

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



Ce plan d'action est établi en fonction du diagnostic touristique local élaboré par Gironde Tourisme et complété par les services de la CDC et des orientations stratégiques définies par les membres de la commission tourisme.

Rappel des enjeux phares selon 3 axes principaux :

- **Axe 1 : le tourisme fluvial,**
- **Axe 2 : l'oenotourisme,**
- **Axe 3 : la mise en valeur du patrimoine bâti, naturel et de l'offre culturelle**

Des axes transversaux viennent compléter ce plan d'action

- La promotion
- L'accompagnement des prestataires
- L'implication des habitants
- Les moyens

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



## LES AXES PRINCIPAUX

AXES DE DEVELOPPEMENT	ACTIONS	OBJECTIFS	INSTANCES RESPONSABLES ET/OU PARTENAIRES ASSOCIES	DATE DE MISE EN OEUVRE
<b>AXE I</b>  <b>LE TOURISME FLUVIAL</b>	<u>Action N°1</u> De nouvelles offres d'excursions via la rivière Dordogne / concertation avec la mairie de Cubzac-les-ponts	Développer l'offre des daycruises de Bourg à Cubzac les ponts / Libourne / château de Vayres	Equipe / Mairie de Cubzac les ponts et autres partenaires potentiels	Réalisée
	<u>Action N°2</u> Définir de nouveaux tarifs pour les daycruises	Inciter et multiplier les escales des daycruises locaux	Direction	Réalisée
	<u>Action N°3</u> Offre excursions spéciales croisiéristes à développer/ différentes gammes (offre VG APT/Fête du vin/ partenariat Ange bleu, Rémy Brecque et autres...)	Conforter notre destination comme escale majeure du bassin Garonne-Dordogne en se démarquant des produits d'excursions standards	Direction + Resp.adjointe	Réalisée <i>(Offres Ange bleu et Rémy Brecque diffusées)</i>
	<u>Action N°4</u> Gestion du planning d'accostages / demandes diverses / maintenance	Assurer la bonne continuité dans la gestion des 2 embarcadères	Direction (référénte tourisme fluvial) + service technique	Action annuelle – en cours
	<u>Action N°5</u> Dénomination des 2 embarcadères	Une meilleure lisibilité	Commission tourisme	Réalisée
	<u>Action N°6</u> Rédaction et validation d'une charte de bonne conduite	Assurer le bon déroulement des escales et le respect partagé de l'espace entre les riverains et les utilisateurs	Direction + commission tourisme	Réalisée
	<u>Action N°7</u> Etendre la possibilité d'accostage des paquebots occasionnellement à l'embarcadère principal	Multiplier les escales	Direction + commission tourisme	2019-2021

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



AXES DE DEVELOPPEMENT	ACTIONS	OBJECTIFS	INSTANCES RESPONSABLES ET/OU PARTENAIRES ASSOCIES	DATE DE MISE EN OEUVRE
AXE II  L'OENOTOURISME	<u>Action N°1</u> Stratégie route des vins de Bordeaux en Blaye et Bourg	Développer l'animation de la route des vins de Bordeaux en Blaye et Bourg (cf.action mutualisée AAP)	Responsable adjointe (réf.oenotourisme) / COFIL AAP	1 <sup>er</sup> semestre 2019
	<u>Action N°2</u> Qualification de l'offre (label Vignoble et découverte)	Développer l'animation de la route des vins de Bordeaux en Blaye et Bourg (cf.action mutualisée AAP)	Responsable adjointe (réf.oenotourisme) / COFIL AAP	2018-2021
	<u>Actions N°3</u> Accompagner l'appellation des Bx-Bx sup. à se fédérer (coordination) + soutien à l'organisation de leurs Portes ouvertes	Parvenir à une représentativité cohérente et uniforme des 2 appellations du territoire	Direction + Responsable adjointe (réf.oenotourisme)	Réalisée
	<u>Actions N°4</u> Inciter les viticulteurs à valoriser leurs accueils C.Car, produits et/ou offres en hbgt	Multiplier les offres atypiques et originales sur le territoire / se démarquer des autres territoires viticoles	Responsable adjointe (réf.oenotourisme)	2019-2021
	<u>Actions N°5</u> Micro-signalétique : voir suite à donner quant au conventionnement avec l'ODG des Côtes de Bourg (lattes directionnelles)	Donner une réponse prochaine au SV des CDB . Organiser une réunion d'urgence avec Bx sup. sur signalétique	Responsable adjointe (réf.oenotourisme) / Syndicat viticole / Commission tourisme	1 <sup>er</sup> rdv avec représentant des Bx sup. Plan d'actions mis en place

