



Document de travail préparatoire du Schéma départemental de développement touristique 2023 - 2027



projet



Contexte	3
Contexte	3
Réalizations majeures du schéma précédent	3
Méthodologie	5
La démarche méthodologique	5
Les fondations du schéma	7
4 défis pour piloter la stratégie	7
Les clientèles	10
La stratégie touristique	11
Renforcer la qualité et développer les offres touristiques pour faire du Loiret une destination "authentique"	12
Accompagner les territoires et les professionnels du tourisme	14
Améliorer l'expérience-client pour accroître la consommation touristique	17
Développer une stratégie de marketing, de communication et de fidélisation pour augmenter la durée des séjours	19
Bâtir la gouvernance de la destination avec les acteurs et assurer son pilotage opérationnel	21

I. Contexte

Contexte

Le précédent schéma de développement touristique couvrait la période de 2017 à 2021, il convenait donc de le renouveler.

Le Code du Tourisme prévoit l'élaboration, par le Département, d'un schéma d'aménagement touristique départemental.

Dans ce contexte, et dans la poursuite des objectifs affichés dans le précédent mandat, le Département s'est appuyé sur Tourisme Loiret et sur une large concertation des acteurs publics et privés afin d'élaborer la stratégie touristique de 2023 à 2027.

Fort de ses compétences et des leviers à sa disposition : aménagement (véloroutes, Espaces Naturels Sensibles, signalisation, numérique, appui aux projets des communes et EPCI...), développement et ingénierie territoriale (structuration des acteurs locaux, appui aux filières et réseaux...), marketing (promotion, communication, observation et analyse...) le Département souhaite se doter d'une stratégie équilibrée et ambitieuse.

Réalisations majeures du schéma précédent

Le schéma de développement touristique 2017-2021 a été marqué par sa réalisation au lendemain de la loi NOTRe (réorganisation de la compétence touristique locale autour des EPCI notamment, Départements et Régions confortés dans leurs compétence touristique partagée) et par la crise sanitaire de la Covid-19 qui a nécessité un réajustement des actions et a entraîné la mise en œuvre d'un plan de relance dédié.

Les principales réalisations ont été :

Soutenir la structuration de pôles touristiques adaptés au potentiel des territoires loirétains dans leur diversité

- Rachat du canal d'Orléans par le Département
- Aménagement de la Scandibérique, entretien de la Loire à Vélo et lancement des aménagements sur le canal d'Orléans
- Partenariat avec le Comité d'itinéraire national de la Scandibérique
- Valorisation du Patrimoine de proximité
- Création de la Route des métiers d'arts
- Accompagnement des territoires (diagnostics et schémas), des offices de tourisme et des professionnels du tourisme (conseil, site internet pro, newsletters et groupe Facebook, labellisations)



Faire progresser la qualité de l'expérience-client dans toutes les composantes de l'offre

- Lancement du "Loiret au Fil de l'Eau"
- Création de "La Route de la Rose du Loiret"
- Nouvelle charte de signalisation touristique routière départementale
- Mise en réseau des prestataires notamment grâce à la bourse d'échange de documentation et ceci même pendant la crise sanitaire de la Covid-19 (bourse organisée en formule "Drive")

Développer une stratégie de conquête de clientèles en courts séjours

- Equipement de l'ensemble du réseau des offices de tourisme de sites internet alimentés par la base de données régionales avec possibilité d'activation de vente en ligne
- Passage à une stratégie marketing segmentée selon les clientèles-cibles (6 sites internet grand public, nombreuses éditions)
- Valorisation des pôles touristiques (émergence de la destination Gâtinais et mise en place de la marque Sologne)
- Lancement de partenariats (Vinci/Total/Areas/Cofiroute) d'affichage de la destination sur les aires autoroutières (A10 et A71), diffusion de documentation et d'animation et renouvellement de l'espace touristique de l'aire du Loiret de l'A19.
- Accompagnement numérique des professionnels (vente en ligne, e-réputation, équipement en site internet)
- Progression du volume d'affaires généré par le service Groupes auprès des professionnels touristiques des territoires

Redéployer la gouvernance touristique en coordination avec les autres échelons compétents et les territoires de proximité

- Travail collaboratif étroit avec le Département
- Consolidation des actions mutualisées avec le Comité régional de tourisme et participation aux instances de concertation
- Consolidation des partenariats avec les ADT limitrophes, les Chambres consulaires, les fédérations (randonnée pédestre, cyclotourisme...)



