

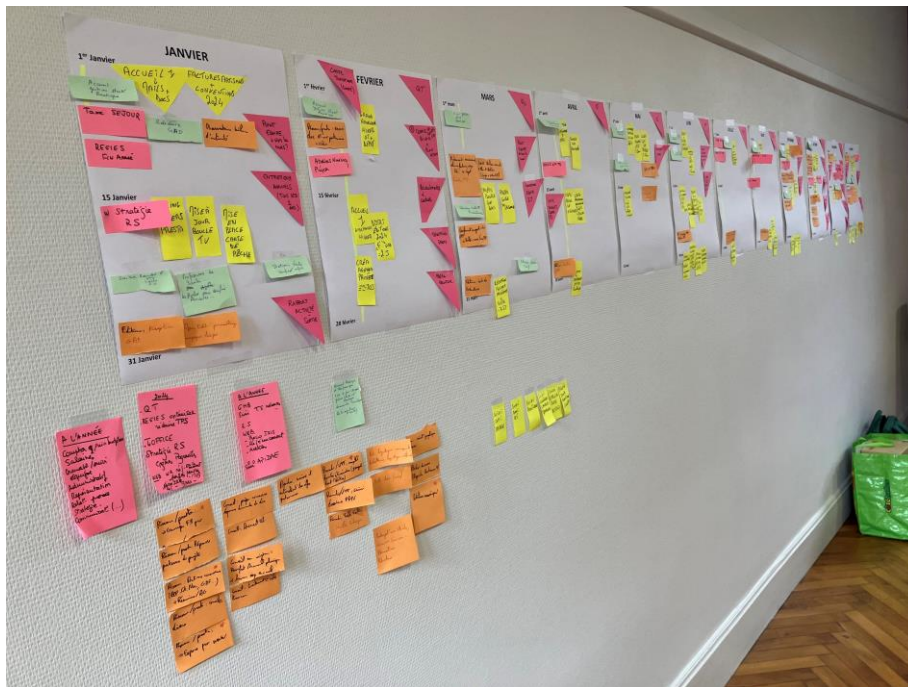


PLAN D'ACTION 2024

www.auvergnevolcansancy.com

Méthodologie

- Travail d'équipe sur le retroplanning
- Travail d'équipe sur le plan d'action 2024
- 51 actions
- + 133 actions transversales dans le cadre de Qualité Tourisme



Sommaire – Plan d'action 2024

DEMARCHE DE PROGRES

1. Qualité Tourisme

ACCUEIL ET DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE TERRITOIRE

Améliorer la diffusion de l'information sur le territoire /

2. Relais d'Information Touristique
3. Ouverture d'un bureau d'accueil à La Stèle / La Tour d'Auvergne

Améliorer notre qualité d'accueil

4. Aménagements et affichages extérieurs
5. Aménagements intérieurs
6. Formation du personnel d'accueil
7. Courriel et envoi de courriers
8. Tenues vestimentaires et badges

Accueil hors les murs

9. Déplacements ciblés avec le CD63
10. Participation à la Bourse aux documents 2024

Améliorer nos performances boutique

11. Rédaction d'une stratégie de développement boutique et une politique de choix de produits
12. Adapter chaque boutique en fonction des demandes et besoins des clients
13. Travailler les produits dérivés Auvergne VolcanSancy
14. Présentation des boutiques sur le site internet

Sommaire – Plan d'action 2024

COMMERCIALISATION

15. Conforter la billetterie en ligne
16. Renouveler le programme des animations

PROMOTION ET COMMUNICATION

Stratégie

17. Rédaction d'une stratégie de communication
18. Plan de promotion multi-supports
19. Ligne éditoriale multi-supports

Editions

20. Réflexion autour des éditions
21. Nouvelle version du set de table
22. Traduction carte touristique (anglais), version numérique

Relations presse

23. Amorcer le travail avec le CD63
24. Développement des partenariats avec la presse
25. Refonte du dossier de presse

Sommaire – Plan d'action 2024

DIGITAL

Animation du site internet

26. Mise en place d'un nouvel outil de tracking RGPD compatible
27. Commercialisation d'espaces publicitaires en ligne (partenariats 2025)
28. Production de nouveaux visuels
29. Travail de référencement à poursuivre
30. Campagne de mise à jour des disponibilités

