

# OFFICE DE TOURISME DES TERRES DU LAURAGAIS

## PLAN D' ACTIONS 2018

AXES STRATEGIQUES	ACTIONS	BUDGET TTC	ECHEANCE	OBJECTIFS QUANTITATIFS	OBJECTIFS QUALITATIFS
1. Compléter et mettre à jour les éditions touristiques en adéquation avec le territoire de compétences de l'OT	Réédition du guide découverte en deux versions : français/anglais et français/espagnol	8 500 €	Mars 2018	-Version FR/GB : 3 000 ex -Version FR/ESP : 1 500 ex	-Donner de la lisibilité à la destination et ses acteurs -Répertorier de façon plus exhaustive les événements phares organisés sur le territoire -Proposer une offre de loisirs segmentée par cible de clientèle (familles...)
	Optimisation du contenu des fiches Hébergement – Restauration selon la nouvelle trame extraite depuis la base de données départementale Tourinsoft, créée en 2017	0 €	Février 2018		-Avoir une information fiable et précise à l'échelle de l'intercommunalité
	Edition d'un programme d'animations mensuel du territoire, à partir des informations saisies dans la base de données départementale Tourinsoft	0 €	Juillet 2018		-Devenir un partenaire incontournable des organisateurs de manifestations du territoire -Simplifier la collecte des informations
	Création d'une carte des itinéraires de randonnée de l'intercommunalité	3 000 €	Mars 2018	-Version FR : 1 000 ex	-Disposer d'un seul document synthétique remplaçant les fiches randos -Valoriser les itinéraires labélisés PR -Identifier des thématiques (patrimoine, histoire, paysages...) à chaque circuit
	Création, après étude d'opportunité, et mise à jour avant réédition, des flyers destinés à valoriser les principaux sites d'attractivité du territoire <i>Nouveautés envisagées : flyer de visite pour Avignonet-Lauragais et Loubens-Lauragais ; livret jeu à Avignonet-Lauragais sur le sentier botanique autour des éoliennes</i>	3 000 €	Réédition : Mars 2018  Création : Novembre 2018	-Réédition : quantités à adapter selon les stocks diffusés en 2017  -Création : de 500 à 1 000 ex.	-Offrir une information attractive, actualisée et fiable -Valoriser et promouvoir l'offre touristique locale de façon plus exhaustive -Proposer des loisirs adaptés aux familles

<b>2. Fédérer les professionnels du tourisme et construire un réseau d'ambassadeurs</b>	Poursuite des visites des nouveaux prestataires de l'intercommunalité	200 € pour les déjeuners (12 € max. / pers.)	Printemps et automne 2018	-Visiter 40 nouveaux prestataires -Conquérir 35 partenaires	-Maîtriser l'offre touristique locale Editer le guide du partenaire 2018 -Mettre en avant nos services pour conquérir de nouveaux partenaires -Valoriser les services offerts aux partenaires
	Mise à jour du kit d'accueil « clé en main » : foire aux questions, listes d'informations, documentation, affiches des manifestations...	0 €	Février 2018		-Créer un véritable réseau d'ambassadeurs du Lauragais -Parfaire l'accueil des prestataires touristiques (SADI – Schéma d'accueil et de diffusion de l'information)
	Edition de sets de table présentant les animations estivales et les loisirs sur le territoire intercommunal, support destiné aux partenaires de l'OT	400 €	Juin 2018	-5 000 ex	-Offrir des supports de communication professionnels aux partenaires de l'OT -Valoriser et promouvoir l'offre touristique locale -Améliorer la lisibilité du document
	Animation d'un programme d'ateliers numériques dont le contenu sera défini à partir d'un recensement des besoins des professionnels	0 €	Printemps et automne 2018	-Animer 4 ateliers numériques -20 prestataires engagés	-Accompagner les prestataires dans leur virage numérique et dans leur maîtrise des outils numériques -Evaluer la satisfaction des participants
	Animation du site web pro et du groupe Facebook pro : deux outils au service des prestataires touristiques	0 €	Dès janvier 2018	-Multiplier par 5 le nombre de visiteurs sur le site pro -Avoir au moins 50 membres actifs dans le groupe Facebook pro	-Offrir un contenu fiable et mis à jour -Aider les prestataires à échanger entre eux -Construire un réseau d'ambassadeurs
	Organisation d'une journée d'échanges à destination des professionnels comprenant des temps de travail en salle (bilan d'activités 2017 et plan d'actions 2018 de l'OT ; tables rondes sur différentes thématiques comme la taxe de séjour...), bourse d'échange de documentation touristique, éductour et point presse	1 200 € (accueil café et déjeuners)	Mars 2018	-50 prestataires participants	-Organiser une journée d'échanges conviviale et fédératrice -Devenir un interlocuteur incontournable des professionnels du tourisme -Diffuser la documentation 2018 -Parfaire la connaissance du territoire des professionnels pour optimiser leur accueil (SADI)
<b>3. Qualifier l'offre de services de l'OT</b>	Renouvellement du classement en Catégorie I de l'OT	0 €	Novembre 2018		-Obtenir un avis favorable de la Préfecture lors du dépôt de dossier de classement en Catégorie I

