

Office de Tourisme du Baugeois

Place de l'Europe - BP30056

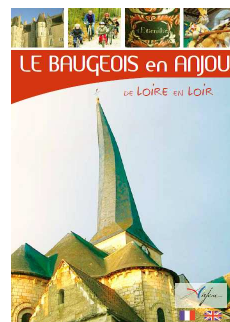
49150 BAUGE

Tél.: 02.41.89.18.07

Fax: 02.41.89.04.43

tourisme.bauge@wanadoo.fr

www.tourisme-bauge.com



Conseil d'Administration 1^{er} Décembre 2011

Étaient présents : CABRILLAC Hélène, COLAS Yolande, DEVOUGE Léonie, GRALL Madeleine, GRELIER Guillemette, JOUIS Josiane, JOURDRIN Marie-Françoise, KRONNEBERG Janette., LEAU Jean-Claude, LEFOULGOCQ Anne, LEGENDRE Christiane, LEGENDRE Jean-Claude, LEMAITRE Jean, LUGUET Gérard, MOLLE Gérard, PERRON Paola, POMMIER Catherine, POUPON Lynda, RIVERAIN Chantal, ROUSTEAU Jacques, SAGON Michel, THURET Maylis, VALLET Nicolas.

Étaient excusés : BATILLIOT Annick, CHALOPIN Philippe, PINGOT Laure, SOUEF Raymond-Loïc

Ordre du jour :

- Bilan de la saison touristique
- La démarche Qualité
- Le Plan d'action 2012
- Le Guide Touristique 2012
- Les tarifs 2012

Le Bilan de la saison touristique 2011, la Politique Qualité, le Plan d'actions 2012 sont distribués aux membres du CA.

1- Bilan de la saison touristique

Mme GRELIER présente la saison touristique : la fréquentation est en hausse par rapport à 2011.

A noter : les statistiques internet et Facebook sont désormais intégrées au bilan de fréquentation.

Le mois de Février n'a pas été bon (-31 %) mais octobre a été très bon (+29%), tout comme novembre.

Léonie DEVOUGE précise que cet été, l'Office de Tourisme a été ouvert en continu, lorsque 2 salariés étaient présents, comme recommandé par l'étude réalisée par l'agence MLV. En juillet-août, cette ouverture à l'heure du déjeuner a permis d'accueillir **281 personnes**, dont 143 étrangers. Ce principe sera donc reconduit en 2012, sans toutefois communiquer dessus car cette ouverture entre 12h30 et 13h30 impliquent qu'il y ait 2 salariés présents.

Mme POMMIER demande si l'opéra représente beaucoup de demandes. Léonie DEVOUGE rappelle que l'Office de Tourisme ne dispose pas de la billetterie pour cette manifestation, mais que la demande est là.

M. LEGENDRE explique que M. et Mme GRIMMETT travaillent sur un système de billetterie qui n'est pas compatible. Mais une réflexion est actuellement menée sur la logistique de l'Opéra.

Léonie DEVOUGE précise que l'Opéra permet de faire venir sur le territoire une clientèle qui ne serait peut-être pas venu autrement, l'Opéra permettant ainsi la promotion du territoire.

2- La démarche Qualité

M. LEGENDRE présente la politique qualité. Cette démarche a été entamée en 2009, avec pour objectif l'obtention de la marque **Qualité Tourisme**. M. LEGENDRE précise que l'obtention de cette Marque est importante pour le changement de système de classement des Offices de Tourisme à partir de 2013.

Un audit blanc a été réalisé le 13 septembre dernier. Les conclusions de cet audit blanc ont été transmises en octobre : beaucoup de documents ont été mis en place mais certains documents internes ne sont pas encore utilisés (engagement en Interne – ressources humaines).

Sur 151 critères, 79 sont conformes, il y a 61 non-conformités mineures et 3 non-conformités majeures.

L'audit final sera programmé courant juin.

Mme LEFOULGOCQ demande quelles sont les 3 non-conformités majeures :

1- Le personnel d'accueil enregistre les informations de dernière minute concernant les activités touristiques du territoire (fermeture pour travaux, changement d'heures d'ouverture, annulation de manifestation...) et informe les visiteurs

2- Quand la demande est précisée par plusieurs exigences clairement exprimées par le visiteur, son choix est orienté par l'agent d'accueil en tenant compte des attentes précises (personnalisation et précision maximale de la réponse)

3- Le dirigeant qualifié de l'OT définit clairement sa politique et ses exigences en matière de qualité

M. LEGENDRE présente aux membres présents la politique qualité rédigée par le bureau.

3- Le Plan d'action 2012

Léonie DEVOUGE présente le plan d'action élaboré par les différentes commissions de l'OT et les professionnels du tourisme. Certaines actions ne seront peut-être pas réalisées, selon le budget et le temps dont disposeront les 2 salariés.

Mme JOURDRIN précise que les coûts des différentes actions ne prend pas en compte le temps passé par les salariés.

M. LEGENDRE propose que chacun étudie ce plan d'actions et fasse part de ses remarques et suggestions lors de la prochaine réunion du CA. Les membres présents approuvent la politique qualité et le plan d'actions.

4 – Le Guide Touristique 2012

M. LEGENDRE présente l'avancée du guide touristique 2012. Les 3 Offices de tourisme du Baugeois, de Durtal et du Pays Fléchois seront réunis dans ce guide. Les élus de la Communauté de Communes ont été invités par l'ADVL à adhérer à cette démarche de mutualisation des éditions. La diffusion sera plus importante (36 000 exemplaires) et sur un plus grand territoire, une édition en néerlandais va également être publiée. Les hébergements seront intégrés à cette documentation, mais tous les sites ne seront pas représentés (lavoirs, mégalithes...).