Réseaux sociaux

31. Rédaction d'une stratégie social média
32. Rédaction d'un calendrier éditorial
33. Visites sur le terrain à renforcer

Apidae

34. Campagnes de mises à jour des informations
35. Veille APIDAE

Sommaire – Plan d'action 2024

ANIMATION DU RESEAU DES PARTENAIRES

- 36. Mise en avant des nouveaux partenaires
- 37. Ateliers numériques
- 38. Rendez-vous annuel
- 39. Partenariat avec Gîte de France 63
- 40. Visites sur le terrain de l'équipe
- 41. Poursuite de l'animation de l'Espace pro du site internet
- 42. Rencontres des prestataires dans les communes

OBSERVATOIRE |

- 43. Allègement de l'interface accueil
- 44. Missions d'observation touristique avec le CD63

RESSOURCES HUMAINES ET EQUIPE

- 45. Embauche d'un chargé de communication
- 46. Renfort équipe accueil sur les ailes de saison en vue de la mise en place de Qualité Tourisme
- 47. Temps de travail en équipe (une fois/mois)

LIEN AVEC NOS INSTITUTIONNELS

- 48. Maintien des rendez-vous trimestriel avec le service tourisme
- 49. Présentation du plan d'action annuel en conseil communautaire
- 50. Création de groupes de travail éphémères équipe / comité de direction
- 51. Travail sur l'avenir du Centre Montagnard Cap Guéry avec la collectivité

ACTION 1 : QUALITE TOURISME

Objectif : renforcer la qualité des services de l'Office de tourisme auprès des clients et des partenaires ainsi que l'organisation de la structure en interne. L'obtention de la marque est un gage de qualité des services pour la structure.

113 actions transversales

Débutées, finalisées ou à construire avec le cabinet Yaëline Tourisme et l'équipe

Sujets abordés :

Promotion/communication, stratégie d'accueil, écoute client, développement durable, dispositions pour assurer la qualité des services, engagements internes envers la collectivité, dispositions de management, etc..

Critères d'évaluation : satisfaction clients et partenaires, ressenti équipe,

Ressources : Accompagnement Yaëline Tourisme : 4090 € TTC

Responsable : Judith

Durée : 10 mois

Une marque d'état



- 1 référentiel dédié aux OT
- Référence nationale en termes de qualité : compétences personnel, management interne de l'entreprise, parcours clients et qualité d'accueil.
- 85 % nécessaires de taux de réussite pour obtenir la certification
- 88 % des OT en AURA sont certifiés
- 10 critères « développement durable » dans le référentiel

Améliorer la diffusion de l'information sur le territoire

ACTION 2 : Relais d'Information Touristique

- Renforcer le suivi (rencontre pré saison, manuel...) et animation des Relais d'information Touristique en place

ACTION 3 : Ouverture d'un bureau d'accueil à La Stèle / La Tour d'Auvergne

- Aménagement du bureau - Hiver 2023-2024 (boutique, documentation, espace de travail)
- Réorganisation de l'accueil entre La Tour-Village et La Tour-La Stèle

Objectif : mailler le territoire d'information touristique / renforcer nos liens avec les partenaires

Critères d'évaluation : bilan avec le partenaire

Ressources : 0 €

Responsable : Lucas



Améliorer notre qualité d'accueil

ACTION 4 : Aménagements et affichages extérieurs

- Réassort de notre parc d'oriflammes
- Remplacement des « stop-trottoir »
- Signalétique murale extérieure au bureau d'accueil d'Orcival
- Supports vélo devant les bureaux d'accueil
- Revoir contenu de l'affichage obligatoire (horaires, périodes, langues, paiement acceptés, numéros d'urgence et plan de la ville)



Objectif : augmenter notre qualité d'accueil

Critères d'évaluation : retour équipe / fréquentation du bureau

Ressources : 900 € minimum

- Panneau OT de France : 100 €
- Oriflamme 500 € et Stop trottoir : 300 €
- Supports vélos : à définir