II. Méthodologie

La démarche méthodologique

Pour élaborer sa future stratégie de développement touristique pour la période 2023-2027, le Département du Loiret a décidé de conduire une réflexion ouverte et participative, s'inscrivant dans la continuité des actions menées jusqu'alors.

Tourisme Loiret a été étroitement associée à cette réflexion. Le Département a également souhaité se faire accompagner par un consultant. Ludovic Dublanquet a été retenu à la fois pour challenger les pistes d'axes de travail, apporter un regard expert sur le contexte concurrentiel mais également soutenir la construction d'une stratégie d'avenir opérationnelle.

La démarche s'est déroulée en 3 temps :

- une phase de bilan du schéma précédent,
- une phase de concertation des acteurs touristiques (collectivités publiques et offices de tourisme, professionnels, chambres consulaires et têtes de réseaux) permettant de partager les enjeux et de faire ressortir des pistes d'actions prioritaires,
- et une phase de définition des orientations stratégiques confirmant la volonté de co-construire avec les Loirétains le tourisme de demain.

La phase de bilan, un préalable à la concertation

Second semestre 2021 :

- Bilan du schéma 2017-2021: réalisé par les équipes de Tourisme Loiret et du Département et partagé dans le cadre des réunions avec les Communautés de Communes, offices de tourisme, PETR, conseillers départementaux et professionnels du tourisme ;
- Réalisation de « Focus Groups » en 2021: avec une cible famille et une cible seniors habitant dans un rayon de 2 heures autour du Loiret : ces réunions d'analyse marketing qualitatives auprès de clients potentiels ne connaissant pas le Loiret ont permis de mettre en évidence les perceptions et traits d'image des territoires loirétains et de mieux comprendre les pratiques et les attentes des clients et des prospects ;
- Enseignement des enquêtes de clientèles: enquête régionale de 2019, réalisée par le Comité régional de tourisme et les ADT, auprès de clients en séjour dans le Loiret, permettant de connaître les raisons du choix de la destination Loiret, les points forts et les points faibles perçus et leurs attentes.

La phase de concertation

Fin d'année 2021 / 1er trimestre 2022 :

- de novembre 2021 à fin janvier 2022: organisation de 7 rencontres avec les Communautés de Communes, offices de tourisme, PETR et Conseillers départementaux des secteurs concernés : Giennois – Pithiverais – Gâtinais Montargois– Sologne – Orléans et sa métropole – Secteur de Châteauneuf-sur-Loire – Secteur Cléry-Saint-André /Meung-sur-Loire
- Mars / avril 2022: organisation de 3 réunions territoriales avec les professionnels du tourisme et les associations et de 3 réunions avec la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre de Métiers et d'Artisanat et la Chambre d'Agriculture ; rencontres avec la Conservation départementale et la Direction de la culture, l'Association Française des Véloroutes et Voies Vertes.

La phase de définition des orientations

Second / troisième trimestre 2022 :

- Mai / Août 2022: élaboration du schéma départemental, avec l'appui d'un consultant extérieur (Ludovic Dublanchet) pour apporter un regard critique et une mise en perspective ;
- 19 septembre 2022: tenue des Assises départementales du tourisme et présentation du projet de schéma aux acteurs et institutionnels du territoire et des professionnels du tourisme ;
- 30 septembre 2022: Clôture de la concertation
- Décembre 2022: présentation du schéma 2023 – 2027 à l'Assemblée départementale pour adoption.

III. Les fondations du schéma

4 défis pour piloter la stratégie

L'étude des résultats des Focus Groups, de l'enquête régionale de clientèles, les grands enseignements tirés du diagnostic touristique du Loiret et les différentes concertations réalisées ont permis d'identifier les enjeux et défis touristiques à relever pour les prochaines années.

Ceci a mené le Département à considérer comme socle de base de toutes les actions du schéma à venir les 4 défis suivants. Ils représentent les challenges que devrait intégrer le tissu touristique loirétain et qui doivent guider les priorités dans le schéma, ainsi que les choix des actions à mener, au fil des 5 ans.

