



**PROGRAMME D'INVESTISSEMENT
DE L'OFFICE DE TOURISME DES PYRENEES ARIEGEOISES
2021 – 2023**

Année 2021

Donezan – Vallées d'Ax – Vicdessos – Tarascon

Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises

La Résidence – 6 avenue Théophile Delcassé – 09110 AX LES THERMES

Objectif : Améliorer l'accueil en Pyrénées Ariégeoises

- **Axe 1** : Un maillage de points d'accueil physique à conserver et à moderniser
- **Axe 2** : Aller vers un accueil téléphonique unique
- **Axe 3** : Moderniser nos formats d'accueil numérique
- **Axe 4** : Aller vers une réponse hyper personnalisée permettant le zéro papier
- **Axe 5** : Mettre en place un format d'accueil hors les murs
- **Axe 6** : Performer la prescription en créant le réseau des relais d'information touristique
- **Axe 7** : Développer les boutiques
- **Axe 8** : Un administratif en adéquation avec notre fonctionnement

Programme global sur 3 années

Plans d'Action OTPA - investissement en TTC

	2021		2022		2023	
Axe 1 : Un maillage de points informations à moderniser	26416,88		39100		8600	
. Harmoniser la signalétique	4440	ax LC	1600		1600	
. Point info répondant aux critères Qualité Tourisme Accueil Vélo	1320	LC Tarascon	17000	Ax Luz	4000	Qué Vic
. Modernisation des Points Infos	3043,88	Ax	13500	Tarascon	3000	
. Nouveau Point Info	17613	Vic	20000	Quérigut	???	Luz/Orlu
Axe 2 : Un accueil téléphonique Unique	8586		1000		1000	
. Acquisition matériel et logiciel (maintenance en fonctionnement)	8586		1000	évolution	1000	évolution
Axe 3 : accueil numérique	1007,64		15886		12526	
Panneaux animations	1007,64	Ax Fond L'Occal	6720	Vic Tarascon	3360	Quér
Bornes interactives	0		7866	Tarascon	7866	qué ou ax 3d
Habillage des bornes	0		1300		1300	
Axe 4 : Une réponse personnalisée	7634,4		7600		5100	
Parc informatique téléphonie mobilité	6050,4		3600		3600	
Road Book carnet de voyages	1584	Fond L'Occal	1000	évolution	1000	évolution
Solution visio Taka	0		3000		500	évolution
Axe 5 : Format accueil Hors les Murs	1261,86		1050		31050	
Identification équipe OTPA	1261,86		1050		1050	
Mobilité	0		0		30 000	van aménagé
Axe 6 : Performer la prescription par des RIT	0		7297		6200	
Mise en place des Réseaux d'infos Touristiques	0		2297		1200	
Cartes touristiques territoriale	0		5000	sur 2 ans	5000	
Axe 7 : Développer des Boutiques	4436		3800		3300	
Logiciel Boutique professionnel	4436		1000	évolution	500	évolution
Signalétique des espaces boutique	0		2800		2800	

TOTAL	49 342,78 €		88733		67776	
CCHA	44 520,76 €					
CCPT	4 822,02 €					

Axe 8 : Administratif en adéquation de notre fonctionnement						
Charges des PI en fonctionnement	21 962		26 500		27 000	
Mise en place de conventions de fonctionnement	0					

