

Office de Tourisme du Baugeois

Place de l'Europe BP 30056

49150 BAUGE

Tél. : 33 (0)2.41.89.18.07

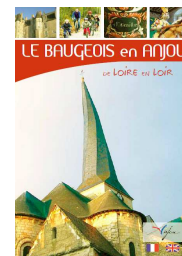
Fax : 33 (0)2.41.89.04.43

tourisme.bauge@wanadoo.fr

www.tourisme-bauge.com



Offices de
Tourisme
de France



Compte rendu Réunion du 22 Novembre 2011

Invités : Les Hôteliers, les propriétaires de chambres d'hôtes, les propriétaires de gîtes/meublés

Présents : Janette KRONNEBERG, Géraldine BIGNON, Marie-Françoise JOURDRIN, Guillemette GRELIER, Céline GALLICHER, Philippe DUVAL, Isabelle SOHN, Yolande DELIVET, Evelyne BLANCHARD, Johann PAADERKOOOPER, Anne LE FOULGOCQ, Jeanine CORDESSE, Christiane LEGENDRE, Jean-Claude LEGENDRE, Léonie DEVOUGE, Nicolas VALLET.

Excusés : Annick AUTREUX, Valérie DELAUNOY, Margaret COWIE, Joël FEVRIER, André POUPELIN, Laure CLEMENÇON, David SOLOMON, Sophie d'OYSONVILLE, Gilles PATRICE, Marie COURAULT,

Ordre du jour :

- Bilan de la saison touristique 2011 à l'Office de Tourisme et dans vos structures,
- Présentation rapide de la démarche qualité,
- Propositions d'actions :
 - Journée Portes Ouvertes
 - Les salons du tourisme,
 - Conférences à thème,
 - Produits touristiques,
- Questions diverses (guide touristique et hébergement...)

Tour de table et présentation de chaque partenaire.

Préambule : réunion préparée par la commission hébergement-réseau de l'Office de Tourisme ; commission ouverte à tous, les hébergeurs qui souhaiteraient rejoindre cette commission sont les bienvenus.

1) Bilan de la saison touristique – présentation par Guillemette Grelier

Bilan de la saison touristique à l'Office de Tourisme : Voir documents joints

Bilan du questionnaire minute : document joint

le **taux de retour** est de **31,8%** ce qui semble peu.

66 hébergeurs ont reçu le questionnaire seulement 21 l'ont retourné.

L'année prochaine les propriétaires de chambres d'hôtes et de gîtes devront faire la distinction entre les deux activités. Le questionnaire sera un peu plus détaillé. L'Office de Tourisme demandera l'empreinte de la carte bancaire des clients lors d'une réservation d'un hébergement à l'accueil.

2) La démarche qualité :

Rappel : l'Office de Tourisme a intégré la démarche qualité collective en 2009.

Objectifs : se joindre à la dynamique Régionale, retravailler sur les fondamentaux de l'OT qui sont l'Accueil et l'Information, obtenir la marque Qualité Tourisme.

l'OT a formalisé ses méthodes de travail afin de pérenniser et de professionnaliser le fonctionnement de l'association.

Ce travail comprend, entre autres : la mise en place **des indicateurs de Qualité** (fiches d'instructions, modèles..., questionnaires à disposition de la clientèle et distribués systématiquement pendant les vacances scolaires, fiches de suggestion, cahier de remarques afin de prendre en compte les remarques de la clientèle, fiches de réclamation).

Tous ces indicateurs sont analysés 1 à 2 fois/an par le Groupe de Travail Local qui essaie de trouver des solutions aux questions/attentes/problèmes soulevés par la clientèle.

et Le Manuel Qualité qui décrit l'organisation de l'OT, il comprend 5 engagements :

- Engagements envers la collectivité (CCCB).
- Engagements envers les institutionnels (CDT&FDOTSI, FNOSI, ADVL...).
- Engagements envers la clientèle.
- Engagement envers les professionnels : **Représentativité au sein de nos instances (CA, bureau, commissions).**

L'Office de Tourisme demande aux hébergeurs d'être plus présents dans les instances citées ci-dessus.

