COMMERCETOURISME
GRANBY_RÉGION

Plan d'action 2008-2013

Vision[1] :	Par son leadership, son expertise et la synergie entre les acteurs du milieu, CommercETourisme Granby_Région entend faire de la région de Granby une destination reconnue et attirante au Québec ainsi qu'une source de fierté pour ses résidents.
Mission[2] :	Dans une perspective de développement durable, de vision d'excellence et d'innovation, CommercETourisme Granby_Région développe, bonifie et assure la promotion de l'industrie touristique et commerciale de la région de Granby.

[1] L'énoncé de vision définit un objectif que l'entreprise doit sans cesse s'efforcer d'atteindre.
[2] L'énoncé de mission établit les objectifs de l'entreprise. Il explique les activités que l'entreprise fera et comment et la manière dont elle va s'y prendre

Orientation :

1. **Susciter et soutenir le partenariat et la concertation entre divers intervenants du milieu touristique et commercial dans un contexte d'innovation**

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire[3]	Échéance	Priorité	État d'avancement
1.1. Impliquer les acteurs des milieux touristiques et commerciaux à l'essor de la région de Granby					
1.1.1 Formation d'un comité consultatif en tourisme	Dg, commissaire au tourisme, administrateur et autres intervenants touristiques	Minime	Mai 2008	1	Réalisé
1.1.2 Formation d'un comité de gestion suite à la signature d'une entente de partenariat pour trois ans avec la Fondation Rues Principales : ➢ résolution ; demande de mandat officiel à la ville ➢ signature du protocole d'entente pour 3 ans ➢ création d'un comité de gestion.	DG et coordonnateur commercial, Ville de Granby Comité gestion ; commerçants, administrateurs, citoyens, propriétaires d'immeubles, professionnels	Considérable : 30 000$/année sur 3 ans	Sept 2008 Oct.-nov. 2008 Février 2008	1	Réalisé Réalisé En cours

[3] Impact budgétaire minime; - 3000$, impact budgétaire moyen: 3 000$ à 20 000$, impact budgétaire considérable : 20 000$ à 50 000$ et impact budgétaire important : + de 50 000$

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
1.1.3 Sollicitation des entreprises touristiques et commerciales et les municipalités de la Haute-Yamaska à devenir membre de la corporation	Dg et coordonnateurs de services	moyen : Revenu budget 12500$ pour 2008	En continue et lors des renouvellements	1	Sollicitation 2008 : réalisé
1.2. Favoriser le maillage entre les entreprises afin de susciter des alliances stratégiques					
1.2.1 Organisation d'un salon de résautage	Dg, Coordonnateurs de services	Moyen	1/année dès mai 2009	2	
1.2.2 Organisation d'un à deux lancements de saison touristique/année avec la présentation des nouveautés des intervenants	Commissaire au tourisme, agent de communication et Dg	Minime	1/année en mai 2/année 2011	2	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
1.3. Diffuser l'information, (autant touristique que commerciale) auprès des clientèles visées					
1.3.1 Réalisation et envoi d'un bulletin électronique trimestriel aux membres	Rédaction : agent d'accueil touristique. Mise en ligne et envoi par courriel : agent de communication Contenu : intervenants	Minime	4 fois par année	1	1er bulletin ; fin janvier 2009
1.3.2 Mise en place d'un processus de Vigie commerciale et touristique et diffusion aux membres des articles pertinents.	Revue de presse et sélection des articles : agent d'accueil et coordonnateurs de services Envoi par courriel : agent de communication	Minime	1/mois 2009	1	En cours
1.3.3 Diffusion des grandes lignes du plan d'action, lorsque rédigé, aux membres, intervenants et médias	Dg	Minime	Hiver 2009	1	
1.3.4 Centralisation de toutes les demandes d'information à l'agent de communication	Agent de communication	Minime	Automne 2008	1	En cours

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
1.4. Développer des liens privilégiés avec les médias locaux pour rejoindre la communauté d'affaires et la population					
1.4.1 Rencontres individuelles avec les dirigeants ou autres personnes clés des médias locaux ; M105, VDE, Express - réalisation d'au moins une promotion par saison et alterner avec les médias ;	Dg Selon à qui s'adresse la promotion ; Dg et/ou coordonnateurs de services	Minime	En continue 4/année dès juillet 2008	2	Réalisé Réalisé et en continue
1.5 Participer aux divers comités locaux, régionaux et nationaux reliés aux secteurs d'activités de CommercETourisme Granby_région					
1.5.1 Participation aux associations suivantes : ATR, Fondation Rues Principales, CQRHT, SATQ, FQOLT, CRA, Chambre de commerce, Comité inter-municipalité, Génération Avenir, Vision 2015, fête du 150ième.	L'équipe	Minime	En continue	2	Réalisé

