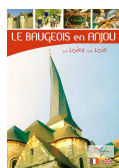




Office de Tourisme du Baugeois



Le Bulletin d'infos...

Sommaire :

- Édito
- Fréquentation au beau fixe !
- Éducteur - parole de pro...
- Et si on parlait « Qualité » !
- Rejoignez nous sur Facebook



Les membres du bureau de l'association :

Président
Jean-Claude LEGENDRE
Vice-Présidente
Guillemette GRELIER
Secrétaire
Lynda POUPON
Trésorière
Marie-Françoise JOURDRIN

Membres associés :

Laure PINGOT
Norbert AMY
Christiane LEGENDRE
Gérard LUGUET
Laure CLEMENÇON

Fréquentation au beau fixe !

De mai à septembre, l'Office de Tourisme a accueilli **7385** visiteurs et le nombre total de contacts (visiteurs à l'accueil + appels téléphoniques + courriers + mails) s'élève à **8665** (soit une augmentation de 3,2% par rapport à 2010). Alors que le mois de février aurait pu laisser présager le pire (-31%), les visiteurs ont finalement été au rendez-vous tout au long de la saison estivale.

L'Office de Tourisme réalise donc une **très bonne saison touristique**, la fréquentation étant en hausse tous les mois, avec notamment **+ 14%** pour les mois de juillet et août. Seul le mois de septembre n'a pas été satisfaisant, avec une baisse de 26% qui s'explique par le fait que cette année, l'Office de Tourisme n'a pas réalisé les visites du tribunal pendant les Journées du Patrimoine.

L'année se termine en beauté avec une très bonne arrière saison : **+ 29% en octobre !**

La clientèle étrangère est en progression de 8%, avec le même trio de tête que les années précédentes :

54% pour la Grande-Bretagne, 16% pour les Pays-Bas, 9% pour la Belgique.

Et en ce qui concerne la clientèle française : **67% viennent des Pays de la Loire**, 8% d'Ille de France, 3,5% du Centre val de Loire....

A noter : les statistiques internet et Facebook seront désormais intégrées au bilan de fréquentation. Depuis sa mise en ligne au mois de mai, le nouveau site internet a reçu près de **6000 visites** (soit plus de **1400 visites** par mois en juillet-août-septembre). L'Office de Tourisme a également créé sa page Facebook. Celle-ci totalise plus de **23000 vues**.



Édito

Cette édition de fin d'année me permet de revenir sur deux points forts de 2011.

D'une part, la très **bonne fréquentation** de l'Office du Tourisme pour la période estivale, soit + 3% en nombre de visiteurs à l'accueil (7385). Auquel il faut y ajouter les **5846 visites du site internet** et les **23090 vues** sur le mur de Facebook. Ceci nous conforte dans les choix qui ont été faits en matière de communication avec notre nouveau site internet et son accès direct.

D'autre part, cette année restera marquée par notre implication dans la **"Démarche Qualité"** en vue de l'obtention de la Marque "Qualité Tourisme" au cours de l'année 2012. C'est un travail énorme, fourni par nos salariés professionnels et aussi par les membres du bureau associés à ce chantier. Il en résultera : de nouvelles méthodes de travail, une meilleure utilisation des outils à notre disposition, en fait une nouvelle organisation du travail qui profitera à tous : Salariés, Stagiaires, Saisonniers et à vous tous, Professionnels du Tourisme. Merci encore pour votre implication dans ces travaux.

Bonnes fêtes de fin d'année à tous.

Jean-Claude LEGENDRE

Éductour

parole de pro...

«Le 17 novembre dernier, nous étions conviés à participer à l'Éductour 2011, afin de mieux connaître notre patrimoine local. RDV nous était donné à l'Office du Tourisme, où nous avons eu la belle surprise de nous découvrir très nombreux et issus d'horizons géographiques vastes. En effet, des représentants de divers cantons et du Comité Départemental du Tourisme nous avaient fait l'honneur de venir nous rejoindre.

Au programme, des découvertes variées et enrichissantes pour tous. Tout d'abord, la **chambre du Roi René** et son oratoire au château de Baugé. Cette nouveauté 2011 nous a permis d'apprécier la **belle mise en scène** de ces pièces phares de l'époque avec un décor et du mobilier fidèlement reconstitués. Ensuite, changement de décor en découvrant la nouvelle **piscine intercommunale** ! Le clément soleil de l'automne nous a permis de nous projeter sur les **pistes du toboggan, du pentagliss et du toboggan de plage** ! Les **infrastructures sont spacieuses, adaptées et modernes**. Vivement l'été !