Pour se différencier des autres destinations, cela devra se traduire par des réalisations concrètes et dépasser la simple intention.

Défi 1 : Faire du Loiret une destination "Slow tourisme" de l'offre jusqu'à la perception de la clientèle

« Le slow tourisme, c'est l'art de voyager tout en prenant son temps, de s'imprégner pleinement de la nature qui nous entoure et de la richesse du patrimoine. C'est privilégier les rencontres, savourer les plaisirs de la table, avec le souci du respect du territoire et de ses habitants. » Source : Direction Générale des Entreprises

Aussi, la volonté de faire du Loiret une destination de slow tourisme de l'offre jusqu'à la perception de la clientèle est un véritable enjeu de structuration du territoire pour répondre aux attentes toujours plus fortes des clientèles.

Situé dans le bassin d'influence de la région parisienne et de sa clientèle friande des pratiques « slow », le Loiret est une destination idéale de slow tourisme et en dispose de tous les atouts. Encore faut-il réussir à convaincre, preuves à l'appui, les clientèles que la promesse sera tenue.

Il faut alors travailler depuis la conception même de l'offre adaptée à cette pratique (mobilités douces comme moyen de déplacement et comme pratique touristique, authenticité des activités et des rencontres, pleine nature accessible et animée, terroir valorisé et sublimé...) à la perception qu'en aura la clientèle par le discours et la promesse tenus par la destination.



Défi 2 : Faire du Loiret un territoire exemplaire d'accueil et d'hospitalité

« L'accueil, c'est la création d'une atmosphère dans laquelle le visiteur se sent attendu et désiré. » Source : Kenneth Hudson (journaliste et auteur expert en muséographie)

Aujourd'hui, la notion d'hospitalité s'entend par le fait d'accueillir, d'héberger quelqu'un à titre onéreux ou gratuit avec prévenance et sympathie.

L'accueil crée souvent la différence entre un séjour réussi qui laisse un souvenir agréable et un séjour mitigé. Un visiteur satisfait parle de son expérience à 4 personnes, en moyenne; un visiteur mécontent le fait savoir à 10 personnes. 15% des touristes en séjour dans le Loiret souhaitent voir améliorer l'accueil par les professionnels et les commerçants et 10% par la population locale. (Source Enquête de clientèles touristiques 2019 - CRT - Tourisme Loiret -4V) . Il est important que l'accueil soit l'un des maillons forts du Loiret.

Aussi, ce défi montre qu'il est nécessaire d'opérer une évolution culturelle et sociétale indispensable pour que le Loiret se différencie des autres territoires aux potentiels identiques (nature et culture) dans un contexte de forte concurrence.

L'amélioration de l'accueil et de l'hospitalité sont des enjeux essentiels en matière de satisfaction et de fidélisation des visiteurs, notamment l'accueil par la population locale.

Défi 3 : Faire du Loiret une destination ludique et familiale

Les familles représentent une grande part des touristes présents sur le territoire ainsi qu'au niveau du public local. Cette clientèle exigeante est en attente de prestations adaptées. Ce type de clientèle est exigeant car voyager en famille suppose des contraintes : on est plus nombreux, les enfants doivent être « occupés » et les activités doivent leur plaire.

Il est alors indispensable que la destination puisse proposer des prestations qui retiennent leur attention, qui captent l'intérêt des familles et leur garantissent une expérience adaptée.

En complément de l'offre d'activités, il est indispensable de proposer des équipements spécifiques afin de garantir la réussite d'un parcours ou d'un séjour.

Au-delà de la famille, de plus en plus d'autres clientèles (seniors actifs, jeunes couples, groupes d'amis, etc.) sont en recherche d'expériences de séjour ludiques, qui leur permettent de sortir de l'ordinaire, d'aborder une destination d'une façon originale et active.



Les propositions de prestations ou de communication basées sur l'implication du visiteur et le jeu (Géocatching, Terra Aventura, Baludik...) répondent au double intérêt de combiner information/médiation et divertissement.

