N°1 - Septembre 2019

La lettre d'informations
de l'Office de Tourisme & des Congrès

EDITION SPECIALE

Pour rêveurs

STRATEGIE
DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE
Horizon 2025

Edito

A l'heure où le monde est accessible en un clic, le défi pour notre station est de se démarquer et promouvoir notre singularité.

Dans cette course, nous nous lançons à toute vitesse, la conduite sûre, en gardant le cap sur notre priorité : faire de notre ville une destination d'excellence.

Cette nouvelle stratégie de développement touristique «Horizon 2025» développée par l'Office de Tourisme & des Congrès emprunte la voie de l'innovation en déployant un programme d'action pluriannuel ambitieux.

Un défi collectif que nous relèverons ensemble, au service de nos citoyens et de nos visiteurs. Bonne lecture !

Christian Jeanjean
Maire de Palavas-les-Flots
Président de l'Office de Tourisme & des Congrès

PALAVAS LES-FLOTS
La Reine des plages de la Méditerranée

#lovepalavas

HORIZON 2025

Le tourisme est au cœur de notre économie.
Pierre angulaire des préoccupations de la station, son développement stratégique nourrit de nouvelles ambitions afin d'ouvrir toujours plus Palavas-les-Flots sur le monde.

Destination unique entre mer et étangs sauvages, notre territoire jouit d'un patrimoine naturel exceptionnel. Une nature généreuse et une histoire qui s'écrit depuis plus de trois siècles relient passionnément nos citoyens à cette terre.
Une identité marquée par son caractère authentique, attachée à ses racines, que l'on s'efforce de préserver au nom de notre singularité.

L'Office de Tourisme s'engage chaque jour à promouvoir cet environnement privilégié auprès des publics d'ici et d'ailleurs. Cette mission primordiale doit s'inscrire toujours plus dans la voie de l'innovation, un pas d'avance dans les pratiques, en marche cadencée pour viser l'excellence.

La nouvelle stratégie déploie, jusqu'à 2025, un programme d'actions pluriannuel afin de porter ensemble une action collective pour que tous, commerçants, partenaires et citoyens palavasiens, regardions résolument vers l'avenir.

L'Office de Tourisme & des Congrès
Une équipe engagée au service d'une mission

Avec une équipe de professionnels mobilisée à l'année, l'Office de Tourisme inscrit son action et apporte son expertise au service de 5 missions prioritaires :

- Accueillir & informer ;
- Développer ;
- Communiquer & promouvoir ;
- Commercialiser ;
- Accompagner.

Une équipe
de 27 permanents

Un accueil
en 8 langues

Une démarche qualité reconnue

La mission de l'Office de Tourisme s'inscrit dans une démarche qualité exigeante et stratégique reconnue par les services publics et les organismes de contrôle qui a permis d'obtenir à ce jour 13 certifications d'excellence.

Le succès de cette stratégie ne sonne pas pour autant la fin des efforts mais, plus encore, l'urgence de se démarquer en se positionnant à la pointe de l'innovation.

La structuration d'une équipe experte vise l'amélioration des performances, l'application de méthodes de travail basée sur l'expérience et l'analyse au service d'une stratégie touristique novatrice.

Notre méthode s'appuie sur :

- La planification des orientations stratégiques ;
- La mise en œuvre d'un plan d'action ;
- L'observation et l'analyse des résultats ;
- La satisfaction de sa clientèle ;
- Et l'amélioration continue.

« Des certifications et labels qui témoignent de la qualité des prestations proposées sur la destination »

Surclassement démographique
Zone touristique d'affluence exceptionnelle

Station Classée de tourisme

Commune touristique

OFFICE DE TOURISME CLASSÉ
2012 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME

QUALITÉ TOURISME Occitanie SUD DE FRANCE

QUALITÉ TOURISME

FamillePlus
VIVRE ENSEMBLE
DE BELLES EXPÉRIENCES

OFFICE DE TOURISME
ECO-RAISONNABLE

TOURISME & HANDICAP

znieff
ZONES NATURELLES D'INTÉRÊT ÉCOLOGIQUE, FAUNISTIQUE ET FLORISTIQUE

Marianne d'Or

Un nouveau schéma directeur au service du client et du territoire

Les données issues de l'Observatoire et récoltées sur le terrain par les agents permettent d'analyser les points forts de la mission menée jusqu'à présent et d'envisager les axes de développement sur lesquels concentrer nos efforts.