Responsable : Lucas

ACTION 5 : Aménagements intérieurs

- Climatisation à Orcival et à Tauves (colonnes)
- Renouvellement mobilier à Orcival (investissement communauté de communes)
- Informations et documentations identifiées, classées par thématiques
- Nouvelle solution d'affichage à Orcival
- Déploiement d'une nouvelle solution numérique sur écrans TV

Objectif : augmenter la qualité d'accueil, augmenter le confort de travail des conseillers en séjour, améliorer la lecture de rayonnage de brochures

Critères d'évaluation : Ressentis de l'équipe

Ressources : enveloppe de 2000 €

Climatiseurs : 600 €

Mobilier Orcival : investissement communauté de communes

Nouvelle solution numérique : écrans (investissement communauté de communes) et maintenance 348 €/écran

Responsable : Lucas



ACTION 6 : Formation du personnel d'accueil

Améliorer la formation des saisonniers (en présence d'un permanent mais aussi à l'aide des outils Qualité Tourisme)

Objectif : Gagner en efficacité (formation) et autonomie des saisonniers

Critères d'évaluation : ressentis de l'équipe (permanents et saisonniers formés)

Ressources : 0€

Responsable : Lucas

ACTION 7 : Courriel et envoi de courriers

- 5 actions **QT** (prise en charge de la demande du client, temps de réponse, langue étrangère, etc...)
- Centralisation de la mission à La Tour (courriers, réponses mails, etc...), avec basculement Orcival quand nécessaire

Objectif : automatiser nos réponses (gain de temps) tout en permettant au personnel d'accueil d'apporter un peu de personnalisation / centralisation du service pour plus d'efficacité

Critères d'évaluation : ressentis de l'équipe (permanents et saisonniers formés)

Ressources : 300 € / an (nouveau contrat machine à affranchir)

Responsable : Lucas et Aude

ACTION 8 : Tenues vestimentaires et badges

- Réassort de tenues (abimées)
- Achat d'une malle pour ranger les tenues
- Badge avec fonction et langues parlées - QT



Objectif : représentation de la structure, qualité de l'accueil et confort de travail des salariés

Critères d'évaluation : ressenti équipe

Ressources : enveloppe de 1200 €

Tenues

Badges

Malle

Responsable : Lucas

Accueil hors les murs

ACTION 9 : Déplacements ciblés avec le Conseil Départemental du Puy de Dôme

Dans le cadre du collectif des OT du Puy de Dôme

Objectifs :

- Participer au réseau (conseil départemental) et bénéficier de la même couverture que les territoires voisins
- Représenter la Destination au niveau du département et au-delà, à moindre coût pour la structure

Critères d'évaluation : nombre d'actions menées avec le département

Ressources : Enveloppe globale de 10 000 € (pour actions en globalité avec le CD63)

Responsable : Lucas et Judith

ACTION 10 : Participation à la Bourse aux documents départementale

Objectif : représenter la Destination et nos partenaires au niveau du département

Critères d'évaluation : nombre de commandes / ressenti équipe

Ressources : 0€

Responsable : Lucas

Améliorer nos performances boutique

ACTION 11 : Rédaction d'une stratégie de développement de la boutique et une politique de choix de produits

Objectif : cibler, choisir plus efficacement et gagner en performance

Critères d'évaluation : chiffre d'affaire, retours clients et équipe

Ressources : 0€

Responsable : Lucas



ACTION 12 : Adapter chaque boutique en fonction des besoins et demandes des clients

ACTION 13 : Travailler les produits dérivés Auvergne VolcanSancy (dans la continuité des affiches)

ACTION 14 : Présentation des boutiques sur le site internet

ACTION 15 : Conforter la billetterie en ligne

- Uniformiser le système de réservation
- Mise en place d'une solution pour les remboursements

ACTION 16 : Renouveler le programme des animations



Stratégie

ACTION 17 : Rédaction d'une stratégie de communication

Objectifs : coordonner l'ensemble des actions, avoir une vision d'ensemble sur ces actions, mesurer leur efficacité, et optimiser notre budget dédié – Communication interne et externe

