

# Feuille de route 2024

Office de tourisme  
intercommunal  
Ponthieu  
Marquenterre  
Baie de Somme

*Terres  
&  
Merveilles*

B  
PONT



Communauté de Communes  
PONTHEIU-MARQUENTERRE

RF

Préfecture de la Somme

Contrôle de légalité

Date de réception de l'AR: 08/04/2024

080-200070936-DE\_2024\_041-DE

ITÉ  
SME

# Plan d'actions 2024 de L'Office de tourisme Intercommunal Ponthieu Marquenterre Baie de Somme

## 1 - Une destination touristique attractive pour tous et un accueil de qualité

### AXE 1 - PERFORMANCE ET ACCUEIL D'EXCELLENCE

#### Préparation de l'audit de renouvellement de la certification Qualité Tourisme

Tenir à jour la collecte et l'analyse de l'écoute client - Rapport d'analyse satisfaction saison, trimestriel et annuel

Réaliser les bilans statistiques : trimestriels et annuel

Veiller aux bonnes pratiques des outils Tourinsoft, Office 365, Tempo, Aloa

Mettre à jour l'ensemble des procédures

Mettre à jour la base de données prospects, clients - Système d'information Marketing

Veiller et assurer le respect des procédures dans le cadre de la marque Qualité Tourisme

Mettre à jour l'organisation documentaire sur les divers supports : SIM, intranet

Organiser 2 réunions par an du groupe Qualité Destination et suivre le plan d'actions

Entretenir, animer et enrichir le réseau des ambassadeurs

Développer un réseau de Greeters sur le territoire, permettant de valoriser les richesses locales et les habitants

Veiller au respect des permanences accueil, téléphone, Mail, Chat

Veiller à l'affichage et à la fiabilité des informations

Alimentation de l'outil PILOT (mesure de la performance)

Labelliser les 5 derniers bureaux à Tourisme Handicap

Veiller la qualité et la propreté des bureaux

#### Suivi - Moyens - Indicateurs

##### Qui ?

La responsable Qualité-Accueil

Les responsables de pôles

L'ensemble du personnel

La direction

Le réseau des ambassadeurs : les référentes des filières nature et bien-être

Participation aux salons et évènement : l'ensemble de l'équipe

##### Moyens : partie Accueil Qualité

Temps accordé sur le terrain : visites prestataires, ambassadeurs

Réunions d'équipe : bonnes pratiques d'accueil (Qualité tourisme), outils

##### Moyens : partie Outils

Formations des nouveaux arrivants (externes et internes)

Outils de collecte et d'analyse

##### Indicateurs :

Réunions par quinzaine avec les managers

Réunions d'équipe mensuelles

statistiques

Rapport Qualité

Rapport d'activité

RF

Préfecture de la Somme

Contrôle de légalité

Date de réception de l'AR: 08/04/2024

080-200070936-DE\_2024\_041-DE

# II - Construire et promouvoir des expériences touristiques d'exception

## AXE 2 - PROMOTION ET COMMUNICATION MARKETING

### Editions print - Site web - Présence numérique

- Editions print 2024 (service extérieur)
  - agenda des marées 2024
  - agenda Les Merveilleuses Évasions nature, bien-être et patrimoine
  - listes d'adresses d'hébergements 2024 (réalisées en interne - impression prestataire)
  - guide évasions gourmandes et artisanat local
- Editions print (en interne)
  - le guide PMR
  - le guide toutourisme
  - le guide accueil vélo
  - les gestes écodurables (ou guide de l'écotouriste)
  - activités famille par saisonnalités
- Site web
  - création de nouveaux contenus
  - mise à jour constante
  - boutique en ligne
- Réseaux sociaux : Facebook, Instagram, TikTok, Youtube, Twitter, LinkedIn
  - mise en valeur de l'Office de tourisme, de ses activités et des partenaires
  - veille et partage de l'actualité touristique des partenaires institutionnels
  - stratégie numérique et calendrier éditorial en cohérence avec les différents programmes évènementiels locaux, régionaux
  - développement des courtes vidéos
  - réalisation de vidéos, reportages photos, alimentation de la chaine Youtube (vidéos partenaires)
  - promotion de nos espaces boutique
- Newsletters
  - Réalisation d'une newsletter évènementielle mensuelle
  - Réalisation d'une newsletter pro trimestrielle
- Reportages photos
  - Prestation reportage photos et diffusion écrans

### Baie de Somme Attractivité & Vallée de Somme Attractivité

- Plan d'actions mutualisé : enveloppe annuelle
  - guide baie de Somme 2024
  - participation au salon mondial du tourisme à Paris et à l'IFTM
  - Plan d'actions communication - promotion mutualisé

