

ANNEXE 2

PLAN D'ACTION 2024

Le plan d'actions 2024 de l'Agence de Développement Touristique est défini en cohérence avec le Schéma Départemental du Tourisme Durable.

Dans ce cadre, la stratégie marketing s'adressera aux attentes de :

- ✓ **3 cibles de clientèles majeures** tant en France qu'à l'étranger à savoir ; **le Grand Public, les Médias/les réseaux sociaux/les influenceurs, et les Professionnels du voyage et des groupes.**
- ✓ **6 bassins émetteurs majeurs** ciblés sur la France ; Bassin **Parisien** (Paris Ile de France), Bassin **Couloir Rhodanien** (Auvergne-Rhône-Alpes), Bassin **Sud-Est** (PACA), Bassin **Ouest** (Nantes / Rennes), Bassin **Aquitain** (Bordeaux Sud Gironde) et Bassin **Sud-Ouest** (Occitanie et résidents du Tarn-et-Garonne).
- ✓ **5 pays émetteurs** sur l'Europe ; la **Grande-Bretagne, les Pays-Bas, l'Espagne , la Belgique et l'Allemagne.**

La segmentation des cibles de clientèles visera les familles, les urbains de proximité, les tarn-et-garonnais, les touristes en quête de bien-être et de déconnexion, les itinérants.

Les actions de l'Agence de Développement Touristique seront menées selon les 4 orientations stratégiques déclinées en fiches actions du Schéma Départemental du Tourisme Durable :

AXE 1 : Renforcer l'attractivité et la visibilité de la Destination

- ✓ **Fiche action 1 : la structuration d'une marque touristique territoriale** interne pour fédérer les acteurs départementaux (création de la marque, de l'identité visuelle et ses déclinaisons et d'une ligne de produits chartés « Tarn-et-Garonne »).
- ✓ **Fiche action 2 : le développement des coopérations transdépartementales et régionales** (Déploiement du Contrat de Territoire « Destination Sud-Ouest », actions menées dans le cadre du PACT G4 avec le CRTL Occitanie, participations aux démarches collectives autour du déploiement des itinérances...).

Nouveautés 2024 sur l'axe 1 :

- ➔ **Salon du Randonneur à Lyon : 22, 23, 24 mars 2024**
Partenariat : CDT31, CDT32, CDT81 et ADT82 + Offices de Tourisme

- ➔ **Création d'un micro-marché à Bordeaux** : 26 et 27 mai 2024
Partenariat : CDT31, CDT32, CDT81 et ADT82 + Offices de Tourisme
- ➔ **Actions spécifiques sur les marchés étrangers** : dans le cadre du Contrat de Territoire avec le Gers et le Lot-et-Garonne, un plan d'actions complémentaires permettra de cibler les pays émetteurs de clientèles propres aux trois départements et notamment la Grande-Bretagne, l'Espagne, la Belgique. Ce plan d'actions bénéficiera d'une mutualisation financière avec les CRT d'Occitanie et de Nouvelle Aquitaine et Atout France.
- ➔ **Workshop Presse : IMM PARIS** : 13 mars 2024
Partenariat : CDT81 et ADT82
- ➔ **Workshop et pré-tours Professionnel : Rendez-vous en France à Toulouse** : 22, 23, 24 mars 2024 (éductours) + 26 et 27 mars (workshop)
Cette opération est organisée par Atout France en partenariat avec le CRTL Occitanie. Programmation de 2 éductours inter-départementaux en partenariat avec le Lot et le Gers en amont du workshop. 800 prescripteurs internationaux attendus.
- ➔ **Workshop Professionnel : Salon des Vacances Léonard à Liège** - 13 et 14 janvier 2024
Les voyages Léonard, voyageur incontournable en Belgique depuis 75 ans, programme depuis 2023 le Tarn-et-Garonne dans ses catalogues. Ce salon sera l'occasion de promouvoir nos offres auprès des clientèles belges.
- ✓ **Fiche action 3 : la diffusion de la culture touristique auprès des parties prenantes : élus, résidents, professionnels...** (réédition de la brochure « Chiffres clés du tourisme » avec intégration de nouvelles données et partage de ces éléments aux élus et partenaires).
- ✓ **Fiche action 4 : l'évolution des outils d'observation et d'évaluation des politiques publiques** : utilisation de nouveaux outils (FTO France Tourisme Observation, enquête régionale de clientèle...) qui nous permettront d'intégrer de nouveaux critères sociaux, environnementaux, et des données sur les dépenses touristiques dans nos différentes analyses et rapports.