Défi 4 : Faire du Loiret une destination de "Tourisme Durable et Responsable"

« Le tourisme durable est un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil. » Source :

Organisation Mondiale du Tourisme

Le tourisme durable et responsable n'est pas une pratique à part, ni une filière touristique particulière. Il s'agit d'une démarche qui peut être adoptée par tout acteur touristique s'il intègre les principes du développement durable et de la conscience sociale dans sa gestion stratégique et/ou dans l'offre qu'il propose.

Il est entendu qu'un tourisme « durable et responsable » relève aussi de la responsabilité individuelle des voyageurs à qui l'on se doit de proposer un large choix d'établissements faisant preuve de comportements, gestes quotidiens correspondants à des critères de durabilité.

Les principaux leviers à prendre en compte :

- La gestion de la fréquentation de sites naturels ou culturels
- Le bilan carbone-GES de l'activité touristique
- La préservation de la biodiversité
- La gestion des déchets

Dans le Loiret, aucun site n'est particulièrement "surfréquenté". Le bilan carbone est impacté principalement par les déplacements, toutefois les clientèles étant à 75% nationales et pour le reste majoritairement européennes, il reste limité.

La préservation de la biodiversité est un enjeu compte-tenu des paysages loirétains (massifs forestiers, Loire, rivières et canaux, etc.). Une attention devra être portée par les acteurs touristiques pour partager à leurs clientèles les messages de prévention.

La sensibilisation des prestataires (particulièrement ceux n'étant pas déjà engagés dans un label ou une démarche de classement) et collectivités (particulièrement celles traversées par une Eurovéloroute et à proximité d'un accès à une forêt) à la gestion des déchets est à la fois un enjeu d'image pour la destination mais aussi un enjeu pour le respect de la biodiversité.



L'anticipation du changement climatique, en particulier les périodes de sécheresses accrues, les risques d'incendies et d'inondations, est un enjeu de prospective important à prendre en compte dès maintenant dans la mesure où une partie de l'attractivité du Loiret est fondée sur la nature -notamment les forêts- et les cours d'eau.

Il est entendu que ces 4 défis/notions doivent être la toile de fond des orientations stratégiques et doivent imprégner chaque action mise en œuvre.

Les clientèles

Entre le maintien du développement de la clientèle naturelle et la volonté de conquérir d'autres cibles, une hiérarchisation/catégorisation est à opérer.

Les cibles de clientèles prioritaires

1. Les seniors actifs français
2. Les familles avec enfants, en priorité franciliennes
3. La clientèle française et étrangère en "escale" et itinérante (en voiture, à vélo, en camping-car)
4. La clientèle du Nord Europe (partenariats avec le Comité Régional de Tourisme Centre Val-de-Loire)

Les cibles de clientèles secondaires

1. La clientèle groupes ou GIR (groupe individuel regroupé) venant en autocar
2. La clientèle locale (Loirétains et départements limitrophes)
3. La clientèle "jeune" : les couples sans enfants, les groupes d'amis
4. La clientèle d'affaires

IV. La stratégie touristique

5 axes de travail ont été définis, visant à :

- conforter ou à structurer l'offre via des **filières** et des **thématiques** qui constituent le véritable ADN du Loiret,
- **accompagner les professionnels** et les collectivités dans leur développement,
- **améliorer l'expérience-client** et la **qualité des séjours**, véritable clé de fidélisation,
- promouvoir le territoire, en fonction des cibles de **clientèles** et des **marchés** déterminés par une stratégie marketing et de communication,
- s'appuyer sur une **gouvernance solide** avec les territoires et les acteurs.

Les actions pressenties ont été réparties selon trois niveaux de priorité en fonction de leur importance stratégique, et de leur temporalité de mise en œuvre.







AXE 1. Renforcer la qualité et développer les offres touristiques pour faire du Loiret une destination "authentique"