Orientation :

2. **Promouvoir l'offre touristique de la région de Granby.**

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
2.1. Adapter et créer des outils promotionnels aux nouvelles tendances de la clientèle					
2.1.1 Révision et production d'un guide touristique et d'une carte napperon ➢ Choix et développement du concept ➢ signature de contrats avec les entreprises ➢ sortie du guide ➢ sortie du napperon	Commissaire au tourisme et son équipe	Important	Oct.-nov. Décembre Mars Avril	1	En cours
2.1.2 Évaluation de la pertinence de créer d'autres outils promotionnels	Dg, coordonnateurs de service	Moyen	Hiver 2009	3	
2.1.3 Conception, développement et mise en ligne d'un nouveau site internet	Dg, coordonnateurs de services et entreprises mandatée	Considérable	Mars 2009	1	En cours

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
2.2 Proposer des plans marketing mettant en valeur l'offre touristique régionale					
2.2.1 Réalisation d'une planification annuelle de forfaits potentiels, d'activités et d'outils promotionnels : tendance famille, cyclotourisme, événements	Commissaire au tourisme et agent de communication	Important	Automne de chaque année	1	En cours
2.2.2 Réunion des principaux acteurs dans l'élaboration et la gestion des forfaits et autres activités promotionnelles : financement des opérations, élaboration du plan média, etc.	Commissaire au tourisme, agent de communication, Dg et intervenants touristiques, (hébergements et attraits)	Important	Au moins 1 /saison	1	Réalisé : forfait romance d'hiver 2009 Et partenariat pour la campagne Ski « Enfin Vendredi »
2.2.3 Arrimer nos actions promotionnelles avec celles de Tourisme Cantons-de-l'Est sur les marchés intra-Québec et surtout hors Québec dans l'optique de maximiser nos placements publicitaires	Commissaire au tourisme, agent de communication et intervenants touristiques	Moyen	En continue	1	En cours
2.3 Participer à des foires commerciales et touristiques					
2.3.1 Participation aux salons selon le marché ciblé.	Commissaire au tourisme et son équipe	Moyen	En continue	2	
2.5. Maintenir, améliorer et développer les infrastructures d'accueil					
2.5.1 Maintien et optimisation des normes de qualité de la politique nationale d'accueil pour tous les bureaux touristiques et ajout de la rédaction des procédures d'urgence nouvellement requises pour cette dernière	Coordonnateur aux services d'accueil	Minime	En continue	1	En cours

Orientation :

3. **Développer et rendre attractif le Centre-ville de Granby**

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
3.1 Valoriser la fête des Mascottes et la vente-trottoir					
3.1.1 Révision du concept de la FDM : exploiter le potentiel touristique	Dg, Coordonnateur commercial	Important	En continue	1	En cours
3.1.2 Réalisation d'une étude de provenance de la clientèle afin déterminer si la FDM a un potentiel touristique	Dg, Coordonnateur commercial	Moyen	Sondage : juillet 2008 Résultat : novembre 2008	1	Réalisé et étude reçue
3.2 Signer une entente de partenariat avec la Fondation Rues Principales					
3.2.1 Obtention d'un mandat de la ville	Dg, Ville de Granby	Important	Sept 2008	1	Réalisé
3.2.2 Signature d'une entente de 3 ans avec la Fondation Rues Principales	Dg, Président	Considérable 30 000$/année	Novembre 2008	1	Réalisé

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
3.2.3 Formation d'un comité de gestion	Comité gestion : Dg, coord. commercial, commerçants, administrateurs, citoyens, propriétaires d'immeubles, professionnels, fonctionnaires ville de Granby	Minime	Février 2009	1	En cours
3.2.4 Réalisation de rapports trimestriels à la Ville de Granby	Coordonnateur commercial et Fondation rues principales	Minime	Dès 2009	1	
3.3 Développer des activités et/ou des services attirant la population au centre-ville					
3.3. 1 Réalisation d'un circuit pédestre « saveurs et découvertes » avec coupons rabais ➢ En 2009 : si le test est concluant, embauche de deux étudiants destinés au « guidage » pendant la période estivale	Commissaire au tourisme et son équipe	Minime	Pilote : Automne 2008 : deux après-midi/semaine Printemps 2009 : deux après-midi/semaine Eté 2009 : 5jours-semaine	1	Version pilote : Réalisée

