



## Stratégie touristique OMT Bonifacio

### Orientations stratégiques OMT Bonifacio pour 2019 :

7 axes majeurs :

- Œuvrer pour un accueil remarquable dans les 3 Bureaux d'Informations Touristiques
- Entretenir notre image de marque et améliorer notre notoriété sur des marchés européens
- Apporter des services utiles à nos partenaires socioprofessionnels
- Créer des animations, des événements, des opérations promotionnelles pour un tourisme 4 saisons
- Valoriser nos patrimoines pour un tourisme 4 saisons
- Intégrer une vision durable et partagée du développement touristique
- Renforcer l'organisation et le professionnalisme de la structure
- Assurer une observation touristique

L'OMT et la Ville de Bonifacio définissent clairement leurs engagements par la mise en place d'une convention d'objectifs. Cette dernière est clairement la feuille de route pour notre OMT :

### **MISSION D'INFORMATIONS ET D'ACCUEIL DES TOURISTES**

Les actions mises en place par l'OMT auront pour objet d'améliorer sans cesse l'information, l'accueil et l'accessibilité des différents publics en s'adaptant à l'évolution des attentes et en utilisant au maximum les nouvelles technologies. Son action se fera en 3 langues étrangères. L'OMT offrira une information adaptée à la demande, aussi bien sur place qu'à distance, par téléphone, courrier postal ou courrier électronique. Il assurera un service permanent et en fonction de la fréquentation touristique adaptera ses horaires d'ouverture du bureau principal mais également des 2 BITS afin d'optimiser l'accueil. Il est ouvert au moins 305 jours/an. L'accueil des publics sera assuré par du personnel qualifié – conseiller en séjour – bénéficiant de formations spécifiques (période d'intégration).

L'OMT a pour mission de susciter ou renforcer le désir de découverte chez le visiteur, faciliter son séjour et simplifier l'accès aux produits composants l'offre touristique afin de développer la consommation sur le territoire. Pour cela, des indicateurs de performance sont mis en place : questionnaires de satisfaction, gestion des réclamations, statistiques de fréquentation, gestion de la diffusion de la documentation, nombre de visites prestataires effectuées. Ces indicateurs sont mis à jour et analysés afin d'optimiser la gestion de l'information.

Les éditions touristiques sont adaptées en fonction du classement de l'OMT. Les mises à jour sont réalisées grâce à une veille permanente de l'information touristique.

L'accueil hors les murs ou en mobilité : l'OMT s'engage à partir à la rencontre des visiteurs en vacances, informer les visiteurs qui ne se rendent pas dans ses bureaux, capter un maximum de clientèles et relayer une information qualifiée et de qualité.

### **MISSION PROMOTION**

L'OMT édite des publications assurant la valorisation et la promotion de la destination et de ses partenaires. L'OMT anime et gère un site internet en 4 langues contribuant à la promotion du territoire. Des actions webmarketing ainsi que sur les réseaux sociaux renforceront la notoriété de la destination. Il organise les relations avec la presse locale, nationale et internationale maîtrisant ainsi les informations véhiculées sur la destination. Il peut être demandé à l'OMT de promouvoir la ville à travers une marque, de mettre en œuvre une stratégie de promotion particulière...

**Office Municipal de Tourisme**

2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio • Tél.: +33 (0)4 95 73 11 88  
Email: [direction@bonifacio.fr](mailto:direction@bonifacio.fr) • Site web: [www.bonifacio.fr](http://www.bonifacio.fr)



Il apporte son soutien aux socioprofessionnels du tourisme par le biais d'un package de services. Il s'engage dans des actions de captation de marchés en partenariat avec l'ATC. Il définit un plan d'action annuel de promotion et de communication par la formulation d'objectifs, la mise en place d'indicateurs opérationnels et l'analyse de l'évolution des actions.