NIVEAU DE PRIORITÉ


<i>Se concentrer sur quatre offres prioritaires :</i>	
Poursuivre la mise en tourisme du Loiret au Fil de l'Eau :	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement des porteurs de projets souhaitant proposer une activité liée au Loiret au Fil de l'Eau (maisons éclusières, etc.) <i>(Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Appui aux collectivités souhaitant adapter leurs équipements pour répondre aux attentes des usagers du produit touristique Loiret au Fil de l'Eau (signalétique, équipements vélo, aires de pique-nique, etc.) <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'appui aux événementiels liés au Loiret au fil de l'eau <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Engager un travail avec Voies Navigables de France au sujet des péniches-hôtels et des loueurs de bateaux habitables sur les canaux (faire connaître les richesses du Loiret aux structures présentes et démarcher des propriétaires de péniches-hôtels pour les faire commercialiser la destination) <i>(Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Valoriser les offres existantes (Loire, Loiret et canaux en bateau, etc.) <i>(Pilote pressenti : Tourisme Loiret)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Développer une offre de petite navigation, sur le canal d'Orléans notamment <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Engager une réflexion sur la valorisation artistique du canal d'Orléans <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Partager le socle de valeurs avec les professionnels et les accompagner dans leur médiation autour des métiers et des savoirs-faire <i>(Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental)</i> 	
Renforcer l' offre cyclotouristique pour conforter notre positionnement de destination majeure en France :	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'aménagement de la voie verte « Le canal d'Orléans à vélo » <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'aménagement de l'itinéraire « Scandibérique » dans le Loiret et sa valorisation <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Maintenir le niveau de qualité et d'entretien de la Loire à Vélo, Scandibérique et boucles cyclables <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration des EPCI)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les professionnels dans l'adaptation de leurs offres (label Accueil Vélo, aide aux projets de loueurs de vélos, favoriser la possibilité de faire un aller sans retour...) <i>(Pilote pressenti : Tourisme Loiret)</i> 	
La randonnée pédestre : une offre touristique essentielle pour une destination Nature qui nécessite d'être structurée qualitativement :	
<ul style="list-style-type: none"> Réaliser un état des lieux détaillé de l'offre pour permettre d'établir une feuille de route redonnant une perspective à moyen terme <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration des EPCI)</i> 	
<ul style="list-style-type: none"> Redéfinir une politique de randonnée à l'échelle des EPCI <i>(Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration des EPCI)</i> 	

Poursuivre et amplifier le produit "La Route de la Rose" :	
<ul style="list-style-type: none"> Enrichir l'offre avec la labellisation de nouveaux sites/collectivités (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les sites/collectivités/producteurs : enrichissement de la médiation, des collections en lien avec les producteurs, Incitation à la création de produits locaux à base de roses et d'artisanat et commercialisation (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'événementiel de la démarche (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	

NIVEAU DE PRIORITÉ

Accompagner les offres complémentaires et contributives :	
Renforcer les offres touristiques autour du patrimoine :	
<ul style="list-style-type: none"> Compléter la démarche de valorisation du patrimoine rural du Loiret par son insertion ou son association avec d'autres offres (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> S'appuyer sur "La Route des Illustres" pour valoriser des lieux de patrimoine loiretain et permettre la mise en place d'une application ludique (cf Axe 3) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les sites archéologiques gallo-romains dans l'amélioration de leur médiation (Orléans, Neuvy-en-Sullias, Pithiviers-le-Vieil, Vienne-en-Val, Sceaux-du-Gâtinais, Montbouy) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des sites</i>) 	
Capitaliser sur les autres activités de pleine nature (APN) :	
<ul style="list-style-type: none"> Assurer une concertation avec l'ensemble des acteurs liés aux activités de pleine nature pour faciliter la cohabitation des usages (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les professionnels de la filière "équitouristique" à l'accueil des touristes (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des fédérations équestres</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner le Comité Régional d'Equitation et les collectivités dans la création de la Route européenne d'Artagnan (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des fédérations équestres, du Conseil Départemental</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les offres de pêche à destination des touristes (Hébergements Pêche, circuits labellisés) (<i>Pilote pressenti : Fédérations ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Initier la réflexion sur un projet au profit de l'image et de la découverte de la Forêt d'Orléans (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme et des EPCI</i>) 	
Valoriser le terroir par ses productions et ses producteurs :	
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre et coordonner des actions concertées autour de l'agritourisme et l'œnotourisme et en relation avec les producteurs du département (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme et des sites</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Valoriser l'utilisation des produits locaux (menu Signature Loiret, Mangeons Loiret,...) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser les visites touristiques d'entreprises de productions, notamment en direction de la clientèle groupes (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Chambres consulaires</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Développer la Route des métiers d'art et la Route de la Gastronomie en lien avec la Chambre des Métiers du Loiret (<i>Pilote pressenti : Chambres consulaires ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	

