



PLAN D' ACTIONS 2021: A TABLE!

STRATEGIE

- ✓ Positionner l'OTI comme centre de ressources auprès des acteurs touristiques locaux pour faire monter la destination en puissance et développer une véritable économie touristique.
 - ✓ Améliorer la qualité de l'accueil sur l'ensemble de la destination
 - ✓ Développer des offres pour fidéliser les clientèles cibles

AMBITION 2021: Faire de Nevers Agglomération une destination gourmande!

Mettre en valeur la production locale chez les hébergeurs (petits déjeuners), les restaurateurs (menus ou plats nivernais), lors des visites guidées (visites des marchés et dégustations).

Faire prendre conscience aux acteurs locaux de toutes les richesses locales

GESTION DE LA RELATION CLIENTS

- 1- Redynamiser l'espace accueil / boutique
- 2- Déployer le SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information)
- 3- Marketing de destination
- 4- Veiller au bon fonctionnement de la démarche de progrès
- 5- Connaître les clientèles et leurs besoins: mettre en place un observatoire

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Redynamiser l'espace accueil / boutique

Fiche action n° GRC.1.1	
Titre de l'action	Achat de nouveaux supports de communication
Objectifs de l'action	Suivre les conseils de la décoratrice Améliorer la visibilité depuis l'extérieur : Bienvenue à l'Office de Tourisme Créer des espaces distincts avec des informations lisibles
Descriptif de l'action	Ardoise sur pied, arbre à confiance, totem, écrans (2 TV)...
Date de début	01/04/2021
Date de fin	30/04/2021
Personne en charge de l'action	Antonin Rosette
Budget de l'action (TTC)	1 500 €
Objectif à atteindre	Améliorer les espaces de circulation avant la saison d'été
Indicateur de réalisation	Questionnaires de satisfaction

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Redynamiser l'espace accueil / boutique

Fiche action n° GRC.1.2	
Titre de l'action	Création d'un espace "Designed by Bourgogne, made in Nièvre"
Objectifs de l'action	Montrer l'appartenance à la Bourgogne (s'identifier à son art de vivre)
Descriptif de l'action	Décorer un espace boutique dédié Achat de produits à vendre identitaires de la Bourgogne mais fabriqués dans la Nièvre : moutarde, pain d'épices, crème de cassis...)
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/05/2021
Personne en charge de l'action	Antonin Rosette
Budget de l'action (TTC)	500 €
Objectif à atteindre	Montrer l'appartenance à la Bourgogne, profiter de la notoriété de la région et mettre en valeur la production locale
Indicateur de réalisation	Classeur achat boutique

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Redynamiser l'espace accueil / boutique

Fiche action n° GRC.1.3	
Titre de l'action	Achat de marchandises
Objectifs de l'action	Augmenter les ressources de l'OT Faire la promotion du territoire en mettant en valeur les produits locaux
Descriptif de l'action	Rencontrer différents producteurs pour négocier et choisir les fournisseurs Développer la politique d'achat boutique "locale"
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Antonin Rosette
Budget de l'action (TTC)	12 000 €
Objectif à atteindre	20 000 €
Indicateur de réalisation	Tableau des ventes , Politique d'achat

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Déployer le SADI – Schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Fiche action n° GRC.2.1	
Titre de l'action	Création des "confidences"
Objectifs de l'action	Faire des acteurs locaux des prescripteurs du territoire Améliorer l'accueil et la diffusion de l'information touristique
Descriptif de l'action	Co-crée des contenus originaux pour inciter les clients à consommer Trouver des supports originaux pour les mettre en valeur
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient
Budget de l'action (TTC)	500 €
Objectif à atteindre	Favoriser la consommation client en proposant des offres sous un format différent
Indicateur de réalisation	Diffusion des confidences

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Déployer le SADI – Schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Fiche action n° GRC.2.2	
Titre de l'action	Le Lab'Office
Objectifs de l'action	Créer des contenus avec un support vidéo Faire découvrir des activités (prestataires) du territoire
Descriptif de l'action	L'équipe en mode "laborantins" va tester des activités Réalisation de vidéos mettant en valeur des prestataires Faire vivre ces vidéos sur les réseaux
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Magalie Popineau + Antonin Rosette
Budget de l'action (TTC)	500 €
Objectif à atteindre	Réaliser 2 vidéos
Indicateur de réalisation	Diffusion des vidéos (rapport de viralité sur les RS)

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Déployer le SADI – Schéma d'accueil et de diffusion de l'information