### **MISSION ANIMATION ET EVENEMENT**

L'OMT est organisateur et porteurs de diverses animations. Il met en place des événements, animations, visites guidées et expositions thématiques en partenariat avec le Centre Culturel de la Ville de Bonifacio : Natali in Bunifazziu, Journées Européennes du Patrimoine, Jeudis polyphoniques. Il soutient l'organisation de manifestations organisées par des tiers et accompagne la commune pour l'organisation des événements notamment dans la recherche de sponsor. La programmation d'événements et de manifestations se veut allier une variété des esthétiques. Pour cela, dans le cadre de la politique d'animation de la ville, il est établi une convention cadre annuelle entre l'OMT et la commune.

### **MISSION VALORISATION ET GESTION DES MONUMENTS HISTORIQUES**

L'OMT a pour mission d'exploiter l'Escalier du Roy d'Aragon et le Bastion de l'Etendard. L'objectif étant de proposer aux clientèles une véritable destination « culturelle et patrimoniale », de promouvoir et commercialiser cette offre. Il tend à ouvrir les Monuments Historiques tout au long de l'année. L'OMT recherche de nouvelles clientèles : autocaristes, associations, entreprises, scolaires... Il veille sur la qualité de la visite des monuments historiques par une évaluation de la prestation et du service rendu.

### **MISSION COMMERCIALISATION**

L'OMT met en place un service de billetterie : visites de monuments historiques, visites guidées, concert et spectacles... Il possède également des points de vente avec des produits marqués.

L'OMT profite de l'accompagnement qu'il fait auprès des socioprofessionnels de sa zone de compétence, pour proposer une classification de l'offre touristique et ainsi proposer le classement des meublés de tourisme, pour lesquels il sera accrédité par l'AFNOR.

De plus, il met en œuvre un classement de chambre d'hôtes.

L'OMT cherchera à obtenir son immatriculation auprès d'Atout France et il travaillera conjointement avec les prestataires touristiques pour développer l'offre de produits touristiques.

### **MISSION COORDINATION DES ACTEURS**

L'OMT fédère et implique les acteurs dans la valorisation et la commercialisation de la destination touristique dans le cadre de sa mission d'animation du réseau de professionnels. L'OMT participera à l'accompagnement de porteurs de projet qui le souhaitent.

Il favorisera le développement de filières touristiques notamment par la promotion d'un tourisme culturel et événementiel, patrimonial mais aussi vert, sportif et activités de pleine nature.

Il pourra établir des partenariats avec les offices de tourisme, les communes et des communautés de communes sur des actions structurantes du développement touristique du Pôle Sud Corse.

### **MISSION CONCEVOIR, ANIMER ET COORDONNER LE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE**

En accord avec la ville, l'OMT définira la stratégie et la programmation d'actions pour un développement touristique responsable. L'OMT élaborera et mettra en place, en partenariat avec la ville, un schéma de développement touristique responsable sur plusieurs années et évaluera les actions entreprises.

### **POLITIQUE QUALITE**

L'OMT s'engage à conserver la marque qualité tourisme, performance de politique publique, qui se concrétise par son classement en Ière catégorie.

**Office Municipal de Tourisme**

2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio • Tél.: +33 (0)4 95 73 11 88

Email: [direction@bonifacio.fr](mailto:direction@bonifacio.fr) • Site web: [www.bonifacio.fr](http://www.bonifacio.fr)



Il met en place des démarches qualitatives sur le territoire et notamment la mise en place du label « station verte », il participe au label « Ville d'art et d'histoire », s'investit dans l'Agenda 21 de la ville. Il recherche l'adhésion à différents labels comme « Famille Plus », « anti-gaspi », classement chambre d'hôte, meublé de tourisme ... Ces labélisations ou classements permettent de stimuler la qualité de l'offre.

L'OMT participe à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique touristique locale du territoire. Il met en place des indicateurs de performance relatifs aux résultats atteints et aux moyens employés qui font l'objet d'une révision annuelle notamment dans le cadre du Groupe Qualité de Destination. Les indicateurs mis en place sont : l'évolution du Manuel Qualité, le nombre d'actions correctives mises en place...