### Suivi - Moyens - Indicateurs

#### Qui ?

Référents promotion/communication

Référentes des filières Nature et Bien être et Culture

L'ensemble du personnel

La Direction

RF

Préfecture de la Somme

Contrôle de légalité

Date de reception de l'AR: 08/04/2024

080-200070936-DE\_2024\_041-DE

**Moyens :**

Temps accordé sur le terrain : visites prestataires

Réunions avec les acteurs partenaires : ADRT, CCPM, SMBS3V, SMBSGLP, etc ....  
supports print

**Indicateurs :**

Comptes-rendus visites prestataires, ateliers

Archivage des newsletters et articles de presse

Statistiques réseaux sociaux

Réunions avec les managers

Réunions d'équipe

**MARKETING**

Deux marketrices au sein de l'équipe pour une trentaine d'offres [www.weekend-hautsdefrance.com](http://www.weekend-hautsdefrance.com)

Offres marketées par saisonnalité : Printemps/été et automne/hiver

Ateliers marketing suivis par les marketrices avec Hauts de France Tourisme

Deux réunions prestataires annuelles sur la présentation de ces dispositifs

Accompagnement à la mise en ligne digitale des offres des prestataires : site web, réseaux sociaux, Google My Business etc .....

**Suivi - Moyens - Indicateurs****Qui ?**

Référentes Marketing et commercial

Responsable Accueil Qualité

La Direction

**Moyens :**

Temps accordé sur le terrain : visites prestataires

Réunions avec les prestataires

Ateliers marketing

**Indicateurs :**

Comptes-rendus visites prestataires, ateliers, et réunions archivés sur l'intranet

Chiffre d'affaires offres marketées - Rapport Hauts de France Tourisme

Réunions avec les managers

Réunions d'équipe mensuelles

RF

Préfecture de la Somme

Contrôle de légalité

Date de réception de l'AR: 08/04/2024

080-200070936-DE\_2024\_041-DE

## AXE 3 - PÔLE COMMERCIAL 2024

### Billetterie et développement des groupes

Reconduction de l'agenda Merveilleuses évasions en ajoutant les sorties patrimoniales (61 dates), diffusion dans le carnet de sortie du PNR + Hauts-de-France Tourisme + Agenda Somme Tourisme et à l'échelle du territoire.

Rédaction du dossier de presse sur les sorties Merveilleuses Evasions (61 dates)

Création du binôme Ingrid-Morgane sur le service groupe et billetterie

Formation de Morgane en interne et délégation d'une partie des devis sous la responsabilité d'Ingrid

Reconduction (tarifs 2024 + RCPro) et enrichissement de la billetterie (suppression de la réserve de Grand-Laviers, démarchage de Happy Park & Arbre et Aventure)

Intégration de Koh-lanta (les baluchons) et Escapanes (guide Qualinat)

Démarchage de nouveaux partenaires pour les Groupes, notamment les Restaurateurs (Au Fil De l'Eau à Long, Le Cornet d'Or à Vironchaux, La Côte d'Opale (changement de propriétaire) + Le Jules Verne + Le Commerce + Le Mascaret Au Crotoy)

Reconduction des conventions partenaires groupes (tarifs 2024 + RCPro)

Groupes : nouvelle politique 2024-2025 pour les guides Qualinat à appliquer à horizon 2025

Participation au Salon Mondial du Tourisme

Suivi des ventes, bilans et actions correctives si nécessaire

Collecte de la satisfaction clients après chaque sortie et chaque accueil groupe (OTI et prestataires)

Organisation de la **fête du champignon** à Crécy lors de la sortie mycologique (exigence Qualité Tourisme) avec visite, animations, dégustations food truck, stands artisans...

### Plan d'actions du service boutique pour 2024

Reconduire les conventions de dépôt-vente 2024-2025

Revoir à la hausse les taux de marge sur certains produits en achat-vente

Revoir la disposition de la boutique de Quend qui a beaucoup moins bien fonctionné en 2023

Réaliser des fiches produits pour aider l'équipe à mieux les connaître et à mieux les vendre

Développer la vente en ligne depuis notre site internet avec retrait des commandes au Crotoy

Mettre à jour la présentation de nos fournisseurs dans chaque boutique

Mettre à jour des étiquettes de prix selon les critères Tourisme & Handicap

Retourner aux fournisseurs en dépôt-vente les produits qui ne fonctionnent pas

Renouveler les produits qui fonctionnent et élargir les gammes

Accueillir de nouveaux produits et fournisseurs en accord avec notre stratégie boutique

Proposer des animations et dégustations avec la présence de producteurs et artisans locaux

Appuyer sur la saisonnalité avec mise en avant des produits correspondants et décoration des vitrines

Suivi des ventes par bureau, bilans et actions correctives si nécessaire

Mettre en avant certains produits en lien avec le service promo-com sur certaines périodes clés

