

**Atelier collaboratif « Accompagnement des pros » – 1<sup>er</sup> décembre 2022**



**Les participants :**

Touristra Lo Solehau	Pellier- Medina	Elsa	BLB
Touristra Lo Solehau	Segouin	Justine	BLB
Thau conciergerie	Martin	Claude - Olivier	BLB / Sète
Sea Sete and sun	Charrier	Rouba	Sète
Sea Sete and sun	Salem baltus	Laurence	Sète
Buscapade	Bousquet	Yves	Sète
Espace Brassens	Lahrach	Yasmina	Sète
Domaine St André	Billod	Julie	Mèze
Agence Amarine	Carrasco-Doumayrou	Valérie	Sète
Atelier François LIGUORI (pescatore)	Liguori	Rabira	Sète
Maison Noilly Prat	Salvador	Tony	Marseillan
CRAC Sète	Guilmot	Marion	Sète
Loueur BLB	Delpuech	Nathalie	BLB
Théâtre Molière Sète	Lecomte	Christine	Sète
Chambres d'hôtes Capucine-Elue à Mèze	Caruso	Vanessa	Mèze

**Objectif de l'atelier collaboratif :**

Prendre connaissance de l'étendue des services proposés par l'Office de Tourisme Archipel de Thau. Ecouter les propositions et besoins ; les idées et partages d'expérience.

**Présentation des animateurs :**

**Brigitte Lanet**, Adjointe au Maire de Balaruc-les-Bains, déléguée au tourisme, commerces et au développement économique. Membre du comité de direction de l'Office de tourisme Intercommunal ; référente élue du groupe de travail "Accompagnement des professionnels".

**Pierre Lary**, Directeur adjoint de l'OTI Archipel de Thau ; en charge du Pôle « Accompagnement des pros – Commercialisation ».

**Coralie Salvan**, Responsable du service accompagnement des professionnels.

**Introduction :**

Tour de table

Jeu pour mieux se connaître

Les règles du jeu durant l'atelier



### Déroulement de l'atelier - Thème :

**Quels services proposés par l'OTI correspondent le mieux à vos attentes ?**

**Quels sont les nouveaux services à développer ?**

La consigne : A l'aide des photos montrant tous les services actuels de l'OTI, établissez votre Top 5 (+ 3 services nouveaux à suggérer) qui représente selon vous les services les plus utiles à l'ensemble des professionnels et des filières.

Durée : 30 minutes de réflexion et de travail collectif / créatif.

A la fin, un rapporteur vient expliquer les choix du groupe. Restitution et échanges.

### LES PROPOSITIONS :

#### ■ Top 5

Top 5 du groupe 1 :

- Accompagnement dans l'obtention des marques et labels
- Organiser des éductours entre les professionnels pour connaître les offres du territoire
- Existence d'un espace dédié aux pros sur le site internet
- Observatoire touristique et transmission des tendances aux partenaires
- Visibilité détaillée d'un pro sur le web

Top 5 du groupe 2 :

- Valorisation des partenaires par les conseillers en séjour à l'accueil, par tel, email
- Visibilité détaillée d'un pro sur le web et sur les éditions thématiques
- Organisation de réunions d'informations
- Recevoir des journalistes
- Existence d'un espace dédié aux pros sur le site internet
- Observatoire touristique et transmission des tendances aux partenaires

Top 5 du groupe 3 :

- Organisation de réunions d'informations
- Visibilité détaillée d'un pro sur le web
- Accompagnement dans l'obtention des marques et labels + démarche RSE
- Observatoire touristique et transmission des tendances aux partenaires
- Mise en vente via la billetterie (comptoir et web)



## ■ Les services / actions à développer ou à valoriser selon les différents groupes de travail :

- Les actions auprès des journalistes : articles plus ciblés, avoir une revue de presse, être informé des accueils réalisés et des articles qui en découlent.

**Action OTI** : Réalisé : les dossiers de presse et parutions de l'année sont disponibles dans l'espace pro : <https://www.archipel-thau.com/presse.html>

- Renforcer la mise en réseau entre les partenaires : création d'un répertoire numérique des partenaires avec les coordonnées pour qu'ils puissent se contacter aussi entre eux, être au courant des nouveautés entre les pros ; un intranet ?

Créer un espace de convivialité pour que les pros puissent se retrouver : apéritif after work

**Action OTI** : En réflexion.

- Créer un memento qui explique les différents labels + indiquer les interlocuteurs en capacité de les accompagner dans ces démarches : focus sur des labels éco-responsables (RSE, clé verte...)

**Action OTI** : Les principaux labels sont présentés dans l'espace pro : <https://www.archipel-thau.com/valorisez-votre-offre.html>

La présentation sera retravaillée (*descriptif, Intérêt de s'engager dans une démarche qualité, référentiels, les interlocuteurs au sein de l'OTI...*)

Également un récapitulatif des différents labels existant ici :

[https://www.tourismesete.com/medias/documents/guide\\_qualif\\_ii\\_exe\\_compressed.pdf](https://www.tourismesete.com/medias/documents/guide_qualif_ii_exe_compressed.pdf)

- Observatoire : permettant aux pros d'avoir des chiffres ; de se positionner stratégiquement ; définir des actions par rapport aux tendances ; connaître les CSP ; etc.