Critères d'évaluation : nombre d'actions menées, retombées quantifiables

Ressources :

Embauche d'un chargé de communication : 45 000 €

Budget dédié aux actions : 10 000 € (enveloppe globale avec actions CD63)

ACTION 18 : Plan de promotion multi-supports

ACTION 19 : Ligne éditoriale multi-supports

Editions

ACTION 20 : réflexion autour de l'avenir de nos éditions

- Travail à aborder avec un groupe de travail + équipe

ACTION 21 : Nouvelle version du set de table

Objectifs : disposer d'un outil de communication qualitatif, sans publicité, mettant en avant la destination – Entrée « famille » : top 10 et jeux enfants – Distribution restaurateurs partenaires

Critères d'évaluation : retour partenaires

Ressources : 4800 € (création graphique et impression 100 000 exemplaires)

Responsable : Lucas



ACTION 22 : Traduction carte touristique (anglais), version numérique

Objectifs : Respecter les exigences de QT / répondre à un besoin de la clientèle

Critères d'évaluation : nombre de téléchargement en ligne

Ressources : 100 € (graphisme), traduction en interne

Responsable : Judith et Jérôme

Relations presse

ACTION 23 : Amorcer travail avec le département

- Réalisation d'un dossier de presse départemental (fin mars 2024)
- Accompagnement financier et technique du département sur les accueil de presse

➡ Marchés nationaux et Europe de proximité : suisse, Belgique, pays bas, UK



Objectif : entrer dans la dynamique départemental / rendre visible la Destination Auvergne VolcanSancy

Critères d'évaluation : nombre d'actions menées avec le département

Ressources : enveloppe de 10 000 € au global

Responsable : Judith et futur chargé de communication

ACTION 24 : Développement des partenariats avec la presse

Objectifs

- Créer une relation pérenne avec la presse (prise de contact, réactivité, etc...)
- Permettre à notre Destination et à ses partenaires d'être mieux mis en avant dans la presse locale, nationale et internationale (de proximité)
- Intégrer le Club Presse national

Critères d'évaluation : couvertures médias (nombre d'articles/Interview)

Ressources : adhésion club presse 700 € / annuel – Budget communication à définir au-delà de 2024 (année charnière si prise de poste en interne et début de dynamique départementale)

Responsable : Judith et futur chargé de communication

ACTION 25 : Refonte du dossier de presse AVS

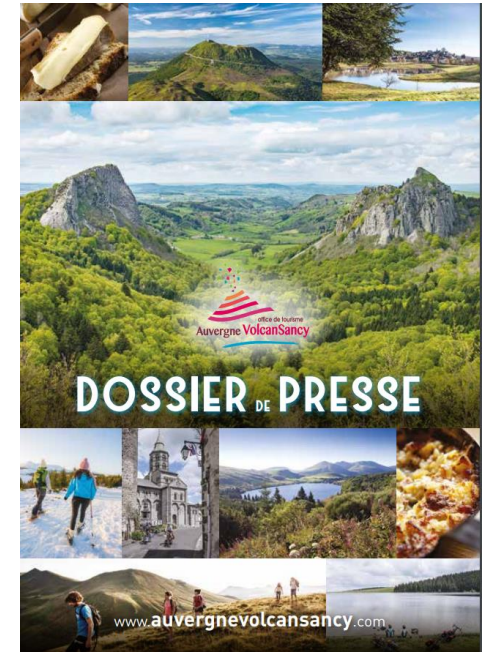
Objectifs

- Disposer d'un outil qualitatif à destination de la presse (déclinaisons ?)