Détail de l'année 2021

Axe 1 : Un maillage de points d'accueil physique à conserver et à moderniser

➔ Aménagement du point information de Vicdessos à l'automne



PI VICDESSOS

		HT	TTC	QUANTITE	TOTAL	Voir Annexe
Espace Accueil	Banque Accueil	2 009 €	2 411 €	1	2 411 €	AC1
	Chaise Bureau	380 €	456 €	2	912 €	AC2
	Chaise	85 €	102 €	4	408 €	AC3
	Armoire	1 091 €	1 309 €	1	1 309 €	AC5
	Vitrine Boutique	449 €	539 €	2	1 078 €	AC5BIS
	Vitrine extérieure	525 €	630 €	1	630 €	AC6
	Panneau Extérieur	80 €	96 €	1	96 €	AC7
	Pouf 2 places	159 €	191 €	1	191 €	AC8
	Pouf Rond	115 €	138 €	2	276 €	AC9
	Caisson	94 €	113 €	2	226 €	AC10
	Table d'appoint	115 €	138 €	1	138 €	AC11
	Protection	145 €	174 €	2	348 €	AC12
	Accueil enfant	118 €	148 €	1	148 €	AC12 BIS
		Casier à Smartphone		309 €	1	309 €
	Présentoir	165 €	198 €	3	594 €	AC13
Espace Réunion	Openspace 3 pers	3 127 €	3 909 €	1	3 909 €	RE1
	Chaise Bureau	380 €	456 €	2	912 €	AC2
	Lampes bureau	77 €	92 €	2	184 €	AC4
	Paperboard	185 €	222 €	1	222 €	RE2
	Portemanteaux	70 €	84 €	1	84 €	RE3
	Caisson	94 €	113 €	2	226 €	AC10
	Armoire	1 091 €	1 309 €	1	1 309 €	AC5
	Protection	145 €	174 €	2	348 €	AC13
Espace Bureau	Bureau	255 €	306 €	1	306 €	BU1
	Caisson	94 €	113 €	1	113 €	AC10
	Chaise Bureau	390 €	456 €	1	456 €	AC2
	Chaises	85 €	102 €	2	204 €	AC3
	Lampes	77 €	92 €	1	92 €	AC4
	Protection	145 €	174 €	1	174 €	AC13
					17 613 €	

Détail du matériel décrit en annexe. Hors montage et livraison.

- ➔ Mettre nos enseignes et façades en adéquation avec « Pyrénées Ariégeoises », la marque Qualité Tourisme et Accueil Vélo

Point Information de Les Cabannes, à faire avant l'été.



Devis Alticoncept **1 320 € TTC**

Point Information d'Ax les Thermes

Voir axe 7 boutique.

Refonte signalétique extérieure

Devis Alticoncept **960 € TTC**

Changement des assises accueil x 6

Annexe Chaise AC2 **2280 € TTC**

- Panonceau qualité / label : **1200 €**
 - Plaque qualité tourisme : à changer pour Les Cabannes / Quérigut / Ax / Vicdessos / Luzenac : 90 € TTC x 5 = **450,00 € TTC**
 - Plaque classement OT catégorie 1 pour les 7 PI : 50 € x 7 PI = **350 € TTC**
 - Plaque Label vélo : 2 PI x 100 € = 200 €
 - Plaque Grand site pour PI Tarascon : 100 € = 200 €



Les autres points informations ne sont pas prévus en 2021 mais 2022 et 2023.

Axe 2 : Aller vers un accueil téléphonique unique

Plus simple pour le client et une meilleure optimisation des services de l'équipe back office.

Critère obligatoire pour la Marque Qualité Tourisme, A faire avant l'été.

Ce que nous voulons

Un prestataire, un interlocuteur unique.

Une facturation matériel multisites unique.

Un seul opérateur pour la téléphonie et l'internet avec une facturation unique, mentionnant tous les sites.

Nous souhaitons un numéro unique grand public, un numéro unique pour que les prestataires puissent joindre le pôle Partenariat, une ligne pour la gestion du Transport à la Demande pour le secteur Haute Ariège, ainsi qu'une ligne pour le Service Groupes.

Nous souhaitons des lignes directes pour chaque salarié.

Exemple :

Ligne Grand Public : 05 61 64 60 60. Système avec un code personnel, depuis n'importe quel poste / site.

1er appel : Personne 1 / 2ème appel : Personne 2 / 3ème appel : Personne 3

Ligne Partenariat : 05 61 64 90 82

Ligne Groupes : 05 61 64 90 31

Ligne TAD : 05 61 64 68 05

Nous souhaitons la portabilité des numéros de téléphone.

La gestion des appels doit être liée à une personne et non pas à un lieu physique.

Service de message d'attente, d'absence, répondeur.

Une facilité d'utilisation pour une meilleure répartition des appels.

La maintenance (Service d'assistance)

La formation de tout le personnel

Ce que nous ne voulons pas

Un standard avec « Pour joindre le service X faire le 1, le service Y, faire le 2, etc.

Pas de logiciel de gestion des appels sur ordinateur.

Appel d'offre prévu le 7 avril.

Choix prestataire début Mai

Installation au plus tard le 21 juin 2021.