Fiche action n° GRC.2.3	
Titre de l'action	Un plan dans ton sac!
Objectifs de l'action	Permettre à des habitants "engagés" d'avoir à leur disposition un outil d'information adapté Informer des touristes qui ne fréquentent pas les Ots
Descriptif de l'action	Travailler sur le contenu du plan Penser à son design (côté pratique), nombre d'exemplaires à faire imprimer (200, 500?)
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient + Alexandra Coquer
Budget de l'action (TTC)	500 €
Objectif à atteindre	Edition d'une brochure + Tote bags (si budget suffisant)
Indicateur de réalisation	Nombre de brochures diffusées aux clients

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Marketing de destination

Fiche action n° GRC.3.1	
Titre de l'action	Modification du site internet (Fabrique à Site du CRT)
Objectifs de l'action	Faire partie de l'écosystème web régional (stratégie commune) Avoir accès à l'entrepôt éditorial partagé (mise en commun des contenus pour les partager sur les différents sites pour + de visibilité)
Descriptif de l'action	Accompagnés par le CRT: Création de contenus Rédaction de textes (revoir toutes les fiches DD) Suivi du projet jusqu'à sa mise en ligne
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Magali Popineau
Budget de l'action (TTC)	12 000 €
Objectif à atteindre	Avoir un site internet pensé pour le tourisme fin 2021
Indicateur de réalisation	Mise en ligne du site internet

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Veiller au bon fonctionnement de la démarche de progrès

Fiche action n° GRC.4.1	
Titre de l'action	Animation de la qualité
Objectifs de l'action	Mobiliser l'équipe autour de la qualité Prendre du recul pour mieux faire évoluer la qualité
Descriptif de l'action	Organisation d'une journée de séminaire interne avec 1/2 journée de travail, déjeuner et 1/2 journée d'activité sur le territoire Organiser les réunions du Groupe Qualité de Destination Mettre en place le plan d'actions du GQD Faire le point sur les outils qualité existants
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Antonin Rosette + Nelly Dubuit
Budget de l'action (TTC)	0 €
Objectif à atteindre	Amélioration continue, appropriation de la démarche
Indicateur de réalisation	Bilan de la journée séminaire, CR du groupe qualité de destination, bilan des actions

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Veiller au bon fonctionnement de la démarche de progrès

Fiche action n° GRC.4.2	
Titre de l'action	Mobiliser les prestataires sur les labels existants (accueil vélo, qualité tourisme)
Objectifs de l'action	Faire progresser la destination Gagner en visibilité sur des supports nationaux (type France Vélo Tourisme)
Descriptif de l'action	Organiser des rendez-vous / rencontres avec les prestataires pour leur présenter les avantages du ou des label(s) Les orienter vers les organismes pour obtenir les labels et les accompagner
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient
Budget de l'action (TTC)	0 €
Objectif à atteindre	10 prestataires labellisés ou en cours de labellisation (accueil vélo ou qualité tourisme)
Indicateur de réalisation	Nombre de prestataires labellisés

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Connaitre les clientèles et leurs besoins / Observatoire

Fiche action n° GRC.5.1	
Titre de l'action	Analyser la fréquentation des clients de l'OTI
Objectifs de l'action	Connaitre le comportement, les centres d'intérêt / les dépenses des clientèles cibles Commencer d'appréhender les retombées touristiques sur le territoire
Descriptif de l'action	Faire le bilan mensuel de l'observatoire sur Tourinsoft Saisir les différentes données dans les tableaux de bord interne Analyser les données
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Anne-Marie Cailliez
Budget de l'action (TTC)	0 €
Objectif à atteindre	Avoir rapport mensuel (type de demandes, type de séjour, correspondance avec nos clientèles...) des demandes faites à l'OTI
Indicateur de réalisation	Tableau de bord (comparatif années)

GESTION DE LA RELATION CLIENTS: Connaitre les clientèles et leurs besoins / Observatoire

Fiche action n° GRC.5.2	
Titre de l'action	Connaitre le comportement des clients chez les prestataires
Objectifs de l'action	Connaitre le comportement, les centres d'intérêt / les dépenses des clientèles cibles Commencer d'appréhender les retombées touristiques sur le territoire
Descriptif de l'action	Mise en place des outils en interne (offre et fréquentation, emplois...)
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Nelly Dubuit + stagiaire BTS Tourisme
Budget de l'action (TTC)	0 €
Objectif à atteindre	Mettre en place le tableau de l'offre et obtenir les chiffres de fréquentation
Indicateur de réalisation	Avoir les données 2021

GESTION DE LA RELATION PRESTATAIRES

- 1- Mettre en réseau les acteurs locaux
- 2- Mettre l'offre- commercialisation
- 3- Former les professionnels du tourisme
- 4- Promouvoir la destination

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Mettre en réseau les acteurs du tourisme

