



Feuille de route 2025

Office de tourisme
intercommunal
Ponthieu
Marquenterre
Baie de Somme

*Terres
&
Merveilles*

BAIE DE SOMME
PONTHEIU MARQUENTERRE



Plan d'actions 2025 de Intercommunal Ponthieu marquenterre Baie de Somme

Date de transmission de l'acte: 11/04/2025
Date de reception de l'AR: 11/04/2025
080-200070936-DE_2025_046-DE
A G E D I

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

AXE 1 - PERFORMANCE ET ACCUEIL D'EXCELLENCE avec passage de la marque Qualité Tourisme vers Destination d'Excellence avec une certification possible dès début 2026

Tenir à jour la collecte et l'analyse des enquêtes « écoute client » et établir un tableau de bord satisfaction, trimestriel et annuel,
Réaliser les bilans statistiques : mensuel, trimestriel et annuel de fréquentation et d'activités,
Veiller aux bonnes pratiques d'utilisation des outils Tourinsoft, Office 365, Tempo, Pilot, Aloa, ...,
Mettre à jour de la base de données prospects, clients et du Système d'information Marketing,
Veiller et assurer le respect des procédures dans le cadre de la marque Qualité Tourisme et faire évoluer ces procédures vers Destination d'Excellence,
Mettre à jour l'organisation documentaire sur les divers supports : SIM, Intranet,
Organiser une à deux réunions par an du groupe Qualité Destination et suivre le plan d'actions,
Entretenir, animer et enrichir le réseau des ambassadeurs,
Veiller au respect des permanences Accueil, Téléphone, Mail, Chat,
Alimentation de l'outil PILOT (mesure de la performance),
Labelliser les derniers bureaux à Tourisme Handicap,

Suivi - Moyens – Indicateurs

Qui ?

La responsable Qualité, la responsable accueil, le Community-manager, l'intérim de direction,

Moyens : partie Accueil Qualité

Passer du Temps sur le terrain pour les visites prestataires, réunions d'équipe, ... Vérifier les bonnes pratiques d'Accueil Qualité.

Moyens : partie Outils

Formations des nouveaux arrivants (externes et internes) et remise du livret d'Accueil,

Indicateurs :

Réunions régulières avec les référentes Accueil Qualité et Mise place d'un Comité de direction : point mensuel avec les équipes.

AXE 2 - PROMOTION ET COMMUNICATION MARKETING

Editions 2025 conçues en interne mais éditées en imprimerie

- Le guide du partenaire, la Table des Marées, l'Agenda Merveilleuses Evasions nature, patrimoine & bien-être, les Listes d'Adresses Hébergements 2025, le guide Evasion Gourmande et Artisanat Local.

Editions 2025 conçues en interne et éditées en interne, à la demande

- Le guide PMR, le guide Toutourisme, le guide Accueil Vélo, le guide des gestes Eco-durables, le guide des Activités en Famille,
- Le Site Web (création de nouvelles rubriques, mises à jour, nouveaux contenus, la vente en ligne (boutique), etc.
- Les pages des réseaux sociaux : Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, pour la promotion de l'Office de Tourisme et de ses partenaires ainsi que pour la veille et le partage d'actualité.
- Stratégie numérique (I.A.), page Web commune d'accès à la destination,
- Réalisation de reportage photos, vidéos avec promotion au sein des espaces boutiques,
- Newsletters événementielles mensuelles et Newsletters Pros chaque trimestre,

AXE 3 - PÔLE COMMERCIAL 2025

Pérennisation des contrats billetterie et développement des groupes

Reconduction de l'agenda des sorties Merveilleuses Evasions en développant les sorties patrimoniales. Réaliser un dossier de presse de toutes ces sorties, Développer d'avantage les services Groupe et Billetterie avec reconduction des conventions partenaires Groupes (tarifs 2025), nouvelle politique 2025 pour les guides Qualinat à appliquer dès cette saison, 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 sorties mycologiques en forêt de Crécy.

Plan d'actions du service boutique pour 2025

Reconduire les conventions de dépôt-vente 2025, essayer d'améliorer un peu la marge sur certains produits en achat-vente comme en dépôt vente, Déménager la Boutique du Crotoy, dans le bureau d'Information, Actualiser les fiches-produits pour aider l'équipe à mieux les connaître pour mieux les vendre,

Développer la vente en ligne depuis nos 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 ou en date limite de péremption,
Renouveler les produits qui fonctionnent et élargir les gammes,
Intégrer de nouveaux produits et fournisseurs en accord avec notre stratégie boutique,
Tenir compte de 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 où événements,
Proposer le formulaire de collecte de la satisfaction clients,

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

AXE 4 - Accompagnement des Socio-Pros et animation du réseau

Newsletters pros
Leur proposer nos éditions, notamment lors des bourses d'échanges des documents touristiques,
Dans le cadre des partenariats : reportages photos,
Accompagnement l'amélioration de l'offre : conseils, appui et soutien,
Eductours et visites prestataires,
Animation du réseau des ambassadeurs – partenaires,
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
Retravailler le positionnement et la notoriété du territoire en tant que destination **nature et bien-être** en proposant de nouvelles activités Nature, Sophro, Ateliers artistiques en pleine nature. Repenser les sorties, en innovants, en mettant en valeur les intervenants, la gastronomie et les sites.
Éco-mobilité : contribuer au développement du réseau de mobilité douce reliant le littoral et l'intérieur des terres.