- Engagements en interne : Comprend la **Politique Qualité définit par le bureau. Celle-ci vous sera communiquée ultérieurement** après validation par le GTL (Groupe de Travail Local).

Le plan d'actions : la démarche qualité implique la mise en place d'un plan annuel des actions de l'OT. Le plan d'actions 2012 est remis à chaque participant....

3) Plan d'actions 2012 :

Le plan d'actions comprend 5 thèmes : (document joint)

L'accueil et l'information - La randonnée - Promotion-Communication – Animation - Réseau des professionnels
La réunion se concentre sur 2 rubriques : la promotion et le réseau des professionnels.

- **Journées Portes Ouvertes** – présentation Marie-Françoise Jourdrin

Objectif de cette journée : faire la promotion des hébergements auprès de la population locale.

Lancement en 2010 – bonne année avec **499 visiteurs** sur 15 hébergements.

En 2011 : association avec l'Office de Tourisme du Loir en Anjou (CC de Seiches/Loir).

Est-ce trop de reconduire tous les ans ? Pour certains hébergeurs organiser cette opération tous les 2 ans est suffisant, pour d'autres le retour de réservation a été intéressant après la journée Portes Ouvertes.

Décisions pour 2012 :

Élargir le territoire en 2012.

Les sites de visites souhaitent s'associer à cette opération en 2012.

Organiser un jeu.

Une lettre de participation sera envoyée en décembre.

A Noter : Date retenue pour la Journée Portes Ouvertes **Dimanche 25 mars**

Horaires : 14h-19h

- **Les salons** : dates des salons sur le plan d'actions 2012

L'OT participe à différents salons (Cholet, Tours, Le Mans) cela peut être l'occasion pour certains hébergeurs de réaliser une opération de communication soit par la présence d'hébergeurs soit par une animation.

Les hébergeurs intéressés par cette proposition doivent contacter l'OT.

Le coût sera transmis aux hébergeurs après la réunion du CA de l'OT de 1^{er}/12/2011.

- **Conférence** - présentation Marie-Françoise Jourdrin

Objectif : proposer une à deux « conférences » ou réunion d'information sur un thème précis.

Ex. : l'e.tourisme, avantages et inconvénients des sites de réservation en ligne, les labels, les nouvelles réglementations, la dégustations des vins d'Anjou

Ce sont des réunions d'échanges, un professionnel (ou un intervenant extérieur) vient partager son expérience, son savoir-faire avec les autres.

Les participants sont plutôt intéressés.

Prévoir ces animations en novembre, janvier ou février.

- **Produits Touristiques** - présentation Marie-Françoise Jourdrin

L'OT est sollicité par le CDT et l'ADVL pour proposer des offres susceptibles de rentrer dans un produit touristique. Hébergement tendance, visite originale....

Sur les sites internet de ces deux structures vous retrouvez les propositions de week-ends et les « promos » :

<http://www.anjou-tourisme.com> - <http://www.vallee-du-loir.com/partez/week-end>

L'OT pourrait travailler à la mise en place de week-end et les proposer aux deux centrales de réservation.

Les partenaires doivent être fiables et constants.

Il faut un minimum de suivi de leur part.

Ne pas brader les prix.

L'OT, début 2012, prendra contact avec les deux centrales de réservation afin de connaître exactement leurs attentes et les modalités.

Monsieur Legendre remercie les participants et clôt la réunion.

Destinataires du compte rendu :

- OT = Office de Tourisme
- CDT = Comité Départemental du
Tourisme de l'Anjou
- ADVL = Agence de
Développement de la Vallée du Loir

- *Le Président - Membres de la commission- Le bureau pour information*
- *Les hôteliers - Les propriétaires de chambres d'hôtes - Les propriétaires de gîte/meublé*
- *Les propriétaires d'hébergement collectif*