Fiche action n° GRP.1.1	
Titre de l'action	Mettre en place un comité éditorial "pro" avec calendrier des publications
Objectifs de l'action	<p>Informier régulièrement les partenaires</p> <p>Créer un réseau d'échange entre les partenaires pour les mettre en relation</p>
Descriptif de l'action	<p>Envoi régulier de newsletter "pro" (DD) et clients avec offres prestas</p> <p>Tenir un calendrier des publications avec bilan (taux d'ouverture)</p> <p>Publier sur le groupe privé FB "Les Coulisses du Tourisme" et les inciter à publier leurs offres</p>
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient + Magali Popineau
Budget de l'action (TTC)	-
Objectif à atteindre	4 newsletters pros / 8 newsletters clients / 12 posts FB
Indicateur de réalisation	Calendrier des publications avec bilan

GESTION DE LA RELATION PRESTATAIRES

Mettre en réseau les acteurs du tourisme

Fiche action n° GRP.1.2	
Titre de l'action	Organiser une rencontre entre les acteurs du tourisme et les producteurs locaux
Objectifs de l'action	Mettre en relation les producteurs et les acteurs du tourisme Favoriser la culture "produits locaux" sur la destination (petits déjeuners, menus...)
Descriptif de l'action	Mettre en place une journée de rencontre (date à trouver idéalement avant la saison) Inviter les partenaires OTI et choisir les producteurs à inviter
Date de début	01/01/2021
Date de fin	30/06/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Loriot + Anne-Marie Cavacas + Antonin Rosette
Budget de l'action (TTC)	500 €
Objectif à atteindre	Réunir 20 prestataires et 10 producteurs
Indicateur de réalisation	Nombre de prestataires / producteurs présents

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Mettre en réseau les acteurs du tourisme

Fiche action n° GRP.1.3	
Titre de l'action	Animer le groupe de travail "Les dénêcheurs"
Objectifs de l'action	Former des ambassadeurs du territoire Impliquer des habitants dans les actions de l'OTI
Descriptif de l'action	Co-animation des réunions du groupe de travail (mensuelle ou bimestrielle) Organisation d'activités (découverte du territoire) Création d'une carte donnant accès à des avantages Plan d'actions à travailler avec le groupe
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Alexandra Coquer + Nelly Dubuit + Laurent Labonne (pilote du groupe)
Budget de l'action (TTC)	0 €
Objectif à atteindre	15 dénêcheurs
Indicateur de réalisation	Nombre de dénêcheurs formés

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Mettre l'offre en marché

Fiche action n° GRP.2.1	
Titre de l'action	Commercialiser des produits à l'intention d'une clientèle groupe (Résatourisme)
Objectifs de l'action	Générer des recettes pour l'OTI Répondre à une demande de la clientèle de groupe Développer une offre de visites guidées en lien avec les commerçants (individuels regroupés)
Descriptif de l'action	Elaborer de nouvelles visites guidées (thèmes, circuits...) Envoyer des e-mailings pour vendre l'offre (fichiers autocaristes, agences, TO...) Poursuivre le partenariat avec Croisieurope Elaborer de nouvelles visites guidées autour de thèmes spécifiques (dégustation de spécialités, découverte des marchés couverts, dégustation de bières locales...)
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Alexandra Coquer + Sophie Lepoutre
Budget de l'action (TTC)	10 000 €
Objectif à atteindre	15 000 € de chiffres d'affaires Organiser 15 visites dans l'année - 200 billets à vendre
Indicateur de réalisation	Chiffre d'affaires réalisé

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Former les professionnels du tourisme

Fiche action n° GRP.3.1	
Titre de l'action	Etre le relai des formations existantes auprès des professionnels
Objectifs de l'action	Clarifier l'offre de formation existante auprès des professionnels du tourisme Faire progresser les professionnels / la destination
Descriptif de l'action	Mettre en place un outil de recueil des besoins Analyser les besoins en formation Chercher et transmettre les offres en formation
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Magali Testa + Virginie Lorient
Budget de l'action (TTC)	-
Objectif à atteindre	Meilleure formation des professionnels
Indicateur de réalisation	Formations réalisées

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Former les professionnels du tourisme

Fiche action n° GRP.3.2	
Titre de l'action	Ateliers d'accompagnement aux outils numériques
Objectifs de l'action	Faire progresser les professionnels dans l'utilisation du numérique (Réseaux sociaux, internet, DD...) Faire progresser la présence de la destination sur Internet
Descriptif de l'action	Organisation de mini-ateliers (de 1 à 5 personnes) Différents thèmes: comment créer sa page Facebook, répondre aux avis clients... Répondre à des besoins ponctuels des prestataires
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Magalie Popineau
Budget de l'action (TTC)	1 000 €
Objectif à atteindre	Organiser 4 ateliers
Indicateur de réalisation	Evaluation à la fin des ateliers