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
3.3.2 Distribution de Vignettes de stationnement gratuit aux visiteurs de Granby à partir du BAT, de la MTCE et de la CCHYR et CommercETourisme Granby_région ➢ Distribution élargie en 2009 : aux hôteliers	Commissaire au tourisme et partenaires	Minime	En continue 2009	1	2008 : Réalisé
3.3.3 Installation d'un système de son extérieur	Coordonnateur commerciale, Ville de Granby	Important	2010	2	
3.3.4 Installation d'oriflammes et lumières de Noël	Dg, Coordonnateur commercial, agent de recherche et Ville de Granby	Important	Résolution : sept 2008 Installation des lumières ; déc. 2009	2	En cours
3.3.5 Soutien aux diverses activités et aux organisations se déroulant au Centre-ville	Coordonnateur commercial	Minime	En continue	1	En cours
3.3.6 Développement d'outils promotionnels et/ou publicitaires propres au centre-ville	Dg, coordonnateur commercial, médias locaux	Moyen	2009	2	
3.3.8 Réalisation d'une activité mobilisatrice soit par saison ou par Fête, (Halloween, St-Valentin etc)	Dg, coordonnateur commercial, médias locaux, Ville de Granby	Considérable	2009	1	Halloween 2008 : réalisé Noël 2008 : réalisé St-Valentin 2009 : en cours
3.3.9 Prospection commerciale pour améliorer le mix commercial - suite au diagnostic de la Fondation	Dg, Coordonnateur commercial, Fondation Rues Principales	Moyen	Automne 2009	1	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Echéance	Priorité	État d'avancement
3.4. Faciliter l'orientation des visiteurs au Centre-ville					
3.4.1 Amélioration de la signalisation au cœur du centre-ville	Coordonnateur commercial et coordonnateur des services d'accueil.	Moyen	2009	1	
3.4.2 Sensibiliser les commerçants à l'importance d'avoir des heures d'ouverture harmonisées.	Coordonnateur commercial, Ville de Granby et commerçants	Minime	2009	2	

Orientation :

4. **Stimuler le développement commercial et l'industrie touristique de la région de Granby.**

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
4.1 Déterminer le positionnement de Granby et région en matière de développement commercial et touristique					
4.1.1 En collaboration avec le comité Marketing et en considérant le plan d'action de la ville de Granby, choix de l'orientation pour le positionnement de Granby	Dg, coordonnateurs de services, comité marketing et intervenants touristiques et commerciaux majeurs	Moyen	2009	2	
4.2 Développer des outils pour les commerces en place et à venir					
4.2.1 Réalisation d'une liste des commerces et des professionnels au Centre-ville - rajout d'autres secteurs de la ville de Granby	Dg, agent de recherche	Minime	Déc. 2008 Printemps 2009	1	Réalisé
4.2.2 Réalisation, mise à jour et diffusion d'une base de données avec la liste des locaux vacants	Dg, agent de recherche	Minime	2009 En continue pour la mise à jour	1	Réalisé
4.2.3 Évaluation et mise en place d'un projet visant l'achat local en partenariat avec la CDC et la Chambre de commerce : l'achat local, Mon choix !	Dg, CDC, Chambre de commerce	Minime	Printemps 2009	1	En cours
4.2.4 En collaboration avec la Ville de Granby, mettre sur pied un programme d'améliorations locatives pour les commerces	Dg, coordonnateur commercial, ville de Granby, Fondation	Important	2010	1	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
4.3 Développer des outils de performance pour les entreprises touristiques					
4.3.1 Mise sur pied d'un mécanisme afin d'obtenir mensuellement le taux d'occupation au niveau de l'hébergement	Commissaire au tourisme et son équipe	Minime	automne 2009	1	
4.3.2 Mise en place d'un processus de Vigie commerciale et touristique et diffusion aux membres des articles pertinents.	Revue de presse et sélection des articles : agent d'accueil et coordonnateur de services Envoi par courriel : agent de communication	Minime	1/mois 2009	1	En cours
4.3.3 Mise en place et signature par les membres d'un cahier de normes qualitatives pour l'industrie touristique	Dg, commissaire au tourisme, en collaboration avec les intervenants de l'industrie touristique	Minime	2011	3	
4.3.4 Répertorier les différents outils d'indicateurs de performance existants, tel « Qualité tourisme », et en faire la diffusion parmi nos membres	Commissaire au tourisme et coordonnateur aux services d'accueil	Minime	Hiver 2010	1	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
4.4 Développer le tourisme d'affaires					
4.4.1 Évaluation de la capacité d'accueil au niveau des congrès de la région de Granby	Commissaire au tourisme et son équipe	Minime	printemps 2009	1	
4.4.2 Évaluation de la pertinence à adhérer l'ABCQ, (association des bureaux de congrès du Québec), en vue d'être accrédité ville de congrès - Validation et conformité avec les critères l'adhésion	Commissaire au tourisme	Moyen	Automne 2009	1	
4.4.3 Développement et diffusion d'un guide du planificateur de congrès	Commissaire au tourisme et agent de communication	Minime	2009	1	
4.4.3 Développement d'activités pré et post congrès en dehors de la haute saison chez les hôteliers	Commissaire au tourisme, son équipe, hôteliers, attraits, firme spécialisée dans l'événementiel	Moyen	2010	1	
4.5 Développer le tourisme événementiel et sportif					
4.5.1 Réalisation de la troisième édition du TGM précédé d'une journée vélo famille visant à promouvoir le TGM, les pistes cyclables et l'activité vélo en famille	Dg, comité organisateur, ville	Moyen	Juin 2009	1	En cours

