

# OFFICE DE TOURISME DE LA FORET-FOUESNANT

## Plan d'action 2019

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 :

ACCUEIL ET INFORMATION						
Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
<b>Editions sur le territoire communal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide découverte 2019 en français</li> <li>- Programme des animations 2019</li> <li>- Plan de la commune réactualisé</li> <li>- Porte-documents promotionnel</li> <li>- Démarchage des professionnels</li> <li>- Vente d'espaces publicitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Statistiques Tourinsoft</li> <li>- Tableur gestion de la documentation</li> <li>- Recettes des ventes d'espaces publicitaires et participations</li> </ul>	15 000€	Julie Barre+Emmanuelle Donio+ Françoise Chapalain	1 <sup>er</sup> et 2 <sup>ème</sup> trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre une information la plus exhaustive possible sur le territoire de la commune afin de faciliter le séjour des vacanciers</li> <li>- Valoriser l'activité des partenaires</li> <li>- Valoriser l'image de la commune</li> </ul>
<b>Editions touristiques sur le territoire du Pays Fouesnantais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carte touristique du Pays Fouesnantais 2019</li> <li>- Indicateur des marées 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Tableur gestion de la documentation</li> </ul>	CCPF	Françoise Chapalain + Julie Barre +CCPF	1 <sup>er</sup> trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir une visibilité de l'offre touristique sur un territoire plus large</li> <li>- Disposer d'un outil actualisé en plusieurs langues pour les opérations de promotion à l'extérieur</li> </ul>
<b>Amélioration de la signalisation de l'office de tourisme au port de plaisance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'un kakemono de 2.10 m X 1.15 m indiquant la situation de l'office et les ventes de billetteries. Il sera installé dans la vitrine de la capitainerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retours de la capitainerie</li> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Recettes des ventes de billetteries</li> </ul>	500€	Françoise Chapalain +Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 <sup>er</sup> trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accès à l'office</li> <li>- Augmenter la fréquentation</li> <li>- Augmenter les ventes de billetteries</li> </ul>

PROMOTION ET COMMUNICATION						
Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
<b>Notoriété du territoire.</b>	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
<b>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.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achat d'encarts publicitaires dans la presse écrite nationale</li> <li>- Promotion via le Web et amélioration du référencement des sites Internet des offices.</li> <li>- Opération grand public en Allemagne</li> <li>- Production de vidéos</li> <li>- Reportages photographiques</li> <li>- Trophées « Riviera bretonne » au golf de Cornouaille et au golf de l'Odet</li> <li>- Mise en place d'un serveur photothèque partagé entre les différentes communes et offices de tourisme</li> <li>- Mise en vente de produits marqués « Riviera bretonne »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retombées médiatiques</li> <li>- Statistiques de fréquentation des sites Internet et médias sociaux</li> <li>- Chiffres des ventes</li> </ul>	CCPF	Françoise Chapalain + CCPF	1er semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer l'image et la notoriété de la destination « Riviera bretonne »</li> <li>- Augmenter les recettes boutique de l'office</li> </ul>
<b>Promotion de la destination « Quimper Cornouaille »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à l'élaboration du plan de communication</li> <li>- Mise en place d'outils de communication</li> </ul>	Statistiques de Quimper Cornouaille Développement	Quimper Cornouaille Développement	Françoise Chapalain	1er semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la visibilité de la commune à travers un territoire étendu.</li> <li>- Renforcer l'attractivité de la commune à travers la diversité de l'offre sur un territoire agrandi à l'échelle de la Cornouaille.</li> </ul>