					-Promouvoir les actions et la qualité de services de l'OT auprès des professionnels, des institutionnels et du grand public
	Renouvellement de la labellisation Tourisme & Handicap de l'OT, pour les quatre déficiences	250 € (location de la plaque)	Juillet 2018		-Maintenir et développer notre offre de services auprès des personnes en situation de handicap -Insuffler cette dynamique aux acteurs touristiques du territoire et les accompagner dans leurs démarches de labellisation
	Mise en œuvre d'un référentiel Qualité Tourisme dédié à l'OT, conformément au plan national mené par OTF et en partenariat avec le CRT Occitanie	0 €	Décembre 2018	-Animer une réunion du Groupe Qualité de Destination	-Rechercher une amélioration constante de nos services en identifiant nos spécificités et en ciblant de grands axes de progression -Construire un référentiel propre à l'OT qui soit validé par le CRT Occitanie
<b>4. Améliorer la qualité d'accueil et renforcer nos actions d'animation du territoire</b>	Organisation de nouvelles manifestations sur l'intercommunalité et soutien aux événements structurants du territoire	3 000 €	Avril à Septembre 2018	-Augmenter de 20 % la fréquentation des animations organisées par l'OT (rapport nombre de personnes / nombre d'événements)	-Améliorer la promotion des événements de l'OT selon un plan de communication propre à chacun -Promouvoir le patrimoine local de manière ludique et décalée -Apporter son soutien technique à l'organisation et au déroulement de manifestations structurantes
	Mise en place d'une automatisation des saisies de manifestations par leurs organisateurs sur la base de données départementale Tourinsoft	0 €	Novembre 2018	-Intégrer au moins 3 associations d'animation locales dans les partenaires de l'OT	-Devenir l'interlocuteur incontournable des associations d'animation locales -Gagner du temps -Disposer d'une information la plus exhaustive possible
	Animation de points d'accueil hors les murs en saison estivale sur les sites ayant enregistré le plus de visiteurs en 2017	0 €	Juillet 2018	-Animer 1 point d'accueil hors les murs par semaine, entre le 14 juillet et le 26 août 2018 -Etre présents sur au moins 2 manifestations structurantes du territoire	-Aller au-devant des flux touristiques majeurs sur le territoire (SADI) -Promouvoir l'offre touristique de la destination, les manifestations locales, les produits régionaux et les services de l'OT

	Création d'un tutoriel (formation en vidéo) à destination des nouveaux entrants, et notamment du personnel non permanent (saisonniers)	0 €	Juin 2018		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Connaitre les attentes des visiteurs, le fonctionnement de l'OT, les atouts du territoire... de façon ludique</li> <li>-Proposer un support plus innovant et attractif que le guide du nouvel entrant</li> <li>-Découvrir les techniques d'accueil</li> <li>-Etre plus à l'aise dans sa relation client</li> </ul>
<b>5. Réviser la stratégie marketing de l'OT en développant de nouvelles actions de promotion</b>	Construction, de façon collaborative, d'une nouvelle identité pour le territoire, à décliner par la suite sur tous nos supports et outils de communication <i>Ex : logo, site web, newsletter, signature mail, réseaux sociaux, éditions, véhicule, tenue équipe, trame d'emailing sur Tourinsoft...</i>	3 000 €	Mars 2018	-Récouter plus de 60 avis sur le sondage en ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se démarquer au sein de la destination Lauragais en valorisant nos attraits</li> <li>-Faire en sorte que les acteurs du territoire (professionnels, institutionnels, grand public) se reconnaissent dans cette nouvelle identité</li> <li>-Construire une identité à promouvoir à l'échelle régionale et au-delà</li> </ul>
	Révision de la stratégie de communication de l'OT sur les réseaux sociaux Facebook et Instagram (concours photos, campagnes Facebook...)	500 €	Juin 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atteindre 2 000 fans sur Facebook</li> <li>-Atteindre 250 followers sur Instagram</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Développer un contenu innovant et décalé pour se démarquer</li> <li>-Capter la clientèle 25/40 ans</li> <li>-Revoir la charte éditoriale de l'OT</li> <li>-Générer du trafic sur le site web</li> </ul>
	Lancement de la photothèque après avoir amélioré notre base photos et optimiser le site	0 €	Décembre 2018	-Générer 200 visiteurs uniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proposer un outil efficace pour les professionnels et institutionnels permettant d'améliorer leur communication</li> <li>-Promouvoir la destination grâce à l'image</li> <li>-Sécuriser les droits à l'image</li> </ul>
	Refonte de la newsletter mensuelle et de la signature mail de l'équipe	0 €	Juillet 2018	-Atteindre 2 500 contacts sur notre base de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Renouveler l'image de l'OT et faire en sorte qu'elle soit en adéquation avec la nouvelle identité du territoire</li> <li>-Se démarquer en proposant un contenu décalé et innovant</li> </ul>

