

OFFICE DE TOURISME DE LA FORET-FOUESNANT

Plan d'action 2018

Afin d'améliorer la qualité de ses actions l'office de tourisme met en place chaque année un programme d'objectifs à atteindre dans ses différents domaines de compétence et dans son fonctionnement interne. Les moyens affectés, les responsables et les délais sont définis ci-dessous :

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
ACCUEIL ET L'INFORMATION						
Accueil et travail dans les locaux de l'office.	Travaux d'accessibilité et d'aménagement ou déménagement	-Diagnostic société A2CH -Critères de classement des offices de tourisme et des communes en station de tourisme	Commune	Commune, Marie Hélaouët	A définir selon l'option choisie	-Accueillir tous les publics en application de la loi pour l'égalité des chances du 11 février 2005 -Améliorer les conditions de travail du personnel -Augmenter la fréquentation de l'Office -Augmenter les recettes de billetteries, boutique, visites guidées... -Diminuer les dépenses d'énergie
Editions sur le territoire communal	Réalisation d'éditions 2018 et 2019 sur La Forêt-Fouesnant : -Guide découverte en français -Guide découverte en anglais, allemand, néerlandais -Programme des animations -Livret jeux découverte du patrimoine pour les 6-12ans -Démarchage des professionnels -Vente d'espaces publicitaires	-Enquêtes de satisfaction -Statistiques Tourinsoft -Tableur gestion de la documentation -Recettes ventes d'espaces publicitaires et participations	15 000€	Françoise Chapalain+ Julie Barre+Emmanuelle Donio	1 ^{er} trimestre 2018 (éditions 2018) 4 ^{ème} trimestre 2018 (éditions 2019)	-Transmettre une information la plus exhaustive possible sur le territoire de la commune afin de faciliter le séjour des vacanciers -Valoriser l'activité des partenaires -Valoriser l'image de la commune
Editions touristiques sur le territoire intercommunal	-Réalisation d'une carte touristique du Pays Fouesnantais (recensement du patrimoine des 7 communes) -Réalisation d'une brochure d'appel « Riviera bretonne »	Enquêtes de satisfaction	CCPF	Françoise Chapalain + Julie Barre +CCPF	1 ^{er} trimestre 2018	-Offrir une visibilité de l'offre touristique sur un territoire plus large -Disposer d'un outil actualisé en plusieurs langues pour les opérations de promotion à l'extérieur
Offre de randonnée pédestre	Refonte du guide « Balades et randonnées en Riviera bretonne »	-Enquêtes de satisfaction -Niveau des ventes -Registre des réclamations	CCPF	Françoise Chapalain + Julie Barre +CCPF	1 ^{er} semestre 2018	-Amélioration de la lisibilité du contenu -Ajout de nouveaux circuits - Edition de versions communales
Site Internet Animation des médias sociaux	-Réalisation d'un nouveau site Internet - Entretien et optimisation des pages La Forêt-Fouesnant des médias sociaux	-Statistiques de fréquentation du site (<i>données Google analytics</i>) -Statistiques des pages des médias sociaux -Nombre d'abonnés -Enquêtes régionales et nationales	Sites Internet : CCPF Médias sociaux : 500€	Françoise Chapalain +Emmanuelle Donio+ CCPF + Agence Iris Interactive	2 ^{ème} trimestre 2018 (site Internet) Toute l'année (médias sociaux)	-Proposer un site au graphisme actualisé -Augmenter la fréquentation du site -Proposer un site compatible avec les Smartphones et les tablettes - Répondre à la charte graphique « Riviera Bretonne » -accroître le nombre d'abonnés et optimiser les taux d'engagement sur les pages des médias sociaux.