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Former les professionnels du tourisme

Fiche action n° GRP.3.3	
Titre de l'action	Ateliers découverte du territoire
Objectifs de l'action	Améliorer la connaissance du territoire des acteurs du tourisme Les transformer en ambassadeurs du territoire
Descriptif de l'action	Organiser des visites guidées spécifiques Organiser des sorties avec pratique d'activités (balade en bateau, vol montgolfière, tour de la cathédrale...)
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient + Magali Testa
Budget de l'action (TTC)	1 000 €
Objectif à atteindre	Meilleure connaissance du territoire / 3 visites ou sorties dans l'année
Indicateur de réalisation	Bilan des sorties / visites

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Promouvoir la destination

Fiche action n° GRP.4.1	
Titre de l'action	Actions collaboratives avec l'ADT et les OT's 58
Objectifs de l'action	Promouvoir l'offre Val de Loire dans la Nièvre S'unir avec les autres Ots pour plus d'impact
Descriptif de l'action	Campagnes online Editions communes Détail des actions en fonction du plan marketing ADT / CRT
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Nelly Dubuit + Magalie Popineau
Budget de l'action (TTC)	5 000 €
Objectif à atteindre	Améliorer la notoriété de la destination
Indicateur de réalisation	Bilan des opérations effectuées

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Promouvoir la destination

Fiche action n° GRP.4.2	
Titre de l'action	Opérations de promotion
Objectifs de l'action	Faire rayonner la destination à l'extérieur dans le but de faire venir de nouvelles clientèles Générer des retombées économiques sur le territoire
Descriptif de l'action	Opérations Villes Sanctuaires en France: Workshops Fatima et Workshop Med Organiser un éductour
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Sophie Lepoutre
Budget de l'action (TTC)	8 000 €
Objectif à atteindre	Améliorer la notoriété de la destination
Indicateur de réalisation	Bilan des opérations effectuées

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Promouvoir la destination

Fiche action n° GRP.4.3	
Titre de l'action	Travailler les relations presse sur la destination
Objectifs de l'action	Donner de la visibilité à la destination Générer des retombées économiques sur le territoire
Descriptif de l'action	Refaire le fichier presse Travailler un dossier de presse "Nevers, Destination Gourmande" Inviter des journalistes à des journées presse
Date de début	01/01/2021
Date de fin	31/12/2021
Personne en charge de l'action	Sophie Lepoutre
Budget de l'action (TTC)	2 000 €
Objectif à atteindre	2 accueils de presse
Indicateur de réalisation	Bilan des opérations effectuées + CVP par article

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Promouvoir la destination

Fiche action n° GRP.4.4	
Titre de l'action	Achat d'espaces publicitaires sur des supports spécialisés
Objectifs de l'action	Faire rayonner la destination à l'extérieur dans le but de faire venir de nouvelles clientèles Générer des retombées économiques sur le territoire
Descriptif de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion en magasins Relay: distribution du magazine à tous les acheteurs d'un titre de presse choisi dans les boutiques Relay des gares Paris - IDF (environ 100 points de vente) - 17 000 exemplaires Ciblage titre : Capital ou L'Obs (ou les deux par exemple) spécifiquement. Un stop-rayon sera positionné devant ces titres. • Diffusion dans la Nièvre avec le Koikisspass : 4 500 exemplaires en 220 points de dépôt.
Date de début	01/01/2021
Date de fin	01/03/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient
Budget de l'action (TTC)	11 000 €
Objectif à atteindre	Améliorer la notoriété de la destination
Indicateur de réalisation	Bilan des opérations effectuées (média, nombre d'exemplaires, diffusion...)

GESTION DE LA RELATION PRESTATIRES

Promouvoir la destination

Fiche action n° GRP.4.5	
Titre de l'action	Réaliser les supports de communication (print)
Objectifs de l'action	Faire rayonner la destination à l'extérieur dans le but de faire venir de nouvelles clientèles Favoriser la consommation touristique sur le territoire Générer des retombées économiques sur le territoire
Descriptif de l'action	1/ Mise à jour et réimpression "Secrets d'histoire" + traduction GB 2/ Mise à jour et réimpression Carte Echappées Belles 3/ Mise à jour et réimpression du plan A3 (avec Confidences) 4/Réimpression où manger, où dormir (e-brochures) 5/ Impression du Magazine de destination (25 000 exemplaires) 6/ Brèves historiques de Pougues FR
Date de début	01/01/2021
Date de fin	30/06/2021
Personne en charge de l'action	Virginie Lorient
Budget de l'action (TTC)	10 000 €
Objectif à atteindre	Améliorer la notoriété de la destination, favoriser la consommation
Indicateur de réalisation	Nombre de supports édités et distribués