	Finalisation du web documentaire sur le pastel	0 €	Décembre 2018	-Générer 200 vues	-Se démarquer en créant des contenus innovants -Valoriser nos atouts patrimoniaux à travers l'image, l'infographie, la vidéo...
	Mise à jour de l'offre touristique de notre territoire sur le site web, en adéquation avec la zone de compétences élargie de l'OT et la nouvelle identité marketing	0 €	Novembre 2018	-Augmenter de 20 % le nombre de visiteurs uniques	-Valoriser l'ensemble de l'offre touristique du territoire -Effectuer un suivi plus régulier du site en faisant des mises à jour pour faire vivre le site et le rendre attractif -Améliorer le référencement naturel
	Révision des modèles de réponse aux demandes de renseignements clients via la base de données départementale Tourinsoft	0 €	Octobre 2018		-Personnaliser la relation client -Générer du trafic sur le site web -Faire le lien vers les réseaux sociaux
	Participation à des salons grand public : Salon du Tourisme et des activités nature à Toulouse et Foire Internationale de Toulouse	0 €	Février et Avril 2018	-Enregistrer au moins 30 contacts par journée et 10 inscriptions à la base de données (PETR ou OT)	-Promouvoir la destination Lauragais en partenariat avec le PETR et son réseau d'acteurs touristiques
<b>6. Améliorer les résultats des services commerciaux pour augmenter la part d'autofinancement de l'OT</b>	Développement des activités commerciales à destination des groupes à travers un démarchage plus offensif et ciblé, matérialisé par la révision de la production et des outils de communication (édition d'un tiré à part 2018 de la brochure, optimisation des bases de données, envoi de newsletters)	800 €	Mai 2018	-Cf. 3) Objectifs commerciaux -Développer la base de données du service : 50 nouveaux contacts (toute clientèle confondue)	-Renouveler l'offre de visites en lien avec la zone de compétences étendue de l'OT -Commercialiser le moulin à six ailes pour l'ensemble des clientèles -Conquérir de nouvelles clientèles -Maîtriser parfaitement ses produits à travers des fiches pédagogiques et des argumentaires commerciaux
	Création d'une nouvelle offre de services à la clientèle individuelle (billetterie) <i>Ex : Aeroscopia et Toulouse City Tour</i>	0 €	Mai 2018	-Chiffre d'affaires 2018 TTC de la billetterie supérieur d'au moins 10 % au CA de 2017 -Augmenter la fréquentation de l'Espace Découverte d'au moins 10 %	-Construire des partenariats avec des sites à forte renommée -Innover en offrant de nouveaux services à la clientèle individuelle -Profiter d'un échange de visibilité stratégique
	Engagement d'un partenariat avec le Service Loisirs Accueil Haute-Garonne (SLA 31) pour la distribution de nos offres respectives Organisation d'un éducteur sur notre territoire à destination des équipes du SLA	100 € (éducteur)	Décembre 2018	-Premières retombées commerciales attendues en 2019	-Construire un partenariat commercial avec un acteur fort du département -Développer nos canaux de distribution -Capturer de nouvelles clientèles -Valoriser notre offre dans la politique