Nous avons aussi eu le privilège de visiter les **somptueuses chambres d'hôtes de la Villa St Nicolas** chez Mme Kronneberg. Pour finir, nous avons découvert «**l'Hôtel Mabilie Duchêne**» chez M. et Mme Dolais. Mr Dolais nous a fait l'honneur de nous faire visiter cet hôtel construit en 1594 et remanié en 1736 avec beaucoup de passion. Cette dernière visite nous a clairement fait voyager au temps des remparts et des tours de guet ! Pour tous les participants, cet après-midi fut un moment privilégié.»

Céline Gallicher



ET SI ON PARLAIT « QUALITE » ?

Depuis 2009, L'Office de Tourisme s'est engagé dans la «Démarche Qualité». Pour comprendre un peu mieux de quoi il s'agit, nous avons posé 5 questions à Léonie Devouge, responsable Qualité de l'Office.

Léonie, en quoi consiste exactement cette démarche ? - A formaliser des procédures et à accentuer le professionnalisme de nos actions. S'inscrire dans la démarche Qualité, c'est s'astreindre à écrire TOUTES les procédures pour qu'elles soient transmissibles; c'est instituer des questionnaires de satisfaction à destination des clients et des professionnels du tourisme, c'est mettre en place des outils de contrôle et de mesure de nos résultats et de nos objectifs. C'est se donner les moyens de travailler de manière plus organisée et plus professionnelle.

Et comment notre travail est-il contrôlé ? - Nous avons un cahier des charges comportant 151 critères. L'adéquation de notre organisation à ces critères sera analysée lors d'un audit réalisé probablement en Juin 2012.

Mais, si nous n'atteignons pas ces résultats ? - Eh bien, nous sommes "recalés"... Bien sûr, compte tenu de la somme de travail que cela représente, il n'est pas question de prendre ce risque. C'est pourquoi nous avons demandé un « audit blanc » qui a eu lieu le 13/09/2011. Nos procédures ont été passées au crible... et un rapport circonstancié a été fait pour pointer nos forces et nos faiblesses.

Et, qu'est-ce qu'on gagne ? - Si nous satisfaisons à l'audit de Juin 2012, l'OT obtiendra la Marque « Qualité Tourisme » décernée par le Ministère du Tourisme.

Comment la démarche Qualité s'inscrit-elle dans la vie de l'Office ? - Nous avons défini nos objectifs en impliquant les salariés, les membres du Bureau et nos interlocuteurs de la CCCB. Nous disposons d'une ligne directrice forte. Ces objectifs se déclinent dans un plan d'actions annuel articulé pour 2012 autour de 5 thèmes : l'accueil/l'information, la randonnée, la promotion/communication, l'animation et le réseau des professionnels. Les actions ont été collationnées dans un tableau de bord. Celui-ci servira de guide et sera contrôlé au fur et à mesure selon les budgets et la disponibilité des salariés. Tout cela représente de gros progrès dans l'organisation et la professionnalisation de l'OT et ce sont les touristes et les professionnels du territoire qui en bénéficieront.

Curiosités Baugeoises vues lors des Journées Estivales



Rejoignez nous sur Facebook

Depuis novembre 2010 l'Office de Tourisme du Baugeois est présent sur les réseaux sociaux. Notre compte « Office de Tourisme du Baugeois en Anjou » a été créé sur Facebook et permet de communiquer régulièrement (au moins 1 fois par semaine) sur les activités de notre canton. Nous présentons à nos « Fans » et à leurs amis les fêtes, manifestations et activités de notre Office de Tourisme. Tout le monde peut publier ses informations sur notre mur d'actualités avec bien entendu une vigilance quotidienne de notre part. Actuellement nous avons 118 personnes qui aiment notre page (nos fans) et depuis début 2011 nos actualités ont été vues 49 380 fois par nos fans et leurs amis. Cet outil de communication nous permet de toucher un grand nombre de personnes et de donner une image dynamique de notre région.

Alors vous aussi devenez FAN de notre page et diffusez l'information à vos amis.

L'agenda 2012

16 mars - Assemblée Générale Office de Tourisme à 18h à St Quentin lès Beaurepaire

11 mars - 14ème Ronde des Sangliers

25 mars - Portes Ouvertes chez les hébergeurs et les activités de loisirs

Horaires d'ouverture :
L'Office de Tourisme est ouvert toute l'année

du 16/09 au 14/06 :

du lundi au samedi de 11h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

(vendredi fermeture à 17h30)

du 15/06 au 15/09 :

ouvert 7 jours sur 7 de 10h à 12h30 et de 13h30 à 18h30

(vendredi, fermeture à 18h00).

Les horaires peuvent être modifiés durant les congés des permanents après les journées du patrimoine

Contacts :

Léonie DEVOUGE Responsable
Nicolas VALLET Chargé d'Information et d'Animation
Place de l'Europe - B.P. 30056
49150 BAUGE
Tél. 02.41.89.18.07
Fax 02.41.89.04.43
tourisme.bauge@wanadoo.fr
www.tourisme-bauge.com