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



AXES DE DEVELOPPEMENT	ACTIONS	OBJECTIFS	INSTANCES RESPONSABLES ET/OU PARTENAIRES ASSOCIES	DATE DE MISE EN OEUVRE
AXE III  LA MISE EN VALEUR DU PATRIMOINE BATI & NATUREL et de L'OFFRE CULTURELLE	<u>Action N°1</u> Mise en lumière du patrimoine jacquaire via des vidéos, archives numérisées / travailler en lien avec le collectif patrimoine de Haute Gironde	S'associer à l'action sur ce thème menée par Gironde Tourisme en 2018	Référent culture et patrimoine / ADT	2018-2021
	<u>Action N°2</u> Valorisation du patrimoine religieux via la création d'un circuit des églises / travailler en lien avec le collectif patrimoine de Haute Gironde	Rendre accessible et faire revivre le petit patrimoine	Référent culture et patrimoine	Des réunions de travail ont déjà eu lieu avec les assos locales
	<u>Action N°3</u> Signalétique patrimoniale du village de Bourg	Créer un parcours de découverte en lien avec le plan du village	Référent culture et patrimoine + Equipe / Mairie	2019
	<u>Action N°4</u> Valorisation de la pépite locale qu'est le village ancien de Bourg via un label	Utiliser la possibilité d'être promu et reconnu via un label national type Village d'art & d'histoire ou Détours en France	Référent culture et patrimoine + Equipe / Mairie	2019-2021
	<u>Action N°5</u> Etudier les possibilités de partenariats, d'accompagnement/gestion ou autre type d'entente avec des sites touristiques locaux : Moulin de Lansac, Site de Montalon, château du Bouilh, Musée de la citadelle	Développer l'offre / améliorer la signalétique / les accès	Référent culture et patrimoine + direction et mairies concernées	2019-2021
	<u>Action N°6</u> Itinéraires de découverte audioguidés en téléchargement sur le site internet	Promouvoir ces itinéraires via un nouveau support de communication	Référent culture et patrimoine	Réalisée
	<u>Action N°7</u>	Enrichir notre base de données et	Référent culture et	Réalisée

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



	Recherches historiques sur le Cubzaguais historique	références pour de futurs produits à thème	patrimoine + Equipe	
	<b><u>Action N°8</u></b> Mise en place de nouvelles visites guidées à thème	Diversifier l'offre en fonction des ressources locales non développées à ce jour (C.Cousteau / Eiffel...)	Equipe	Réalisée
	<b><u>ACTION N°9</u></b> Conforter les produits pour individuels / produits pour scolaires / produit Terra Aventura	Répondre à la demande de notre cible majeure : les excursionnistes	Equipe	En cours
	<b><u>Action N°10</u></b> Dossier « réhabilitation des carrières » de P.Marcamps / partenariat avec l'asso.locale en charge de ce projet	Proposer une nouvelle offre sur le territoire	Direction / Mairie et association concernée	2018-2021
	<b><u>Action N°11</u></b> Vente de la calèche ou envisager une utilisation autre (support de communication ?)	Se défaire de cet équipement ou trouver une alternative d'utilisation	Direction / service communication	En cours
	<b><u>Action N°12</u></b> Mise en place d'un Pass découverte des sites	Réunir l'ensemble de l'offre patrimoniale et culturelle dans un Pass découverte avantageux pour le visiteur	Equipe	2019-2021
	<b><u>Action N°13</u></b> Aménagement de la base de loisirs / projet port miniature à l'étude ou autre type d'aménagement (C.Car)	Mettre en valeur ce site via de l'animation / en lien avec le service des anim'été	Direction / mairie concernée	2019-2021
	<b><u>Action N°14</u></b> Mise en partage du google doc. des animations	Communication développée avec et entre les associations locales	Equipe	Réalisée
	<b><u>Action N°15</u></b> Accompagner l'opérateur CLAP sur sa billetterie et la promotion de ses spectacles	Accompagner cet opérateur pour une continuité de service	Direction	Réalisée
	<b><u>Action N°16</u></b> Participer à la mise à jour du PDIPR et mise en avant de boucles locales / conforter l'utilisation de la joëlette et faire appel à une ou des associations sportives	Créer et/ou développer l'offre nature / rando.pédestre (cf.action mutualisée AAP)	Equipe / tissu associatif local	2019-2021