					touristique départementale
	Augmentation du chiffre d'affaires dégagé par la boutique de produits régionaux en analysant le reporting de vente 2017 et en ayant une parfaite connaissance des produits et fournisseurs présents en boutique	0 €	Janvier 2018 + suivi annuel	-Cf. 3) Objectifs commerciaux -Réaliser les fiches techniques de 80 % des fournisseurs et 50 % des produits	-Proposer des lignes et gammes de produits répondant à la demande de la clientèle -Maîtriser parfaitement son offre grâce à des fiches techniques composées d'argumentaires commerciaux forts
	Développement du chiffre d'affaires de la boutique à travers les locations d'espaces de vente éphémères	0 €	Décembre 2018	-Louer 48 semaines soit 10 semaines de plus qu'en 2017	-Permettre aux fournisseurs de profiter d'un espace de vente supplémentaire sur des périodes de forte fréquentation -Donner la possibilité de proposer des compositions et des promotions pour augmenter leur chiffre d'affaires -Communiquer sur le savoir-faire des artisans et producteurs locaux
	Développement des ventes de coffrets cadeaux de fin d'année (« ventes professionnelles »), via un démarchage commercial plus offensif et des outils de communication renouvelés (nouveaux formats de catalogue et de newsletter...)	0 €	Avril 2018	-Augmenter de 15 % le chiffre d'affaires TTC sur ce marché (soit + 1 612 €)	-Fidéliser la clientèle en renouvelant notre offre et notre communication -Conquérir de nouvelles clientèles, notamment les collectivités et entreprises de la nouvelle intercommunalité
	Fidélisation de la clientèle à travers des opérations marketing ciblées <i>Ex : opérations spéciales pour les membres du programme fidélité et/ou les clients e-boutique, e-mailing personnalisés, streetmarketing, jeu-concours...</i>	800 €	Avril, été et décembre 2018	-Recruter 200 membres supplémentaires au programme de fidélité	-Organiser des opérations commerciales ciblées (promotions, animations...) -Avoir une relation privilégiée avec les membres du programme de fidélité et les clients e-boutique pour inciter à la revisite
	Amélioration du référencement naturel de la boutique en ligne à travers des campagnes Google AdWords	200 €	En amont des fêtes de Pâques et de Noël	-Augmenter de 15 % le chiffre d'affaires TTC de la boutique en ligne	-Offrir une meilleure visibilité à la boutique en ligne -Optimiser son contenu -Promouvoir en ligne les producteurs et artisans présents en boutique
<b>7. Participer activement aux projets menés à l'échelle du Pays</b>	Participation à la création d'une nouvelle carte touristique du Lauragais	0 €	Parution en 2019	-20 000 ex.	-Disposer d'outils de communication à l'échelle du Lauragais pour promouvoir efficacement l'offre de la destination -Valoriser les attraits touristiques de la

<b>Lauragais</b>					destination via un support incontournable
	Participation à la création et au lancement du Guide du Routard 2018	0 €	Juin 2018	-15 000 ex. -Recenser au moins 10 articles de presse ayant trait à la sortie du guide	-Bénéficier d'un support de promotion à la renommée mondiale légitimant la destination Lauragais -Organiser un lancement du guide percutant pour générer d'importantes retombées médias
	Accompagnement des porteurs de projet du territoire sélectionnés pour prétendre à l'obtention du label « Bistrots de Pays »	0 €	Décembre 2018	-Accompagner au moins 1 établissement de l'intercommunalité	-Professionnaliser les acteurs touristiques de la destination -Qualifier l'offre de services -Constituer un réseau en Lauragais -Promouvoir les produits régionaux
	Création d'un support de communication recensant l'ensemble des itinéraires de randonnée du Pays Lauragais	0 €	Parution en 2019	-10 000 ex.	-Disposer d'outils de communication à l'échelle du Lauragais pour promouvoir efficacement l'offre de la destination -Valoriser la randonnée et les loisirs de pleine nature en Lauragais
	Participation à l'organisation de la seconde édition du Canalathlon	0 €	Septembre 2018	-100 équipes inscrites soit 400 participants à la compétition	-Organiser un événement structurant à l'échelle de la destination Lauragais -Promouvoir l'offre touristique de la destination Lauragais à travers le patrimoine et les loisirs de pleine nature
<b>8. Développer de nouvelles activités de loisirs en lien avec le schéma de développement touristique intercommunal</b>	Extension de notre offre de géocaching « Les secrets du Lauragais », en créant de nouvelles caches sur l'intercommunalité	0 €	Juillet 2018	-Créer au moins 2 nouvelles caches	-Découvrir le patrimoine vernaculaire de façon ludique et pédagogique -Proposer une offre de loisirs adaptée aux familles -Innover en proposant des loisirs qui connaissent un engouement international
	Prise en main progressive des visites commentées du parc éolien et photovoltaïque d'Avignonet-Lauragais	50 €	Décembre 2018	-Réaliser 1 à 2 journées en immersion sur site avec les équipes de Boralex	-Construire des visites commentées pour les groupes adultes et scolaires -Développer un contenu pédagogique répondant aux attentes des enseignants
	Promotion des nouveaux sentiers de randonnée autour de Caraman (référencement web, signalétique de départ, fiches randos en	0 €	Octobre 2018		-Développer l'offre d'itinéraires de randonnée -Promouvoir les loisirs de pleine nature

	langues étrangères...)				-Thématiser ces itinéraires pour valoriser le patrimoine vernaculaire
	Suivi des porteurs de projets touristiques publics et privés : mise en tourisme du lac de Vallègue, réhabilitation du moulin neuf de Cambiac, classement préfectoral du camping d'Avignonet-Lauragais...	0 €	Année 2018		-Développer et qualifier l'offre touristique locale -Accroître l'attractivité du territoire -Apporter un soutien technique aux porteurs de projets touristiques