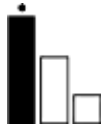
NIVEAU DE PRIORITÉ

Prendre en compte la dimension durable et responsable dans toutes les composantes de l'offre et du séjour :	
<ul style="list-style-type: none"> Proposer des alternatives à la voiture individuelle dans la découverte touristique du Loiret (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Développer les offres accessibles aux clientèles en situation de handicap et aux clientèles les moins favorisées (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'insertion des publics éloignés de l'emploi dans le tissu touristique (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Valoriser les initiatives en faveur du développement durable chez les professionnels (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Chambres consulaires</i>) 	

projet

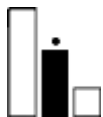
AXE 2. Accompagner les territoires et les professionnels du tourisme

NIVEAU DE PRIORITÉ



Accompagner les professionnels et les territoires dans leur mise en marché :		
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les prestataires et les partenaires dans la mise en vente en ligne de leurs prestations via les outils régionaux Place de Marché afin d'augmenter et de pérenniser le nombre d'offres réservables en ligne (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme et du CRT</i>) 		
<ul style="list-style-type: none"> Faciliter les interactions entre prestataires équipés afin de leur permettre de proposer des prestations voisines (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme et du CRT</i>) 		
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les professionnels et les territoires à l'adaptation de leurs offres à la clientèle Groupes et démarcher de nouveaux partenaires pour élargir notre offre (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 		
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'interopérabilité des systèmes de réservations en ligne (<i>Pilote pressenti : CRT ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 		
Accompagner les porteurs de projets dans la création de leur prestation :		
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'implantation d'hébergements plus adaptés aux clientèles slow tourisme (insolite, etc.) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration de Dev'Up</i>) 		
Accompagner les professionnels du tourisme dans l' évolution de leur offre :		
<ul style="list-style-type: none"> Proposer des campagnes de financement participatif (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 		
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la proposition de formations (formations, webinaires...) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT</i>) 		

NIVEAU DE PRIORITÉ



Fédérer les acteurs touristiques :	
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des actions favorisant les rencontres et la mise en réseau (speed meeting, Bourse touristique...) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Chambres Consulaires et des Offices de Tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le partage et la diffusion des actions départementales et leurs résultats (site pro, newsletter pro, ...) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Créer et animer un réseau de professionnels autour des valeurs d'accueil et d'hospitalité (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Chambres Consulaires</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la connaissance de l'offre touristique par les pros du tourisme (Pass pro) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaborations des sites</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Fédérer les professionnels par le biais de la marque Sologne (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des co-propriétaires et du comité technique</i>) 	
Accompagner les professionnels et les territoires dans la montée en qualité de leur offre et dans l'obtention de labels :	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le déploiement de la qualification Chambres d'hôtes Référence et Tables d'Hôtes du Loiret auprès des prestataires et des partenaires (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Encourager les prestataires et partenaires à s'inscrire dans des démarches de progrès qualifiantes et reconnues (Qualité Tourisme, Station verte, Pavillon Bleu, etc.) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	



NIVEAU DE PRIORITÉ



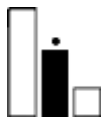
Accompagner les professionnels du tourisme dans leur stratégie numérique :	
<ul style="list-style-type: none"> Proposer aux prestataires et partenaires un audit technique et de contenus de leur site internet (Argos). (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Encourager les prestataires et les partenaires à s'impliquer dans la gestion de leur e-réputation "Fairguest" (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Proposer aux prestataires des Mini-sites à coût réduit pour la valorisation de leur offre (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
Accompagner les territoires dans leurs projets de développement local :	
<ul style="list-style-type: none"> Coordonner et rédiger, à la demande des territoires, des schémas de développement touristique ou des feuilles de route stratégiques. (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
Accompagner l'installation de nouveaux porteurs de projet sur le territoire (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration de Dev'Up et des Chambres Consulaires</i>)	


AXE 3. Améliorer l'expérience-client pour accroître la consommation touristique

NIVEAU DE PRIORITÉ


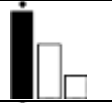
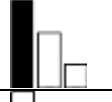
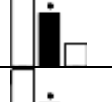
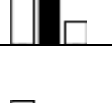