Critères d'évaluation : nombre de diffusion / téléchargement

Ressources : enveloppe de 2000 €

Responsable : Judith et futur chargé de communication

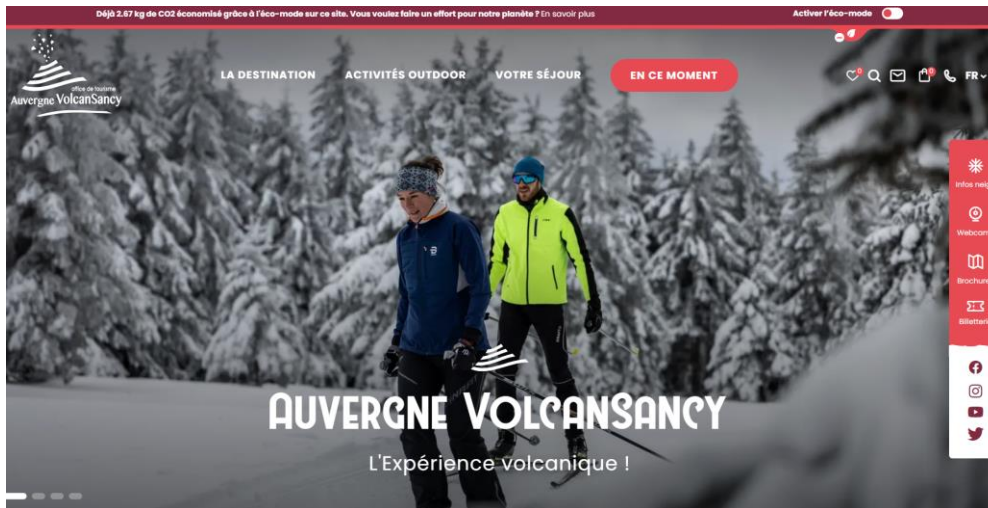


Animation du site internet

Constat 2023 : nouveau site !

- Réorganisation des contenus
- Optimisation de la navigation client
- Nouveaux visuels
- Améliorations techniques et nouveaux outils à destination de l'équipe et des utilisateurs (clients et partenaires)

Résultat : un site mieux organisé, une navigation facilitée, une mise en évidence des produits commercialisés (en direct (billetterie) ou en relais sur le site (hébergements))



Travail important de mise à jour des fiches APIDAE en 2023 : **72,13% de nos offres sont définies comme qualitatives, soit ° 8,9% en 2023.**

ACTION 26 : Mise en place d'un nouvel outil de tracking RGPD compatible

Pertes de données de navigation avec Google Analytics du fait de l'acceptation ou non des cookies, par le client.

Nécessité de passer sur une solution + fiable (statistiques), RDGP compatible et qui permette de suivre les utilisateurs sans avoir recours à des cookies.

= Nos chiffres de trafic sont totalement faussés en 2023.

Objectif : disposer d'une solution de statistiques fiable et RGPD compatible

Critères d'évaluation : statistiques obtenues

Ressources :

Intégration réalisée fin 2023 (budget 2023)

Abonnement annuel Matomo 300 €

Responsable : Anne

ACTION 27 : Commercialisation d'espaces publicitaires en ligne (partenariats 2025)

Objectif : développer la vente de partenariats sur nos outils web et la visibilité de nos partenaires

Critères d'évaluation : nombre de ventes

Ressources : 0€

Responsable : Florian et Anne

ACTION 28 : Production de nouveaux visuels

Objectif : faire vivre le site internet / visuels en accord avec l'actualité du territoire

Critères d'évaluation : nombre de visuels générés

Ressources : enveloppe de 6000 € (photos et vidéos)

Responsable : chargé de communication et Judith

ACTION 29 : Travail de référencement à poursuivre

Objectif : augmenter la visibilité du site internet et faciliter l'accès à l'information des clients

Critères d'évaluation : statistiques Brioude Internet (évolution)

Ressources : enveloppe budgétaire de 5000 €

Responsable : Anne

ACTION 30 : Campagne de mise à jour des disponibilités à prévoir

Relances toutes les 2 à 3 semaines (en fonction de la période)





- Travail initié avec Hotentic pour disposer de relance systématique à tous les propriétaires qui n'ont pas saisi de lien iCal.
- Les propriétaires qui disposent d'Open Pro (Resagite 100%, Reservit...) sont exclus du module dispo OpenEdit.

Objectifs : capter les partenaires qui ne disposent d'aucune solution de mise à jour de leurs disponibilités en ligne, / Proposer une offre qualitative et à jour sur le site internet

Critères d'évaluation : % de partenaires utilisant la solution (hors OS, resagite, etc..)