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
4.5.2 Réalisation d'une étude de faisabilité sur la tenue d'un événement identitaire et porteur au parc Daniel Jonhson : ➢ Tenue de l'événement	Dg, coordonnateurs de services	Moyen Important	2009 2010	3	
4.5.3 Soutien particulier aux événements en dehors de la haute saison touristique	Dg, coordonnateurs de services	Moyen	2009	1	
4.5.4 Soutien particulier aux événements sportifs et autres sur le territoire	Dg, coordonnateurs de services et représentants des événements sportifs	Moyen	2009	1	
4.5.5 Réalisation d'un défilé de Noël	Dg, coordonnateur commercial, et comité organisateur : CCHY, Agent culturel, Galeries de Granby et Zoo, firme événementielle	Important	Décembre 2009	1	En cours
4.5.6 Révision du concept de la FDM : exploiter le potentiel touristique	Dg, coordonnateur commercial et autres partenaires, firme événementielle	Important	Juillet 2009	1	En cours

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
4.6. Soutenir et initier des projets en démarrage et en développement dans les secteurs commerce et tourisme					
4.6.1 Analyse de projets, recommandations et référence aux organismes pertinents selon le secteur	Dg et coordonnateurs de services	Minime	En continue	1	En cours
4.6.2 Recherche d'outils pour mieux répondre aux besoins des promoteurs ➢ Statistiques sur le marché ➢ Synthèse des programmes gouvernementaux et autres de financement et diffusion auprès de nos clientèles	Dg et coordonnateurs de services	Minime	En continue	1	En cours
4.6.3 Développement d'activités de soirée en partenariat avec les organisations existantes	Dg et coordonnateurs de services	Moyen	Dès l'été 2009	2	
4.6.4 Conception et promotion des produits randonnées pédestre / raquettes	Commissaire au tourisme	Considérable	Autres circuits : 2009 Hiver-printemps 2009	1	En cours
4.6.5 Revitalisation du Chemin des Cantons	Commissaire au tourisme et Corporation du chemin du canton	Minime	Automne 2008	1	En cours
4.6.6 Identification de moyens/stratégies visant à assurer la promotion des membres dans nos bureaux d'accueil et ce, en demeurant à l'affût des tendances en matière d'accueil	Commissaire au tourisme et Coordonnateur des services d'accueil	Moyen	En continue	2	