Les rubriques seront organisées par thème et par ordre alphabétique, et non par territoire.

La couverture du guide étant financée par l'ADVL, c'est le Conseil d'Administration de l'ADVL qui prendra la décision finale.

Mme KRONNEBERG signale que le slogan « Only You » induit les touristes en erreur : ils pensent que le guide est en anglais. Léonie DEVOUGE précise que cela a été signalé mais l'ADVL ne remettra pas en cause sa signature.

Sur la couverture, le titre sera : LA VALLEE DU LOIR – Baugé, La Flèche, Durtal et leur région. L'identité du Baugeois disparaît donc et il n'est plus fait mention de l'Anjou.

Le coût pour l'Office de Tourisme est quasiment multiplié par 2 : près de 8000 € au lieu de 3800 € pour le guide 2011.

Un supplément de subvention a donc été demandé à la Communauté de Communes, ce qui a été accordé.

Le guide sortira fin janvier, de manière à pouvoir le distribuer lors des salons (à partir de février)

Les territoires de Vendôme et de Montoire continuent la réalisation de leur propre guide, soutenus par leurs élus.

Léonie DEVOUGE rappelle que le visuel du guide est actuellement utilisé sur tous les documents de l'OT, de manière à renforcer son identité. Il faudra donc décider si l'OT continue de communiquer sur « Le Baugeois en Anjou », ou s'il devient définitivement « Vallée du Loir ». En sachant que la Démarche Qualité exige une cohérence.

Mme KRONNEBERG estime qu'il serait plus judicieux de conserver « Baugeois en Anjou »

Mme JOURDRIN : la Démarche Qualité exige d'être au plus proche de la demande, mais comme le territoire est agrandi avec ce nouveau guide, la précision devient impossible.

Léonie DEVOUGE invite les membres du CA à étudier le guide une fois qu'il sera édité et de faire remonter leurs remarques positives ou négatives.

4 – Les tarifs 2012

Adhésions : Les adhésions sont actuellement à 10€ pour les particuliers et 30€ pour les professionnels. Les tarifs n'ont pas évolué depuis 10 ans. Aucune augmentation n'est décidée pour le moment.

Randonnée pédestre : 1,50 € pour les adhérents, 3 € pour les non-adhérents. Certains randonneurs estiment que les tarifs sont trop élevés. Faut-il baisser les tarifs non-adhérents à 2 € ? Les membres du CA décident de ne pas changer ces tarifs.

Billetteries : Auparavant, il était demandé à l'organisateur d'adhérer à l'Office de Tourisme. Mais ce n'est pas légal. En effet, l'adhésion à l'Office de Tourisme est un soutien. Elle donne également droit à entrer dans les instances de l'OT (CA, bureau, commissions...) Il ne faut pas que l'adhérent attende de service en échange de son adhésion. Il est donc à présent demandé aux organisateurs de régler une « prestation de service », à hauteur de 30€ par an. Faut-il rester sur une prestation de 30€ par an ou prendre un pourcentage sur chaque billetterie ?

Mme JOURDRIN estime qu'un pourcentage serait plus clair et plus équitable.

Mme THURET est contre le prélèvement d'un pourcentage car ce système pourrait nuire aux petites associations.

Mme GRELIER propose qu'un tableau des différentes billetteries tenues par l'OT soit réalisé, de manière à étudier plus précisément la question avant de prendre une décision.

Paola PERRON ne comprend pas que les services de l'office de Tourisme deviennent payants.

Journées Portes Ouvertes : Ces journées étaient jusqu'à présent réservées aux hébergements mais certains sites touristiques ont demandé à y participer. Il était demandé 15€ de participation pour la réalisation du document, ce qui permettait d'en financer 50%. Le tarif reste le même pour 2012.

Salons : La présence sur les salons a un coût important: 731€ pour Cholet, 1400€ pour Tours, 900 à 1500€ pour Le Mans. Il serait donc judicieux de fixer un tarif pour les partenaires qui souhaitent être présents sur ces salons. A titre d'exemple, l'OT de St Mathurin demande entre 250 et 350€.

Nicolas VALLET propose qu'un pourcentage du prix du stand soit demandé. Mme JOURDRIN propose 10% pour commencer. Cette proposition est acceptée à l'unanimité.

Ecran vidéo : Un écran sera mis en place à l'OT pour la promotion du territoire. Les coûts de publicité seront à déterminer.

Site Internet : Les coûts de publicité seront également à déterminer.

Questions diverses

- Les statuts seront à modifier afin de mettre à jour les noms des différentes instances de l'OT, de mentionner la possibilité d'Assemblée Générale Extraordinaire.

- Les ventes boutique et les prestations de services doivent également apparaître.

- La prochaine **Assemblée Générale aura lieu le 16 mars prochain, à 18h, à Saint Quentin lès Beaurepaire.**

- Jean-Claude LEGENDRE lance un appel aux candidatures pour le renouvellement du bureau à cette occasion.

Seront démissionnaires :
Jean-Claude LEGENDRE, Président
Marie-Françoise JOURDRIN, trésorière
Lynda POUPON, secrétaire

- Léonie DEVOUGE propose que, dans le cadre du développement durable, les documents ne soient plus distribués le jour du CA, mais qu'ils soient envoyés par mail. La proposition est acceptée, les membres ne disposant pas d'adresse mail ou n'étant pas équipés d'imprimantes sont invités à se faire connaître.

Lynda POUPON
Secrétaire de l'association