A l'heure où les usages du voyageur évoluent rapidement, cette mission de l'Office de Tourisme doit se réinventer et s'affirmer afin de conforter nos vacanciers habituels, fidéliser un public tâtonnant et conquérir un nouveau profil de clientèle.

Aujourd'hui, notre dispositif s'articule autour de deux axes forts :

- Le suivi des tendances et des comportements clients ;
- La mesure de l'activité touristique et son impact économique ;

Notre démarche qualité, dans une exigence de performance, nécessite donc une adaptation de ses pratiques et une évolution qui puise dans des outils innovants.

A ce titre, un ambitieux plan de développement stratégique nommé « Horizon 2025 » voit le jour avec le même objectif : placer le client au centre de nos préoccupations.

Notre politique stratégique s'articule autour de 5 axes stratégiques :

L'ensemble de ces axes stratégiques sont ainsi déclinés en des objectifs opérationnels et font l'objet d'actions concrètes, mises en œuvre par nos équipes.

Une stratégie qui s'appuie sur le marketing territorial

L'ambition de ce nouveau plan stratégique est de positionner notre ville comme une destination d'excellence, en valorisant les atouts singuliers du territoire.

La notoriété de la station doit dépasser les frontières de notre pays pour rayonner à l'international.
Cette stratégie de marque s'adresse ainsi à plusieurs types de clientèles, notamment étrangère, que nous visons particulièrement.

Ouverte sur le monde, ce positionnement marketing participera à promouvoir l'image et le potentiel de la destination, avec pour axe clé le développement d'une offre affinitaire pour répondre au mieux aux exigences de différents profils de clientèle.

Une action collective au service de l'économie du territoire

Notre pilotage stratégique repose sur un projet pensé au sens large du territoire, afin d'impulser une nouvelle dynamique collective et envisager des retombées économiques plus importantes.

La réussite de ce nouveau plan d'actions repose sur plusieurs conditions :

- La mobilisation de tous les partenaires
- L'ouverture vers les territoires voisins
- De nombreuses expérimentations
- La connaissance et la prise en compte des besoins du client

Ce dossier « Horizon 2025 » vous propose de découvrir les axes stratégiques de ce nouveau plan d'action, déclinés en 56 fiches actions répondant à des objectifs opérationnels.

Observatoire touristique

FREQUENTATION OFFICE DE TOURISME

Juin 2019 - 9 998 visiteurs
(Juin 2018 - 7927)

Juillet 2019 - 14 338 visiteurs
(Juillet 2018 - 16 530)

Août 2019 - 25 958 visiteurs
(Août 2018 - 23 000)

De janvier 2019 à aujourd'hui - 92 482 visiteurs
Comparatif année 2018 : 90 000 visiteurs

CENTRE DES CONGRES

71 000 € - Chiffre d'Affaires prévisionnel
1 66 manifestations
7 838 congressistes
345 locations de salles

ANIMATIONS

2 264 € Chiffre d'affaires
616 participants
9 animations / visites guidées

BOUTIQUE

6 896 € Chiffre d'affaires
Best of des ventes - parfum, carte touristique, cartes postales, affiches

WEB 2.0, APPLI MOBILE & RESEAUX SOCIAUX

200 000 pages vues sur le site web
7 000 sessions
+ 81,5 % d'utilisateurs

+ de 9 000 téléchargements de l'appli mobile

7 976 fans sur Facebook
10% de taux d'engagement
1 304 mentions «J'aime»

2 617 abonnés sur Instagram

300 abonnés et 2 553 followers sur LinkedIn

336 abonnés sur Pinterest

OFFRE MEDIAKIT

33 817 € Chiffre d'affaires

3 6 6 3 8 1

Contacts tous confondus

(Comptoir, mails, téléphone, courrier, Phare de la Méditerranée, site web, réseaux sociaux)

