

L'Office de Tourisme **axe une partie de sa communication et de ses services vers la population locale.**

Notre OT a mis en place différents services pour les locaux :

- **5 bureaux d'information touristique ouverts à l'année** : Béziers Centre-Historique, Béziers Canal du Midi, Valras-Plage, Sérignan, Villeneuve-les-Béziers (bureau flottant) + Point « i mobile » à Bassan et un point info saisonnier à Montblanc
- Un **agenda mensuel des manifestations avec réseau de distribution sur l'ensemble de l'agglomération Béziers Méditerranée**
- Un **service de billetterie** (vente spectacles de l'agglomération + réseau France billet), l'objectif étant d'être le lieu de réservation principal de la destination
- Une **newsletter mensuelle dédiée aux habitants /ambassadeurs**
- Un **espace boutique avec des produits locaux** sur un système de dépôt vente avec les acteurs locaux

Mais aussi...

1 - RAPPEL : AMBASSADEURS 2013-2019 : PHASE 1

- Un **réseau d'Ambassadeurs** habitants à créer et à animer
- Le réseau des **Greeters** (super-ambassadeurs) à créer et à animer

Stratégie : les habitants de l'agglomération Béziers Méditerranée sont une cible prioritaire pour notre office de tourisme.

Avec plus de 120 000 habitants sur le territoire nous souhaitons **développer le tourisme dit « participatif »** et devenir une destination majeure sur ce segment.

Il s'agit **d'encourager les habitants du territoire à jouer un rôle d'ambassadeur** auprès de leurs parents ou amis afin de **contribuer à les faire venir et les inciter à consommer sur notre territoire**



Le Pass Béziers Méditerranée a été lancé en 2013 dans l'optique de constituer **un support d'avantages pour les résidents.**

+ de **40 avantages** sont aujourd'hui référencés pour les habitants possédant cette carte.

Cette carte est offerte aux habitants, aux personnes possédant une résidence secondaire ou aux personnes travaillant sur le territoire des 17 communes de l'agglomération.

L'objectif principal de cette carte est :

- de proposer une **offre de découverte aux habitants** de l'agglomération,
- de qualifier une base de données,
- de fédérer des prestataires touristiques auprès d'un projet commun
- et de communiquer sur nos services auprès des habitants qui ne connaissent que trop rarement les missions d'un office de tourisme.

Les habitants sont nos 1ers ambassadeurs de la destination !

La carte est proposée systématiquement aux habitants nous visitant dans nos bureaux d'information touristique. En plus de cette distribution nous essayons d'être présents sur des événements (type foire aux associations, festival de la BD...) ou de travailler avec des associations afin de remettre des cartes plus largement (ex : accueil des nouveaux arrivants).

Les Avantages de la carte Ambassadeur : <https://www.beziers-in-mediterranee.com/ambassadeurs-greeters>

- Envoi d'une newsletter chaque mois (agenda des manifestations, invitations, patrimoine...)
- Les balades contées de chaque 1er samedi du mois (proposées par l'OT) sont gratuites
- Des gratuités / réductions chez divers partenaires : la carte offre à son détenteur des entrées gratuites ou des avantages chez divers partenaires touristiques et culturels (musées, activités de loisirs, restaurants) ...

Condition : le détenteur doit être accompagné de parents ou amis, qui eux, paient normalement ces entrées ou prestations.

Les retours sont aujourd'hui mesurés de trois façons différentes :

- Taux d'ouverture de la newsletter ;
- Taux de participation aux événements organisés par l'office ;
- Utilisation de la carte chez les prestataires partenaires.



Objectif : En 2015 l'objectif était de qualifier au moins 10% de notre population locale (12 000) et de pouvoir lui envoyer de l'information régulièrement.

OBJECTIF ATTEINT ! 14 843 « ambassadeurs habitants » au 01/10/2019

2 - STRATÉGIE & RÉORGANISATION INTERNE A L'OFFICE DE TOURISME DEPUIS 2019

La thématique « habitant » est au cœur de la nouvelle stratégie transversale autour de 6 projets :

- Accueil, services et socioprofessionnels
- Maîtrise de la DATA
- Ambassadeurs
- Gestion d'équipements
- Quatre saisons
- Nouveaux périmètres

Organisation interne :

Travail en « mode projet » avec une transversalité des 6 projets de l'OT.
Création de 6 pôles avec un responsable de chaque pôle

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

15/07/2019

EN MODE GESTION DES PROJETS

DIRECTION Gilles Panné
ADJOINT Serge Hoibian

QUALITÉ ET ACCUEIL / SERVICES Magali Catala

ADMINISTRATION
Gilles Panné

RELATION CLIENT
Alexandra Huc

DIGITAL
PROMOTION
ET CONTENU
Amélie Firmin

DÉVELOPPEMENT ET
COMMERCIALISATION
Patricia Siguier

ANIMATION
DE RÉSEAUX ET
ÉVÈNEMENTIEL
Geoffrey Lieutaud

GESTION DES
ÉQUIPEMENTS
ET NOUVEAUX
PÉRIMÈTRES
Serge Hoibian

RH /
VIE STATUTAIRE
Christine Pascal

FINANCES /
OBSERVATOIRE
Alexandre Conce
Sandrine Rambaud
et
Angèle Ravenet
(encadrement)
Laurence Rossitto

