

# Office de Tourisme du Baugeois

Place de l'Europe BP 30056

49150 BAUGE

Tél. : 33 (0)2.41.89.18.07

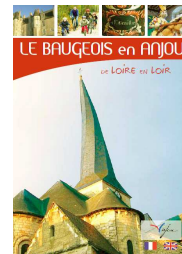
Fax : 33 (0)2.41.89.04.43

[tourisme.bauge@wanadoo.fr](mailto:tourisme.bauge@wanadoo.fr)

[www.tourisme-bauge.com](http://www.tourisme-bauge.com)



Offices de  
Tourisme  
de France



## Compte rendu - Réunion du 22 Novembre 2011

**Invités :** Les sites touristiques et les activités de loisirs du Baugeois

**Présents :** Raymond-Loïc Souef Manoir de Clairefontaine, Isabelle Coulon château-apothicairerie, Paola Perron céramiste, Anne-Marie Soyer Chapelle de Montplacé, Jean-Guy De L'Hamaide Clochers Tors, Danièle Denis Cerfs du Baugeois, Chloé Bernaudeau Musées Bauge-Parçay-Beaufort, Jacques Polovy Château de Sancé, Christiane Legendre OT, Marie-Françoise Jourdrin OT, Guillemette Grelier OT, Jean-Claude Legendre OT, Nicolas Vallet, Léonie Devouge

**Pas d'Excusés .**

### Ordre du jour :

- Bilan de la saison touristique 2011 à l'Office de Tourisme et dans vos structures,
- Les actions 2012 – Présentation du plan d'actions de l'Office de Tourisme
- Questions diverses

Tour de table avec présentation de chaque partenaire et bilan dans chaque structure.

### 1) Bilan de la saison touristique

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

### 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, FNOTSI, ADVL...).
- Engagements envers la clientèle.
- Engagement envers les professionnels : **Représentativité au sein de nos instances (CA, bureau, commissions).**

**L'Office de Tourisme demande aux structures d'être plus présentes dans les instances citées ci-dessus.**

- Engagements en interne : Comprend, entre autres, la **Politique Qualité défini 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 les rubriques Promotion et Réseau des professionnels.

#### • **Journées Portes Ouvertes :**

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).

#### **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 (date retenue lors de la réunion de bilan avec les hébergeurs)

- **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 certaines structures de réaliser une opération de communication soit par leur présence soit par une animation.

Les structures intéressées par cette proposition doivent contacter au plus vite l'OT (délai 15 janvier).

Le coût de participation sera transmis aux structures après la réunion du CA de l'OT de 1<sup>er</sup>/12/2011.

- **Animation sur le Parc Terra Botanica**

Rappel : en 2011 le CDT Anjou et Terra Botanica ont invité les territoires angevins à venir faire la promotion de sites, d'événements... par le biais de l'animation.

En effet, le Parc dispose d'un espace Information sur l'Anjou assez conséquent et souhaite apporter une nouveauté par l'intermédiaire de l'animation : Dégustation, démonstration, théâtre....

En 2011, le Baugeois a été présent 2 jours :

- le samedi 23 avril avec la ville de Baugé et l'apothicairerie de Baugé.

Animations proposées : promotion du Millénaire et du Banquet des 1000 par La Cie des Flambarde (déambulation de comédiens) et la table de l'Apothicaire a permis de présenter l'Apothicaire de Baugé.

- Le dimanche 26 juin avec le musée d'Art Sacré de Cheviré le Rouge et les clochers tors du baugeois.

Animations proposées : démonstration de broderie et explication sur la formation des clochers tors.

**Décisions pour 2012 :**

Le CDT conseille à tous les prestataires touristiques d'un même territoire de se regrouper sur la même journée afin d'être plus visibles vis-à-vis des visiteurs.

Les sites partants en 2012 : le château et l'Apothicaire de Baugé, Les Clochers Tors, les musées de Baugé/Parçay/Beaufort

En attente : Les Fermes Baugeoises, la céramiste Paola Perron, le Musée d'Art Sacré de Cheviré le Rouge.

Dates retenues pour les animations sur le Parc : **Dimanches 10 juin et 9 septembre 2012**

Merci de nous transmettre vos propositions d'animation au plus vite.

- **Conférence**

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 intervenants extérieurs sont hors de prix.

Voir si l'ADV L va proposer ce type de réunion en 2012.

- **Produits Touristiques**

L'OT est sollicité par le CDT et l'ADV L 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 car l'OT n'est pas habilité à vendre des produits touristiques.

Les partenaires doivent être fiables et constants.

Il faut un minimum de suivi de leur part et 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 :*

- Le Président - Le bureau pour information

- Les sites touristiques, les activités de loisirs, les producteurs locaux