Développer un moyen de collecter la satisfaction clients pour les boutiques

### Suivi, moyens et indicateurs

**Qui ?** : responsable commerciale, responsable boutique, responsable communication et direction

**Moyens** : temps accordé sur le terrain (visites commerçants, artisans, prestataires) et réunions avec les prestataires au back-office de Crécy

**Indicateurs** : comptes-rendus visites prestataires et réunions, bilan billetterie, budget, chiffre d'affaires, bénéfice, réunion et billetterie (**chaque fin de mois**) réunions d'équipe mensuelles avec points réguliers sur l'avancement, objectifs chiffrés fixés

RF
Préfecture de la Somme
Contrôle de légalité
Date de reception de l'AR: 08/04/2024
080-200070936-DE_2024_041-DE

ue,  
boutique  
nts  
e.

### III - Participer au développement et à la structuration de l'offre touristique du territoire

#### AXE 4 - Accompagnement des sociopros et animation du réseau

Newsletters pros

Dans le cadre des partenariats : reportages photos

Accompagnement dans l'amélioration de l'offre : conseils, appui et soutien

Eductours et visites prestataires

Animation du réseau des ambassadeurs - partenaires

1 à 2 RDV annuels "Les merveilleux partenaires"

Reconduire l'évènement rallye gourmand lors des JEP

Contributeur Action 3.5 projet de territoire CCPM : Développer l'information numérique touristique

#### AXE 5 - PROJET DE TERRITOIRE ET DEVELOPPEMENT DES FILIERES

##### Nature, bien-être

Renouveler le positionnement et la notoriété du territoire en tant que destination **nature et bien-être** en proposant des activités Nature, séances Sophrologie, atelier artistique en pleine nature et ajout des sorties en mettant en valeur les intervenants, la gastronomie (collations offertes à l'issue de certaines sorties) et les sites.

Renouveler notre partenariat avec le Festival de l'oiseau en proposant de nouvelles sorties en 2024

**Écomobilité** : contribuer au développement du réseau de mobilité douce reliant le littoral et l'intérieur des terres.

Participer aux réunions avec l'ADRT, le SMBSGLP, le SMBS3V et autres acteurs

Contributeur sur les fiches actions projet de territoire CCPM :

Action 2.4 : Communiquer sur l'existence de dispositifs favorisant la mobilité et sur leur intérêt

Action 2.5 : Travailler sur l'éducation à la mobilité dès le plus jeune âge

Action 2.6 : Réaliser un maillage de haltes et d'aires de covoiturage et développer des points de rencontre entre habitants pour le covoiturage

Action 2.7 : Poursuivre et développer le réseau de mobilité douce en reliant le littoral et l'intérieur du territoire.

##### Patrimoine :

- Pérennisation de notre positionnement au sein des réunions PAH, mise en place de nouveaux projets (ex : suivi du projet pass beffroi avec Rue et Abbeville).

- Consolidation de l'accueil des groupes et des scolaires (visites guidées, livret-jeu réalisé en 2023).

- Continuer de coordonner l'information pour améliorer la diffusion de l'offre

- Renouvellement des sorties proposées en 2023 et création de nouvelles sorties

- Positionnement PAH avec aussi des propositions de visites gratuites (shots de patrimoine, journées nationales de l'architecture).

- Faire des habitants les ambassadeurs de leur territoire, les ancrer dans leur fierté d'appartenance avec des propositions de découvertes originales et inédites

- Ouverture vers divers évènements locaux (ex : participation à la fête de la science organisée par la Communauté de communes en 2023, reconduction possible en 2024 si la thématique nous permet d'y répondre)

Contributeur projet de territoire CCPM

Action 1.8.1 : Valoriser la diversité des atouts naturels du territoire

Action 1.8.2 : Promouvoir le territoire comme une terre d'histoire

Action 3.6 : Définir des pôles de destination touristique (littoral)

RF Préfecture de la Somme  Contrôle de légalité Date de reception de l'AR: 08/04/2024 080-200070936-DE_2024_041-DE
---

**L'écoresponsabilité**, le développement durable étant un critère majeur du référentiel Qualité Tourisme, la politique écoresponsable est inscrite à la stratégie de l'OTI et doit être appliquée dans tous les champs d'actions de celui-ci.

## **Suivi - Moyens - Indicateurs**

### **Qui ?**

Les responsables de pôles

L'ensemble du personnel

La Direction

### **Moyens :**

Temps accordé sur le terrain : visites prestataires

Réunions avec les partenaires : ADRT, Syndicats mixtes, CCPM

### **Indicateurs :**

Comptes-rendus des réunions archivés sur l'intranet

Réunions avec les référents

Réunions d'équipe mensuelles

RF

Préfecture de la Somme

Contrôle de légalité

Date de réception de l'AR: 08/04/2024

080-200070936-DE\_2024\_041-DE