Nos actions de promotion

GESTION RELATION CLIENT
Campagne Bassin de vie / webmarketing France / Campagne Europe

EVENEMENTIELS / SALONS / WORKSHOPS
Evénementiel Destination : Famille Plus, week-end de Pâques
Workshop Presse Deptour, Workshop Chine réceptifs (Paris),
Workshop Japon réceptifs (Paris), Workshp «Destination Incentive» Toulouse,
Workshop «Destination Groupes», Rendez-vous France (Marseille),
Workshop «caristes Leonard» (Lièges), Salon mondial de l'agriculture (Paris), Salon du Multicoque de la Grande-Motte, Bourse aux dépliants.

COMMISSION AEROPORT TOURISME
Russie
- Workshop Russie of Dolce Vita à Paris (BtoB)
- Workshp Salon : BtoB / Soirée prestige à Moscou
- Venue d'une délégation Ural Airline-Webinar TO PAC Group
- Tournée France Atout France en Russie - Workshop FamTip/ BtoB Tour Operators

Allemagne - Workshop Travel Night Berlin (80 TO)
France
- Salon Mahana, Salon grand public à Lyon
- Salon Evaday à Strasbourg
- Workshop France Méditerrannée à Nîmes

Espagne - Salon Btravel de Barcelone
Europe - Rendez-vous France à Marseille
Danemark - Workshop FamTip : BtoB, Tos/Tas, BtoC
Royaume-Uni - Workshop FamTip à Bristol
Pays-Bas - Workshop FamTip à Rotterdam
Allemagne - Fam TripLanguedoc Camargue

TOURISME D'AFFAIRES
Speed datings : Montpellier, Toulouse, Lyon, Paris, Bordeaux
et Se réunir à Paris

MARQUE DE TERRITOIRE
- Aurore Kichenin, ambassadrice de la Destination
- Dépôt Marque territoirale protégée

ADHESION CLUSTERS
- Frotsi, Comité 21, Club Business, OT de France...

EDITIONS TOURISTIQUES
- Carte touristique «Destination Montpellier Méditerranée»
- Carte touristique «Destination Languedoc Camargue»
- Editions papier (Plan, Carnet Découverte, Guide des hébergements meublés, Palavas Pocket) et éditions numériques (Destination Affaires et Destination Groupes)

TRADUCTIONS DES SUPPORTS
Traductions en anglais, allemand et Espagnol.
A venir, en néerlandais, Russe et Japonais.

OBJETS PROMOTIONNELS
- Cendriers de plage (10 000 exemplaires)
- Produits de la Boutique : développement de la marque «For rêveurs»

WEB 2.0 ET PROMOTION DIGITALE
- Site web & Application mobile «Palavas»
- Google / Datat adwize
- Animation virtuelle salle d'attente aéroport
- Centaure System : Paneaux d'affichage lumineux
- Site web Escapades en LR
- Affichage dynamique «Palavas TV» (Gamme Hôtels et Destination)
- Partenariat e-paillotte

RESEAUX SOCIAUX
Commission Aeroport Tourisme -
Campagne Facebook Ads

MEDIA ET INFLUENCEURS / INTERMEDIATION
Sponsoring 59ème Cross national des Sapeurs pompiers
Insertion publicitaire sur la Gazette des Pitchouns
Insertion publicitaire Business Côté Trend - Aéroport Montpellier
Collaboration et accueil d'influenceurs (Blogueurs, journalistes...)
Promotion des lignes aériennes
Organisation de 2-3 blogs trips
Accueil d'eductours (France, Europe, Monde)
Accueil d'Instagramers
Réalisation de vidéos promotionelles

ANIMATION NUMERIQUE DU TERRITOIRE

PALAVAS
LES-FLOTS
La Reine des plages de la Méditerranée
Pour rêveurs
Office de Tourisme & des Congrès
Place de la Méditerranée
34 450 Palavas-les-Flots
04 67 07 73 34
tourisme@ot-palavaslesflots.com
www.ot-palavaslesflots.com
#lovepalavas