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
PROMOTION ET LA COMMUNICATION						
Notoriété du territoire.	Accueils de journalistes en collaboration avec l'Agence Finistère 360° et le Comité Régional du Tourisme	-Retombées médiatiques -Statistiques de fréquentation du site Internet (<i>données Google analytics</i>)	1 000€	Françoise Chapalain	Toute l'année, selon les demandes	Améliorer la notoriété de la commune
Promotion de « La Riviera Bretonne » dans le cadre de la convention de partenariat avec la CCPF et les offices de tourisme de Bénodet et Fouesnant.	-Achat d'encarts publicitaires dans la presse écrite nationale. -Opérations grand public en France et à l'étranger -Production de vidéos -Reportages photographiques	-Retombées médiatiques -statistiques de fréquentation des sites internet et médias sociaux	CCPF	Françoise Chapalain + CCPF	1er semestre 2018	Renforcer l'image et la notoriété de la destination «Riviera bretonne »
Collaboration avec les institutionnels du tourisme départementaux et régionaux	-Montage d'un dossier de candidature à la démarche « Expériences bretonnes » pour les sorties nature en nocturne. -Renouvellement de la Marque Bretagne -Partenariats ponctuels sur des opérations de communication	-Statistiques de fréquentation du site Internet et réseaux sociaux -Vente des visites guidées	2 000€	Françoise Chapalain +Julie Barre+Emmanuelle Donio	-2 ^{ème} trimestre 2018 -4 ^{ème} trimestre 2018 (Marque Bretagne)	Accroître la visibilité de la destination
ANIMATION ET COMMERCIALISATION DE L'OFFRE						
Animation du territoire	-Reconduction des visites guidées patrimoine. -mise en place de visites à thème -Reconduction des sorties nature -Démarchage des groupes (autocaristes, association, CE, résidences de séniors...) réalisation d'une brochure à cet effet.	-Enquêtes de satisfaction -Tableur des inscriptions	1 500€	Françoise Chapalain + Julie Barre+ association « Cap vers La Nature »	De janvier à septembre 2018	-Développer et diversifier l'offre pour les particuliers et les groupes -Améliorer l'accueil et le séjour des visiteurs
Animation avec des partenaires extérieurs	Renouvellement de l'opération « transport gratuit » avec Océanopolis	-Tableur ventes de billetteries -Enquêtes de satisfaction	Océanopolis	Françoise Chapalain +Julie Barre+Emmanuelle Donio	Juillet et août 2018	-Améliorer l'accueil et la qualité de séjour des visiteurs - Réaliser des actions de développement durable.
SERVICES AUX PARTENAIRES						
Aide à la communication et à l'accueil	-Organisation de 5 ateliers d'une demi-journée -Programmation -inscriptions -Préparation des fiches ateliers -Prises en charge personnalisée à la demande	-Enquêtes de satisfaction -Enregistrement des partenariats	500€	Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 ^{er} semestre 2018	-Améliorer la relation avec les partenaires. -Mise en œuvre de la mission de coordination entre les divers acteurs du développement touristique local.
Réunions à thème	-Choix des thèmes -invitations -Préparation de la journée	Enquêtes de satisfaction	500€	Françoise Chapalain +Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 ^{er} trimestre 2018	-Améliorer la relation avec les partenaires -Information des partenaires

QUALITE ET ORGANISATION GENERALE

Classement de l'office en catégorie I	Montage du dossier et présentation aux services de la préfecture	-Niveau du dossier « Marque Qualité Tourisme » -Etat de l'accessibilité des locaux	1500€+coût mise en accessibilité	Françoise Chapalain	4 ^{eme} trimestre 2018	-Mettre en valeur le travail de l'équipe de l'Office -Mettre en valeur la destination -Mettre en adéquation le classement de l'office avec le classement de la commune en Station de tourisme.
Plan de formation du personnel	25h/an/personne	Tableau de formation	2 000€	Françoise Chapalain	Ensemble de l'année 2018	-Améliorer les connaissances et les compétences du personnel. -Optimiser le temps de travail
Gestion de la taxe de séjour	Mise en service d'une plateforme de déclaration et de paiement en ligne	Niveau de la recette	CCPF	Françoise Chapalain + Emmanuelle Donio+CCPF	Janvier 2018	-Améliorer les conditions de collecte et de reversement -Augmenter les recettes