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



## LES AXES TRANSVERSAUX

AXES DE DEVELOPPEMENT	ACTIONS	OBJECTIFS	INSTANCES RESPONSABLES ET/OU PARTENAIRES ASSOCIES	DATE DE MISE EN OEUVRE
LA PROMOTION	<p><u>Action N°1</u> Gestion &amp; mise à jour des informations générales sur tous les supports utilisés + conforter notre présence sur les réseaux sociaux</p>	Qualité de l'accueil et fiabilité de l'information	Equipe	Action annuelle
	<p><u>Action N°2</u> Travailler à une communication autour des axes routiers (visiteurs extérieurs) + la gare de St André de Cubzac (à destination des locaux) et autres supports municipaux (bulletins/affichages divers...) + sollicitation de supports / panneaux lumineux sur autres communes (SAC, Cubzac, St Gervais, Bourg) + étudier nouvelles implantations de sucettes ?</p>	Utiliser les axes de passage comme vecteur potentiel de visiteurs	Direction / mairies	2018-2021
	<p><u>Action N°4</u> Utiliser les jumelages existants pour promouvoir le nv territoire</p>	Communiquer sur le nv territoire et les offres	Direction / mairies	2019-2021
	<p><u>Action N°5</u> Promotion des offres groupes + ajout de nvx prestataires (publipostage/phoning)</p>	Accroître nos accueils de groupes	Resp.adjointe	Action annuelle
	<p><u>Action N°6</u> Présentation interactive des animations, des actions de</p>	Mettre en avant les outils à disposition de l'ot pour promotion	Equipe + référent culture	Réalisée

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



LA PROMOTION	l'ot, du petit patrimoine... (via l'Ipad, les écrans de l'OT...)			
	<b>Action N°7</b> Participation aux bourses d'échanges Gironde et les Charentes	Diffusion des éditions de l'ot	Equipe	Réalisée
	<b>Action N°8</b> Approvisionnement et multiplication des présentoirs d'infos sur les sites majeurs (Ange bleu, Rémy Brecque...)	Permettre la diffusion de l'information touristique depuis les sites majeurs du territoire	Equipe	2019-2021
	<b>Action N°9</b> Participation à des salons : Bx fête le fleuve et autres actions ponctuelles	Participer à la vie du réseau et actions de promo. communes	Direction et resp.adjointe	2018-2021
	<b>Action N°10</b> Multiplier les accueils presse avec les partenaires	Accroître la diffusion de notre promotion	Direction et resp.adjointe	2018-2021
	<b>Action N°11</b> Editions print et site web 2018	Action mutualisée dans le cadre de l'AAP	Direction et resp.adjointe	Réalisée
	<b>Action N°12</b> Création du flyer estival	Mettre en avant les offres estivales	Equipe + communication	Réalisée
	<b>Action N°13</b> Edition plan ville (partenariat MONA)	Bénéficier de la 1 <sup>ère</sup> édition demandée à l'accueil	Direction + communication	Réalisée
	<b>Action N°14</b> Edition du kit de l'estivant + mise en place du pot de l'estivant à l'ot Bourg	Accueil personnalisé des visiteurs en saison	Equipe	Jun à septembre 2019-2021
	<b>Action N°15</b> Définir un plan d'action vis-à-vis de la clientèle camping-caristes (enquête/aire d'accueil...)	Miser sur cette cible de clientèle excursionnistes	Equipe	2018-2021

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



AXES DE DEVELOPPEMENT	ACTIONS	OBJECTIFS	INSTANCES RESPONSABLES ET/OU PARTENAIRES ASSOCIES	DATE DE MISE EN OEUVRE
ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS	<u>Action N°1</u> Journée Portes ouvertes des prestas / soirée speed dating + Rencontres Haute Gironde (action AAP)	Renforcer le réseau local des socio pro. du territoire	Equipe	1 <sup>er</sup> semestre 2018
	<u>Action N°2</u> Rédaction du guide du partenariat 2018 / + prise en compte de l'accompagnement défini dans le cadre de l'AAP	Informer les socio-pro des missions de leur OT	Direction+resp.adjointe	1 <sup>er</sup> semestre 2019
	<u>Action N°3</u> Accompagner à la qualification / visite de classement et/ou labellisation	Qualifier l'offre locale	Equipe	2018-2021
	<u>Action N°4</u> Envisager des formations en langue étrangère (commerçants/viticulteurs...)	Qualifier l'offre locale	Equipe	2018-2021
	<u>Action N°5</u> Réalisation de portraits/interviews	Valoriser les socio-pro. et leurs activités / les savoirs faire locaux	Resp.adjointe	En cours de montage
	<u>Action N°6</u> Création du blog / espace pro pour les prestats	Un outil de communication au service des socio-pro. et de l'ot	Direction + resp.adjointe	Réalisée
	<u>Action N°7</u> Newsletter prof.mensuelles	Mettre en avant et porter à la connaissance des socio-pro les actions de l'ot	Resp.adjointe	2018-2021

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



	<b>Action N°8</b> Envoi du calendrier mensuel des animations	Faire découvrir les animations et activités aux prestas / les impliquer dans la promotion des événements / être des prescripteurs	Equipe	<b>Action annuelle</b>
	<b>Action N°9</b> Mise en place d'ateliers numériques (cf.actions mutualisées AAP)	Accompagner les socio-pro à valoriser leurs offres	Equipe+cyberbase	2019-2021