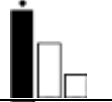
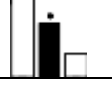
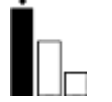
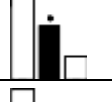
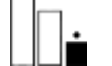
Améliorer l' animation de la destination en y apportant une dimension plus vivante, plus ludique et plus familiale :	
<ul style="list-style-type: none"> Accompagner la transformation de l'offre d'animation et de médiation des châteaux et des musées pour maintenir leur attractivité (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des sites</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Créer des synergies entre culture et tourisme (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Soutenir et encourager une politique événementielle dans les sites et les territoires (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Développer, avec les territoires,, une application numérique ludique de découverte du territoire de type "Chasse au trésor" (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme et des EPCI</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la prise en compte de la clientèle familiale dans la création ou l'adaptation des offres touristiques (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme</i>) 	
Partager à l'échelle de la destination les enjeux d'un accueil de qualité :	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'animation et la communication autour du label Loir'étape dédié à l'accueil des visiteurs faisant étape sur le territoire (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Déployer le label Loiret Pause à destination des commerçants proposant des services aux clientèles touristiques (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer le cadre de vie et l'embellissement du Loiret et des communes (Département fleuri, "Petites Cités de Caractère"): maintien du partenariat avec le Comité de Fleurissement au niveau des communes et accentuation de la sensibilisation/formation à l'embellissement auprès des sites touristiques, des hébergements, appui aux communes candidates au label "Petites Cités de Caractère"... (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des associations et des communes</i>) 	

NIVEAU DE PRIORITÉ



<p>Poursuivre et améliorer la gestion de la relation-clients et les fonctionnalités techniques du système d'information touristique pour améliorer l'information avant, pendant et après le séjour (Internet de séjour) :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Avant le séjour (newsletters et qualification de la base de données clients) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pendant le séjour (bornes interactives "H24"...) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Après le séjour (newsletters et fidélisation) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<p>Faciliter l'acheminement des clientèles (gestion du dernier kilomètre) :</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la présence et le référencement des offres touristiques sur les dispositifs numériques de guidage (Google Fiche établissement, etc.) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des offices de tourisme et les Chambres consulaires</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Renouveler et entretenir la signalisation touristique sur les axes départementaux et les entrées de territoire (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la diffusion de l'information touristique aux principaux points d'accès au Département : gares, aires autoroutières... (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'acheminement via les dispositifs web (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	

AXE 4. Développer une stratégie de marketing, de communication et de fidélisation pour augmenter la durée des séjours

PROMOTION	
Déployer le positionnement actuel “L'évasion authentique” (qui se décline autour des caractéristiques du département : un patrimoine naturel varié, composé d'une mosaïque de terroirs, de la Loire et des canaux propice au slow tourisme, un patrimoine culturel riche d'Histoires, des Hommes (habitants) et des savoir-faire) et éventuellement ceux à venir, sur l'ensemble de nos contenus et de nos supports :	
<ul style="list-style-type: none"> PRINT : Créer un pack cohérent d'éditions de la destination Loiret (séductifs) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> WEB et Réseaux sociaux : Continuer le travail de segmentation et de référencement des offres sur le site internet et rationaliser les supports (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> WEB, Réseaux sociaux et print : Améliorer l'identité iconographique et visuelle de la destination (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> SALONS NATIONAUX : Engager une réflexion avec nos partenaires pour renforcer notre présence. (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> PRESSE : maintenir la gestion des Relations Presse au travers de la mise à disposition de Dossiers de Presse généraliste et thématiques et de Communiqués de presse ponctuels, poursuivre le sourcing (informations et iconographie) et favoriser l'accueil de journalistes sur le territoire (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> AFFICHAGE : Développer des campagnes ciblées (affichage digital en gare et espace public) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 	
Promouvoir nos thématiques prioritaires, porteuses de notoriété (ex.: Loiret au Fil de l'Eau, Patrimoine, Route de la Rose, Loiret balades...) et en y valorisant les offres plus diffuses, compléments de visite, au fil de nos opérations :	
<ul style="list-style-type: none"> PRINT : Poursuivre la promotion des offres thématiques et segmentées par le biais d'éditions dédiées (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> WEB et Réseaux sociaux: Développer la création de contenus affinitaires, diversifiés dans les formats, et immersifs (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
S'appuyer sur la notoriété des marques régionales (Val de Loire, Sologne, Loire à vélo) pour promouvoir les offres loirétaines au niveau national et européen, en partenariat avec le Comité régional du tourisme :	
<ul style="list-style-type: none"> Élaborer et mettre en œuvre le plan de communication de la Marque Sologne établi en partenariat avec les co-propriétaires de la marque et les territoires. (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des co-propriétaires et du comité technique</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Renforcer le rôle de la Marque Val de Loire dans nos plans de communication (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT et de la Région</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Contribuer aux plans de communication du CRT sur Val de Loire et Loire à Vélo, afin de conforter le positionnement du Loiret (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT</i>) 	