Devis de référence INEONET acquisition hors frais de fonctionnement : **8 586 € TTC**

Matériel	Quantité	Prix unitaire HT	Prix total HT
WP 480G Téléphone SIP Gigabit 8 touches	27	150,00 €	4 050,00 €
Switch POE+24G (Auzat/Ax)	2	490,00 €	980,00 €
Switch POE+8G (petits sites)	4	239,00 €	956,00 €
Portabilité		50,00 €	Offert
Installation (Mise en service/Intégration/Paramétrage)	4	650,00 €	2 600,00 €
Total materiel HT / mois			8 586,00 €

NB : les travaux d'adaptation des lignes dans les locaux ne sont pas inclus.

Axe 3 : Moderniser nos formats d'accueil numérique

⇒ **Ne plus avoir de l'affichage extérieur papier de tout calibre mais des supports numérisés**

. Renouveler le parc des panneaux numériques d'affichage des animations permettant de ne plus coller des affiches papier sur les extérieurs

. 1 gestion unique avec le logiciel IPRESO pour tous les points informations équipés

Celui d'Ax les Thermes a besoin d'être changé. Cet investissement a été présenté au Fond L'Occal qui permet une aide de 70%, il s'agit ici de présenter les 30% restant.

Devis de référence Napakéo : 3 358,80 € TTC

70% financé par le Fond L'Occal :	2 351,16 €
30 % à financer :	1 007,64 €

Axe 4 : Aller vers une réponse hyper personnalisée permettant le zéro papier

⇒ **Un parc informatique à niveau permettant la mobilité du personnel et l'utilisation de logiciel performant**

L'Office de Tourisme a 20 salariés, l'objectif est de faire évoluer le parc par un changement de 3 ordinateurs par an sur une base de turn over de 6 / 7 ans.

Devis de référence Ineonet : **6 050,40 €**

⇒ **Proposer aux visiteurs un nouveau format de réponses par un carnet de voyage numérisé permettant d'aller vers le zéro papier.**

La solution nous est proposée par notre agence web Raccourci : Le [Road Book](#).

Cet investissement a été présenté au Fond L'Occal qui permet une aide de 70%, il s'agit ici de présenter les 30% restant.

Devis de référence Raccourci : 5 280 € TTC

70% financé par le Fond L'Occal :	3 696 €
30 % à financer :	1 584 €

Axe 5 : Mettre en place un format d'accueil hors les murs

- Identifier l'équipe de l'Office de Tourisme en déplacement par l'acquisition de tenue d'hiver

Devis de référence Eterlou : **1261.86 €**

Axe 6 : Performer la prescription en créant le réseau des relais d'information touristique

Pas d'investissement en 2021

Axe 7 : Développer les boutiques

- Le point information d'Ax les Thermes est celui qui reçoit le plus de fréquentation. Il date de 2001, il y a 20 ans, les espaces boutiques dans les points informations n'étaient pas existants.

L'aménagement pourrait se faire sur plusieurs exercices, le premier besoin pour valoriser les produits serait un meuble de type ilot.

Devis de référence GL – Cuisine : **3 043,88 €** (éco-participation incluse)

- Mieux gérer les boutiques des différents points informations, autant au niveau des stocks que des encaissements passe par l'acquisition d'un logiciel de vente adaptée

Devis de Référence Aloa Boutique : **4 436 €**

Axe 8 : Un administratif en adéquation avec notre fonctionnement

Des conventions actualisées et mises en place entre les collectivités et l'office de Tourisme pour un meilleur suivi du fonctionnement des bureaux d'information.

Récapitulatif année 2021

Axe 1 : Un maillage de points d'accueil physique à conserver et à moderniser	17 613 € 1 320 € 960 € 1200 € 2280 €
Axe 2 : Aller vers un accueil téléphonique unique	8 586 €
Axe 3 : Moderniser nos formats d'accueil numérique	1 007,64 €
Axe 4 : Aller vers une réponse hyper personnalisée permettant le zéro papier	6 050,40 € 1 584 €
Axe 5 : Mettre en place un format d'accueil hors les murs	1261.86 €
Axe 6 : Performer la prescription en créant le réseau des relais d'information touristique	0
Axe 7 : Développer les boutiques	3 043,88 € 4 436 €
TOTAL TTC	49 342,78 €
Axe 8 : Un administratif en adéquation avec notre fonctionnement	Année 1 : 21 962 €