AXE 2 : Qualifier l'offre touristique départementale

- ✓ **Fiche action 5 : l'incarnation d'une filière touristique forte autour du terroir, des savoir-faire et des bons produits** : réflexion visant la création et l'animation d'un réseau de partenaires fort en lien avec les chambres consulaires, afin d'incarner une nouvelle dynamique en termes d'identification, de qualification et de reconnaissance des productions à l'échelle du département.

- ✓ **Fiche action 8 : la mise en place des outils de pilotage des filières APN et Itinérances** : contribution à la création du Topo guide départemental valorisant les itinéraires de randonnée afin de mettre en valeur, équilibrer et structurer les territoires / participation à la réflexion de mise en place de la Commission Départementale des Espaces, Sites et Itinéraires (CDESI), intégrant la dimension « environnement »...
- ✓ **Fiche action 10 : la mise en cohérence du réseau des bases de loisirs du département et moderniser l'offre** : réflexion à la structuration du réseau des bases de loisirs du Tarn-et-Garonne en collaboration avec les Offices de Tourisme (objectifs : stratégie de positionnement, montée en gamme de l'offre, qualification des prestations, optimisation de la communication...).

AXE 3 : Faire du Tarn-et-Garonne une destination accessible pour tous

- ✓ **Fiche action 11 : collaboration à la rédaction de la SIL (signalétique touristique départementale).**
- ✓ **Fiche action 12 : valorisation de projets collectifs autour des mobilités alternatives en lien avec les territoires et les socioprofessionnels** : qualification des données issues de la page « mobilités durables » sur le site de Tarn-et-Garonne Tourisme afin d'optimiser la communication sur toutes les prestations proposées (réseau de bus, trains, covoiturage, navettes-aéroport, bornes vélo, transport de bagages...).
- ✓ **Fiche action 13 : accompagnement des territoires et des gestionnaires de sites dans la préservation des Espaces Naturels Sensibles** : contribution à la communication de l'ouverture au public des ENS (diffusion d'informations + agenda d'événements sur les supports digitaux de Tarn-et-Garonne Tourisme, en collaboration avec les Offices de Tourisme.
- ✓ **Fiche action 14 : accessibilité des offres auprès de tous les publics** : poursuivre le développement de la marque « Tarn-et-Garonne en Famille », favoriser l'accessibilité des offres en sensibilisant les professionnels et les collectivités, intensifier le déploiement de la marque d'Etat « Tourisme & Handicap »...

AXE 4 : Piloter le projet stratégique pour répondre aux nouveaux défis

- ✓ **Fiche action 17 : le renforcement de la collaboration avec les Offices de Tourisme** : animation du Club des Directeurs (réflexion et travail en commun sur des problématiques propres au réseau, partage d'expériences, organisation d'ateliers sur des besoins particuliers non traités dans les plans de formation traditionnels) et poursuivre les réflexions autour de la mutualisation des moyens

et ressources (base de données, outils numériques, stratégie marketing, qualification des offres...).

De nouvelles actions à mener en 2024 :

Au-delà des actions spécifiques menées dans le cadre du Schéma Départemental du Tourisme Durable, l'année 2024 sera marquée par :

- ➔ **Participation au Salon International de l'Agriculture à Paris : 24 février au 3 mars 2024**
A la demande du Conseil Départemental, l'agence « Tarn-et-Garonne Tourisme » a été missionnée pour structurer et animer un stand de 80m² afin que le « Tarn-et-Garonne » soit de nouveau visible à l'occasion du plus grand rendez-vous agricole national.
- ➔ **Communication spécifique pour l'ouverture du nouveau Musée Fermat à Beaumont-de-Lomagne : 6 juillet 2024.** Tarn-et-Garonne Tourisme accompagnera la réouverture de la Maison Fermat en structurant un plan de promotion - communication dédié :
 - Valorisation sur le site de destination tourisme-tarnetgaronne.fr
 - Valorisation sur les réseaux sociaux de Tarn-et-Garonne Tourisme
 - Valorisation dans les campagnes emarketing de fidélisation
 - Suppressions dans les éditions 2024 (Grand public et Presse)
 - Mise en avant dans les suppléments publiés dans la Presse Quotidienne Régionale : « Week-end » (début avril 2024), « Echappées Belles en Tarn-et-Garonne » (mi-juin 2024) - diffusion auprès de 1 000 000 de lecteurs).
- ➔ **Création d'un poster Carte Touristique :** afin de répondre aux besoins des Offices de Tourisme et des professionnels, une carte touristique illustrée grand format sera imprimée et offerte à tous les partenaires afin de leur permettre de mieux présenter la Destination Tarn-et-Garonne.