IMPLIQUER LES HABITANTS	<b>Action N°1</b> Mise en place de la carte Ambassadeur	S'appuyer sur les habitants comme ambassadeurs du territoire	Equipe / soutien des mairies	<b>Réalisée</b>
	<b>Action N°2</b> Sensibiliser la jeune génération via action type « C mon patrimoine »	Faire découvrir leur territoire à la jeune population	Equipe + service jeunesse et sport	<b>2019-2020</b>
	<b>Action N°3</b> Envoi du calendrier mensuel des animations	Faire découvrir les animations et activités aux habitants / les impliquer dans la promotion des événements / des prescripteurs	Equipe	2018-2021

LES MOYENS	<b>Action N°1</b> Définition nouveau logo et bloc marque	Se doter d'une identité	Direction + Communication + commission	<b>Réalisée</b>
	<b>Actions N°2</b> Animation et gestion de la taxe de séjour + faire un rappel aux mairies sur déclarations obligatoires	S'assurer de recettes supplémentaires	Direction	2018-2021
	<b>Action N°3</b> Recherche des hébergements sauvages + avec l'appui des mairies	Augmenter les recettes de la TS	Direction + concours des mairies	2018-2021
	<b>Action N°4</b> Envisager les investissements par la TS	Répondre aux exigences de la perception de cette taxe	Commission	2019-2021
	<b>Action N°5</b> Mise en place d'un observatoire touristique local (réf.AAP)	Se doter de mesurables pour répondre aux porteurs de projet	Direction	2018-2021
	<b>Action N°6</b> Réunions d'équipe hebdomadaire + réunions pôle DEAT	Communication	Direction + équipe	<b>Action</b>

# SERVICE OFFICE DE TOURISME - PLAN D' ACTIONS 2018 / 2021



			<b>annuelle</b>
<b><u>Action N°7</u></b> Budget annuel de la structure	Assurer le bon fonctionnement de la structure	Direction	<b>Réalisée</b>
<b><u>Action N°8</u></b> Marque Qualité Tourisme + mise en place des procédures au B.I.T	Assurer une cohérence réfléchie entre les 2 pôles	Direction + resp.adjointe + Equipe	1 <sup>er</sup> semestre 2020
<b><u>Action N°9</u></b> Bilans d'activités mensuels	Méthodes de travail harmonisées	Direction + resp.adjointe	<b>Action annuelle</b>
<b><u>Action N°10</u></b> Planning annuel de permanence/ siège + antenne/dimanches et jours fériés	Fonctionnement de la structure	Direction + resp.adjointe	<b>Réalisée</b>
<b><u>Action N°11</u></b> Etablir le Plan de formation annuel des agents	Professionnalisation des équipes en lien avec la stratégie locale	Direction	<b>Réalisée</b>
<b><u>Action N°12</u></b> Projet de délocalisation de l'ot (siège Bourg/Foyer laïc)	Se doter d'un outil en lien avec la politique touristique et les futurs projets	Direction + commission	2018-2020
<b><u>Action N°13</u></b> Schéma numérique de territoire (e-réputation, suivi des réseaux sociaux...)	Utiliser internet comme outil promotionnel	Resp.adjointe	2019
<b><u>Action N°14</u></b> Logiciel de billetterie + vente en ligne	Multiplier nos ventes et points de ventes / action mutualisée AAP	Direction	<b>Réalisée</b>
<b><u>Action N°15</u></b> Remise à neuf du parc de VAE / Etude d'une nouvelle acquisition d'un parc	Répondre à la demande / renouveler l'équipement devenu vétuste	Direction	<b>2019</b>
<b><u>Action N°16</u></b> Classement de l'OT à renouveler		Direction	<b>1<sup>er</sup> semestre 2019</b>



**En synthèse de ce plan d'actions, il ressort que les actions prioritaires, dans un premier temps, sont les suivantes :**

- La structuration du SPIC : siège + antenne / mise en commun des procédures de travail / fédérer les équipes / classement et Marque Qualité de la structure
- Les prestataires : accompagnement / mise en place d'outils / placer l'OT comme interlocuteur privilégié des socio-professionnels
- Les locaux : ambassadeurs du territoire / assurer une continuité de service à destination des associations locales (billetterie)
- L'appel à projet régional : des éditions mutualisées print + web + billetterie partagée + mise en place d'un observatoire touristique
- La taxe de séjour : animation et prospective des hébergements dits « sauvages »
- Conforter les escales fluviales (tarifs spécifiques daycruises / produits à destination des paquebots)

Une mise à jour de ce plan d'action sera réalisée chaque année selon l'évolution des activités et des projets du service.