### **OBSERVATOIRE TOURISTIQUE**

L'OMT réalise un tableau de bord sur la fréquentation touristique locale grâce à ses propres indicateurs (fréquentation des bureaux d'accueil, durée de séjour, fréquentation des monuments historiques, du site internet...). De plus, l'OMT participe et alimente l'observation touristique grâce à son rôle de centralisateur et créateur de données.

### **Programme, compte rendu d'activités**

- Au titre de l'année à venir, et au plus tard le 31 janvier, un programme annuel d'actions indiquant le budget prévisionnel de chaque action et les indicateurs de suivi est établi par un avenant qui amende la convention.

- Au titre de l'année écoulée, un compte rendu détaillé de l'emploi des crédits alloués assorti de toutes les justifications nécessaires : compte administratif, bilan financier du programme d'actions, rapport d'activités.

---

L'OMT peut prendre en compte dans sa politique des éléments de la stratégie régionale (ATC) et micro-régionale.

### Orientations stratégiques ATC 2018-2021

*Pour une transition écologique et numérique du tourisme corse, créateur de valeur et respectueux des équilibres du territoire*

Enjeu n°1 : Remettre le tourisme au centre des préoccupations économiques de l'île

Enjeu n°2 : Implanter une culture du développement durable du tourisme et construire un plan rassembleur

Enjeu n°3 : Valoriser les métiers et agir sur la formation professionnelle

Enjeu n°4 : Soutenir la compétitivité de l'offre de produits et services.

Enjeu n°5 : Maintenir et développer l'attractivité de la destination

Enjeu n°6 : Adapter un certain nombre de dispositifs et règles normatives nationales aux spécificités de l'île.

Enjeu n°7 : Adapter notre organisation aux mutations numériques et nouvelles exigences.

CF. Feuille de route de l'ATC 2018-2021

### Orientations stratégiques Sud Corse (schéma de développement touristique sud corse 2016-2021)

- travailler la qualité de l'expérience touristique tout au long de la chaîne d'accueil des visiteurs

- capter de nouvelles clientèles et tendre vers un tourisme 4 saisons

- améliorer l'employabilité des résidents dans les métiers du tourisme actuels et en devenir

- renforcer les coopérations entre acteurs pour gagner en efficacité et en moyens d'actions

4 axes majeurs :

### **Office Municipal de Tourisme**

2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio • Tél.: +33 (0)4 95 73 11 88

Email: [direction@bonifacio.fr](mailto:direction@bonifacio.fr) • Site web: [www.bonifacio.fr](http://www.bonifacio.fr)



- aménagement du territoire (transport collectif, tourisme Low carbone, mise en tourisme centres urbains de Po-Vo & Bonifacio, aménagement Bavella, aménagement plages, arrières plages et zones humides, espace rétro-littoral, valorisation petits sites patrimoniaux, encadrer l'hébergement non marchand)
- structuration de l'offre (APN par un évènement, accompagner une offre qualitative, gastronomie, croisières, classement hébergement, plaisance, pôle Montagne, offre « benvenuti » pour les populations proches, eau en Méditerranée)
- accueil et promotion (refonte dispositif accueil, identité et promotion « sud corse – 4 saisons », appropriation identité par les socioprofessionnels, création circuits découverte identitaire, Marque Qualité Tourisme et Corsica Made, Observation touristique, communication auprès des jeunes)
- organisation territoriale (Pays Touristique avec ATC, transfert compétence à la CCSC, amélioration taxe de séjour, renfort moyens humains pour structuration de l'offre et mise en marché, suivi schéma touristique)

**Office Municipal de Tourisme**

2, rue Fred Scamaroni - 20169 Bonifacio • Tél.: +33 (0)4 95 73 11 88  
Email: [direction@bonifacio.fr](mailto:direction@bonifacio.fr) • Site web: [www.bonifacio.fr](http://www.bonifacio.fr)