BIT FONSERANES
Mélaïne Adam
Isabelle Caussat
Brigitte Garric
Didier Barthes
Sylvain Maopi

BIT VALRAS
Zoé Lepetit
Patricia Riera

BIT BÉZIERS
CENTRE
Éric Séguier
Déborah Angulano
Perle Gautier

BIT SÉRIGNAN
ET VILLENEUVE
Karen Doussat
Karine Grégoire

AUTRES
POINTS INFO
Éric Séguier

DATA
BASE DE
DONNÉES
CRM
Anais Coquemas

WEBMASTER
Alejandra Costa

ÉDITIONS /
CONTENU
Monique Boulze

PRESSE
Monique Boulze

DÉCOUVERTE
DU TERRITOIRE
LES 4 SAISONS
Charlotte Guitton

ANIMATION
SOCIO PROS
Marie-Claire Thomas

GROUPES
Patricia Siguier

PACK
PARTENAIRES ET
PASS TOURISME
Magali Bader

AMBASSADEURS
Geoffrey Lieutaud

ÉVÈNEMENTIEL
Simon Bodin

VIGNOBLES ET
DÉCOUVERTES
Magali Bader

CANAL DU MIDI
FONSERANES
Serge Hoibian
Mélaïne Adam

SITE DES
ORPELLIÈRES
Karen Doussat

OPÉRATION
GRAND SITE ET
D'OCCITANIE
Serge Hoibian
Sandrine Rambaud

PORTS DE
BÉZIERS
MÉDITERRANÉE
en cours d'étude
Transfert

EN MODE PROJETS

PROJET 1
Accueil, services et Socio Pro (Magali Catala)

PROJET 2
Maîtrise de la DATA (Amélie Firmin)

PROJET 3
Quatre saisons (Charlotte Guitton)

PROJET 4
Ambassadeurs (Geoffrey Lieutaud)

PROJET 5
Gestion d'équipements (Serge Hoibian)

PROJET 6
Nouveaux périmètres (Serge Hoibian)

Béziers
Méditerranée

3 - LE PROJET AMBASSADEUR 2019-2020 : PHASE 2

Le projet Ambassadeurs, un triple enjeu :

- 1 Différencier le territoire dans un contexte touristique concurrentiel,
- 2 Construire l'image de Béziers Méditerranée et développer sa notoriété : affirmer/développer la marque BÉZIERS IN MEDITERRANEE
- 3 Donner un sens collectif et fédérateur à la démarche d'attractivité territoriale (habitants, entreprises, expatriés)

Définition de l'Ambassadeur du territoire / de la marque territoriale : « **Personne physique/morale qui est « dans la promotion / dans l'action » : car on peut aimer un territoire sans en être un ambassadeur**

Nos 5 cibles :

- Les habitants
- Les greeters (super-ambassadeurs)
- Les entreprises du territoire
- Les expatriés nés à Béziers ayant quitté le territoire
- Les expatriés étrangers qui vivent chez nous

A VENIR :

1) Création d'une nouvelle Newsletter pour les entreprises : pour leur expliquer la démarche ambassadeur et inciter les chefs d'entreprise à diffuser l'information auprès de ses salariés, avec notamment leur contact « guichet unique » à l'Office de Tourisme : Geoffrey Lieutaud

2) Définition d'une charte graphique spécifique aux Ambassadeurs

A partir de la base line « Tout part d'aquí » pour coller à la culture locale, nous déclinons une charte graphique propre aux Ambassadeurs du territoire et qui sera appliquée à l'ensemble des supports dédiés à ce réseau.

3) Création d'un kit outils pour les Ambassadeurs du territoire

- **Pour les habitants :** création d'un autocollant pour véhicule symbolisant l'appartenance au réseau des Ambassadeurs. Cet autocollant sera remis en même temps que la carte
- **Pour les entreprises :**
 - Mise à disposition d'une signature mail avec la Marque **Be in Méditerranée** et la base line « *Tout part d'aquí* »
 - Création d'une ou plusieurs petites vidéos mettant en avant les atouts du territoire pour accompagner leur accueil de nouveaux clients ou nouveaux salariés.
 - L'accès à la photothèque de l'Office de Tourisme
 - La mise à disposition des supports papiers (guide du voyageur, agenda mensuel) et numériques réalisés par l'Office de Tourisme
 - La possibilité d'organiser avec un greeter une découverte du territoire pour les nouveaux salariés ou dans le cadre d'accueil clients ;
 - La réalisation d'une vitrophanie « Entreprise Ambassadrice » pour les locaux des entreprises.
- **Pour tous les ambassadeurs :**
 - Réalisation d'un document de valorisation du territoire à entrées multiples, tourisme, économie, culture, gastronomie, nature...sous forme de magazine, entre 60 et 80 pages en version print et numérique et intégrant la version anglaise.

4) Le recrutement de nouveaux ambassadeurs / nouveaux greeters

- Identifier de nouveaux Ambassadeurs (toutes catégories confondues) et « reconnaître » les Ambassadeurs déjà en activité qui auront souhaité se manifester. Cette opération permettra à la fois de récolter du contenu utilisable par ailleurs, et sera l'opportunité de communiquer sur les Ambassadeurs auprès de la population locale.

- Création de « Trophées des Ambassadeurs » pour les 5 catégories (piste : cérémonie officielle, par exemple, lors des dernières Soirées Divines 2020 dans le cadre d'une soirée conviviale et festive).