Orientation : **5. Optimiser le virage client pour tout le territoire au niveau des services d'accueil**					
Action	**Responsable et collaborateurs**	**Impact budgétaire**	**échéance**	**Priorité**	**État d'avancement**
5.1. Entamer un virage client auprès du milieu (membres, entreprises touristiques et commerciales, résidents, environnement)					
5.1.1 Élaboration et diffusion d'un programme de formation sur le service à la clientèle et sur l'offre touristique en ciblant le personnel de première ligne	Coordonnateur service d'accueil	Minime	Printemps 2009 et à renouveler chaque année	1	En cours
5.1.2 Participation au comité régional d'accueil de l'ATR	Commissaire au tourisme et coordonateur des services d'accueil	Minime	En continue	1	En cours
5.1.3 Élaboration d'un projet afin de sensibiliser les citoyens à l'importance de l'industrie touristique dans l'objectif qu'ils deviennent les ambassadeurs de notre offre touristique (bénévoles, retraités…)	Commissaire au tourisme, coordonnateur des services d'accueil	Minime	2010 et à renouveler chaque année	1	
5.1.4 Amélioration et augmentation de la distribution de nos outils promotionnels tant auprès des membres qu'auprès d'entreprises ciblées fréquentées par les visiteurs	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	En continue	1	
5.1.5 Diffusion auprès de nos membres des statistiques de notre réseau d'accueil et de l'analyse de ces dernières	Agent de communication et coordonnateur des services d'accueil	Minime	En continue	1	Réalisé
5.1.6 Élaboration d'une stratégie dans le but d'évaluer le service client des bureaux d'accueil, des attraits, des commerces et des hébergements	Coordonnateur des services d'accueil	Moyen	Été 2009	2	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	Échéance	Priorité	État d'avancement
5.1.7 Développement et réalisation d'un sondage auprès des entreprises et des villes sur leur taux de satisfaction et leurs attentes sur les services offerts par la CDCT.	Dg, commissaire au tourisme et coordonnateur des services d'accueil	Moyen	Automne 2009	1	
5.2. Entamer un virage client-auprès des touristes					
5.2.1 Maintien et optimisation des normes de qualité de la politique nationale d'accueil pour tous les bureaux touristiques et ajout de la rédaction des procédures d'urgence nouvellement requises pour cette dernière	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	En continue	1	
5.2.2 Développement de notre politique pour la qualité de l'accueil et réaliser subséquemment un sondage de satisfaction auprès des touristes et diffusion des résultats.	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Printemps 2009	1	
5.2.3 Évaluation de la possibilité d'installer un RIT aux Galeries de Granby	Commissaire au tourisme et Coordonnateur des services d'accueil	Moyen	2010	2	
5.2.4 Amélioration de la signalisation du bureau de Granby	Commissaire au tourisme et Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Printemps 2009	1	En cours
5.2.5 Diffusion, à la demande, d'informations touristiques d'autres régions aux citoyens de la région de Granby (Ontario, provinces atlantiques, nord-est des États-Unis, etc.)	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Été 2009	1	

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	échéance	Priorité	État d'avancement
5.2.8 Évaluation de la possibilité de faire une demande d'accréditation auprès de Qualité tourisme Québec pour nos services d'accueil	Coordonnateur des services d'accueil	Moyen	2012	2	
5.3 Entamer un virage client-auprès des employés					
5.3.1 Mise en œuvre de divers moyens pour rendre attractif le poste de préposé à l'accueil	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Été 2009	1	
5.3.2 Rédaction et diffusion d'un programme de formation continue auprès des agents à l'information et du personnel	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Été 2009	2	
5.3.3 Élaboration de divers moyens afin d'améliorer la diffusion d'informations et de nouvelles au personnel de la corporation	Agent de communication	Minime	En continue	1	En cours
5.3.4 Encouragement à la pratique de gestes écoresponsables auprès de l'ensemble du personnel et des membres de notre organisation	Toute l'équipe	Minime	En continue	1	
5.3.5 Développement de programme de formation, d'évaluation et d'enrichissement pour le personnel en place	Dg, toute l'équipe	Minime	En continue	1	En cours

Action	Responsable et collaborateurs	Impact budgétaire	échéance	Priorité	État d'avancement
5.4 Consolider et développer l'offre de services de la MTCE					
5.4.1 Planification et coordination des travaux de rajeunissement à la MTCE pour mieux servir les touristes	Commissaire au tourisme et coordonnateur des services d'accueil	Important	Printemps à automne 2008	1	Fait
5.4.2 Organisation d'un cocktail soulignant la fin des travaux d'aménagements à la MTCE et mettant en relief le avant et après.	Commissaire au tourisme, agente de communication et coordonnateur des services d'accueil	Moyen	Décembre 2008	1	Fait
5.4.3 Développement de nouveaux partenariats, d'offres d'affaires et recrutement de nouveaux annonceurs favorisant la mise en valeur de l'offre touristique et des produits régionaux	Coordonnateur des services d'accueil	Minime	Continuellement	1	En cours
5.4.3 Évaluation des impacts financiers et promotionnels relatifs à l'acquisition de 2 écrans LCD qui seront disposés dans les présentoirs de Granby à la MTCE	Coordonnateur des services d'accueil	Moyen	Printemps 2009	1	En cours