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
<b>Collaboration avec les institutionnels du tourisme départementaux et régionaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalisation du dossier de candidature à la démarche « Expériences bretonnes » pour les sorties nature en nocturne.</li> <li>- Partenariats ponctuels sur des opérations de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Statistiques de fréquentation du site Internet et des réseaux sociaux</li> <li>- Vente des visites guidées</li> </ul>	2 000€	Françoise Chapalain + Julie Barre + Emmanuelle Donio	-2 <sup>ème</sup> trimestre -4 <sup>ème</sup> trimestre	- Accroître la visibilité de la destination
<b>ANIMATION ET COMMERCIALISATION DE L'OFFRE</b>						
<b>Visites guidées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconduction des visites guidées sur le patrimoine.</li> <li>- Réalisation d'outils ludiques pour les adapter aux enfants.</li> <li>- Reconduction des sorties nature</li> <li>- Animations autour des Biohut à Port La Forêt</li> <li>- Démarchage des groupes (autocaristes, association, CE...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Tableur des inscriptions</li> <li>- Recettes</li> </ul>	1 500€	Françoise Chapalain + Julie Barre	Toute l'année	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer et diversifier l'offre pour les particuliers et les groupes</li> <li>- Améliorer l'accueil et le séjour des visiteurs</li> </ul>
<b>Animation avec des partenaires extérieurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renouvellement de l'opération « transport gratuit » avec Océanopolis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recettes des ventes de billetteries</li> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> </ul>	Océanopolis	Julie Barre + Emmanuelle Donio	Juillet et août	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'accueil et la qualité du séjour des visiteurs</li> <li>- Réaliser des actions de développement durable.</li> </ul>
<b>Animation Ludique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une chasse au trésor autour du patrimoine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registre des participants</li> <li>- statistiques des demandes sur Internet</li> </ul>	1000 €	Françoise Chapalain + Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 <sup>er</sup> semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offrir une nouvelle opportunité de découvrir le patrimoine de la commune</li> <li>- Enrichir l'attractivité de la commune auprès d'une clientèle familiale</li> </ul>
<b>SERVICES AUX PARTENAIRES</b>						
<b>Ateliers d'accompagnement à la communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmation de 5 demi-journées</li> <li>- Inscriptions</li> <li>- Préparation des fiches ateliers</li> <li>- Prise en charge personnalisée à la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Enregistrement des partenariats</li> </ul>	800€	Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 <sup>er</sup> semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la relation avec les partenaires.</li> <li>- Mise en œuvre de la mission de coordination entre les divers acteurs du développement touristique local.</li> </ul>

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Référents	Délais	Objectifs
<b>Accompagnement des hébergeurs à la déclaration de la taxe de séjour</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide personnalisée à la déclaration sur la nouvelle plateforme Internet</li> <li>- Information régulière sur l'évolution des textes réglementaires</li> </ul>	- Evolution de la recette		Emmanuelle Donio + Julie Barre+ Françoise Chapalain	Toute l'année	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre de la mission de coordination entre les divers acteurs du développement touristique local</li> <li>- Améliorer la recette de la taxe de séjour</li> </ul>
<b>Réunion à thème</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix des thèmes</li> <li>- Préparation de la réunion</li> </ul>	- Enquêtes de satisfaction	500€	Françoise Chapalain + Julie Barre + Emmanuelle Donio	1 <sup>er</sup> trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la relation avec les partenaires</li> <li>- Information des partenaires</li> </ul>
<b>QUALITE ET ORGANISATION GENERALE</b>						
<b>Renouvellement de la Marque « Qualité Tourisme »</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recensement de la conformité du respect des différentes procédures</li> <li>- Mise en œuvre des nouvelles normes</li> <li>- Réalisation d'un audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis de l'audit</li> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Avis de suggestions et réclamations</li> </ul>	2500€	Emmanuelle Donio + Françoise Chapalain	2 <sup>ème</sup> trimestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en valeur le travail de l'équipe de l'Office</li> <li>- Donner une image qualitative de la destination</li> <li>- Améliorer la qualité de l'accueil du public</li> </ul>
<b>Plan de formation du personnel</b>	- 24h/an/personne	- Programme des formations	2 000€	Françoise Chapalain	Toute l'année	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les connaissances et les compétences du personnel</li> <li>- Optimiser le temps de travail</li> <li>- Améliorer l'accueil des clientèles et la qualité de l'information</li> </ul>