COMMERCIALISATION

Commercialiser des journées et séjours à destination de la **clientèle groupes** :


- Rajeunir nos clientèles grâce au ciblage affinitaire (cousinade, rando, voitures anciennes...) et au renouvellement de nos outils de promotion (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme*)
- Consolider notre positionnement auprès de nos cibles "GROUPES" franciliennes (brochure, site web, fidélisation, newsletters) (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme*)
- Rechercher de nouvelles offres et de nouveaux partenaires en mesure d'accueillir la clientèle Groupes en cherchant à mailler le territoire (cf. Axe 2) (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme*)
- Anticiper l'érosion de la cible des clubs de retraités en démarchant d'autres cibles (achat de fichiers, démarchage, salons) (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme*)

Commercialiser la destination auprès de la **clientèle individuelle** :

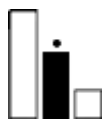
- Permettre la réservation de produits en itinérance (produits composés sur mesure) (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret*)
- Favoriser la réservation en ligne d'un maximum de prestations touristiques grâce à une bonne distribution des offres (cf. Axe 2) par la mise en place d'un outil de vente en ligne (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT*)
- Valoriser les offres réservables en ligne via nos outils de promotion (*Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme*)


AXE 5. Bâtir la gouvernance de la destination avec les acteurs et assurer son pilotage opérationnel

NIVEAU DE PRIORITÉ

Animer le réseau des offices de tourisme autour de leur fonctionnement en réseau et avec Tourisme Loiret :	
<ul style="list-style-type: none"> Piloter et animer la nouvelle "Gouvernance de destination" (rencontre des offices de tourisme pour partager et mettre en oeuvre des actions en commun) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Apporter assistance et conseil aux offices de tourisme dans l'exécution de leurs missions. (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
Valoriser l' observation économique et l'écoute-client :	
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre des enquêtes et des interrogations auprès des professionnels et des clientèles (en partenariat avec le CRT et les autres ADT) à des fins d'observation touristique et rédiger et diffuser des bilans touristiques (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du CRT</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour la base de données touristique pour des fins d'observation de l'offre (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration des Offices de Tourisme</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Transmettre, à la demande de porteurs de projets, des états des lieux de l'offre et de la fréquentation, à des fins d'informations économiques. (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Déployer en interne et auprès des offices de tourisme l'outil national PILOT d'observation de la performance des structures institutionnelles (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	

NIVEAU DE PRIORITÉ



Faire savoir/connaître nos activités afin de valoriser le rôle de l'échelon départemental :	
<ul style="list-style-type: none"> Animer et mettre à jour le site internet professionnel www.pro-tourismeloiret.com, poursuivre la réalisation de la newsletter à destination des professionnels du tourisme (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Inciter les partenaires et les professionnels à valoriser les actions dont ils ont bénéficié par l'entremise du Conseil Départemental et de Tourisme Loiret (accueil presse, subvention, partenariat) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental</i>) 	
Consolider nos partenariats institutionnels stratégiques :	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les collaborations avec les organismes institutionnels régionaux et limitrophes (CRT, ADT, etc.) (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental</i>) 	
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les collaborations avec les chambres consulaires et les fédérations (<i>Pilote pressenti : Tourisme Loiret ; avec la collaboration du Conseil Départemental</i>) 	
Coordonner la mise en œuvre du schéma avec l'ensemble des partenaires (<i>Pilote pressenti : Conseil Départemental ; avec la collaboration de Tourisme Loiret</i>)	

projet