Contributeur sur les fiches actions du 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 du programme Pays d'Art et d'Histoire, mise en place de nouveaux projets,
- Consolidation de l'accueil des groupes et des scolaires (visites guidées, livret-jeu, ...),
- Continuer à coordonner l'information pour améliorer la diffusion de l'offre
- Renouvellement des sorties proposées en 2024 et création de nouvelles sorties
- Positionnement P.A.H. avec aussi des propositions de visites gratuites (« shot » de patrimoine, journées nationales de l'architecture, journées européennes du patrimoine, ...),
- Faire des habitants les ambassadeurs de leur territoire,
- Action 1.8.1 : Valoriser la diversité des atouts naturels du territoire de la CCPM

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

Action 3.6 : Définir des pôles de destination touristique (littoral, massif forestier, Vallée de la Somme)

Travailler au développement de l'**éco-responsabilité**, le développement durable étant un critère majeur du référentiel Qualité/Tourisme et le sera pour Destination d'Excellence,

La politique écoresponsable est inscrite à la stratégie de l'Office de Tourisme Intercommunal et doit être appliquée dans tous les champs d'actions de celui-ci.

AXE 6 : Construire et Tenir une Pr Destination sur un positionnement re

Date de transmission de l'acte: 11/04/2025
Date de reception de l'AR: 11/04/2025
080-200070936-DE_2025_046-DE
A G E D I

1) Réviser la Stratégie Marketing

Mise en œuvre d'un Plan d'Actions 2025 mutualisés entre Office de Tourisme et Institutionnels de la Destination : Sur les base d'une enveloppe annuelle, pour entre autres, parution du Guide Baie de Somme, du Carnet de Sorties, réaliser des Campagne de promotion et de communication, faire appel à des Influenceurs pour travailler l'Imaginaire du Voyage et mettre en avant des itinéraires moins connus, réaliser des reportages photos pour alimenter la photothèque, Newsletters évènementielles mensuelles...

2) Diffuser les valeurs à tous les Acteurs de la Destination,

Mise en œuvre de réunions annuelles à destination des socio-professionnels, réserver un temps de présentation commun dans chaque lancement de saison, afin de diffuser les mêmes messages sur la destination, temps à destination des socio-pros,

Mettre en œuvre une journée technique de la Destination (Bilan, besoin, prospectives, team building, réalisation d'Eductours, création d'un Pass pour les salariés afin d'accéder aux sites ou aux visites ...

Elaborer un Kit d'outils de Présentation de la Destination : page Web dédiée au sein des sites internet des partenaires de la Destination, textes et support de présentation dédiés au projet stratégique de la Destination.

3)Développer une logique de mise en réseau entre équipements et sites phares de la Destination et animer ce réseau

Créer un groupe de travail pour élaborer et suivre le contenu et le cahier des charges relatif à la création d'un site web de Destination,

Développer l'utilisation des applications sur le territoire type Panneau-Pocket, Intramuros, ...

AXE 7 : Qualifier et Diversifier les offres pour une Destination « Terre, Mer, Vallées » pour développer un Tourisme de 4 saisons

Structurer l'Offre d'Itinérance, de micro-aventure comme filière majeure du territoire et le réseau fluvial et fluvestre,

- Recenser les services et outils existants du territoire,
- Construire et participer aux projets d'aménagement et de construction de parcours (schéma de mobilité, projets d'investissement, ...

- Contribuer aux actions en-cours, de la Somme - Vallée Idéale »,
- Valoriser et partager les opportunités des offres dédiées,
- Porter une politique de promotion et de sensibilisation auprès des clientèles touristiques,
- Promotion de séjours en itinérance, notamment sur la plate-forme Hauts de France Tourisme,
- Mener un travail de présentation et de sensibilisation auprès des socio-pros, accompagner les porteurs de projets sur le développement d'une offre de service liée à ces itinéraires,

Date de transmission de l'acte: 11/04/2025
 Date de réception de l'AR: 11/04/2025
 080-200070936-DE_2025_046-DE
 A G E D I

Valoriser l'Offre Patrimoniale

- Contribuer à la mise en œuvre des actions relatives au Programme Pays d'Art et d'Histoire,

Proposer un Accueil d'Excellence sur le territoire de la Destination

- Poursuivre les efforts réalisés pour assurer un accueil de qualité au sein des Offices de Tourisme (formations, labels, ...)
- Elaborer un SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion d'Information),
- Etudier les opportunités de mutualisation d'actions de formation et de partage de connaissance et d'information sur le territoire, à destination des socio-pros et des personnels des Offices de Tourisme.
- Création d'un groupe de travail pour travailler à l'état des lieux de la collecte de la taxe de séjour (Gestion, utilisation, ...).