contenu (#Banyuls)
- Faire de nos visiteurs des ambassadeurs du territoire

Se réinventer

Modernisation du hall d'accueil de l'OT : réaménagement de l'espace d'accueil pour le rendre plus chaleureux, ergonomique, inclusif et inspirant : refonte du parcours client

Suivi de l'évolution des attentes clients et des tendances :

techniques de conseil en séjour, langues étrangères et spécificités culturelles, accueil à distance, accueil hors des murs, mobilité et numérique etc

Management par la qualité :

Responsabilisation, implication et professionnalisation

Intégrer le Développement Durable et la RSE à la politique touristique

Sélectionner des partenaires et des produits boutique alignés avec la stratégie de l'OT

- Priorité aux offres locales
- Adhésion aux valeurs de développement durable de la destination
- Fabrication artisanale et écologique : circuits courts, produits recyclables et respectueux de l'environnement privilégiés

Accompagner les partenaires

- Visite et conformité des hébergements et éductours chez nos partenaires
- Accompagnement à la mise en conformité administrative et aux parcours de labellisation
- Accompagnement des socio-professionnels : ateliers numériques, communication, accès et traitement du V-I-T, écolabels et démarches qualité

Développer une offre touristique pour renforcer l'attractivité toute l'année

Organisation de Vendanges en Fête et autres événements en périodes creuses

Visites guidées thématiques

Boutique et billetterie

Gestion du Camping Municipal « La Pinède*** »

NOS ENJEUX

- **La proximité un lien essentiel à conserver**

Notre priorité : Les locaux, la mobilité, l'accessibilité et l'inclusivité

- **Une offre durable et respectueuse**

Le Développement Durable comme fil conducteur de nos actions

- **Promouvoir et attirer sur notre destination**

Créer une synergie entre acteurs et habitants, ambassadeurs de territoire et vecteurs d'un message commun

- **Le tourisme de demain sur notre territoire**

Garder notre clientèle familiale et retraitée tout en rajeunissant notre image pour attirer une population axée sur le sport, la nature et l'environnement

NOS CIBLES

- **Nos voisins** (Occitanie et Catalogne sud) : à la recherche d'une destination méditerranéenne authentique et préservée

- **Amateurs de nature et sensible à l'environnement** : des passionnés de randonnées, plongée, vélo

- **Familles et seniors** : pour des vacances paisibles, sécurisées et adaptées à tous les âges

- **Communauté locale** : Nos habitants à l'année et secondaires, les socio professionnels.

NOS ACTIONS

- Marketing relationnel

- Promouvoir le développement durable et les initiatives écoresponsables

- Création d'une synergie entre acteurs touristiques et habitants

- Renouveler l'image de Banyuls pour attirer une clientèle plus jeune et sportive

- Renforcer la présence en ligne et l'accessibilité de Banyuls

NOS SUPPORTS

Éditions

Magazine de destination et brochures thématiques

Outils numériques

Site internet (portail Ville et portail Tourisme, Espace pro), Réseaux sociaux, Tourinsoft, Newsletter partenaires, Ecrans lumineux

Plan média / presse

Insertions publicitaires dans presse locale et spécialisée (agendas, thématique Famille, Catalogne Sud)
Accueils journalistes et voyages de presse

Salons professionnels

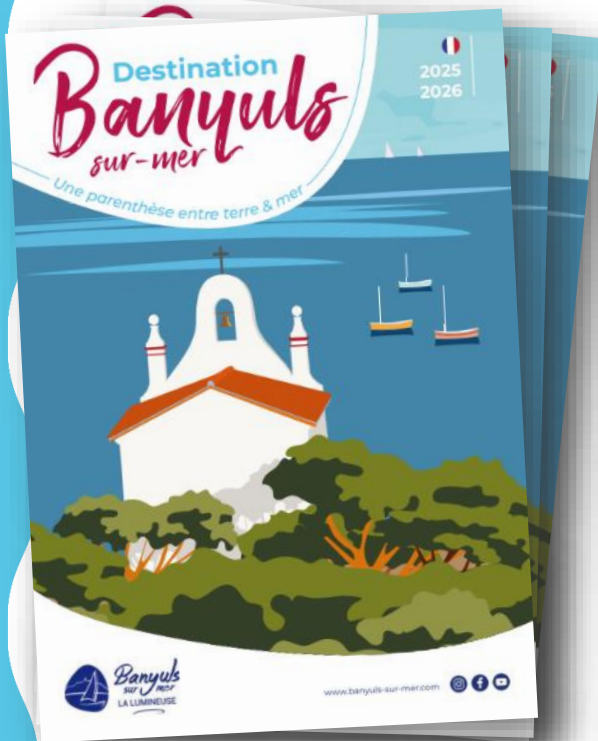
Participation à des salons thématiques en lien direct avec notre destination (randonnée pédestre / vélo, plongée, activités marines et de pleine nature...)
Actions professionnelles mutualisées avec les Offices de Tourisme du département