**Action OTI** : Tous les hébergeurs partenaires du dispositif G2A reçoivent les infographies régulières/ taux de réservation. Les 220 pros interrogés pour l'enquête de conjoncture saisonnière reçoivent le baromètre mensuel.

Tous peuvent accéder à la rubrique « observatoire » du site pro où les principales données sont accessibles. Les études et baromètres mensuels y sont également téléchargeables : <https://www.archipel-thau.com/observatoire-tourisme-thau-mediterranee-1.html>

Un memento du tourisme est prévu d'ici avril 2023 et le site sera également enrichi.

Pour toute demande de données précises il suffit d'en faire la demande (contact dans la rubrique du site), le service la fournira s'il en dispose.

- Développer une centrale de réservation

**Action OTI** : Pas réalisable, ni pertinent selon nous (nous ne sommes pas en mesure de concurrencer les OTA).

- Avoir un organigramme du personnel de l'OTI (à envoyer et mettre en ligne sur l'espace pro)

**Action OTI** : Organigramme ainsi que les coordonnées de tous les participants transmis par courriel le 20 décembre 2022 ([https://www.tourisme-sete.com/medias/documents/Trombinoscope\\_Archipel\\_de\\_Thau\\_19-12.pdf](https://www.tourisme-sete.com/medias/documents/Trombinoscope_Archipel_de_Thau_19-12.pdf))

- Bourse aux dépliants spéciale « Archipel de Thau » : projet 2023 expliqué et apprécié

**Action OTI** : Prévus en plusieurs lieux de l'Archipel (sous réserve de finalisation de la gamme éditoriale avant début avril) / Responsable de la gestion de la documentation sera aussi présente sur l'évènement.



- Développer une carte interactive cliquable par filière + ajouter les transports existants pour accéder aux différents lieux Ou ajouter un widget sur les sites pour avoir ces infos (application : Thau mobilité, Moov'it, Rome to Rio, etc.) : **Action OTI** : Réflexion à mener (légitimité ; technicité ; etc.)
- Visibilité internet détaillée très importante pour les pros (cohérent aussi face à la baisse du papier) **Action OTI** : Réalisé. La donnée est actualisée par les pros via l'extranet VIT et par le service promo à la demande
- Créer un QR code sous forme de guichet unique qui renverrait vers toutes nos éditions. **Action OTI** : Réalisé sous forme d'affiche téléchargeable dans l'espace pro : bientôt en ligne

### ■ **Remarques complémentaires des participants durant les échanges :**

- Valoriser les pros engagés dans une démarche Eco-responsable :  
**Action OTI** : Des questionnaires d'évaluation des bonnes pratiques engagées ont été adressés aux hôtels et loueurs de meublés à l'automne. Analyse et préconisations réalisées par un groupe d'étudiants Master DD (janvier 2023) . Suite : questionnaires étendus à l'ensemble des filières + charte éco responsable à venir + actions de sensibilisation
- Dans la boîte à outils : réserver les tampons de la marque aux partenaires de l'OTI  
**Action OTI** : En cours : demande formulée à notre logiciel métier (Ingénie) sur la faisabilité technique d'un accès par identifiant
- Reconnaissance des services proposés par l'OTI : mieux communiquer sur ces services  
**Action OTI** : Réalisé dans le nouveau guide partenariat 2023 au travers d'une infographie et évolution progressive de la rubrique web dédiée aux pros (<https://www.archipel-thau.com/espace-pro-archipel-de-thau-1.html>)
- Expliquer la légitimité du classement des meublés par l'OTI  
**Action OTI** : Les offices de tourisme font partie des organismes de contrôle agréés par Atout France pour le classement des meublés de tourisme. Avantages : connaissance et suivi de l'offre, accompagnement et proximité avec les loueurs. Sensibilisation aux labels (ex. Accueil vélo, TH, famille+). Collaboration et complémentarité avec les cabinets.
- Mieux informer les conseillers en séjour sur les acteurs du territoire qu'ils présentent.  
**Action OTI** : En cours : Invitation des pros aux réunions pôle accueil du 1er trimestre + visite terrain le 16 février sur chaque station
- Questionnement agences immobilières :
  - les disponibilités des biens n'apparaissent pas sur le site web
  - Affichage dispos quand l'OT est fermé : mettre au moins les coordonnées des agences**Action OTI** :
  - Affichage des dispos des meublés possible selon le type d'outil métier de l'agence immobilière
  - Lorsque l'OT est fermé : en juillet et août, les coordonnées des agences immobilières seront rajoutées (nom agence, adresse, téléphone)



- Plus de liens entre les pros

**Action OTI** : En cours : mise en œuvre d'une série d'ateliers collaboratifs, speed-meeting programmé en avril, rencontres par filière à la demande ...

- Mise en accessibilité évoquée par des pros : d'où présentation de la marque Destination pour Tous

**Action OTI** : Lors de l'atelier une présentation orale du projet de mise en accessibilité progressive de la destination a été faite ainsi que le renouvellement de la marque Destination pour Tous pour Balaruc-les-Bains ; sur un périmètre élargie vers l'Archipel / Création depuis janvier 2022 d'un service « accessibilité - Tourisme & Handicaps » au sein de l'OTI.