

# OFFICE DE TOURISME DE LA FORET-FOUESNANT

## PLAN D'ACTION 2020

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 et les délais sont définis ci-dessous :

Rappel des missions de l'office de tourisme :

- *Accueil / information*
- *Promotion / communication*
- *Production / commercialisation*
- *Animation du territoire, coordination des acteurs locaux du tourisme*
- *Observation locale du tourisme*
- *Gestion de la vie de l'OT*

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Délais	Objectifs
<p><b>ACCUEIL ET INFORMATION</b></p> <p><b>Editions</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide découverte 2020</li> <li>- Programme des animations 2020</li> <li>- Plan de la commune réactualisé</li> <li>- Divers flyers pour la mise en valeur des animations</li> <li>- Carte touristique trilingue « Riviera Bretonne 2020 »</li> <li>- Indicateur des marées 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Statistiques Tourinsoft</li> <li>- Recettes des ventes d'espaces publicitaires et participations</li> <li>- Tableur gestion de la documentation</li> </ul>	<p>13 000 €</p> <p>CCPF</p>	<p>1<sup>er</sup> semestre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre une information la plus exhaustive possible sur le territoire afin de faciliter le séjour des vacanciers</li> <li>- Valoriser l'activité des partenaires</li> <li>- Valoriser l'image de la commune</li> <li>- Disposer d'outils actualisés en plusieurs langues pour les opérations de promotion à l'extérieur</li> </ul>
<p><b>ACCUEIL ET INFORMATION</b></p> <p><b>Gestion de l'information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lancement du logiciel photothèque « Alphasia » partagé entre les offices de tourisme et les mairies du Pays Fouesnantais</li> <li>- Amélioration du référencement du site Internet, accompagnement des offices pour une optimisation des contenus de leurs sites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recensement des visuels échangés</li> <li>- Statistiques de fréquentation du site Internet et des médias sociaux</li> </ul>	<p>CCPF</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la qualité de la communication</li> <li>- Améliorer la visibilité du territoire sur le Web</li> </ul>

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Délais	Objectifs
<p>PROMOTION</p> <p><b>Promotion du territoire communal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueils de journalistes dans le cadre du partenariat avec le Comité Régional du Tourisme</li> <li>• <b>Actions de communication à l'attention de la clientèle de proximité Bretagne, Grand-Ouest :</b></li> <li>- Publicité sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram), jeux concours avec les partenaires de l'office</li> <li>- Publicités dans les médias régionaux (radios, magazines..)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retombées médiatiques</li> <li>- Statistiques de fréquentation du site Internet (<i>données Google analytics</i>)</li> <li>- Statistiques Tourinsoft des demandes d'information (téléphone, mails)</li> </ul>	<p>1 000 €</p> <p>6 000 €</p>	Toute l'année, selon les demandes	- Améliorer la notoriété de la commune
<p>PROMOTION</p> <p><b>Promotion de « La Riviera Bretonne »</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérations de promotion dans les médias en Belgique et aux Pays Bas (jeux dans les radios, achat d'encarts publicitaires dans la presse)</li> <li>- Présence au 20<sup>ème</sup> anniversaire de la Fête Française à Düsseldorf</li> <li>- Mise en place de nouvelles campagnes de promotion sur Internet et les réseaux sociaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• sponsoring et recrutement sur Instagram et Facebook</li> <li>• Achat de mots-clés avec « Google Ads »</li> </ul> </li> <li>- Production de vidéos adaptées aux réseaux sociaux</li> <li>- Réalisation de reportages photographiques sur le thème des activités de loisirs proposées au sein de la destination.</li> <li>- Trophées « Riviera bretonne » au golf de Cornouaille et au golf de l'Odet</li> <li>- Réalisation et vente d'affiches « vintage » représentant les communes de la « 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	1er semestre	- Renforcer l'image et la notoriété de la destination « Riviera bretonne »
<p>PROMOTION</p> <p><b>Promotion de la destination « Quimper Cornouaille »</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à l'élaboration de la carte touristique « Destination Cornouaille »</li> <li>- Participation aux actions de valorisation de la randonnée pédestre et à vélo</li> <li>- Participation à la valorisation du patrimoine culturel de la Cornouaille et plus particulièrement à la créativité et aux savoir-faire sur le territoire</li> </ul>	Statistiques de Quimper Cornouaille Développement	Quimper Cornouaille Développement	1 <sup>er</sup> 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> <li>- Informer les porteurs de projet potentiels de la commune</li> </ul>

Cadre	Actions	Indicateurs	Budget	Délais	Objectifs
<p>PROMOTION</p> <p><b>Collaboration avec les institutionnels du tourisme départementaux et régionaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <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>- Statistiques Tourinsoft</li> </ul>	2 000 €	Toute l'année	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroître la visibilité de la destination</li> </ul>
<p>ANIMATION ET COMMERCIALISATION</p> <p><b>Visites guidées et animations locales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconduction des visites guidées sur le patrimoine.</li> <li>- Mise en place de visites guidées à thème</li> <li>- Reconduction des sorties nature</li> <li>- Opération Noël, boîte aux lettres et concours de dessin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Tableur des inscriptions</li> <li>- Recettes</li> </ul>	1 500 €	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>
<p>ANIMATION ET COMMERCIALISATION</p> <p><b>Animation avec des partenaires extérieurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renouvellement de l'opération « bus gratuit vers Océanopolis »</li> <li>- Mise en place d'une nouvelle sortie « bus gratuit » vers le château de Trévarez avec une animation sur place pour les enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recettes des ventes de billetteries</li> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> </ul>	Océanopolis 600,00 €	Juillet et août  Avril	<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>
<p>SERVICES AUX PARTENAIRES</p> <p><b>Accompagnement des partenaires</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmation de 5 ateliers d'accompagnement numérique et de 2 réunions ou formations à thème</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> <li>- Plan de formation</li> </ul>	800 €	1 <sup>er</sup> semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la relation avec les partenaires.</li> <li>- Mettre en œuvre la mission de coordination entre les divers acteurs du développement touristique local.</li> </ul>
<p>ORGANISATION INTERNE</p> <p><b>Installation dans les nouveaux locaux</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarches administratives pour le déménagement (téléphonie, énergie, assurances...)</li> <li>- Agencement intérieur, mobilier et espace boutique</li> </ul>		35 000 €	1 <sup>er</sup> semestre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer les conditions d'accueil du public et notamment en situation de handicap.</li> <li>- Améliorer la visibilité des locaux</li> <li>- Améliorer les conditions de travail du personnel</li> <li>- Développer de nouvelles activités et services</li> </ul>
<p>ORGANISATION INTERNE</p> <p><b>Plan de formation du personnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 24h/an/personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilans individuels annuels</li> <li>- Programme des formations</li> </ul>	2 000 €	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>