Afin de valoriser tous les attraits touristiques de la destination, une **collection de 11 éditions** sera publiée en 2024 : La Parenthèse / La Parenthèse avec texte en 4 langues étrangères anglais, espagnol, néerlandais, allemand / Tarn-et-Garonne en Famille / Carte APN avec texte en 4 langues français, anglais, espagnol, néerlandais, / Carte touristique avec texte en 4 langues français, anglais, espagnol, néerlandais / Brochure Aires de Camping-Car / Dossier de presse (3 éditions en français, anglais, espagnol) / Brochure Groupes / Guide du marcheur / Sacs Kraft.

- ✓ **Offices de Tourisme - Démarche qualité :** suivi qualité de **4 Offices de Tourisme « marqués »** (Grand Montauban, Moissac Terres des Confluences, Deux Rives et Saint-Antonin-Noble-Val).
- ✓ **Offices de Tourisme - Club des directeurs :** afin de répondre aux attentes des Offices de Tourisme, des ateliers en « mode projet » viendront structurer la

programmation de ces rendez-vous en 2024. Les thématiques en lien avec la RSE, l'appréhension des Données obs-éco et la Stratégie des éditions touristiques feront partie des premiers thèmes abordés. Périodicité : 1 rendez-vous par trimestre.

- ✓ **Oenotourisme - Elargissement de la destination « Vignoble du Quercy » :**
Lancement de l'accompagnement par l'ADEFPAT pour la mise en place de l'élargissement de la destination Vignoble du Quercy aux deux autres appellations AOC Saint Sardos et Brulhois.
- ✓ **Oenotourisme - 2^{ème} édition de l'opération de promotion restaurateurs et vignerons :** suite à la première édition du dispositif lancé par la Fédération des Vins du Tarn-et-Garonne en collaboration avec Tarn-et-Garonne Tourisme et les restaurateurs tarn-et-garonnais, organisation d'une nouvelle opération sur la période du 1^{er} juin au 30 septembre 2024, en partenariat avec les vignerons des 6 appellations.
- ✓ **RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises**
En 2024, un plan d'actions visant 5 axes sera engagé par l'ADT :

Axe 1 : management de la démarche

- ✓ Rédaction de la politique RSE.
- ✓ Création d'un copil en interne (chefs de service et toute personne désireuse de se saisir de nouvelles idées à apporter à l'ensemble de l'ADT - mise en place de réunions 1 fois par trimestre, voire par semestre selon possibilités).

Axe 2 : achats responsables

- ✓ Rédaction de la politique d'achats responsables.

Axe 3 : qualité

- ✓ Intégrer dans les outils qualité les objectifs RSE.
- ✓ Réaliser une veille des aides auprès du CRTL.

Axe 4 : collaborateurs

- ✓ Mise en place de la GPEC (évolution des carrières).
- ✓ Intégration de la santé environnementale au DUERP .
- ✓ Intégration de la RSE à la ligne éditoriale.
- ✓ Révision des espaces avec cloison pour limiter l'open space (intervention du CAUE).
- ✓ Tri des déchets en interne.

Axe 5 : énergie

- ✓ Sensibiliser l'équipe sur une meilleure utilisation de la messagerie pour réduire les impacts (à savoir, l'envoi d'un mail d'au moins 1 MO consomme autant qu'une ampoule Led allumée durant 1 heure).

- ✓ Elaboration d'un guide numérique responsable (gestion de stock, envoi mail avec et sans signature, stockage et partage de dossiers, réduction des impressions, impression recto/verso...).
- ✓ Compléter les contenus d'infos liés au tourisme durable sur le site de Destination.
- ✓ Définition de la raison d'être (formulation décrivant l'objectif général de l'ADT vis-à-vis de son engagement durable).