Ressources : 0 €

Responsable : Anne et Florian

DATE D'ARRIVÉE : 19/01/2024  DURÉE : 1 nuit  NOMBRE D'ADULTES : 2 adultes  NOMBRE D'ENFANTS : aucun 

RECHERCHER

Votre séjour du Vendredi 19 Janvier 2024 au Samedi 20 Janvier 2024, 1 nuit



GÎTE COCON DES PUYs

Logement insolite auvergnat, charme de la pierre volcanique. Ce

[+ détails](#)

1 

Dernière chambre

69 €

par chambre / 1 nuit

RÉSERVER

Réseaux sociaux

ACTION 31 : Définition d'une stratégie social médias

= Planifier et organiser des actions sur les médias sociaux en vue d'atteindre des objectifs préalablement définis.

Objectif : augmenter le nombre de followers et la visibilité de la destination sur les réseaux sociaux

Critères d'évaluation : nombre de followers et taux d'engagement

Ressources : achat de publicité

Responsable : Anne et chargé de communication

ACTION 32 : Rédaction d'un calendrier éditorial

Un calendrier éditorial pour les réseaux sociaux est un outil de planification pour programmer tous les contenus à l'avance. C'est un planning qui définit quel type de contenu sera publié sur quel réseau social.

Objectif : organiser le calendrier de publication pour gagner en performance et efficacité (publications)

Critères d'évaluation : performance RS et ressenti équipe

Ressources : achat de publicité

Responsable : Anne et chargé de communication

ACTION 33 : Visites sur le terrain à renforcer

Objectif : augmenter la qualité des publications

Critères d'évaluation : nombre de sorties terrain et ressenti équipe

Ressources : achat d'un stabilisateur 300 €

Responsable : Anne

APIDAE

ACTION 34 : Campagnes de mises à jour des informations

- Campagnes annuelles : via notre outil Open edit pour la mise à jour des fiches des prestataires
- Campagnes thématiques (Menus de la Saint Sylvestre, feux d'artifice, marchés de Noël...)

Objectif : augmenter la qualité des informations en ligne sur le site et proposer des actualités thématiques à relayer sur les réseaux sociaux

Critères d'évaluation : nombre de campagnes effectuées

Ressources : 0 €

Responsable : Anne et Aude sur les campagnes thématiques, Florian sur le lancement des campagnes annuelles

ACTION 35 : Veille Apidae

- Définir le nombre de fiches incomplètes (photos, contact, descriptif) puis contacter les prestataires concernés
- Veille qualité sur les fiches et enrichissement de la base de données
 - Participation aux webinaires et journées utilisateurs pour s'informer et être à jour des évolutions et des nouveautés de la plateforme
- Echanges avec les autres référents APIDAE sur les outils « branchés » sur APIDAE

Objectif : augmenter la qualité de la donnée en ligne

Critères d'évaluation : nombre de fiches mises à jour

Ressources : 0 €

Responsable : Aude et Anne

ACTION 36 - Mise en avant des nouveaux partenaires

- Portrait par Anne sur les réseaux sociaux
- « Ils nous ont rejoint en 2024 » (groupe Pro)

ACTION 37 : Ateliers numériques

Reconduire les mêmes thématiques mais revoir les conditions (inscriptions individuelles ou collectives)

Thématiques :

- Mettre à jour votre fiche en ligne et renseigner vos disponibilités : individuel, sur demande
- Déclarer votre taxe de séjour en ligne : individuel, sur demande
- Référencer votre site internet : 1 session collective/an en novembre
- Valoriser votre prestation par la photo : 1 session collective/an en novembre
- La fiche établissement de Google : 1 session collective/an en novembre
- Collecter et gérer les avis clients : 1 session collective/an en novembre
- Créer et gérer sa page Facebook : 1 session collective/an en novembre
- Créer et animer son compte Instagram : 1 session collective/an en novembre

Objectif : participer à la « professionnalisation » des prestataires touristiques et à la montée en gamme de l'offre / optimiser l'utilisation des outils mis à disposition des prestataires par l'Office de tourisme

Critères d'évaluation : nombre sessions effectuées

Ressources : 0 €

Responsable : Aude et Anne

ACTION 38 : Rendez-vous annuel de l'Office de tourisme

Nouveau RDV 2024 – Définir le format (Jeux 2024 et bourse aux documents, proposer une épreuve ?)