Accueil hors des murs de l'OT

Apéritifs vigneron, petits déjeuners au camping, accueil dédié lors de nos événements

PROMOUVOIR

Nos éditions



Magazine de destination

 3 500 ex
  E-brochures



Plan de ville

   10 000 ex
   E-brochures



Guide des randos

  2 000 ex

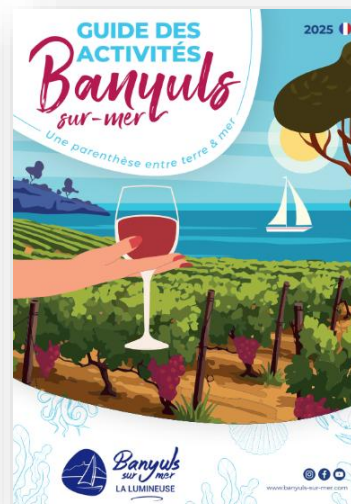


Dans les pas d'Aristide

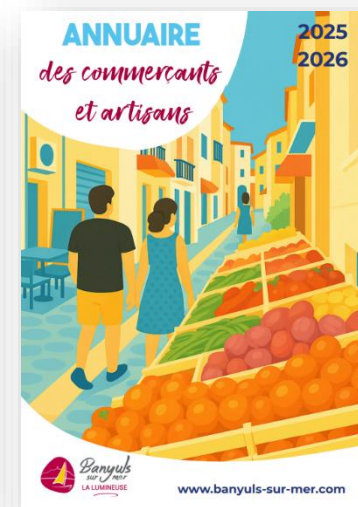
 5 000 ex
   E-brochures



Programme Vendanges
en Fête - 1 000 ex



Guide des activités
3 000 ex



Annuaire des commerçants
et artisans - 6 000 ex



 Où dormir
à Banyuls-sur-Mer ?



 Guide
Accessibilité

BIENVENUE A L'OFFICE DU TOURISME DE
BANYULS SUR MER



   Guide
Accueil Vélo



 Horaires
Navette Municipale

Donnez une seconde vie à vos brochures : l'Office de Tourisme les récupère !



Notre baromètre qualité

Nos indicateurs

Activité

- Provenance des visiteurs
- Nature de la demande, centre d'intérêt à l'accueil
- Fréquentation du site internet
- Nombre de sollicitations
- L'observatoire touristique
- Notre chiffre d'affaires

Qualité

- Questionnaire de satisfaction
- Suggestions et remarques
- Réclamations /dysfonctionnements
- Avis en ligne et commentaires réseaux sociaux
- Résultat des ventes
- Organisation du temps de travail (Front et back office)
- La formation des agents

Durable

- Consommation électrique
- Volume des éditions
- Engagement de nos fournisseurs durables
- Actions ODD
- La dématérialisation
- Animations et visites thématiques
- Réduction des déchets

Actions de traitement et suivi

- En interne
- Via le Comité de Direction
- Via le Groupe Qualité de Destination

Notre Office de Tourisme en quelques chiffres

116 références boutique et billetterie

250 partenaires

1,9 million de pages vues sur notre site web

466 000 visites sur notre site

6 172 followers sur Instagram, **6 500** sur Facebook

57 562 entrées à l'OT en 2024

Près de 1 000 participants aux visites guidées

994 100 nuitées touristiques en 2024

191 hébergements classés

230 participants aux Apéritifs Vignerons en 2025