Objectif : renforcer le lien avec les prestataires touristiques / apporter une plus-value lors de ces rencontres (bourse aux documents, intervention d'invités sur des thématiques bien définies) / sortir des bureaux pour être sur le terrain

Critères d'évaluation : nombre de participants à l'évènement

Ressources : à définir

Responsable : Florian et Judith

ACTION 39 : Partenariat avec Gîtes de France 63

Convention signée début 2023 :

- Page de présentation du label (site internet)
- Réduction accordée à notre partenaires (adhésion GDF)
- Relecture des fiches des partenaires GDF
- Utilisation des photos réalisées par GDF



Objectif : maintenir ce partenariat mais le recentrer sur les missions déjà réalisées en 2023, en intégrant un volet « formation »

Critères d'évaluation : nombre d'actions réalisées en collaboration avec GDF63

Ressources : à définir en fonction des formations proposées

Responsable : Florian et Judith

ACTION 40 : Visites sur le terrain de l'équipe (partenaires)

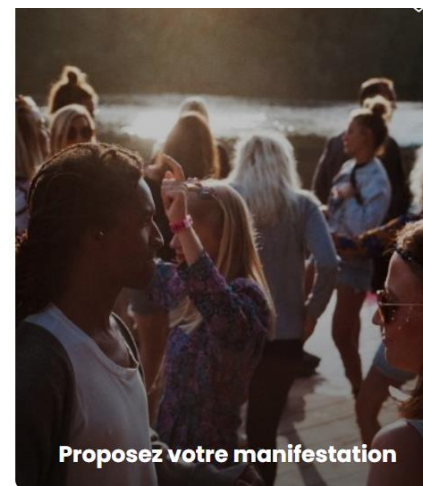
ACTION 41 : Poursuite de l'animation de l'espace Pro du site internet

ACTION 42 : Rencontres des prestataires dans les communes

Accueil > Espace pro

ESPACE PRO

L'équipe de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy met à votre disposition une gamme d'outils et de conseils pour vous aider à développer votre activité. Bienvenue dans votre espace !



Infos neige



Webcams



Brochures



Billetterie



ACTION 43 : Allègement de l'interface accueil

ACTION 44 : Missions d'observation communes avec le Conseil Départemental

- Lancement d'une étude sur le poids touristique du tourisme dans le département, avec déclinaisons par territoires.
- Mise en place d'[Orange Flux Vision](#) à l'échelle départementale, avec déclinaisons par territoires.
- Suivi taxe de séjour avec les Offices de tourisme



ACTION 45 : Embauche d'un chargé de communication

Missions envisagées du poste

- ✓ Définition de la stratégie de communication multi canal de la Destination (incluant les domaines nordiques du Guéry et de La Stèle) et mise en place / plan de promotion
- ✓ Rédaction de la stratégie marketing
- ✓ Charte graphique
- ✓ Chargé des relations presse conjointement avec la direction
- ✓ Dossier de presse et communiqués de presse
- ✓ Réalisation des éditions de la structure (infographie, contenu)
- ✓ Réalisation de reportages photos et vidéos (coordination avec prestataire extérieur)
- ✓ Participation au comité de direction en fonction de ses dossiers
- ✓ Newsletter ?



ACTION 46 : Renfort l'équipe d'accueil sur les ailes de saison en vue de la mise en place Qualité Tourisme

ACTION 47 : Temps de travail en équipe une fois par mois

48. Maintien des RDV trimestriel avec le service tourisme de la Communauté de communes

49. Présentation plan d'actions annuel en Conseil communautaire

50. Création de groupes de travail éphémères équipe / comité de direction

- Une à deux thématiques/an, propositions 2025 :
- Groupes éphémères
- En fonction des besoins de l'équipe et/ou de la volonté du comité de direction

51. Travail sur l'avenir du Guéry avec le service tourisme de la collectivité